



**Verta**

**INFORME DE  
PROGRESO  
2018**

## 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
	Administración
	Comunidad/Sociedad Civil
	Medio Ambiente





Sonia Ferrera Alonso

CEO & FOUNDER

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Las Palmas de Gran Canaria, 26 de julio de 2019

Estimado Sr. Secretario General,

Por tercer año consecutivo, desde VERTA TRUST S.A. renovamos nuestro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial y sus 10 Principios. Nos complace presentar el Informe de Progreso de 2018, que constituye para nosotros un valioso instrumento para ejercitar la transparencia y la comunicación efectiva con nuestros grupos de interés. Este documento recoge todas las políticas y acciones que hemos puesto en marcha y que cada día nos esforzamos por hacer efectivas.

En VERTA, hemos aprendido que una de las claves para la transformación de las empresas es la evolución hacia un modelo sostenible que no solo sea respetuoso con su entorno sino que, además, ejerza un papel activo en la solución de los actuales retos sociales, económicos y medioambientales. De esta convicción nace nuestro alineamiento con los 10 Principios del Pacto Mundial, que instan a las empresas a respetar los derechos humanos y las normas laborales, a preservar el medio ambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones.

Durante el pasado ejercicio, en VERTA hemos continuado trabajando con la excelencia que nos caracteriza para alcanzar nuevas metas y objetivos, siempre persiguiendo el beneficio de todos nuestros grupos de interés. Además, desde nuestro profundo compromiso con la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, queremos convertirnos en referentes del cambio, inspirando y ayudando a otras empresas a recorrer el camino que hemos abierto.



## PERFIL DE LA ENTIDAD

### INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre Completo (Razón Social)**

Verta Trust, S.A.

**Tipo de empresa**

PYME

**Dirección**

C/San Francisco, 11 Bis

**Localidad**

Santa Cruz de Tenerife

**Provincia**

Santa Cruz de Tenerife

**Comunidad Autónoma**

Canarias

**Dirección Web**

<http://www.verta.es/>

**Nombre del máximo cargo ejecutivo**

Sonia Ferrera Alonso

**Persona de contacto**

Carolina Fernández

**Número total de empleados**

20

**Sector**

Servicios Profesionales

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

900.000-1.200.000 €

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

En la actualidad no se perciben

VERTA es una compañía nacional, que nace en Canarias y que presta servicios de consultoría, transformación y soporte en procesos operativos y de negocio. 10 años compitiendo con las principales multinacionales del sector bancario la acreditan como partner consolidado de la Banca española.

VERTA está comprometida con un sistema organizativo basado en la confianza, orientado a la eficiencia y que apuesta por el talento como fórmula para alcanzar su objetivo: la excelencia.

VERTA tiene como misión ser el mejor aliado de sus clientes, ofreciéndoles soluciones definitivas e innovadoras, superando siempre sus expectativas y permitiéndoles obtener resultados sobresalientes.

Además, VERTA se basa en un sistema de excelencia interna que garantiza rentabilidad a sus accionistas, oportunidades de desarrollo a su equipo humano y compromiso a la sociedad.

VERTA presta los siguientes servicios: Consultoría, Gestión hipotecaria, Gestión de morosidad, *Outsourcing* de procesos, *Backoffice* bancario, servicios registrales y *task force*.

Todo ello a través de unos valores compartidos por todos los miembros de la organización:

**Confianza**  
**Rigor**  
**Transparencia**  
**Compromiso**  
**Esfuerzo**  
**Pasión**  
**Innovación**



## Grupos de Interés más significativos

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medio ambiente, Administración.

## Otros grupos de interés

Universidades, Fundaciones Universitarias, Estudiantes, Egresados Universitarios, Asociaciones/Empresas TIC

## Criterios seguidos para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos incluido como grupos de interés a aquellas personas o grupos de personas que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

## Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España.

## Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso)

Alcance nacional, ya que nuestro único cliente opera exclusivamente en nuestro país.

## Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Por medio de la página del Pacto Mundial, a través de la página web de la entidad ([www.verta.es](http://www.verta.es)) y por medio de notificaciones periódicas a empleados y colaboradores.

## Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

## Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

## ¿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.

En VERTA, somos conscientes de la importancia de las sugerencias y opiniones de los diferentes Grupos de Interés. Por ello, desarrollamos acciones encaminadas a crear canales de comunicación eficaces entre nuestra empresa y los diferentes grupos. Las sugerencias son recibidas a través de diferentes medios: correo electrónico, reuniones con clientes y proveedores y encuestas de satisfacción realizadas periódicamente. Todas ellas son valoradas con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama.

VERTA es una Sociedad Anónima. Los Departamentos existentes en nuestra organización son los siguientes:

- Dirección Corporativa
- Comisión Estratégica
- Personas
- Negocio Bancario
- Sistemas

Cada uno de los departamentos dispone de personal técnico, operativo, personal de soporte y personal de apoyo.

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

La Comisión Estratégica de VERTA supervisa trimestralmente los diferentes indicadores de seguimiento de las acciones realizadas, desde una perspectiva económica, social y medioambiental, con el fin de realizar un correcto cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

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.

Los procesos de decisión son llevados a cabo por la Comisión Estratégica y por los responsables de área de los distintos departamentos, que velan por la integración y el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.



## 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.)

Actualmente no colaboramos ni desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, aunque entre una de las iniciativas que pretende llevar a cabo nuestra organización se encuentra la Adhesión a la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI).

Además, a través de las acciones que desarrolla VERTA se intenta priorizar el aprovechamiento de los recursos materiales, alineándonos con políticas sociales y medioambientales.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.verta.es/>



## 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

16

Desafíos u Oportunidades contemplados



## NORMAS LABORALES

5

Desafíos u Oportunidades contemplados



## MEDIO AMBIENTE

5

Desafíos u Oportunidades contemplados

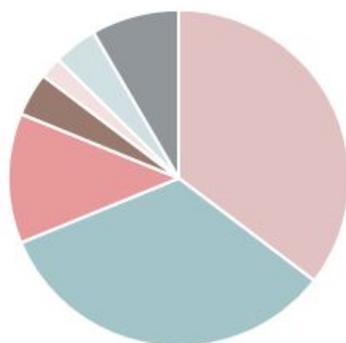


## ANTICORRUPCIÓN

3

Desafíos u Oportunidades contemplados

### POLÍTICAS APLICADAS POR GRUPOS DE INTERÉS



■ Clientes   ■ Empleados   ■ Proveedores   ■ Accionistas  
■ Administración   ■ Comunidad   ■ Medio ambiente

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 17

Empleados: 16

Proveedores: 6

Accionistas: 2

Administración: 1

Comunidad: 2

Medio ambiente: 4

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

296



# CLIENTES

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

VERTA nace y vive para satisfacer a sus clientes generando, manteniendo y garantizando su confianza, aportando un servicio de valor y una relación leal, comprometida, transparente, duradera y equilibrada. En VERTA huimos de la opacidad. La transparencia es un valor diferencial practicado a todos los niveles dentro de la organización, que se ha convertido en la mayor garantía de confianza y fidelización del cliente, quien debe ser informado de cualquier incumplimiento o incidencia relacionada con el servicio.

## Acercar la RSE al consumidor final

### Formación - Acción/Proyecto

#### Observaciones genéricas

Apostamos por la estabilidad, la formación y el desarrollo personal de nuestros profesionales, manteniendo una política de contratación estable, fundamental para mantener el talento y asegurar la calidad de nuestra gestión, servicios y resultados. La transparencia, la disciplina, el inconformismo y el rigor son parte del ADN de esta compañía, que apuesta en su día a día por la formación continua como aspecto importante para continuar evolucionando. Somos una organización horizontal en la que por encima de todo respetamos, valoramos e incentivamos a las personas que la integran.

## Relación duradera con los clientes

Somos conscientes de la gran importancia de mantener relaciones duraderas con nuestros clientes, basadas en la confianza y la calidad de nuestros servicios.

### Política de Integridad y Transparencia - Política

#### Comentarios

Prestamos servicios profesionales conforme a las políticas de VERTA y a las correspondientes normas técnicas y profesionales. Tratamos de prestar servicios únicamente a aquellos clientes que tenemos capacidad de atender, que valoran nuestros servicios y que cumplen los estándares de ética e integridad.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es cumplir estos desafíos manteniendo nuestros estándares de calidad y transparencia.

## Satisfacción del cliente

En nuestro sector de actividad, la satisfacción del cliente es fundamental para la continuidad del negocio y para la prestación de nuestros servicios con las garantías de Calidad Total que nos ha permitido, hasta ahora, ganarnos la confianza de nuestros clientes.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

El comportamiento ético se asienta sobre los principios y los valores de VERTA. Asumiendo desde el primer momento el compromiso firme de respetar en todas nuestras acciones y decisiones, los principios de confianza, rigor, transparencia, esfuerzo, pasión e innovación, definiendo dichos compromisos éticos en un Código de Conducta y de Prácticas Responsables confeccionado y asumido por la entidad en su plenitud.

- Prestamos servicios profesionales conforme a las políticas de VERTA y a las correspondientes normas técnicas y profesionales.

- Ofrecemos solamente aquellos servicios que podemos prestar y nos esforzamos de forma honesta y sincera por cumplir con aquello con lo que nos hemos comprometido, tratando de superar tratar de obtener los resultados, objetivos y expectativas del cliente cuando es posible.

- Cumplimos con nuestras obligaciones contractuales, informando sobre nuestros servicios y cobrando por ellos de manera honesta.

- Respetamos y velamos por la confidencialidad y privacidad de nuestros clientes, su negocio e información.

- Evitamos los conflictos de interés.

- Valoramos mucho nuestra independencia de criterio, asegurándonos de que no se vea comprometida, o pueda percibirse como tal.

- VERTA se compromete a ofrecer a todos sus clientes un alto estándar de excelencia, calidad, en sus servicios y a comunicarse con ellos de manera clara y transparente. Los servicios se prestarán de forma ética y responsable.

- Tratamos de prestar servicios únicamente a aquellos clientes que tenemos capacidad de atender, que valoran nuestros servicios y que cumplen los estándares de ética e integridad.

#### Objetivos

Ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros clientes: Conocer y alinearnos con la estrategia de nuestros clientes, adaptarnos a sus necesidades, objetivos y expectativas, siendo capaces de integrarnos en su organización y contribuyendo a su crecimiento.

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

VERTA ha apostado por la prestación de un servicio altamente cualificado, aliándose con las estrategias del cliente como un partner muy exigente riguroso y crítico con el desempeño del servicio. Somos reconocidos por nuestra capacidad para asumir compromisos, detectar disfunciones y anticipar soluciones.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

VERTA ha elaborado y difundido su Código Ético. El Código se ha hecho llegar en su propio idioma a todos los miembros; además, permanecerá publicado internamente en el organigrama de la organización, de manera accesible a todos los miembros y siendo objeto continuo de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

#### Objetivos

Los objetivos estratégicos de VERTA relacionados con el Código Ético son: crecer de forma sostenible, ser identificados por nuestro entorno como un referente de compromiso social sólido e innovador, desarrollar una cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad y ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros clientes.

Con la aprobación del Código Ético y el compromiso adquirido por parte de toda la organización, pretendemos, en definitiva:

-Ayudar a los accionistas y profesionales de VERTA a comprender con claridad el significado para la compañía de la ética y la integridad profesional.

-Definir las bases del compromiso y comportamiento ético común a los accionistas y profesionales de VERTA.

-Fomentar comportamientos que mantengan y aumenten la integridad y ética de las acciones y decisiones que adoptamos, como entidad y como ciudadanos responsables, con la sociedad en la que estamos integrados.

El Código Ético de VERTA se asienta en los valores de la entidad, alineados con el marco internacional, de conformidad con el espíritu de la compañía. Nuestras actuaciones se definen por su conformidad con los valores y principios de todos nuestros grupos de interés. En cada una de nuestras acciones promovemos y defendemos la confianza, el rigor, la transparencia, el esfuerzo, la pasión, y la innovación.

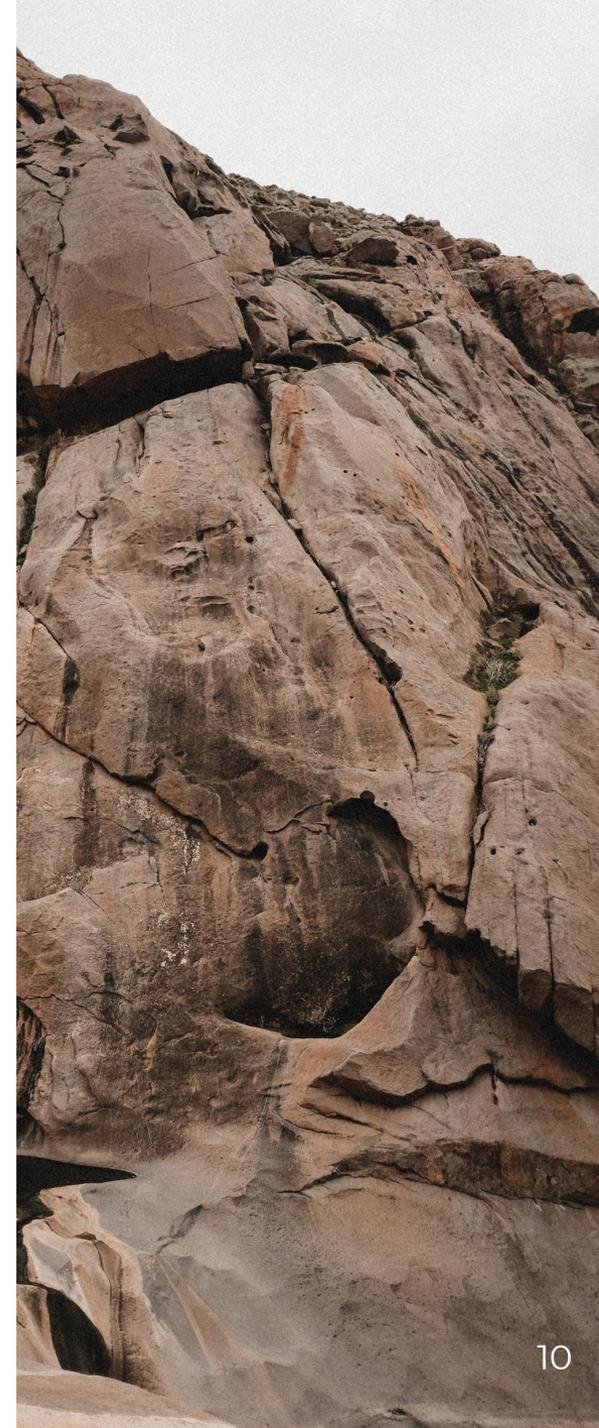
En VERTA, actuamos siempre desde el compromiso de realizar cada acción, conducta o práctica de manera responsable. Siguen este principio todas las operaciones y actividades prestadas por VERTA, tanto profesionales como sociales, y cada una de las relaciones desarrolladas por la entidad con los distintos grupos de interés. No eludimos responsabilidades y evitamos en todo caso situaciones o posiciones de privilegio y/o conflicto.

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Desde su nacimiento, VERTA ha apostado por un sistema basado en la Calidad Total que nos ha permitido ganarnos la confianza de nuestros clientes, el respeto de nuestros competidores, el orgullo de nuestro equipo y el apoyo de nuestros grupos de interés.

Para nosotros, la calidad siempre ha supuesto una oportunidad. En tiempos difíciles como los de los últimos años, el sistema de gestión de VERTA ha sido la clave del éxito y posicionamiento de la compañía, que ha logrado destacar en un mercado altamente competitivo implantando un modelo propio basado en una visión rigurosa y disruptiva, a todos los niveles, aplicándonos en la búsqueda de la eficiencia e innovación en todos nuestros procesos y servicios y en la satisfacción no solo del cliente, sino de todo nuestro entorno.





Para asegurar la calidad de nuestros procesos, nos hemos centrado, de un lado, en la normalización y en la capacitación profesional y, de otro, en la implantación de una visión general y arraigada, basada en la revisión, crítica, mejora, creatividad e innovación permanente. Fundamentalmente, nuestro sistema se apoya en los siguientes principios: el rigor, la innovación, la horizontalidad, la anticipación, la crítica y la transparencia.

La política, además, se concreta en los siguientes compromisos:

-Garantizar la aplicación y cumplimiento normativo y requisitos aplicables.

-Asegurar una correcta atención y capacitación profesional.

-Garantizar la aplicación y ejecución de los procesos, circuitos y tareas operativas de conformidad con los procedimientos, estándares y controles de calidad aprobados y normalizados.

-Responder en el menor plazo y dando la mejor solución a las posibles reclamaciones de nuestros clientes, con el objetivo de conseguir la mejora continua.

-Comprometernos a prestar solo aquellos servicios que podamos ejecutar con garantías, manteniendo la confianza que los clientes depositan en nosotros.

-Garantizar la seguridad de la información de los clientes y demás intervinientes, cumpliendo escrupulosamente con todos los requisitos técnicos y legales.

-Garantizar la adecuada custodia, confidencialidad, archivo, conservación, control y destrucción de la documentación.

-Facilitar los medios necesarios para la consecución de los objetivos marcados, desde la certeza de que todos sus profesionales aportan su esfuerzo para conseguir este compromiso.

-Promover el talento y consolidar el conocimiento organizacional.

-Implementar la cultura de mejora continua por parte de todos los integrantes de la organización.

-Destacar por un trato amable de todo el personal, esforzándonos en comprender y solucionar las necesidades de nuestros clientes.

### **Objetivos**

Nuestra Política de Calidad, tiene por objeto lograr una garantía permanente de satisfacción de sus clientes y principales grupos de interés, proporcionándoles servicios cualificados, que contribuyan a la consecución de sus objetivos, superen sus expectativas, favorezca nuestros resultados y generen satisfacción y orgullo profesional a los integrantes de la compañía. Sin comprometer bajo ningún concepto los ideales y estándares fiel reflejo de la marca personal y políticas de la compañía.

Nuestros Objetivos Estratégicos de Calidad son:

- Eficientar la organización.

- Aplicar estándares internacionales de gestión.

- Implantar un modelo de optimización y control de costes.

### **Política de Responsabilidad Social Empresarial - Política**

En VERTA, asumimos el compromiso firme de respetar estos valores en todas nuestras acciones y decisiones, que nos hacen ciudadanos responsables con la sociedad en la que estamos integrados. Por ello, nos hemos fijado como objetivo estratégico ser un modelo de referencia de gestión empresarial, desarrollando acciones e iniciativas innovadoras que contribuyan al desarrollo sostenible, comprometido y solidario de nuestra sociedad y darles visibilidad. Y es que, además, el compromiso es uno de los valores que nos definen y nos guían cada día en nuestra actividad.



Nos comprometemos con todo en lo que creemos y defendemos; nos importa nuestra gente y nos preocupa la sociedad de la que formamos parte, y lo demostramos responsabilizándonos, colaborando activamente, promoviendo oportunidades, reivindicando derechos e igualdades y ejerciendo, en todo momento, una ciudadanía responsable.

En VERTA, no miramos hacia otro lado. Para todos es fundamental conocer e interiorizar la política de compromiso, que nos debe inspirar respecto al modo de actuar, colectiva e individualmente, ejerciendo en todo momento una ciudadanía responsable y solidaria.

#### **Comentarios**

La Política de Responsabilidad Social Empresarial se materializará a través de una serie de iniciativas y acciones como la aplicación y cumplimiento del Código Ético y la Política de Compromiso, el apoyo y aplicación dentro de nuestra esfera de influencia de los diez principios del Pacto Mundial y la realización de una serie de acciones para la mejora de la formación e inserción profesional, en colaboración con Universidades y Centros de Formación Profesional y nuestra sociedad civil.

#### **Objetivos**

Nuestros objetivos estratégicos a este respecto son crecer de forma sostenible, ser identificados por nuestro entorno como un modelo de Compromiso Social sólido e innovador, desarrollar una cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad y ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros clientes.



## **Certificación ISO 9001:2015 - Acción/Proyecto**

### **Comentarios**

En 2018, VERTA fue auditada a fin de renovar la certificación que acredita que nuestro sistema de gestión de calidad cumple con la Norma ISO 9001, en su versión 2015. VERTA renovó la certificación por un plazo de vigencia de tres años.

### **Objetivos**

Con la renovación de la Certificación ISO 9001:2015 pretendemos cumplir con una de las iniciativas asociadas al objetivo estratégico de aplicar estándares internacionales de gestión, confirmando públicamente el cumplimiento de los principios básicos de gestión de la calidad, el compromiso de la Dirección, la gestión de los recursos, la correcta realización de nuestro trabajo (tanto interno como externo), así como la medición, el análisis y la mejora del sistema de gestión de calidad.

## **Difusión de la Política - Acción/Proyecto**

### **Comentarios**

Una vez analizada y aprobada la política de calidad, debe comunicarse a todos los miembros de la compañía con el fin de que el compromiso se extienda a todos los niveles de la organización.

Por otro lado, la política elaborada debe ser sometida a la opinión de los miembros de la organización, siendo coherentes con la política horizontal desarrollada por VERTA, para que realicen sugerencias, aportaciones y trasladen formalmente las propuestas de mejora aplicables a la gestión, como vía para conseguir una política de calidad que represente fielmente el sentir de toda la empresa y al mismo tiempo aumente la toma de conciencia, motivación y participación de todos sus integrantes.

En cuanto a las comunicaciones internas y externas que conciernen al Sistema de Gestión de la Calidad, se someterá a la consideración de la Comisión Estratégica y de Calidad.

### **Objetivos**

Asegurar que la política de la calidad se encuentra disponible y mantenerla como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; y revisarse y actualizarse, con la participación de quienes tengan interés.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones genéricas**

El alcance de la auditoría interna abarca el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 aplicada a todos los procesos estratégicos, clave y de apoyo, que se han definido para el siguiente alcance: "Servicios de soporte operativo bancarios y de tramitación de operaciones de crédito hasta su correcta inscripción y formalización, así como la gestión de expedientes de morosidad y la gestión de información registral."

### **Comentarios**

La Norma ISO 9001:2015 establece como requisito la realización de auditorías internas a intervalos planificados. La auditoría es una herramienta básica de verificación del sistema de gestión de la calidad de VERTA orientado a la mejora continua.

### **Objetivos**

Se lleva a cabo con dos objetivos fundamentales: proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad y con los requisitos de la propia Norma, y por otro lado, garantizar que se implementa y mantiene eficazmente.

Para ello VERTA programará y planificará las auditorías incluyendo la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes. El programa tomará en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.



## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Aualmente se realizan encuestas de satisfacción para conocer la percepción del cliente en relación a nuestros productos y servicios.

### **Objetivos**

Conocer la percepción del cliente sobre el valor añadido en productos y servicios, la satisfacción del cliente con la calidad de los productos y servicios, la percepción del cliente sobre innovación, sobre el equipo, sobre confiabilidad y sobre el compromiso de VERTA.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

A fin de garantizar el cumplimiento del Código Ético, existe una Comisión Estratégica compuesta por:

- Un Consejero
- Un Director o Responsable de Área, de cada sede
- Un miembro del personal, de cada sede

### **Objetivos**

Los objetivos de La Comisión Estratégica son:

- Garantizar el cumplimiento de Código Ético y su difusión interna entre todo el personal.
- La recepción de todo tipo de escritos, relacionados con la aplicación del Código y su remisión, en su caso, al órgano o Departamento de la compañía al que deba corresponderle su tramitación y resolución.
- El control y supervisión de la tramitación de los expedientes y de su resolución.
- La interpretación de las dudas que plantee la aplicación del Código.
- La propuesta al Consejo de Administración previo informe del Comité de Auditoría y Control, de cuantas aclaraciones y normas de desarrollo requiera la aplicación del Código y, al menos, un informe anual en el que se analice su aplicación.
- La supervisión del Canal de Denuncias y del cumplimiento de su procedimiento.
- En el ejercicio de sus funciones, el Comité de Ética garantizará:

a. La confidencialidad de todos los datos y antecedentes manejados y de las actuaciones llevadas a cabo, salvo que por ley o requerimiento judicial proceda la remisión de información.

b. El análisis exhaustivo de cualquier dato, información o documento en base a los cuales se promueva su actuación.

c. La instrucción de un procedimiento adecuado a las circunstancias del caso, en el que se actuará siempre con independencia y pleno respeto del derecho de audiencia y de la presunción de inocencia de cualquier persona afectada.

d. La indemnidad de cualquier denunciante como consecuencia de la presentación de instancias o denuncias de buena fe al Comité.

El Comité de Ética dispondrá de los medios necesarios para garantizar la aplicación de presente Código. Las decisiones del Comité de Ética tendrán carácter vinculante para VERTA y sus miembros.

# EMPLEADOS

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

En relación a nuestros empleados, además de existir una relación contractual, de dependencia e influencia directa y decisiva en el cumplimiento de las estrategias, objetivos, posicionamiento, resultados, imagen y valores de la compañía, existe una responsabilidad y compromiso firme en relación a su participación y desarrollo personal.

### Formación - Acción/Proyecto

#### Observaciones genéricas

Apostamos por la estabilidad, la formación y el desarrollo personal de nuestros profesionales, manteniendo una política de contratación estable, fundamental para mantener el talento y asegurar la calidad de nuestra gestión, servicios y resultados. La transparencia, la disciplina, el inconformismo y el rigor son parte del ADN de esta compañía que apuesta en su día a día por la formación continua como aspecto importante para continuar evolucionando. Somos una organización horizontal en la que por encima de todo respetamos, valoramos e incentivamos a las personas que la integran.

#### Comentarios

Defendemos un modelo basado en la formación y promoción interna, invirtiendo permanentemente en dotar a nuestro equipo, desde la incorporación, de los recursos necesarios que les permitan alcanzar un perfil profesional actualizado y global propio de las competencias y habilidades cuya adquisición se pretende alcanzar con la formación e itinerario diseñado al efecto, que les garantice el desarrollo de su carrera profesional dentro o fuera de la empresa y que, en definitiva, mejore sus expectativas de futuro. En este sentido, en cumplimiento de la iniciativa estratégica aprobada en agosto de 2016, el plan de formación o itinerario favorecerá, por otro lado, el diseño de un plan de carrera, paralelo y progresivo, que favorezca la adquisición y convalidación actualizada de competencias y el acceso a la promoción profesional.

#### Objetivos

Los objetivos de esta acción son: Diferenciar nuestros servicios por nuestro equipo, su calidad y confiabilidad, Desarrollar profesionales con talento y Desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad.

## Promoción del valor de las personas en las organizaciones

Gracias al esfuerzo realizado por VERTA en su desarrollo de negocio ligado a las capacidades de las personas, posee herramientas y circuitos propios para poner en valor a las personas, sus deseos y sus capacidades. La capacidad de innovación se vuelve necesaria y es, el eje central, desde el cual las personas pueden avanzar y desarrollarse.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La capacitación del capital humano se constituye como una de las acciones que permiten generar y atraer talento a nuestra organización y entorno a ella, a este respecto, se encuentran en desarrollo una serie de Iniciativas, acciones y proyectos relacionadas con las personas y su formación.

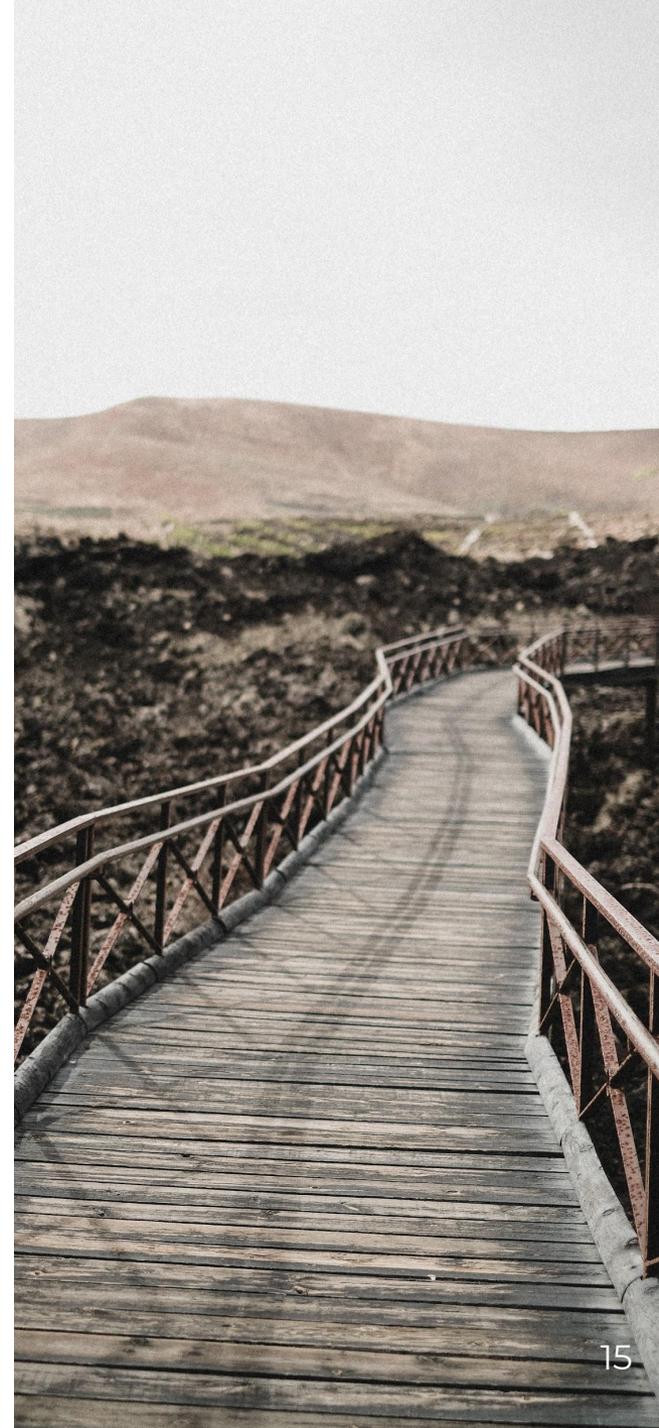
### Plan de Formación y Desarrollo - Política

#### Observaciones genéricas

Las personas son y construyen nuestro proyecto cada día y solo con su compromiso y complicidad conseguiremos no sólo mantener la calidad, sino superar las expectativas de nuestros clientes.

#### Comentarios

La capacitación del capital humano se constituye como una de las acciones que permiten generar y atraer talento a nuestra organización y entorno a ella, a este respecto, se encuentran en desarrollo una serie de Iniciativas, acciones y proyectos relacionadas con las personas y su formación.





### **Objetivos**

Los Objetivos Estratégicos relacionados con la Formación y las personas son: diferenciar nuestros servicios por nuestro equipo, su calidad y confiabilidad, fortalecer la estrategia y liderazgo compartido, desarrollar profesionales con talento, crear un modelo propio de gestión del conocimiento y desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad.

### **Buen ambiente laboral**

VERTA dispone de un Código Ético en el cual se sientan las bases respecto al Código de Conducta y Relaciones Responsables. Se trata de un compromiso ético que incluye principios y estándares básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre VERTA y sus principales grupos de interés, allí donde desarrolle sus actividades de negocio.

Además define, entre otras cosas, las bases del compromiso y comportamiento ético común a los accionistas y profesionales de VERTA, los cuales están obligados a actuar, en sus relaciones laborales con otros miembros, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías.

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones genéricas**

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

#### **Comentarios**

Somos conocedores del valor de que personas y, especialmente, las buenas personas, aportan a la entidad, sus éxitos y su crecimiento sostenible.

VERTA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas correspondientes, en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo. Los miembros de VERTA deberán desempeñar sus actividades y acciones aplicando y respetando el código de conducta interno de VERTA.

### **Objetivos**

Todos los miembros están obligados a actuar, en sus relaciones laborales con otros miembros, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías.

### **Generar oportunidades para jóvenes y/o recién titulados con talento**

#### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Porque los jóvenes son el futuro de todas las organizaciones, desde VERTA tenemos el firme propósito de promover y facilitar oportunidades reales de acceso al primer empleo. Por ello, gestionamos un sistema de becas y prácticas para alumnos y recién titulados, que ha supuesto la incorporación de más de 60 becarios en los últimos 5 años y una contratación posterior en VERTA del 70%.

#### **Objetivos**

Seguir impulsando la formación de jóvenes y fomentar que otras empresas también lleven a cabo programas de becas y prácticas que supongan una oportunidad real de incorporación al mundo laboral.

## Identificación del empleado con la entidad

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

En VERTA, hemos asumido el compromiso firme de respetar en todas nuestras acciones los principios básicos de la empresa, y de la sociedad en la que estamos integrados.

Este compromiso con nuestros distintos grupos de interés, se concreta en la Visión y la Misión de VERTA y en los objetivos estratégicos de la compañía, que deberán alinearse en torno a los valores corporativos compartidos y que se concretan o materializan en nuestros Principios Éticos: Confianza, rigor, transparencia, compromiso, esfuerzo, pasión e innovación, son principios incuestionables que exigimos en el desarrollo de nuestra actividad y desempeño personal, a toda la organización.

#### Objetivos

Nuestros valores representan un compromiso y un derecho irrenunciable para toda la organización y aportan un marco de actuación ético definido por los estándares concretos de comportamiento que esperamos y pedimos a nuestros accionistas, profesionales y directivos.

## Igualdad de género

### Medidas de Género - Acción/Proyecto

#### Observaciones genéricas

VERTA es consciente de que la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un derecho básico de las personas trabajadoras. Este derecho debe suponer la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo.

#### Comentarios

El 70 por ciento del personal de VERTA está compuesto por mujeres, incluidos los puestos directivos. Tras realizar un diagnóstico adecuado, se ha determinado que actualmente no existe ningún tipo de discriminación de género a la hora de realizar entrevistas de trabajo. Además, se han establecido una serie de medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.

#### Objetivos

Seguir garantizando la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en la empresa, integrando la perspectiva de género transversalmente en la cultura de VERTA, especialmente en la gestión de los recursos humanos.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

VERTA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas correspondientes, en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

#### Observaciones genéricas

Todos los miembros son responsables de cumplir rigurosamente las normas de salud y seguridad en el trabajo, y de velar por su propia seguridad y por la de las personas afectadas por sus actividades. Estos valores se transmiten en el momento de la incorporación de un miembro a la entidad, ofreciéndose la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales.

#### Comentarios

Cumplimos la política de seguridad y salud en el trabajo, a través del reconocimiento médico periódico, la realización de cursos de prevención de riesgos laborales y la realización de simulacros anuales con el objeto de poner en práctica los conocimientos y formación propios de este ámbito con el objetivo de evitar accidentes laborales y mejorar la salud de nuestro empleados en el trabajo.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es una buena gestión y control de la política de seguridad y salud laboral

# PROVEEDORES

## Evaluación de proveedores

Para continuar con el modelo de negocio llevado a cabo por VERTA hasta ahora, así como poder desarrollar las futuras líneas y diversificar nuestros esfuerzos, se hace necesario contar con información valiosa que determine si los agentes de nuestro entorno pueden ayudarnos a catapultarnos hacia donde queremos llegar. A través de esta información, se toman las decisiones adecuadas para fomentar relaciones que contribuyan con nuestra ventaja competitiva, así como conocer y enriquecernos a través del conocimiento de oportunidades que no hemos abordado hasta ahora.

## Crear relaciones estables con nuestros aliados

VERTA busca en sus colaboradores complicidad para alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro respectivo posicionamiento en el mercado.

### Código Ético - Política

#### Observaciones genéricas

Es muy importante para nosotros mantener unas relaciones con nuestros aliados sólidas y duraderas basadas en la confianza y transparencia.

#### Comentarios

VERTA busca en sus proveedores complicidad para alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro respectivo posicionamiento en el mercado.

#### Objetivos

Los miembros de VERTA se relacionarán con sus colaboradores de forma lícita, ética y respetuosa. La selección de los mismos se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con aliados éticos y responsables.

Los miembros de VERTA no solicitarán a los colaboradores ni aceptarán información relativa a las condiciones fijadas a otras compañías que compiten con VERTA.

Los proveedores de productos y/o servicios están obligados a cumplir el presente Código, en lo que les resulte aplicable, a cuyo fin se les comunicará formalmente en el inicio de sus relaciones comerciales y deberán respetar inclusive una vez finalizados sus servicios si se diera el caso.

### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción/Proyecto

#### Observaciones genéricas

En VERTA apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la corrupción, asimismo, desarrolla esos principios dentro de nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

#### Comentarios

Comunicación a nuestros colaboradores a través de email marketing y por medio de nuestra web, de nuestra adhesión al Pacto Mundial y al cumplimiento de los 10 Principios de las Naciones Unidas, con el objetivo de incentivar su adhesión.

#### Objetivos

Nuestros objetivos son invitar a nuestros aliados a compartir con nosotros el orgullo estar adheridos al Global Compact.

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

### Código Ético Comercial - Política

#### Observaciones genéricas

En VERTA, buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

#### Comentarios

La selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

#### Objetivos

VERTA busca en sus aliados complicidad para alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro posicionamiento en el mercado.

## Mejorar el conocimiento de los colaboradores en materia de RSE

VERTA hace partícipe a sus proveedores y colaboradores de su visión y su *know-how*, por lo que precisa de agentes en su entorno que estén alineados para fomentar las sinergias dentro del entorno de actuación.



## SOCIOS

### **Satisfacción de expectativas**

En VERTA valoramos las necesidades y expectativas de los accionistas y demandamos su complicidad y apoyo.

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

#### **Comentarios**

Mantener informados a nuestros socios y a nuestros colaboradores sobre los compromisos y principios de nuestra entidad, generando el compromiso necesario por parte de los mismos para fortalecer las relaciones, como es reflejo el obligado cumplimiento del Código Ético de VERTA.

#### **Objetivos**

Desarrollamos nuestra actividad de conformidad con el interés social, entendido como la viabilidad y la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés común de todos los accionistas, respetando la misión, visión y valores corporativos y, especialmente, respetando la política en materia de ética, compromiso y responsabilidad social. La ética de VERTA precisa la necesidad de que los accionistas cumplan las obligaciones establecidas frente a la Comisión Estratégica.

# ADMINISTRACIÓN

## **Contratos transparentes con la Administración Pública**

En VERTA, confiamos y exigimos a la Administración el estricto cumplimiento del marco normativo y competencial, así como la óptima gestión de los recursos públicos.

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

Confiamos en la Administración y, por tanto, cumplimos y exigimos por parte de las Administraciones y funcionarios, el estricto cumplimiento del marco normativo y competencial, y la óptima gestión de los recursos públicos.

VERTA, sus integrantes y colaboradores se relacionarán con las autoridades e instituciones públicas, en aquellos territorios en los que desarrolla sus actividades, de forma lícita, ética, respetuosa y alineada con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno.

Aquellos miembros que tengan relación con representantes de las Administraciones Públicas deberán estar específicamente autorizados por la compañía.

El personal que tenga relaciones con las Administraciones Públicas deberá documentar las decisiones tomadas y acreditar el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, evitando que los miembros obtengan ventajas indebidas en materia fiscal para VERTA, y se asegurarán que la información declarada en esta materia a las autoridades es veraz y refleja fielmente la realidad de la compañía.

#### **Objetivos**

Respetar y velar por los principios y valores que sustentan nuestro Código Ético y evitar situaciones de desigualdad en materia fiscal.





## COMUNIDAD

### **Alianzas entre asociaciones y empresas**

En VERTA nos importa nuestra gente y nos preocupa la sociedad de la que formamos parte, y lo demostramos responsabilizándonos, colaborando activamente, promoviendo oportunidades, reivindicando derechos e igualdades y ejerciendo, en todo momento, una ciudadanía responsable.

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

#### **Comentarios**

Nuestro compromiso con la sociedad y con nuestro entorno más próximo se materializa en las distintas iniciativas que lideramos con el objeto de mejorar la empleabilidad y expectativas de nuestra región, comprometiéndonos especialmente con los jóvenes y la comunidad educativa, universitaria y no universitaria, favoreciendo el crecimiento de empleo de calidad mediante la prestación de servicios en y desde Canarias.

Actualmente existen colaboraciones abiertas con ambas fundaciones universitarias, así como con dos centros de formación profesional promoviendo la formación de los jóvenes universitarios y facilitando, la primera experiencia laboral de los mismos.

#### **Objetivos**

Seguir manteniendo fuertes vínculos con la comunidad educativa y universitaria..



## MEDIO AMBIENTE

### Optimizar el uso de papel en la entidad

VERTA se compromete a minimizar el impacto medioambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de sus servicios y/o productos hasta su disposición final, desarrollando e implementando medidas de reducción y compensación de dicho impacto.

El pasado año se implementó en nuestro circuito de operación un nuevo sistema en el que se vuelca toda la información del proceso de un expediente en un mismo soporte informático, de modo que desde cada uno de nuestros departamentos se gestiona la tramitación del expediente. De este modo, se eficienta el proceso en tanto que la información se actualiza automáticamente; además, se reduce de forma considerable el uso de papel.

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Comentarios

Minimización del consumo de papel.

#### Objetivos

Concienciar a nuestro personal de la importancia no desperdiciar recursos.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Hemos incorporado políticas de reciclaje, entre las que se encuentra: reducir el volumen de papel utilizado fomentando la digitalización de documentación, utilización de papel reciclado y la clasificación de residuos para su posterior tratamiento.

#### Objetivos

Crear una mayor conciencia medioambiental desde el seno de nuestra organización.

### Relación entre el papel comprado con el papel gestionado como residuo - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Aunque se promueve en nuestra organización la sustitución de documentación física por la digital, en el desempeño de nuestra actividad es necesario manejar documentación física en papel.

Debido a la confidencialidad de los datos documentados, tras su utilización es necesario destruir la documentación y los residuos generados son depositados para su reciclaje.

#### Comentarios

Asignar un encargado de supervisar el correcto cumplimiento de nuestra política de reciclaje por parte del personal de limpieza.

#### Objetivos

Reducir el impacto medioambiental que nuestra organización pueda ocasionar.

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Se vuelve necesario en los tiempos en los que nos encontramos, en donde la tecnología es una herramienta de apoyo para el crecimiento y el desarrollo, contar con la misma para saber en qué medida afecta nuestro negocio al medioambiente.

Nuestro reto es reducir el consumo de materias primas como el papel y cartón, gracias al uso de la tecnología desarrollada por nosotros mismos como es nuestro software de gestión, optimizando los procesos diarios de manera informática sin necesidad de utilizar recursos naturales. Asimismo, se ha visto mermado el uso de plástico en nuestro día a día gracias a la incorporación de alternativas que conciencien de este consumo.



**Verta**

***Verta***  
—