



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Arco Valoraciones, S.A.

INFORME DE PROGRESO
2018



ARCO VALORACIONES S.A.
Avd. Primo de Rivera, 17 Entresuelo C-D
30.008
Murcia

Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

COE

05

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios/Accionistas

Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Arco Valoraciones, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avd. Primo de Rivera, 17

Localidad

Murcia

Provincia

Murcia

Comunidad Autónoma

Región de Murcia

Dirección Web

www.arcovaloraciones.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonio Segura Martínez

Persona de contacto

Enrique Amat Amores

Número total de empleados

38

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Tasación y valoración de bienes inmuebles.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

-

Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Medioambiente, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se seleccionan aquellos grupos de interés (partes interesadas o afectadas con sus respectivas necesidades o expectativas), que se relacionan profesionalmente con la Empresa, ya sea desde una perspectiva finalista (clientes) como desde una perspectiva profesional (proveedores o tasadores), o desde una perspectiva de la composición de plantilla profesional o accionarial, y sobre los que se desea establecer medidas de formación y concienciación en materia de responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso

Únicamente España. Se analizan los distintos proyectos de formación y concienciación en materia de RSE.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En función de la actividad, los diferentes grupos de interés con sus correspondientes necesidades / expectativas y teniendo como referente las diferentes oportunidades de mejora que los indicadores reportan a la sociedad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la Web propia para clientes y Grupos externos de interés; a través de la Intranet y correo electrónico para proveedores (tasadores), empleados y Socios y Accionistas; y a través de web externas como Red Pacto Mundial España y United Nations Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

No hay respuestas

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Las aportaciones y sugerencias se analizan periódicamente con el objeto conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, y adecuar las acciones que se implementen en la Empresa al fin último de procurar la satisfacción de aquellas. Dichas sugerencias, que llegan por diferentes vías dependiendo del grupo de interés que se trate, se insertan en los documentos que definen la Política de Responsabilidad Social Empresarial, y en las acciones que concretan aquella, que posteriormente son monitorizadas, y de las cuales se extraen, a través de los indicadores de seguimiento, las diferentes áreas de mejora que son detectadas.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Se trata de una persona jurídica constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, cuyo organigrama se estructura de manera piramidal tal y como sigue: Junta General de Accionistas Consejo de Administración Consejero Delegado Director General Direcciones de Departamento: Dirección Técnica, Dirección Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Calidad, Dirección Informática, Técnicos Validadores, Tasadores y Personal de Departamento.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

No

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Consejo de Administración al completo, decide cuáles son las líneas de trabajo de la organización que definen la Política de Responsabilidad Empresarial en base a las necesidades y expectativas comunicadas y detectadas por los diferentes Grupos de Interés y de acuerdo con el marco que definen los Principios del Pacto Mundial. El Consejero Delegado, como representante máximo del Consejo de Administración y del máximo órgano de gobierno en relación a la RSE es igualmente el máximo cargo ejecutivo de la empresa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Sí: Objetivos de Desarrollo SOSTENIBLE

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

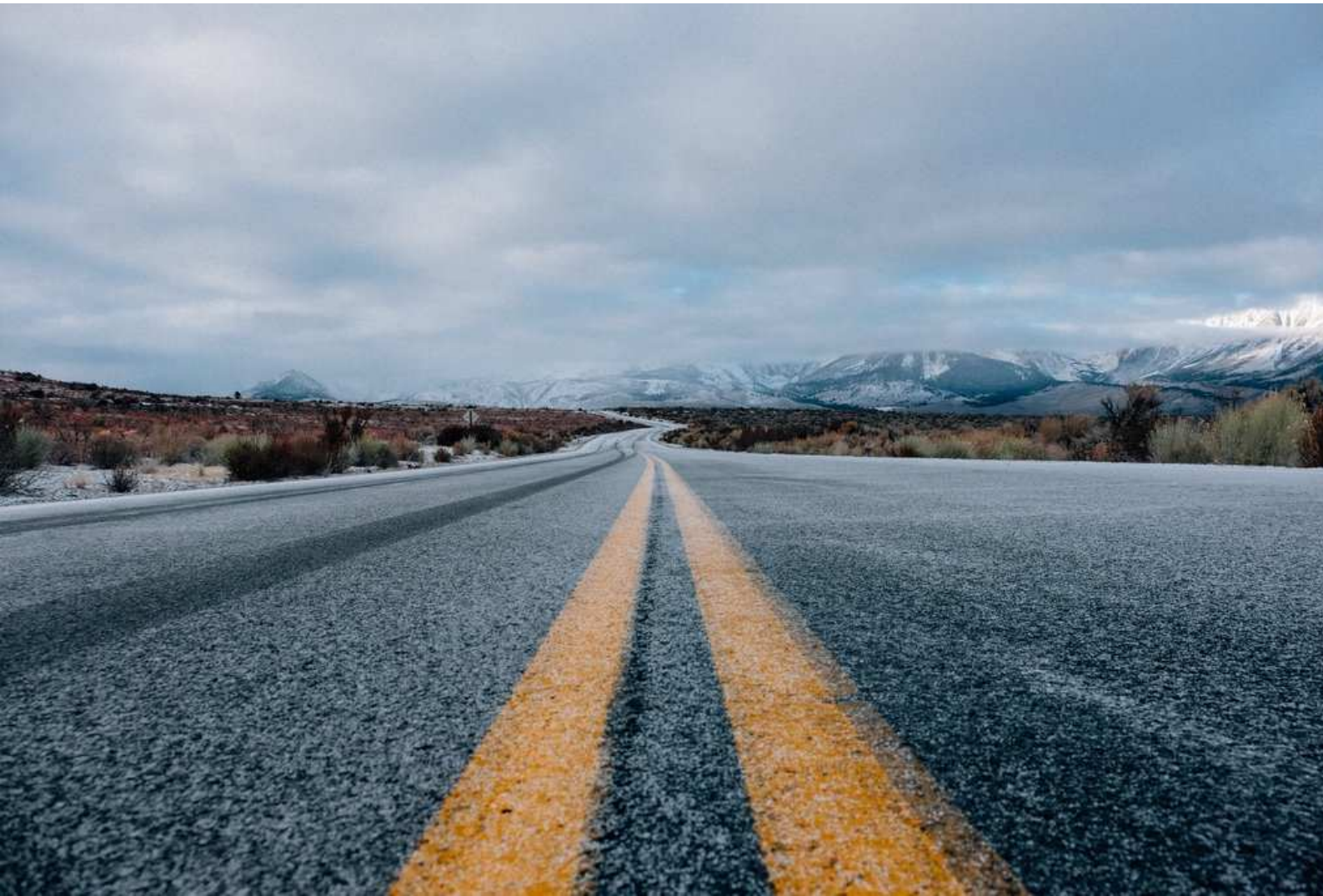
Adicionalmente a lo expresado, Arco Valoraciones tiene un especial Compromiso, en el desarrollo de su actividad, con la Sostenibilidad y Respeto al Medioambiente. Para ello parametriza residuos y consumos, implementando políticas de Respeto al Medio Ambiente dentro de su Organización, lo que afecta a cualquier Grupo de Interés identificado.

Dirección Web

www.arcovaloraciones.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



11

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

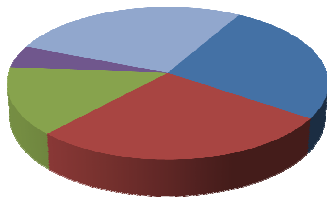
ANTICORRUPCIÓN



0

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 22
- Empleados: 23
- Proveedores: 12
- Accionistas: 4
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 23

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



295

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Política de Seguridad de la Información - Política

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones dispone de una Política de Seguridad en la información dado el alto volumen de información sensible que maneja; lo que determina confiabilidad y tranquilidad en nuestros clientes a la hora del manejo y tratamiento de dichos datos.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se encuentra implementado dentro de la Empresa un Protocolo de cambio bimensual de contraseñas, que deben tener unos algoritmos determinados, de manera sean personales y robustas, añadiendo así un componente de seguridad en los diferentes equipos y espacios que la Organización utiliza.

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones tiene adaptada su Política de Protección de Datos al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Comentarios

Dentro de la Política de Protección de Datos de la Organización se encuentra determinado: - La necesidad de consentimiento expreso por parte de nuestros clientes de cara al tratamiento de sus datos. - El nombramiento de un Delegado de Protección de Datos - El cifrado o encriptación como metodología de protección de los datos. - Protocolo ante violaciones en bases de datos. - Información a los clientes sobre derechos de rectificación y cancelación de datos, así como información previa sobre el uso de dichos datos.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Objetivos

- Mejorar en el grado de satisfacción del cliente con los servicios prestados adecuando los procesos y procedimientos de la compañía a las expectativas y necesidades de aquellos. - Mantener información actualizada sobre la percepción de nuestros clientes con el servicio/producto suministrado.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

La Política integrada de Calidad y Medioambiente de la Organización pretende dar Satisfacción a los Grupos de Interés pertinentes a aquella, así como una correcta definición de procesos, procedimiento y responsabilidades dentro de la Organización que garanticen una completa Satisfacción de las partes Interesadas. Con ella se procura igualmente un desarrollo de la actividad de la Organización sostenible y respetuoso con el medioambiente a través de la adecuada formación y sensibilización de todos los agentes que la componen.

Comentarios

Toda la Organización conoce y tiene comunicada la Política de Calidad y Medioambiente que se encuentra convenientemente implementada de manera que se hacen seguimientos a cada uno de los Indicadores establecidos, así como las correspondientes Medidas de Mejora identificadas, con el objetivo anteriormente expuesto.

Objetivos

- Mejorar en el grado de satisfacción del cliente con los servicios prestados adecuando los procesos y procedimientos de la compañía a las expectativas y necesidades de aquellos. - Mantener información

actualizada sobre la percepción de nuestros clientes con el servicio/producto suministrado. - Mejorar el desarrollo sostenible de la actividad de la Organización principalmente a través de la reducción en los consumos, de la mejora en la fuente de obtención de aquellas y en la sensibilización oportuna de los trabajadores y agentes implicados.

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

Objetivos

Medir el Grado de Satisfacción de nuestros clientes
Buscar áreas de mejora relacionadas con la satisfacción

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones realiza dos auditorías anuales, que le permiten conocer el Grado de Satisfacción de sus Clientes, Implementar proyectos de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, así como acciones correctivas y de mejora sobre desviaciones.

Comentarios

Se realiza una auditoría anual interna por Auditores Internos con verificada experiencia y una Auditoría anual Externa que verifica el cumplimiento de requisitos asociados con la Satisfacción de nuestros Clientes de cara a las Certificaciones en Normas ISO en las que la Organización se encuentra Certificada.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Realización de Auditoría Interna anual y de Auditoría de Certificación y Seguimiento que permite calibrar nivel de cumplimiento de la Organización sobre Requisitos.

Objetivos

- Cumplimiento de Requisitos relacionados con Satisfacción de Clientes. - Áreas de Mejora y detección de riesgos y oportunidades materializables dentro de la Organización.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones realiza un análisis de los Resultados

de las Encuestas de Satisfacción que remite a sus clientes y estos realizan con el objetivo medir desviaciones y poder verificar cuáles son los puntos de satisfacción de sus clientes entre las diferentes variables que mide.

Comentarios

Se realizan Encuestas de Satisfacción a nuestros clientes que permiten la medición de parámetros de referencia previamente definidos por la Organización. Se trata de conseguir, en los diferentes aspectos analizados, una puntuación de 4 o superior en escala de 5, de un 70% de las encuestas realizadas.

Objetivos

- Reducción de tiempos de entrega de informes. - Adecuada presentación de producto. - Fidelización de clientela. - Detección de posibles áreas de mejora e incidencias.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Comentarios

Total descripción, implementación y Control sobre Procesos, Procedimientos y responsabilidades relacionadas con los Clientes, que garantizan un conocimiento de la satisfacción de los mismos y procuran una relación perdurable con aquellos basada en dicha satisfacción.

Objetivos

- Lograr un conocimiento exacto de la percepción de nuestros clientes a través de medición de parámetros y de Encuestas de Satisfacción que lo permitan. - Procurar relaciones duraderas con nuestros Clientes basadas en parámetros de satisfacción logrados.

Gestión de partners y alianzas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Gestión de partners y alianzas dentro de un Plan Estratégico definido y evaluado.

Comentarios

A través del Plan Estratégico Empresarial se analizan posibles alianzas en sus diferentes formas que generen sinergias produciendo así relaciones con nuevos clientes, y relaciones duraderas con nuestros actuales clientes.

Objetivos

- Establecimiento de Plan Estratégico Empresarial, donde se incluyan las oportunidades y riesgos en el sector que aconsejen nuevas alianzas y partners. - Mejora en las relaciones con actuales clientes basada en crecimiento de credibilidad empresarial a través de dichas alianzas.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuestas que miden la Satisfacción de nuestros Clientes relacionada con diversos parámetros e indicadores previamente definidos.

Comentarios

El análisis de los parámetros previamente definidos relacionados con la Satisfacción de nuestros clientes permiten detectar Áreas de Mejora y activar Planes que procuren relaciones más satisfactorias y por tanto más duraderas.

Objetivos

- Total Gestión Empresarial con eje vertebrador en la satisfacción del cliente. - Detección anticipada de Áreas de Mejora. - Perdurabilidad de relaciones con nuestros Clientes basada en su satisfacción.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones realiza un análisis de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción que remite a sus clientes y estos realizan con el objetivo medir desviaciones y poder verificar cuáles son los puntos de satisfacción de sus clientes entre las diferentes variables que mide.

Comentarios

Del análisis de las encuestas de satisfacción se obtienen medias parametrizadas de las diferentes variables que se miden y se implementan acciones

correctivas sobre aquellos indicadores que tengan una desviación representativa de cara a evitar posibles reiteraciones

Valoración negativa de los clientes

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Objetivos

Política de Calidad como elemento vertebrador de los procesos en la Empresa Enfocada a la completa Satisfacción del Cliente Con Objetivos medibles a través de indicadores ya establecidos

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El Código Ético y de Conducta está implementado como elemento vertebrador y generador de las líneas éticas de comportamiento y conducta que la compañía tiene establecidas para sus proveedores.

Comentarios

EL Código Ético y de Conducta se encuentra Comunicado y Disponible a todas las partes interesadas, de manera se puede verificar su nivel de comprensión y entendimiento a todas las partes pertinentes al que es de aplicación.

Objetivos

Que los empleados, colaboradores, y clientes conozcan las pautas de comportamiento de la Organización en la prestación de sus servicios atendiendo a criterios de independencia, objetividad, seriedad y transparencia.

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El SAC de la Organización pretende dar una respuesta eficaz a todos aquellos aspectos relacionados con los Clientes que aquellos nos hagan llegar a través de los canales establecidos al respecto.

Comentarios

La organización tiene centralizado, a través de un Canal de Atención al Cliente, todos aquellos aspectos relacionados con Sugerencias, Reclamaciones o Quejas que los clientes pretendan hacernos llegar como consecuencia del establecimiento de cualquier tipo de relación comercial establecida con ellos. El tratamiento, cierre y comunicación de las mismas se hace en 48 horas como máximo, procurando así una información y respuesta fiable, rápida y eficaz; lo que directamente influye y determina el grado de satisfacción de aquellos.

Objetivos

- Procurar unos canales de Comunicación con los clientes rápidos, eficaces y sencillos. - Procurar una respuesta transparente y diligente en relación a las informaciones recibidas a través del SAC.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Canal de Denuncias pretende canalizar Internamente todas aquellas comunicaciones que los Empleados quieran formalizar relacionadas con posibles o supuestos incumplimientos normativos dentro de la Organización. Se integra, como un elemento más, dentro de la Política de Compliance que la Organización determine. De igual manera sirve para proporcionar a nuestro Clientes un elemento de credibilidad relacionado con el cumplimiento de leyes y normas dentro de la Organización, procurando así una mayor tranquilidad y satisfacción para ellos.

Comentarios

La Empresa se encuentra en fase de definición de su Política de Compliance aplicable así como de los diferentes elementos que la conforman entre los que se encuentra el correspondiente Canal de Denuncias.

Objetivos

- Definición e Implementación de la Política de Compliance aplicable - Establecimiento del correspondiente Canal de Denuncias y su responsable dentro de la Política de Compliance desarrollada.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se lleva un Registro de incidencias de nuestros clientes en relación a la no Conformidad del producto. De igual manera se monitorizan las encuestas de satisfacción de nuestros clientes, evaluando desviaciones sobre los ratios medios. Se proponen e implementan políticas de mejora en el área.

Objetivos

- Resolución de cualquier Incidencia que llegue a la Organización de manera ágil y transparente. - Monitorización para implementación de Áreas de Mejora de incidencias que Proceden o Imputables. - Monitorización de indicadores relacionados con Incidencias recibidas y gestionadas.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Comentarios

La política de Calidad establecida en la compañía tiene como eje vertebrador la observancia de la satisfacción del cliente y la mejora continua, con una completa identificación de los riesgos y oportunidades que se presentan en cada proceso y una evaluación del correcto desempeño y funcionamiento de cada uno.

Objetivos

- Presentar un producto que cubra las expectativas y necesidades de nuestros clientes - Optimizar una cuota de mercado aceptable mediante el ofrecimiento de un producto de calidad - Preservar el medioambiente presentándolo como elemento diferenciador y valor añadido para la Empresa y nuestros clientes

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Implementar un Código Ético y de Conducta que establezca las líneas directrices la Empresa en relación al desempeño de las actividades de los diferentes agentes que entran en acción, desde una perspectiva piramidal en la que en el nivel más elevado se sitúa el Consejo de Administración y el Nivel más bajo en nuestros empleados.

Comentarios

Se establece un Código Ético y de Conducta que procura en todos los niveles de la Empresa un comportamiento Ético, Responsable, y con unos valores definidos en un entorno de lealtad y preservación de las buenas conductas.

Objetivos

- Implantar en la Empresa una Política de buenas conductas que permitan un comportamiento responsable dentro y fuera de nuestra Empresa.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Tener una política de comunicaciones apropiada permite a todas las partes interesadas tener información y comprensión de los Objetivos marcados desde el punto de vista de la Calidad, y de las expectativas que en materia de calidad se espera de nuestros clientes y proveedores

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. posee un Plan de Comunicaciones donde se determinan qué se comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica y qué resultados se esperan y objetivos se plantean en materia de Calidad.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. posee un sistema de intercambio de información entre nuestros proveedores y nuestros clientes que permite a éstos últimos y a los agentes de tramitación interna tener información actualizada de la trazabilidad del producto solicitado.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental.

Comentarios

El alcance del SGA de ARCO VALORACIONES, S.A. es la gestión de recursos y procesos que incidan directa o indirectamente con el medioambiente, a partir de los servicios que presta la Sociedad y que se concretan en la tasación de bienes inmuebles de toda naturaleza. Los principios sobre los cuales se implanta la Política Ambiental en Arco Valoraciones S.A. son:

- Responsabilidad Ambiental: forma parte como pilar fundamental de la Empresa el compromiso para con el medioambiente, motivo por el cual constituye una responsabilidad la interacción con el mismo de la manera conveniente.
- Sostenibilidad Medioambiental: el desarrollo sostenible, esto es, la utilización sostenible de los recursos naturales renovables tales como el agua, los bosques, etc.; debe estar presente en la toma de decisiones estratégicas de la Empresa en todo momento.
- Gestión de Residuos: es interés de la Empresa reducir y, en donde sea posible, eliminar los residuos mediante la reducción en el punto de producción. En referencia al reciclaje, todos los residuos deben manipularse y desecharse mediante métodos seguros y responsables.
- Ahorro energético: se pretende fomentar el ahorro energético y mejorar la eficiencia energética de las operaciones internas y de los productos y servicios que ofrecemos. Se harán todos los esfuerzos posibles para que las fuentes energéticas utilizadas sean sostenibles y seguras para el medio ambiente.
- Reducción de los riesgos: se pretende minimizar los riesgos que ponen en peligro al medio ambiente, a la salud y a la seguridad de nuestros empleados y de las comunidades en las que estamos presentes mediante la correcta aplicación de las técnicas, instalaciones y procedimientos de funcionamiento que ofrezcan la mayor seguridad posible y por medio de la preparación ante situaciones de emergencia.
- Productos y servicios seguros: se pretende reducir y donde sea posible eliminar, la producción, utilización o venta de productos y servicios que causen daños medioambientales o riesgos a la salud y seguridad.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de ARCO VALORACIONES, S.A. es un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Correspondencia jurídica: la Empresa se compromete a cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la propia Organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Compromiso: la empresa se compromete con la prevención de la contaminación.

Objetivos

- Detectar las actividades que puedan interactuar dañinamente con el medio ambiente
- Gestionar los procesos y sus derivados provenientes de la Sociedad, que puedan interactuar negativamente causando un impacto medioambiental.
- Efecto sobre los costes. El análisis principalmente sobre los consumos en materias primas y servicios permite minimizar el impacto económico derivado de un uso incorrecto.
- Efecto sobre los ingresos. La ausencia de impacto medioambiental incide sobre el personal de Arco Valoraciones afianzando su bienestar en el entorno de trabajo.

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones dispone de una Política de Reducción de Consumos dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, que permite una reducción paulatina del uso del papel dentro de la Organización, procurando el uso de formatos digitales, así como el uso de Papel Reciclado en aquellos supuestos de uso interno.

Comentarios

- Arco Valoraciones S.A tiene establecidos como objetivos, dentro de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, la reducción del consumo relacionado con su actividad en sus oficinas centrales, que permita una mejora en la eficiencia y en el tratamiento de recursos disponibles, y consiguientemente un consumo responsable de éstos últimos.

Objetivos

- Reducción del 5% anual en el consumo de electricidad
- Reducción del 5% anual en el consumo de agua -
Reducción paulatina del consumo de papel por número de informes y por persona en la oficinas centrales, hasta su completa desaparición.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. dispone de un calendario implatado de sesiones de información y sensibilización destinadas a todos los grupos de interés (fundamentalmente proveedores y empleados) con el fin y objetivo se conozcan cuál es la Política Medioambiental que la Empresa tiene establecida, así como las expectativas de comportamiento que en relación a los citados grupos tiene aquella. Sobre dichas charlas y sesiones informativas se plantean diferentes metodologías de reporting que evalúan la comprensión y adquisición de conocimientos: test, charlas-debate, etc...

Objetivos

- Como principal objetivo se encuentra la difusión de la Política Ambiental y de su Sistema de Gestión como elemento conductor de información en materia ambiental. - La completa sensibilización del personal y proveedores de Arco Valoraciones S.A de cara a obtener un comportamiento responsable por los diferentes grupos de interés que permita una satisfacción de expectativas de la Empresa en este ámbito.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Mediante el establecimiento de Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental y el establecimiento de indicadores se permite la consecución de dichos objetivos así como la minimización en desviaciones en relación a los mismos.

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. evalúa anualmente el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación a su política de medioambiente: - Control y seguimiento del consumo de Electricidad en sus oficinas centrales; medición del consumo por persona y por expediente emitido. - Control y seguimiento del consumo de Agua en sus oficinas centrales; medición del consumo por persona y por expediente emitido. - Control y seguimiento del consumo de papel: medición del consumo por persona y por expediente emitido.

Objetivos

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

- Se efectúan un seguimiento semestral del consumo de electricidad, estableciendo ratios de optimización consumo/persona y consumo/expediente emitido, y evaluación, análisis y propuesta de mejora anualmente, con el fin conseguir los objetivos de medioambiente establecidos.

Objetivos

- Reducir el consumo de electricidad un 5% en relación al ejercicio anterior medido.

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

- Se efectúan un seguimiento semestral del consumo de agua, estableciendo ratios de optimización consumo/persona y consumo/expediente emitido, y evaluación, análisis y propuesta de mejora anualmente, con el fin conseguir los objetivos de medioambiente establecidos.

Objetivos

- Reducir el consumo de agua un 5% en relación al ejercicio anterior medido.

Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones S.A entiende que, tener un clima laboral sano y en armonía, es pieza básica para una mejora en la productividad así como para una completa identificación entre sus empleados y la Empresa. Para ello, pretende fomentar, entre sus empleados, medidas de conciliación con la vida laboral que permitan un completo ejercicio de ambas facetas.

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. está definiendo cuáles son las diferentes medidas a adoptar que permitan una efectiva conciliación entre la vida laboral y la vida familiar de sus empleados: - teletrabajo en algunas áreas y departamentos; - permisos laborales; - ajuste de horarios personalizados en función de las circunstancias familiares y personales.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Creación de Buzón de Sugerencias que permita a la Organización conocer las sensibilidades manifestadas por sus trabajadores relacionadas con la Conciliación Laboral

Objetivos

- Sensibilización de la Organización en relación a las expectativas manifestadas por sus trabajadores en relación a la Conciliación laboral.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuestas que miden la Satisfacción de nuestros Clientes relacionada con diversos parámetros e indicadores previamente definidos.

Comentarios

- Arco Valoraciones S.A. ha planteado, como elemento iniciador de esta Política, una encuesta a sus empleados, en la que se refleja cuáles son las percepciones de sus trabajadores en relación a su efectiva conciliación con su vida personal, y cuáles son las medidas que consideran más apropiadas de cara a conseguir una total conciliación.

Objetivos

- Una mayor permeabilidad de la Empresa en las expectativas de sus trabajadores. - Una mejor y mayor identificación del trabajador con la Empresa a través de la satisfacción de sus expectativas.

Identificación del empleado con la entidad

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Comentarios

Arco Valoraciones tiene establecido, a través de su Política de Calidad y Medioambiente, canales de

participación de sus empleados en la consideración, evaluación y propuesta de elementos relativos a la Calidad y Medioambiente en la Empresa. Dicha participación permite una mejor y mayor identificación en aquellos elementos de la Empresa que son valorados como positivos o mejorables, incentivando así una mayor y mejor identificación de los Empleados con la Empresa a la que pertenecen.

Objetivos

- Conocer la valoración de los Empleados sobre la Política de calidad y Medioambiente. - Obtener una mayor participación de aquellos en el establecimiento de Objetivos aplicables a la Política de Calidad y Medioambiente. - Conseguir una mejor identificación con la Empresa a la que pertenecen.

Información y sensibilización - Acción / Proyecto

Comentarios

La información sobre los resultados de la Organización relacionada con la Política de Calidad y desempeño Medioambiental como elemento que permite una mejor identificación del empleado con aquella, poniendo en valor la contribución personal de cada trabajador en relación a los resultados globales obtenidos por la Empresa. Jornadas de sensibilización relacionadas con el desempeño ambiental dentro y fuera de la Organización.

Objetivos

- Mejora en la identificación del trabajador con los resultados empresariales. - Mayor motivación de cara al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Organización.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Realización periódica de encuestas de Clima Laboral entre los trabajadores que permita obtener de manera directa la sensibilidad de aquellos en relación a la Organización.

Objetivos

- Conocer de fuente directa las sensibilidades de los trabajadores relacionadas con los diferentes aspectos de su trabajo. - Implementar Políticas de Mejora relacionadas con la lectura de resultados obtenidos.

Discriminación por discapacidad

Política de Diversidad - Política

Observaciones Genéricas

Dentro de la Política de Diversidad de la Empresa se procura la conciliación de los intereses empresariales con la contratación de personas o proveedores que tengan relación con personas con discapacidad o asociaciones de aquellas.

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones dispone de un espacio habilitado en su Intranet que permite el conocimiento de la Política sobre Diversidad que la empresa tiene establecida.

Realización de horas extras no acordadas

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

A Arco Valoraciones le es aplicable el correspondiente convenio colectivo en lo que al establecimiento de Jornada de Trabajo y realización de horas extras se refiere.

Comentarios

Se encuentra disponible para todos los empleados de la Empresa en el tablón de anuncios habilitado al efecto de Comunicaciones y en diferentes espacios digitales que la Organización posee.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones pone a disposición de sus empleados un horario flexible atendiendo a las circunstancias de cada trabajador, en un entorno que facilita la conciliación entre la vida profesional y la vida laboral.

Encuesta de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realiza con periodicidad anual una encuesta de clima laboral entre sus trabajadores con el objetivo conocer y ser permeables a las opiniones y sugerencias de cada empleado.

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Comentarios

Plan de Formación y Plan de Polivalencia dentro de la Organización que garantiza que trabajadores tengan conocimientos adecuados y el "Know how" quede al servicio de aquella.

Objetivos

- Cumplimiento del Plan de formación de la Empresa que permita tener, previo análisis de los requisitos de cada puesto, trabajadores formados y polivalentes dentro de la Organización.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Establecimiento de un Plan Anual de Formación que permita a los trabajadores el desarrollo de su actividad de acuerdo a las competencias necesarias identificadas para cada puesto de trabajo. Establecimiento de un Plan de Polivalencia que permita detectar y solucionar áreas de formación para procurar polivalencia en todos los puestos.

Objetivos

- Formación adecuada al desempeño de cada trabajador. - Polivalencia en la Organización a través de la formación y el Plan Anual aprobado.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones parametriza anualmente el desempeño de cada trabajador en su puesto de trabajo, mediante seguimiento de indicadores asociados, lo que permite el establecimiento de planes de formación adaptados a cada trabajador.

Comentarios

Seguimiento sobre cualificación en el puesto de trabajo, detección de necesidades formativas, y establecimiento de planes de formación adaptados a cada trabajador.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Arco Valoraciones, dentro de los planes de formación establecidos para cada ejercicio, determina las horas de formación adecuadas a cada trabajador y parametriza tanto las realmente recibidas como la efectividad de la formación realizada.

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Política de RRHH - Política

Comentarios

Establecimiento de una Política de RRHH que permita una correcta identificación de áreas de mejora en las relaciones de la Organización con sus empleados, correcto tratamiento de diferencias e incumplimientos, así como establecimiento de Canal de Información que permita a empleados canalizar sus expectativas en relación a la Organización.

Objetivos

- Empleados conformes e identificados con la organización. - Aumento de productividad a través de identificación. - Mejora en condiciones de trabajo de empleados.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Arco Valoraciones S.A, tiene implementado un Buzón de Sugerencias para empleados que permite una canalización correcta de información relacionada, entre otras materias, con las inquietudes y expectativas que los trabajadores tienen acerca del cumplimiento de sus contratos.

Objetivos

- Permitir una sensibilización dentro de la Organización y un flujo correcto de información relacionada con el cumplimiento de las cláusulas contractuales de los trabajadores.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Evaluación de proveedores

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Comentarios

A través de la evaluación y medición de los tiempos empleados por los proveedores se conoce el grado de adecuación a las líneas marcadas en la Política de Calidad de la compañía.

Objetivos

- Medición mensual del grado de adecuación en la prestación del servicio de los proveedores con la Política de Calidad establecida.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El Código Ético y de Conducta está implementado como elemento vertebrador y generador de las líneas éticas de comportamiento y conducta que la compañía tiene establecidas para sus proveedores.

Objetivos

- Asegurar un comportamiento ético y responsable de nuestros proveedores. - Conocimiento por nuestros proveedores de la Política Ética de la Empresa.

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se evalúan y miden los tiempos empleados por los proveedores en la realización de informes para comprobar su adecuación a la Política de Calidad establecida por la compañía.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Implementar y dar difusión a la Política Ética de la Empresa

Comentarios

Se da difusión a Empleados y Proveedores mediante la entrega de los correspondientes documentos de trabajo, y mediante la disponibilidad de lectura y descarga en la Intranet de la compañía, lo que proporciona la seguridad todo el mundo conoce las líneas directrices contenidas en el Código Ético y de Conducta.

Objetivos

- Que los proveedores sean responsables en su actividad - Que sean conocedores de las líneas directrices éticas de la compañía

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Implementar una Política de Comunicación eficaz que permita no sólo el acceso al Código Ético y de Conducta aplicable a los proveedores, sino que se asegure su lectura y comprensión.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se evalúa mensualmente el servicio prestado por los tasadores y los tiempos medios empleados en la realización de los informes.

Porcentaje de proveedores que ha firmado el nuevo Código de Conducta - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Todos los técnicos/proveedores de Arco valoraciones S.A. han debido aceptar y leer previamente el Código de Conducta de la compañía que se inserta en la Intranet propia, de manera que hasta que dichos acontecimientos no se den la Intranet aparece bloqueada. Asimismo se les comunica por correo electrónico periódicamente dónde se encuentra dicho Código Ético y de Conducta para su lectura y observancia.

Crear relaciones estables con los proveedores

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Comentarios

Dichos estándares definidos en la Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. se alcanzan de mejor y más eficaz manera con mayor y mejor conocimiento y puesta en práctica por parte de nuestros proveedores; de ahí que Arco Valoraciones S.A. procure relaciones estables con aquellos proveedores que cumplen, en la medición y evaluación que Arco Valoraciones S.A. desempeña, con los estándares de calidad exigidos.

Objetivos

- Establecer colaboraciones permanentes con proveedores que garanticen el conocimiento y puesta en práctica de la Política de Calidad establecida por la Empresa. - Colaboradores con mayor grado de permanencia son colaboradores con mayor implicación y permeabilidad a la Política de Calidad de

Arco Valoraciones.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Arco Valoraciones S.A posee un Calendario implantado de formación para todos los niveles, y que está totalmente personalizado para cada proveedor, de manera que se fiscaliza no sólo la presencia en el calendario sino la evaluación y asimilación de los módulos y contenidos.

Objetivos

- Que los proveedores conozcan permanentemente cuáles son los estándares exigibles en materia de Calidad en la Empresa.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Arco Valoraciones S.A dispone de un sistema de medición con periodicidad mensual de cuáles son los niveles observados en sus actividad por parte de sus proveedores. Dicho sistema de medición ha sido comunicado previamente a aquellos, de manera conocen permanentemente no sólo los criterios utilizados por la sociedad para su medición y evaluación sino también los resultados de aquella.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La Organización dispone de un Sistema de Control Informatizado que permite asegurar una correcta lectura de datos de las Reclamaciones, Sugerencias y Quejas que nuestros clientes nos ofrecen, con una estudiada segmentación por origen y tipo de reclamación, lo que nos permite la obtención y lectura de resultados en comparativa con otros periodos medidos, y por tanto asegurar una estable relación de colaboración con nuestros clientes.

Objetivos

- Detección preventiva y propuesta de acciones de mejora sobre datos relacionados con reclamaciones de clientes. - Correcto control de flujo de datos y de su correspondiente lectura mediante un sistema de control creado.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Normativa interna - Política

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. tiene implementada y documentada una política de Compliance que establece un modelo de prevención y control del delito en el seno de su empresa. La transparencia, ética y objetividad vienen aseguradas con dicha política. Se persiguen conductas como la administración desleal, o el blanqueo de bienes, lo que redundaría en la satisfacción de las expectativas de sus socios. Además dicho modelo permite el traslado de la responsabilidad jurídica de dichas conductas al sujeto infractor, sin la que la empresa se vea afectada como consecuencia de la existencia y efectividad de dicho modelo.

Objetivos

Que un modelo de Compliance, que permite la prevención y control del delito en la Empresa, permita disuadir a los socios, empleados y proveedores de conductas antijurídicas en la Empresa, o al menos mitigar sus efectos no trasladando la responsabilidad jurídica de dichas acciones a la persona jurídica. Este modelo permite satisfacer las expectativas de los socios o accionistas.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones se encuentra certificada por AENOR en las normas UNO-E 9001:2015 y UNO-E 14001:2015, habiéndose implantado dentro de la Organización un Sistema Integrado de Gestión que permite, mediante la creación de procesos y el establecimiento de indicadores asociados, una gestión acorde a la expectativas y necesidades de las diferentes partes interesadas.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Canal de Denuncias pretende canalizar internamente todas aquellas comunicaciones que los

Empleados quieran formalizar relacionadas con posibles o supuestos incumplimientos normativos dentro de la Organización. Se integra, como un elemento más, dentro de la Política de Compliance que la Organización determine. De igual manera sirve para proporcionar a nuestro Clientes un elemento de credibilidad relacionado con el cumplimiento de leyes y normas dentro de la Organización, procurando así una mayor tranquilidad y satisfacción para ellos.

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. tiene establecido y comunicado a las partes interesadas la existencia de un Canal de Denuncias que permita poner en conocimiento de su responsable las sospechas de antijuridicidad de ciertas conductas en el seno de su Empresa. A partir de ahí se activa un protocolo de investigación proporcional al impacto de la conducta bajo la premisa de la discreción y anonimato.

Objetivos

Que la información sobre conductas supuestamente antijurídicas se direccionen por el canal adecuado evitando mal ambiente dentro del seno de la empresa así como la existencia de falsas acusaciones, a través de un protocolo de investigación y decisión objetivado.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. realiza dos auditorías anuales relacionadas con el desempeño de la Organización: la primera de ellas está relacionada con el desempeño basado en procesos, lo que permite una lectura de sus resultados de cara a la comprobación en el cumplimiento de los requisitos establecidos en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente. La segunda, realizada por una Consultora externa, permite un análisis de resultados relacionados con los aspectos financieros, contables y económicos de la Organización. Mediante la lectura de resultados de ambas se consigue la correcta satisfacción de los intereses de socios y accionistas en relación a los aspectos relacionados, así como una correcta toma de decisiones y acciones de mejora basada en los datos que arrojan los parámetros medidos.

Objetivos

- Correcta medición de parámetros del SIG que permita satisfacción de expectativas de socios y accionistas en el desempeño.

- Planes de Mejora relacionados con dichos resultados.

-Satisfacción de socios y accionistas en lo relativo al desempeño financiero y económico de la Organización.

-Optimización de recursos

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones dispone de una Política de Reducción de Consumos dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, que permite una reducción paulatina del uso del papel dentro de la Organización, procurando el uso de formatos digitales, así como el uso de Papel Reciclado en aquellos supuestos de uso interno.

Comentarios

- Comunicaciones a trabajadores sobre necesidad de uso nulo de papel. - Gestiones con Clientes para uso definitivo y único de formatos digitales. - Compra de Papel etiquetado verde y papel reciclado para uso ocasional. - Política de contraseñas y contador personalizado en aparatos de impresión que permita seguimiento y disuasión en la impresión.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental.

Comentarios

El sistema de gestión Ambiental implementado en Arco Valoraciones promueve el ahorro de recursos en sus oficinas centrales, en su entorno, y lo extiende como política de obligado cumplimiento a sus proveedores. Asimismo es oportunamente comunicado a sus grupos de interés por los cauces oportunos. Se mide, desde un dato raíz, la evolución del consumo de papel por expediente realizado y por persona que forma parte de la plantilla de Arco Valoraciones S.A., procurando una efectiva reducción en el mismo. El objetivo final es acordar con nuestros clientes la no utilización del formato papel y su sustitución por el formato electrónico, algo ya implementado con muchos clientes pero no con la totalidad.

Objetivos

Se procura como objetivo inicial la reducción de la ratio papel utilizado por persona y expediente realizado. Se procura como objetivo final la total supresión del papel en la presentación del producto.

Instalación de contenedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. dispone de contenedores específicos dentro de sus oficinas centrales para la recogida y tratamiento del residuo papel de manera adecuada y respetuosa con el mediambiente, a través del reciclado en plantas oportunas. La instalación y uso de dichos contenedores ha sido oportunamente comunicada a las partes interesadas internas de manera se haga un uso responsable de los mismos. De igual manera se exponen en lugares visibles de las oficinas la forma y uso correcto de los mismos.

Objetivos

La responsabilización de todos los agentes internos de la empresa en el cuidado del medioambiente.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Comentarios

Arco Valoraciones S.A. dispone de un Responsable de medioambiente, responsabilidad asignada al Director de Calidad y Medioambiente, que establece junto a la dirección la política medioambiental de la Empresa.

Objetivos

Determinar la política ambiental en la Empresa entre cuyos objetivos se encuentra la paulatina reducción del consumo de papel hasta su completa supresión.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Mediante el establecimiento de Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental y el establecimiento de indicadores se permite la consecución de dichos objetivos así como la minimización en desviaciones en relación a los mismos.

Comentarios

Se establecen indicadores que permitan un seguimiento y evaluación del consumo de papel en las oficinas centrales por periodos semestrales, atendiendo al ratio con las personas integrantes de la plantilla en central y al ratio por expediente emitido. Este objetivo forma parte de los objetivos establecidos por la Empresa en política medioambiental y es objeto de evaluación anualmente por la Dirección de Calidad y el Director General.

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Arco Valoraciones S.A. procura, al menos dos veces al año, realizar una charla de sensibilización entre sus empleados de cara a la mejora en la concienciación en el uso responsable de este recurso.

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se parametriza el consumo anual de papel en kilogramos. Se procura su reducción al mínimo mediante el uso de soportes digitales. Se procura el uso de papel reciclado y de etiqueta verde para uso ocasional.

Comentarios

Se mide el consumo anual tanto por expedientes como por empleados, procurando la tendencia a consumo nulo. Se dan directrices relacionadas con el uso y consumo responsable de este recurso.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se establece un control semestral del consumo de papel en las oficinas centrales por persona y expediente emitido, con medidas correctivas en caso de desviaciones significativas y políticas de mejora continua en cualquier caso.

Objetivos

-Se procura una mejor optimización sobre el consumo de papel que determine una reducción del mismo hasta su completa desaparición en la Empresa. - El

estándar de cumplimiento del objetivo tiene que ser de una reducción superior anual al 10% en relación al ejercicio inmediatamente anterior.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental.

Comentarios

Se establecen directrices de minimización de uso de papel y sustitución por formatos digitales; consumo ocasional de papel reciclado; contenedores habilitados para reitarada por empresa autorizada con el objetivo de destrucción y reciclaje de residuo papel.

Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se dispone de una Política de reciclaje y control de recursos que permitan un desarrollo sostenible, eficiente y respetuoso con el medioambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Todos los documentos que deben ser rubricados por cualquier personal de Arco Valoraciones se generan en archivo o formato digital y se firman mediante firma electrónica corporativa.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Mediante el establecimiento de Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental y el establecimiento de indicadores se permite la consecución de dichos objetivos así como la minimización en desviaciones en relación a los mismos.

Comentarios

Se monitorizan con periodicidad mensual; se evalúan con periodicidad semestral; y se analizan sus resultados con carácter anual, determinando dichos resultados las políticas de mejora oportunas así como los objetivos a establecer en el siguiente ejercicio.

Control de documentos impresos - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se establece una política de contraseñas de acceso a los aparatos de impresión que permiten un efecto disuasorio y un control de los documentos impresos por empleado.

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se parametriza el consumo anual de papel en kilogramos. Se procura su reducción al mínimo mediante el uso de soportes digitales. Se procura el uso de papel reciclado y de etiqueta verde para uso ocasional.

Cálculo y compensación de los residuos en CO₂

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

La Política Integrada de Gestión de Calidad y medioambiente establece los principios rectores de la Organización en Materia de Calidad y Gestión Ambiental, entre los que se encuentra el crecimiento sostenible de la Organización, respetuoso con el medioambiente, y donde quedan establecidos como elementos comunes en la actividad la disminución de consumos y el reciclado de materias.

Objetivos

- Conseguir, a través del control de diferentes residuos y consumos, una disminución en las emisiones de CO₂ a la atmósfera consecuencia de la actividad dentro de la Organización.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Pliego de condiciones establecidos con distintos proveedores donde se incluyen criterios medioambientales que determinan relaciones comerciales con proveedores responsables.

Objetivos

- Compra de Papel con Certificaciones ecológicas de procedencia y tratamiento. - Proveedor de electricidad con Certificado de Origen de Energía producida y suministrada. - Proveedor de Empresa de mensajería con política de mensajería responsable y sostenible.

Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

Comentarios

Cálculo de huella de carbono de la Organización a través de la parametrización de cantidad de residuos y correcto traslado para su tratamiento.

Objetivos

- Reducción paulatina de emisiones de CO2 de la Organización. - Crecimiento sostenible y responsable.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

A través de la Memoria Anual y del Informe de Resultados relacionados con el desempeño ambiental la Organización tiene parametrizados cuáles son los datos relacionados con consumos y residuos, e implementa a la luz de estos resultados acciones de mejora continua sobre dichos aspectos.

Objetivos

- Alta concienciación en grupos de interés y partes interesadas sobre el desempeño ambiental de la Organización. - Correcta parametrización de desempeño ambiental dentro de la Organización y conocimiento por parte interesadas. - Posibilidad de Seguimiento y establecimiento adecuado de Políticas de Mejora y prevención de desviaciones.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El consumo responsable en la actividad de la Organización sobre materias primas y energías es piedra angular en la formación y sensibilización en los agentes intervinientes. De igual manera se procura la elección de proveedor que garantice procedencia de energía a través de Certificado de Origen de aquella.

Objetivos

- Procuramos una reducción del 5% anual en el consumo de electricidad en relación al consumo del inmediato ejercicio anterior.

Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La Organización, a través de la correcta parametrización de los residuos que produce y de su correcto tratamiento, calcula, entre otras variables, los kilogramos de CO2 que ha dejado de emitir a la atmósfera como consecuencia de las políticas implementadas (cálculo de la huella de carbono de la Organización).

Objetivos

-Reducción de las emisiones de CO2 de la Organización en el desempeño de su actividad consecuencia de un consumo responsable y de un tratamiento adecuado de sus residuos. (10% sobre ejercicio anterior). - Sensibilización de todas las partes interesadas en relación al consumo responsable y en relación al crecimiento sostenible dentro y fuera del ámbito empresarial.

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental.

Comentarios

El SGA describe todos los procesos y procedimientos necesarios a implementar dentro de la Organización que procuren satisfacer la política ambiental empresarial, basada en el crecimiento sostenible y respetuoso con el medioambiente, en una gestión

eficiente y responsable de los recursos, y una sensibilización constante de todas las partes integrantes de la Organización.

Objetivos

- Sensibilización de todas las partes interesadas sobre la responsabilidad individual y colectiva acerca del respeto con el medioambiente. - Consumos equilibrados y necesarios en la organización. - Consumos de materias y energías reducidas y respetuosas con el medioambiente (garantía de origen).

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Implementado dentro de la Organización calendario formativo con charlas de concienciación y cursos de formación individualizados y colectivos que despierten la sensibilización de los trabajadores y agentes de la organización y les forme en el desarrollo responsable con el medioambiente en cada uno de los puestos de trabajo.

Objetivos

- Trabajadores concienciados y sensibilizados.

- Consumos responsables y proporcionados.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Establecimiento de objetivos medioambientales que se concretan en iniciativas individualizadas tendentes a reducción de consumos, materias y fuentes más respetuosas con el medioambiente, y concienciación de los agentes de la organización en el respeto al medioambiente dentro y fuera de la organización.

Objetivos

- Introducción de Papel reciclado dentro de la Organización, con sellos que certifiquen procedencia. - Sustitución en relaciones comerciales con clientes de papel por formatos electrónicos. - Control consumos de agua y electricidad responsables - Uso de energía con Certificado verde de Origen. - Reciclado de plásticos (cálculo de huella de carbono), papel y tóners.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	5 7 12 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 12	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 12 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 16	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	8 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

