

Memoria 2019

Responsabilidad Social Corporativa

Incluye CoP Pacto Mundial de la ONU

Global Reporting Initiative

Esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI , ver indicadores apartado 4

Pacto Mundial Naciones Unidas

Esta Memoria presenta el Informe de Progreso CoP nivel Activo, ver CoP apartado 7

30 de diciembre de 2019



ST
Consultores
Grupo Sociedad de Tasación

Índice

1. Políticas. Visión

- 1.01. Cumplimiento de la Visión corporativa. Sumario
- 1.02. Relación de Contenidos GRI.
- 1.03. Gobernanza en Materia de RSC.

2. Clientes. Sociedad

- 2.01. Responsabilidad con la sociedad. Acciones
- 2.02. Responsabilidad con nuestros clientes. Acciones.

3. Proveedores, Medio Ambiente

- 3.01. Responsabilidad con nuestros proveedores. Acciones
- 3.02. Responsabilidad con el medio ambiente. Acciones

4. Compromiso con nuestros empleados. Indicadores

- 4.01. Perfil de nuestros consultores.
- 4.02. Empleados según edad y sexo (LA2).
- 4.03. Diversidad e igualdad de oportunidades (LA13).
- 4.04. Reconociendo de la excelencia (LA12).
- 4.05. Beneficios sociales (LA3).

5. Ética y gobierno corporativo. Indicadores.

- 5.01. Nuestros principios.
- 5.02. Grupos de interés.
- 5.03. Equipo directivo
- 5.04. Estrategia de Negocio.

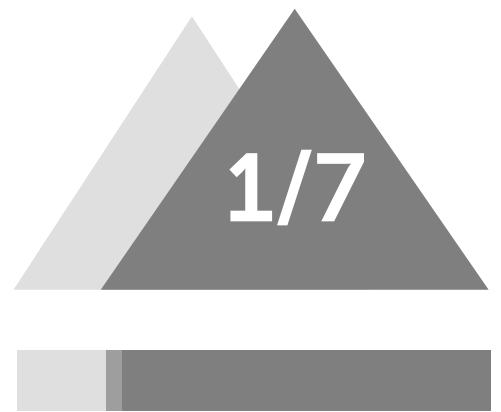
6. Protocolos y políticas de conducta.

- 6.01. Código ético
- 6.02. Código de cumplimiento normativo.
- 6.03. Calidad
- 6.04. Canal denuncia.
- 6.05. Atención al cliente.

7. CoP Pacto Mundial de la ONU

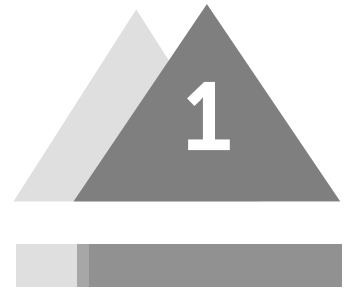
- 7.01. Declaración del DG de apoyo continuo.
- 7.02. Descripción de las medidas.
- 7.03. Medición de resultados.

Políticas.Visión



1. Políticas. Visión

- 1.01. Cumplimiento de la Visión corporativa. Sumario
- 1.02. Relación de Contenidos GRI
- 1.03. Gobernanza en materia de RSC



1.01. Cumplimiento de la Visión corporativa. Sumario

Esta Memoria ofrece una visión completa del análisis de la actividad RSC en el año 2019, que se desarrolla en las líneas marcadas por el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2015-2019 de ST Consultores, de fecha Marzo de 2015. Por tanto, esta memoria supone el último ejercicio bajo el Marco del Plan Director, que será renovado para el quinquenio 2020-2024 con nuevas metas y objetivos.

El plan fijaba un periodo general de **dos años para definir todos los protocolos necesarios a nivel de Gobierno Corporativo y de cinco años para implantar medidas analizables con distintos indicadores**, en lo relativo a las obligaciones que la sociedad se marcaba para su ecosistema.

En cumplimiento del Plan Director y como antecedente a la presente memoria, durante el año **2016** la entidad se centró en la definición de su gobierno corporativo, obteniendo resultados a través de la monitorización durante un año fiscal completo en horario de jornada intensiva entre 08:00 y 16:00 h., así como planificó su cambio de sede, proyectando espacios en oficina en los que primasen la eficiencia energética y el confort de los trabajadores.

Durante el año **2017** la Sociedad consolidó todo lo mencionado, creando el marco idóneo para diseñar planes específicos que implicasen objetivos de voluntariado. Se aprobó el Reglamento Interno de Conducta, se trasladó la sede social, primando en la reforma criterios de confort espacial, lumínico y de eficiencia energética y, sobre todo, se elaboró un plan específico de campañas y acciones de RSC.

En **2018**, una vez que se sentaron las bases de gobernanza y cultura social de la empresa, se implantó un Plan Específico de estímulo, el Plan 1%+1%, con vocación de cumplimiento pleno. Fue un año de trabajo con distintas organizaciones que tuvieron en ST Consultores un socio de referencia. Durante este año se crearon las bases organizacionales para disponer de una RSC más profesionalizada y solvente, preparando el camino para iniciativas de RSC internacional.

Finalmente, durante el **2019** se ha seguido avanzando, con un mayor grado de madurez, en la ejecución del plan estratégico 2015/2019. Este año ha supuesto el asentamiento de la cultura y poso de la RSC como elemento impulsor de la empresa, obteniéndose grandes resultados.



1.02. Relación de contenidos GRI

La estructura de la presente memoria es la definida en el Plan Director, que sigue la relación de contenidos e indicadores GRI (Global Reporting Initiative). Dicho organismo elabora unos indicadores GRI, incluidos en esta memoria, con el fin de facilitar la comparación anual y entre empresas. Siendo de aplicación:

PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

- (LA1) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
- (LA2) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- (LA3) Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.
- (LA4) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- (LA5) Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.

(LA7) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

(LA8) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores.

(LA10) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

(LA11) Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

(LA12) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.

(LA13) Composición de los órganos de gobierno corporativos y plantilla, desglosado por sexo.

SOCIEDAD

(SO1) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

MEDIO AMBIENTE

(EN5) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

(EN6) Iniciativas para proporcionar productos y servicios de clientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

1.03. Gobernanza en materia de RSC

Año tras año se intenta mejorar el sistema de gestión de la RSC de la empresa y en el 2019 se creó una comisión específica con reuniones mensuales. Su actividad queda reflejada en el Libro de Comisiones de la Sociedad, junto a las específicas de RRHH, Marketing, Formación, Calidad y Tecnología.

Esta comisión ha estado formada durante el año 2019 por seis personas:

- **Rafael Cuenca Herreros.** Director General.
- **Gabriel Galindo Jiménez.** Subdirector de Área de Project Monitoring.
- **Paz López Paredes.** Subdirectora de Área de Gestión Técnica de Activos.
- **Lorena Villoria Casado.** Consultor Área de Mercado.
- **Maria José Sánchez-Turrero.** Consultor Área de Mercado.
- **Casandra Salamanca Flores.** Site Leader.

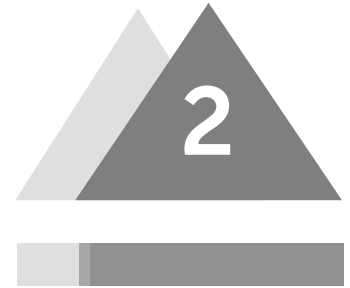
Nuestro Ecosistema

2/7



2. Clientes, Sociedad.

- 2.01. Responsabilidad con la sociedad.
- 2.02. Responsabilidad con nuestros clientes.



2.01. Responsabilidad con la sociedad

ST Consultores asume una doble responsabilidad con la sociedad, que queda marcada en su Plan Director.

- Compromiso con la sociedad mediante un cumplimiento estricto de las leyes y cooperación con las autoridades.
- Compromiso con la sociedad para desarrollar proyectos propios en colaboración con el tercer sector.

2.01.01.CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS LEYES Y COOPERACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Forma parte de la cultura básica de ST Consultores y está asentado el cumplimiento estricto de las leyes y cooperación con las autoridades. En este sentido, aunque no supone una obligación por el tamaño de empresa, ST Consultores asume los estándares del Grupo y audita sus cuentas anuales por medio de la empresa Grant Thornton. Asimismo, todos los empleados conocen estos principios, existiendo protocolos que aseguran su conocimiento.

Por extensión y, siguiendo políticas punteras con sus clientes, ST Consultores está adherida a los **Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** apoyando y suscribiendo los contratos principales de la firma, según marca su código normativo:

ST Consultores Inmobiliarios SL, conoce los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y asume íntegramente su contenido, por lo tanto está sensibilizada en potenciar iniciativas y actuaciones que favorezcan la adecuada conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, aunque la naturaleza propia de su actividad no resulte especialmente agresiva con el entorno medioambiental.



COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde ST Consultores queremos contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde estamos presentes, impactando de manera positiva en el desarrollo de las personas, el crecimiento económico sostenible y el respeto y preservación del medio ambiente.



En el año 2015 la Organización para las Naciones Unidas implantó la agenda 2030 en la que se establecieron 17 objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas que se pretende que, tanto el sector privado, como los gobiernos y la sociedad civil adopten en sus estrategias y unifiquen sus esfuerzos mediante alianzas para la consecución de los mismos.

Por ello, tras nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adaptaremos nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa basándonos en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). A través de nuestros planes estratégicos de RSC pretendemos mejorar la sociedad ayudando a diversos colectivos vulnerables para mejorar sus vidas y su comunidad, de esta forma favoreceremos la integración social y laboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.

En un plano práctico, hemos definido cuales son los ODS prioritarios por los que consideramos que podemos contribuir en mayor medida a través de nuestro modelo de negocio. Hemos hecho un análisis con base en nuestra actividad y desempeño, por la cual hemos obtenido cuatro objetivos prioritarios, que hemos alineado con las estrategias básicas que se marcan para un colaborador activo en la adhesión al Pacto Mundial en materia de: derechos humanos, principios laborales, medioambiente y anticorrupción:



DERECHOS HUMANOS: ODS 3.SALUD Y BIENESTAR.

Establecemos iniciativas para mantener un ambiente que cuide de la salud y bienestar de las personas.



PRINCIPIOS LABORALES: ODS 5. IGUALDAD DE GENERO.

Monitorizar la igualdad de genero y oportunidades en todos los estratos que confirman la red de gobernanza y producción de la compañía.



ANTICORRUPCIÓN ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO.

Promovemos la inserción laboral a personas con diversidad funcional. Promoción de igualdad de oportunidades



MEDIO AMBIENTE ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES.

Promovemos en nuestra actividad un consumo cada vez más responsable, con medidas concretas de disminución de residuos.

En síntesis de todo ello, se presenta Comunicación de Progreso (COP), a nivel Activo, con el fin de cumplir con el requisito de información requerido por la ONU, punto 7 de la presente Memoria.

PRINCIPIOS DE ECUADOR

Desde el 2018 ST Consultores ha cumplido con los estándares denominados Principios de Ecuador, trabajando con clientes en la construcción de obras de nueva construcción.

Los Principios de Ecuador son un marco voluntario de gestión del riesgo de crédito para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en las operaciones de financiación de proyectos. Por tanto, estos principios son de franca aplicación en las operaciones crediticias asociadas a nuestro servicio de Project Monitoring, siendo este hecho indicado a nuestros clientes, por si fuese de aplicación.

Finalmente, indicar que la firma fue considerada como Business Supporter dentro de la asociación internacional IES (International Ethics Standards).



2.01.02. DESARROLLO DE PROYECTOS PROPIOS EN COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR

Siguiendo lo que marcaba el plan Director, el 2019 ha sido el tercer año consecutivo en el que se ha continuado con el PLAN 1% + 1% + campañas no dinerarias.

El Plan Director marcaba la apuesta presupuestaria en proyectos de colaboración a medio plazo, en el trienio 2017-2019. Tanto en el pasado año como en el 2019 se han desarrollado proyectos concretos, siguiendo dicho plan.

2.01.02. a) PLAN 1%+1% + Campañas no dinerarias. OBJETIVO

La Sociedad, en el 2019, considerando que la mejor forma de idear proyectos propios era proyectar aspiraciones que dieran continuidad año tras año. Fijó que anualmente como objetivo aportaría:

- **1% Consultoría social.** Destinado a consultoría social sin remunerar. Se volvió a establecer una previsión del 1% BAI, imponiéndose un objetivo de 9.000 € para 2019 .
- **1% Voluntariado.** Objetivo mucho más ambicioso que en el año anterior, ante el continuo crecimiento de plantilla. Se consideró determinar para el año 2019 un número mayor de jornadas, y así contribuir con el objetivo de voluntariado, buscando la sostenibilidad y viabilidad para la entidad, quedando el objetivo fijado en 118 jornadas.
- **Campañas no dinerarias.** El objetivo se fijó en 4 campañas para 2019, igual que el anterior.

PLAN 1% + 1%			
	1% Consultoría Social	1% Voluntariado	Campañas
2017	7.000 €	58 jornadas	3-4 campañas
2018	9.000 €	80 jornadas	4 campañas
2019	9.000 €	118 jornadas	4 campañas

2.01.02. b) PLAN 1% + 1%, RESULTADOS

-1% Consultoría Social

- ASOCIACION FAMILIAR POR DISCAPACITADOS INTELECTUALES DE TENERIFE (ASPRONTE).

Continuamos otro año más con esta Asociación, formada por padres con niños con discapacidad intelectual, sin ánimo de lucro, que desarrolla actividades y programas para potenciar las habilidades y capacidades de sus usuarios.

La Sociedad considera que la mejor manera de desarrollar proyectos propios es plantearse objetivos que puedan continuarse año tras año, creando tradición y cultura, tanto presupuestaria como del personal que se suma a estos trabajos.

Este 2019 realizamos de nuevo donación a la **Asociación Familiar por Discapacitados Intelectuales de Tenerife (Aspronte)** por los trabajos de monitorización de la obra del centro ocupacional "Maximiliano Díaz López", en la calle Luis Vives sita en Santa Cruz de Tenerife. <http://www.aspronte.org/nuestros-centros/centro-ocupacional-maximiliano-diaz-lopez/>

ST Consultores ha mantenido esta colaboración ya que es una gran oportunidad, en el sentido de poder ofrecer su trabajo diario al ser fin social. Por este motivo en el 2019 continuamos con parte de la subvención acordada en **3.000 €**, subvencionado a esta entidad el 41,41 % de la facturación realizada durante todo el periodo de duración de la obra.

-1% Voluntariado

- Comedor Social Fundación Luz Casanova.

Durante los meses de marzo, mayo, octubre, noviembre y diciembre realizamos 5 jornadas de voluntariado en las que colaboramos **con el comedor social Luz Casanova**, situado en la calle José Marañón, 15 de Madrid. Es promovido por las Apostólicas del Corazón de Jesús. Se trata de una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja por el desarrollo personal y la inclusión social de personas en situación de desprotección y exclusión. Ayudando a personas sin hogar, mujeres y menores víctimas de violencia de género. La empresa, aparte de la colaboración personal, aporta donación económica y en especie para los usuarios de este comedor social.

<http://www.proyectosluzcasanova.org/somos/presentacion/>

-Fundación Ronald Mcdonald.

Es una fundación sin ánimo de lucro, ofrece el bienestar y apoyo a familias con hijos gravemente enfermos, que se deben desplazar para recibir tratamiento médico.

Cuentan con varias casas en España, donde los niños y los padres pueden quedarse y además cuentan con una sala familiar dentro del mismo hospital de La Paz de Madrid donde los padres pueden descansar después de tantas horas dentro del hospital.

Durante el 2019 los empleados de ST Consultores han realizado jornadas de voluntariado tanto en la Casa Ronald Mcdonald como en la sala familiar del Hospital de la Paz, apoyando a las familias y los niños en diversas actividades lúdicas preparadas por la Sociedad, ya sea haciendo repostería, jugando con los niños, haciendo compañía a los papás e incluso ordenando y limpiando las zonas de la casa donde hiciera falta. Además la empresa aporta donaciones económicas y en especie para seguir colaborando.

https://www.fundacionronald.org/fundacion_ronald_mcdonald.aspx?idsec=1



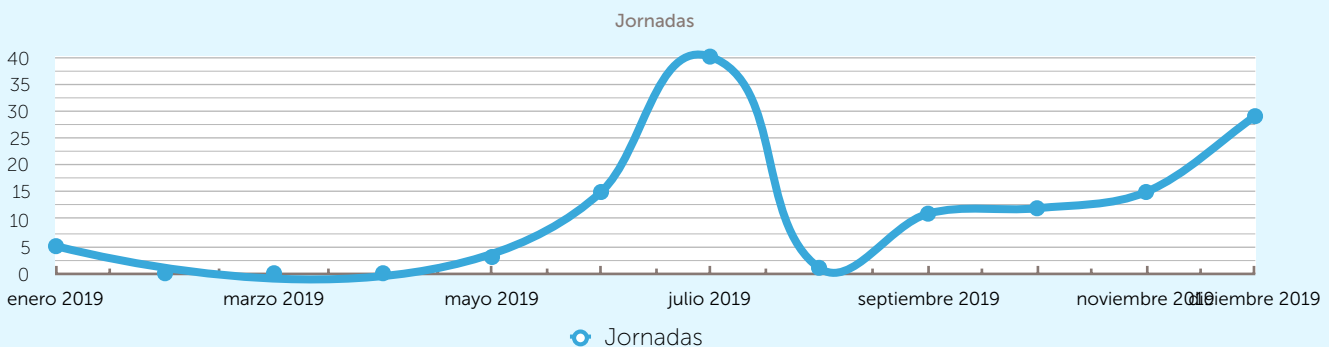
- Centro Ocupacional El Molino de Aldaba

Otro año más, toda la empresa, junto con sus familiares, repitió jornada de trabajo en el Molino de Aldaba (Alcalá de Henares) donde se pudo **participar junto a los usuarios del centro y nuestros niños en los talleres** que promueve esta fundación, centrados en la formación para su habilitación laboral, y el desarrollo de su autonomía personal y social.

Allí no solo pasamos un día todos los empleados sino que hacemos que los hijos de los empleados puedan hacer tareas de voluntariado junto con sus padres y concienciar de esta labor. <https://www.aldaba.org/>



La suma de todas las jornadas de voluntariado ascienden a **131 jornadas**, lo que supone un **111% sobre el objetivo previsto (118 jornadas)**



- Campañas no dinerarias

- Fundación Juan XXIII, Roncalli

Asociación formada por personas con discapacidad intelectual, cuya labor es ayudarles y contribuir a que aprendan a confiar en ellas mismas, con el fin de que encuentren su sitio en la sociedad.

Contribuimos con ellos en la contratación de dos de sus alumnos para la realización de sus prácticas en la empresa.

<http://www.fundacionjuanxxiii.org/>



- Fundación Avanza ONG

Nos seguimos sumando a esta campaña junto a la **Fundación Avanza ONG**, fundación sin ánimo de lucro cuya misión es ayudar con diversos proyectos y acciones sociales.

Colaboramos por tercera vez con la Campaña "Reyes Solidarios", con el objetivo de que los niños de la Cañada Real (niños en riesgo de exclusión social, con pocos recursos, que viven en infraviviendas), puedan tener un regalo de Reyes al igual que el resto de niños, satisfaciendo estos regalos los compañeros de ST Consultores junto con Sociedad de Tasación, según las cartas individualizadas de los niños.

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



- Operación Kilo

Junto con la **Fundación Luz Casanova** en el pasado mes de marzo nos sumamos a la campaña de recogida de alimentos no perecederos en la oficina (leche, legumbres, aceite, conservas, cacao, cereales...), donados por los trabajadores de la empresa de forma voluntaria, para poder abastecer las necesidades de este comedor.

En junio realizamos con esta fundación otra Operación Kilo con productos de higiene (gel, champú, desodorante, colonia, pasta de dientes), que serían entregados posteriormente a los usuarios de este comedor.

Tras cada una de estas campañas la empresa adicionalmente realizó donación económica.

luz
casanova

APOSTÓLICAS DEL C. J. OBRAS SOCIALES
C/ Santa Engracia, 11 28010 Madrid
CIF: N° R-2800880-C

Madrid a 05 de julio de 2019

Queridos amigos y amigas de ST CONSULTORES:

Queremos agradecerle su colaboración con los proyectos de la entidad Apostólicas del Corazón de Jesús Obras Sociales por el envío y donativo de **una caja con productos de aseo personal**.

Agradecemos su solidaridad con todas aquellas personas que se encuentran en situación de calle, de exclusión social, o en riesgo de ella (personas sin hogar, inmigrantes, hombres y mujeres sin empleo...) y con todas aquellas mujeres, niños y niñas que están sufriendo situaciones de violencia en sus hogares.

Durante estos últimos años la entidad ha realizado un esfuerzo por incrementar sus servicios y dar respuesta a la realidad social que nos rodea. Esto ha supuesto un incremento continuado año tras años en el número de atenciones en los diferentes proyectos. Las aportaciones y colaboraciones particulares son un pilar fundamental para nosotros y un gran estímulo para seguir desarrollando con gran ilusión proyectos destinados a paliar las desigualdades existentes en nuestra sociedad.

Reciba un saludo y nuestro más sincero agradecimiento.

Julia Almansa
Directora

Obra Social Apostólicas del Corazón de Jesús



PLAN 1% + 1%			
	1% Consultoría Social	1% Voluntariado	Campañas
OBJETIVO 2017	7.000 €	56 jornadas	3-4 Campañas
2017 REAL	4.553 €	21 jornadas	1 campaña
2017 %	65 %	37,5 %	25 %
OBJETIVO 2018	9.000 €	80 jornadas	4 campañas
2018 REAL	4.835 €	97 jornadas	2 campañas
2018 %	54 %	121 %	50 %
OBJETIVO 2019	9.000 €	118 jornadas	4 campañas
2019 REAL	5.456 €	131 jornadas	9 campañas
2019 %	60,62 %	111,01 %	225 %

A nivel Consultoría Social la aportación monetaria a proyectos sociales ha sido inferior al objetivo planteado debido a la falta de proyectos que se ajustasen a la premisas de ST Consultores.

En cuanto al voluntariado y a las campañas de la Sociedad, el 2019 ha sido un éxito rotundo, para el siguiente año se han propuesto nuevos objetivos de superación tanto en voluntariado como en campañas. El objetivo de trabajo de 2020 es el siguiente:

- 1% Consultoría Social: **9.000 €.**
- 1% Voluntariado: **160 jornadas.**
- Campañas: **10 campañas.**

2.02. Responsabilidad con nuestros clientes

Se continúa con la misma pauta que se marcó en el plan Director, impulsando nuestra cartera de productos y servicios de consultoría para la integración de componentes de ahorro energético, medioambientales y contenido social. En 2019 los productos y servicios que se han desarrollado han sido los siguientes:

- **Project Monitoring.** Nuevamente ST Consultores continuó monitorizado la obra "Construcción de Centro Ocupacional Maximiliano Díaz Lopez", sita en Santa Cruz de Tenerife", a través de la **Asociación Familiar por Discapacitados Intelectuales de Tenerife, Aspronte).**
- **Optimización de gastos de Mantenimiento de Activos.** ST Consultores, durante el 2019 mantiene el equipo de gestión de activos, trabajando en el mismo producto, ofreciendo a nuestros clientes el trabajo de consultoría para la optimización de gastos y consumos, generando ideas de ahorro energético.
- **Gestión Técnica Posventa.** En el año 2019, se continuó con la gestión y coordinación de los activos inmobiliarios junto con nuestros clientes, intentando aportar soluciones respecto a activos en zonas con problemática social y/o degradadas, encontrando soluciones justas y alternativas para la correcta gestión de los mismos. De esta forma, se contribuye con una gran parte de la sociedad que se ha visto afectada por la burbuja inmobiliaria.
- **Gestión de activos Social.** El el Año 2019 hemos colaborado en proyectos de control de trabajos en viviendas de alquiler social para un total de 31 viviendas, para el cumplimiento de los condicionantes mínimos de habitabilidad que se precisan.

**Proveedores.
Medioambiente**



3. Proveedores, Medio Ambiente.

- 3.01. Responsabilidad con nuestros proveedores.
- 3.02. Responsabilidad con el medio ambiente.



3.01. Responsabilidad con nuestros proveedores. Acciones.

Nuestro Plan Director marcaba el mantenimiento, sin excepciones, de principios de lealtad en la negociación de los encargos y respeto mutuo en las relaciones con el conjunto de los proveedores de la sociedad.

En ST Consultores, el trabajo con técnicos colaboradores externos es primordial en el desarrollo de nuestra actividad, consigue que se pueda ofrecer un know-how local fundamental en nuestros servicios de consultoría, optimizando costes de desplazamiento y aportando riqueza local.

En el 2019, ST Consultores ha mantenido relaciones profesionales con leve bajada de su red de colaboradores, habiendo facturado para la entidad 85 técnicos locales, de los cuales 10 facturan el 49,63 % del global por ellos facturado.

Todos ellos han presentado documentación relativa al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, existiendo un protocolo que impide el pago si estos documentos no se encuentran vigentes.

Durante el pasado año aprovechamos eventos y necesidades puntuales para realizar acciones de colaboración con entidades sin animo de lucro. Así, colaboramos con empresas ONG en la relajación de regalos de empresas sostenibles.

Como se ha indicado, ST Consultores colabora con distintas ONG no solo en acciones de voluntariado sino en la elaboración de eventos y caterings.

3.02. Responsabilidad con el medio ambiente. Acciones

El Plan Director implicaba una serie de campañas que durante el año 2019, en la medida de lo posible, han sido continuadas, con indicadores positivos.

Plan Oficina sin papel. Reciclamos y sensibilizamos

En el año 2019 el ratio de consumo por empleado y global ha disminuido con respecto al año 2018, hecho que marca criterios de ahorro considerando la sustancial subida en personal. Se puede establecer un ratio por empleado, siendo ésta:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Plantilla	13	20	30	39	52	69
Consumo €	4208 €	2230 €	2235 €	1608 €	2472 €	2198 €
Ratio/Empleado	324 €	112 €	75 €	41 €	48 €	32 €

Los ratios indican una apreciable y celebrable disminución del coste, lo que implica la toma de medidas y concienciación para la reducción a un ratio objetivo de 20 € en el medio plazo

Durante este año se ha aumentado considerablemente (+6) el número de empleados con uso de doble pantalla, que permite la lectura o análisis de documentación en paralelo al trabajo de escritura del documento principal.

Colaboramos de nuevo con nuestro proveedor **ALBA SERVICIOS VERDES** en todo el proceso de destrucción de papel, por una destrucción controlada y confidencial de todo papel emitido relacionado con la actividad de la sociedad en todo el 2018.

Cada dos meses, ALBA SERVICIOS VERDES nos envía un certificado que nos asegura que toda esta documentación ha sido totalmente destruida. Además, somos conocedores de su aprovechamiento como materia prima para fabricación de nuevos productos. En la oficina, continuamos con los tres contenedores fijos de recogida de documentos cada dos meses y reaprovechamiento de todo el papel generado.



Iluminamos más eficientemente

Gracias al horario que se adaptó en las oficinas de ST Consultores, se redujo fuertemente el coste de iluminación. Los empleados trabajan desde las 8 h de la mañana y hasta las 16.00 h.

Desde agosto de 2018, ampliamos nuestras oficinas nuevamente, debido al crecimiento de la empresa, ocupando la totalidad de la primera planta del edificio, por lo que un 75% de los empleados disponen de luz natural directa desde las 8 h hasta las 16.00 h aproximadamente.

Mejores Prácticas Medioambientales

Como mejores prácticas medioambientales, se han colocado carteles en toda la oficina indicando los compromisos con el medioambiente, siendo los siguientes:

- 1.- *Aprovechar en la medida de lo posible la luz natural, en los puestos de trabajo y horarios que así lo permitan, siempre con el acuerdo de nuestros compañeros.*
- 2.- *Apagar los ordenadores y otros aparatos eléctricos al terminar la jornada laboral o durante ausencias prolongadas durante la misma.*
- 3.- *En las zonas de trabajo, establecer temperaturas de entre 23º y 25º en verano, y de 20º a 23º en invierno siempre que sea posible.*
- 4.- *Donde sea factible, regular la temperatura de la oficina con la apertura/cierre de ventanas.*
- 5.- *Imprimir sólo la documentación imprescindible, a doble cara, y a poder ser en blanco y negro.*
- 6.- *Intercambiar documentación para evitar dobles impresiones.*
- 7.- *Reutilizar el papel impreso por una sola cara, siempre y cuando no contenga datos de carácter personal, en cuyo caso debe ser destruido.*
- 8.- *Reducir la contaminación acústica manteniendo un volumen de voz adecuado, así como los tonos de los teléfonos móviles y fijos en nuestro puesto de trabajo.*
- 9.- *En la medida en que cada uno pueda, explorar la posibilidad de utilizar, para venir a la oficina medios de transporte ecológicos.*
- 10.- *Solicitar el material de oficina en las cantidades adecuadas, priorizando aquellos con certificaciones medioambientales y evitando sustancias nocivas. Promover en nuestras oficinas el reciclado de dicho material.*

Adicionalmente, se ha habilitado en las nuevas oficinas desde agosto de 2018, una zona para poder dejar las bicicletas de los trabajadores. De esta forma, la empresa reafirma y muestra su apoyo a transportes no contaminantes. Igualmente, se ha primado en la nueva sede corporativa (cambio de sede Marzo de 2020) la posibilidad de uso de transportes no contaminantes.



**Compromiso con
nuestros empleados**



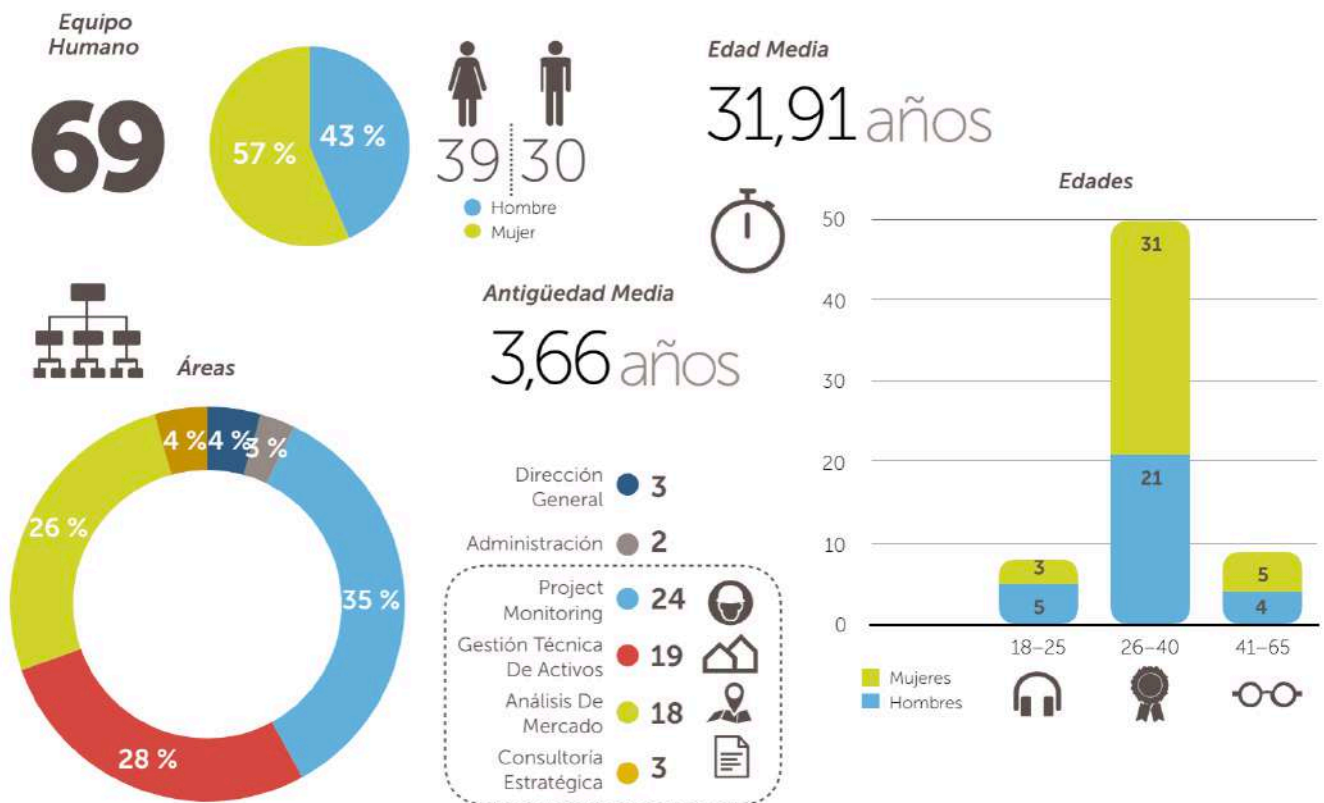
4. Compromiso con nuestros empleados.

- 4.01. Perfil de nuestros consultores.
- 4.02. Empleados según edad y sexo (LA2).
- 4.03. Diversidad e igualdad de oportunidades (LA13).
- 4.04. Reconociendo de la excelencia (LA12).
- 4.05. Beneficios sociales (LA3).



4.01. Perfil de nuestros consultores

ST Consultores crea confianza empresarial. Consideramos que es algo fundamental y que tiene que nacer dentro de la empresa y que nosotros mismos tenemos que impulsar esa confianza interna a los empleados y a los clientes.



Nuestra cultura en cuanto a los empleados es:

- Creen en lo que hacen: Ven valor en lo que hacen por el cliente y entienden que su trabajo cotidiano tiene poder de transformar su entorno.
- Forman un colectivo joven y dinámico: Comparten de forma global, colaboran como un equipo y se dan apoyo unos a otros para tener éxito individual.
- Conocen su potencial: Innovan constantemente y se retan a ellos mismos para desarrollar su talento en beneficio de todos.
- Buscan nuevos caminos para lograr el mejor resultado para los clientes y exploran nuevos terrenos para mantener la posición liderazgo de la compañía en el mercado.
- Aprovechan la oportunidad: Saben, de manera intuitiva, que es bueno para la marca, los clientes y compañeros.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total plantilla	13	20	30	39	52	69
Hombres	46 %	55 %	40 %	41 %	42 %	43 %
Mujeres	54 %	45 %	60 %	59 %	58 %	57 %
Edad Media	34	32	30	33	32	32
Antigüedad Media	3,0	2,8	2,4	3,0	3,3	3,6

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total plantilla	13	20	30	39	52	69
Junior	0	6	7	16	13	20
Senior	13	14	23	23	39	49

4.02. Empleados según edad y sexo (LA2).

Edad	Hombre			Mujer			Total
	18-25	26-40	41-65	18-25	26-40	41-65	
Plantilla	5	21	4	3	31	5	69

4.03. Diversidad e igualdad de oportunidades (LA13). Beneficios sociales para los empleados

En 2019, STC Negocio engrosa con un nuevo perfil y completa en 11 sus miembros, 6 hombres y 5 mujeres, con un porcentaje de distribución de género **54,54%-45,45%**, mejorando los ratios de anteriores años. En próximos ejercicios se velará por políticas internas de la firma que garanticen criterios de igualdad.

DISTRIBUCIÓN GENERO EN ÓRGANOS DIRECCION ST CONSULTORES

4.04. Reconociendo de la excelencia (LA12).

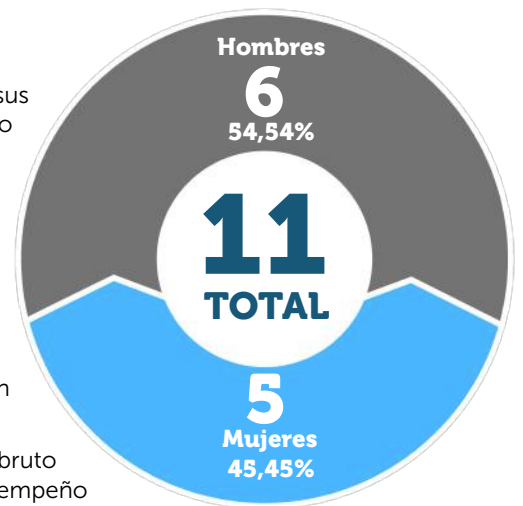
En 2019, por cuarto año consecutivo, ST Consultores consiguió los objetivos que su Consejo de Administración marcaba, tanto en beneficio, como en facturación.

Por este motivo la Sociedad decidió la gratificación del 6,31 % de su beneficio bruto hacia sus empleados. El reparto fue decidido por criterios de Evaluación del Desempeño por parte de su Director.

4.05. Beneficios sociales (LA3).

La Sociedad, mantiene desde Junio de 2015 la medida revolucionaria en su sector y para sus clientes: la adopción de jornada intensiva durante todo el año, entre 8:00 h y 16:00 h.

Esta medida ha supuesto un avance que pone a la Sociedad en punta en lo referido a medidas de conciliación familiar, potenciación de la formación del trabajador e ideas de productividad asociadas al horario.



-Teletrabajo: Implantación de protocolo de teletrabajo que garantiza un marco propicio y regulado. Durante 2019, se ha activado este protocolo para el equipo directivo al completo (11), más dos perfiles que desarrollan jornada completa en esta modalidad (2) más el equipo de coordinadores (7). En total, un 29% de la plantilla registran jornadas de teletrabajo.

-Bajas por enfermedad: El grupo Sociedad de Tasación tiene una política en la que durante las bajas por IT de un empleado, complementa al 100% la prestación de la Seguridad Social, en los tramos y porcentajes en los que es necesario ese complemento, por lo que el empleado si está enfermo, cobrará su sueldo sin descuentos.

-Nacimiento de hijos/10 años en la empresa/celebración 10º aniversario: Como empresa joven, se centra en la celebración de nacimientos de hijos (cesta) y con un regalo de valor personalizado a los 10 años (alcanzado por los primeros cinco perfiles en Septiembre de 2009). Asimismo, la empresa celebró los 10 años de su última etapa con un regalo personalizado para cada empleado del grupo y un evento interno.

-Vacaciones: La empresa mejora los 22 días según convenio con 3 días de libre disposición.

-Seguro de vida: ST Consultores tiene contratado un seguro de vida para todos sus empleados con contrato indefinido en el que el capital asegurado es el doble del salario bruto anual.

-Seguro de Salud: Por el hecho de ser empleado de Grupo ST, la empresa da la opción de poder convertirse en asegurado de la empresa SANITAS, teniendo acceso a un seguro tanto médico como dental por un precio de 40 euros mensuales que se descuentan de la nómina.

-Prácticas de medidas saludables. Desde el 2018 se implantaron medidas en la empresa prácticas de medidas saludables. Durante el 2019 se ha continuado con esa medida. Creemos en la mejora de los hábitos de alimentación, por tal motivo, una vez a la semana una empresa dedicada a dar este tipo de servicios, reparte una caja de fruta a disposición de todos los empleados. Se fomenta el consumo responsable trabajando con empresas locales y productos de temporada.

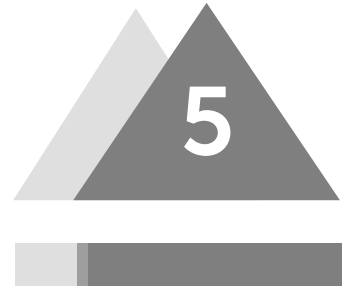
En el año 2020 se seguirá manteniendo esta práctica y se trabajará para implantar otras nuevas, con el fin de mejorar la salud y los beneficios del empleado. En este sentido, y aprovechando el cambio de sede, se definirán en la comisión medidas diversas de potenciación de medidas saludables.

Ética y Gobierno Corporativo



5. Ética y Gobierno Corporativo.

- 5.01. Nuestros principios.
- 5.02. Grupos de interés.
- 5.03. Equipo directivo
- 5.04. Estrategia de Negocio.



5.01 Nuestros principios

Desde el año 2011, ST Consultores definió en su primer Plan Director, los principios de ST Consultores, siendo aquellos compromisos a que se obliga la empresa frente a la Sociedad.

Estos principios siguen presentes en todas las decisiones de la Sociedad y, fundamentalmente, en sus Planes Directores y Estratégicos. Son recordados a todo el equipo humano anualmente:

1. Independencia en los trabajos que desarrolla la Sociedad.
2. Confidencialidad y secreto profesional.
3. Veracidad, transparencia y objetividad.
4. Integridad en todas sus actuaciones.
5. Principio de austeridad.
6. Condiciones laborales justas basadas en el respeto y en la no discriminación.
7. Compromiso con los profesionales que colaboren con la Sociedad.
8. Lealtad con los Clientes.
9. Compromiso con el medio ambiente.
10. Cumplimiento estricto de las leyes.
11. Cooperación con las autoridades.

5.02 Grupos de interés

Los grupos de interés para ST Consultores son todos aquéllos que participan y se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y tienen, a su vez, la capacidad de influir en la misma: todos aquéllos con los que mantenemos relación en nuestro día a día y a los que, de una manera u otra, necesitamos y nos necesitan para continuar creciendo.

Cientes

En el corazón de nuestro negocio están nuestros clientes: entidades financieras, tenedores de activos, aseguradoras, empresas del sector de la construcción y particulares, a quienes ayudamos a mejorar su negocio con consultoría inmobiliaria de valor. Éstos son los principales clientes durante el año 2019:

- a. Empresas y Aseguradoras.
- b. Entidades Financieras.
- c. Inmobiliarias, Gestoras de Patrimonio, Constructoras.



Nuestro equipo humano

Las personas que forman el capital humano de la organización son nuestro motor. En el año 2019, ST Consultores ha tenido, por cuarto año consecutivo, un fuerte crecimiento en personal, cumpliendo la política marcada en su Plan Director, ponderar la nueva contratación de perfiles junior con perfiles senior, mayores de 35 años. En cualquier caso, la contratación se ha centrado fundamentalmente en la horquilla 26-40 lo que, sumado al envejecimiento en un año de la plantilla, hace que haya solo 5 perfiles menores de 25 años en la entidad:

	Hombre			Mujer			Total
	18-25	26-40	41-65	18-25	26-40	41-65	-
2014	0	5	2	0	6	0	13
2015	4	5	2	2	7	0	20
2016	2	6	3	5	12	2	30
2017	0	12	4	1	19	3	39
2018	4	16	4	2	22	4	52
2019	5	21	4	3	31	5	69
2019-2018	+1	+5	0	+1	+9	+1	+17

Colaboradores

Nuestra red de técnicos en el año 2019 ha disminuido en relación al año anterior, sumando un total de 85 colaboradores. Con todos ellos se establece un protocolo de colaboración que parte de la obtención por nuestra parte de los certificados que aseguran que se encuentran al corriente de pago de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, suscribiendo un contrato específico de colaboración.

Todos los encargos se regulan mediante una hoja de encargo que asegura a priori los honorarios a cobrar.

Proveedores

Nos ayudan a desarrollar nuestro negocio a través de su prestación de servicios. Durante el 2019 hemos trabajado conjuntamente para garantizar políticas de ahorro energético y consumos.

ONG, Asociaciones y Fundaciones

Según nuestro Plan Director, nuestro compromiso con la sociedad se centrará a medio plazo en el apoyo a organizaciones que trabajan para el desarrollo y en favor de colectivos desfavorecidos. Les ayudaremos a crecer con proyectos emblemáticos de consultoría, así como fomentaremos la generación de empleo para personas con discapacidad. Durante el año 2016, la Sociedad se centró en cimentar sus políticas de gobernanza corporativa y medidas de conciliación. Desde el año 2017 hasta la actualidad se ha empezado a colaborar de manera regular con las siguientes asociaciones:

- Comedor Social Hermanas de la Caridad.
- Fundación Aldaba.
- Fundación Nuevo Horizonte.
- Fundación Alas.
- Fundación Addeco Madrid.
- Ong AVANZA.
- Fundación Juan XXII Roncalli.
- Fundación Agua de Coco
- Comedor Social Luz Casanova
- Librería Solidaria Aida Books
- Fundación Ronald McDonald
- Policía Amigo
- Apacama



Asimismo, durante el año 2019, se ha fortalecido nuestro compromiso con las asociaciones a las que la firma pertenece:

- Renovando su compromiso con los estándares de la regulación RICS.
- Renovando su membresía con Association of International Property Professionals (AIPP) y asistiendo a ferias internacionales para explicar las mejores prácticas inmobiliarias a interesados extranjeros.

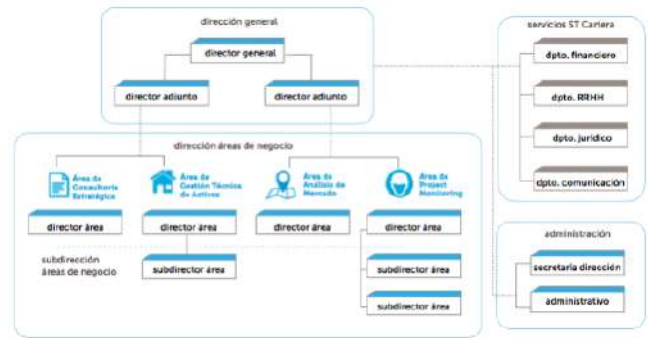
5.03 Equipo directivo

Dentro de una cultura implantada de total estabilidad, ST Consultores Inmobiliarios sigue formando parte del grupo Sociedad de Tasación, integrada por ST Cartera, S.A., Sociedad de Tasación, S.A., ST Idea, S.L., y ST Consultores Inmobiliarios, S.L.

Tiene su domicilio social en Madrid, calle Príncipe de Vergara 43, con CIF B81512550, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en la hoja M-177570. Oficinas centrales: Plaza de la Independencia 2, 1º 19, 28001 Madrid.

Su equipo directivo se ha mantenido durante el año 2019, ha estado formado por los siguientes cargos:

- **Marcelo González Würth**, Presidente y representante de ST Cartera.
- **María Rubio Tejedor**, Secretario del Consejo, Asesor Jurídico.
- **Rafael Cuenca Herreros**, Director General, consejero y representante legal.
- **Ignacio Morer de Llorens**, Consejero.
- **Enrique Vinagrero Redondo**, Consejero.
- **Juan Fernandez-Aceytuno**, Consejero.



5.04 Estrategia de Negocio

ST Consultores mantiene su estructura en su organización de cuatro áreas de negocio: Project Monitoring, Gestión Técnica de Activos, Mercado y Consultoría Estratégica. Aunque cada área de negocio cuenta con el suficiente grado de autonomía, todas se interrelacionan para aprovechar las sinergias en aquellos encargos de naturaleza mixta, aportando de esta forma la suma de conocimientos y experiencia. ST Consultores ofrece sus servicios a escala nacional, disponiendo de una red de técnicos que cubren el territorio en tres estadios:

Área de Consultoría Estratégica y Mercado: Integrada por arquitectos consultores senior, desarrollan en la fase de inversión y gestión del suelo los siguientes trabajos: Caracterización de activos, Due Diligence en procesos de inversión, Estudio de Mercado, Due Diligence de suelos, Gestiones para la transformación del suelo (urbanizar y/o edificar), Proyectos de segregación y agrupación de fincas, Informes de recopilación, análisis y estudios de títulos de propiedad, Estudio de inventarios, Due Diligence de estado.

Área de Project Monitoring: Integrada por arquitectos y arquitectos técnicos con experiencia en gerencia de proyectos de edificación. Desarrollan su actividad en las fases de ejecución y recepción y puesta en marcha de una promoción inmobiliaria. Incluye los siguientes trabajos: Due Diligence de edificación, Project Management, Licitaciones, Project Monitoring, Informe de devolución de retenciones, Valoración económica de las obras pendientes en promociones paradas.

Área de Gestión Técnica de Activos: Integrada por arquitectos técnicos y/o ingenieros de la edificación con experiencia en servicios de atención posventa. Desarrollan su actividad en las fases de mantenimiento y venta de un activo inmobiliario. Incluye los siguientes trabajos: Gestión técnica de posventa, Control de Gestión de activos posventa, Control de presupuestos, Informes técnicos, Informes periciales, Informes de seguros decenales.

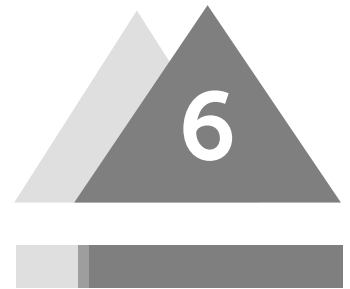
Protocolos y políticas de conducta



6/7

6. Protocolos y políticas de conducta.

- 6.01. Reglamento Interno de Conducta.
- 6.02. Código de cumplimiento normativo.
- 6.03. Canal denuncia.
- 6.04. Atención al cliente.



6.01 Reglamento interno de Conducta

En el año 2017, la Sociedad aprobó el Reglamento Interno de Conducta, cuyo propósito no fue otro que establecer las normas por las que se rige la actividad de ST CONSULTORES INMOBILIARIOS, S.L, con el fin de evitar el quebranto de su independencia, el conflicto de intereses y establecer las políticas de competencia profesional, todas ellas para garantizar la objetividad y la mejor práctica profesional de los trabajos que efectúe.

La Sociedad incorpora un documento global a modo de Código Ético que sigue las mejores prácticas en el sector.

6.02 Código de cumplimiento normativo

Mantenemos, como se acordó en el Plan Director, nuestro código de cumplimiento normativo, que persiste, publicado en nuestra web corporativa. Además, en el año 2019 ST Consultores ha actualizado su web, plenamente adaptada tanto en materia de RSC como en RGPD.

<http://www.stconsultores.com/codigo-de-conducta/>

En el año 2019 la comisión se ha reunido en las siguientes fechas 8 de febrero y 14 de noviembre (Actas nº 12 y 13). En ambos casos se informó que no se había producido ningún conflicto de interés, ni situación alguna que suponga un riesgo para la Sociedad o algún hecho que implique una actuación contraria al ordenamiento jurídico por parte de la Sociedad, sus empleados o colaboradores.

Se han continuado realizando comunicaciones periódicas a los empleados de ST Consultores Inmobiliarios, S.L., informándoles sobre los contenidos propios del Protocolo de Prevención de Riesgos Penales, Canal Denuncia y del Código de Cumplimiento Normativo.

Los miembros de la Comisión en ambos casos deliberaron respecto del cumplimiento normativo de la Sociedad y sobre la evaluación de la misma, que consideraron **satisfactoria**.

6.03 Calidad.

Desde el 22 de septiembre de 2019, hemos dado un nuevo paso en la mejora de nuestros procesos con la adaptación del sistema de gestión de la calidad a la norma internacional ISO 9001, obteniendo el certificado tras superar con éxito las auditorías realizadas por la empresa AENOR.

Con ello conseguimos un nuevo hito en la consolidación de nuestra cultura enfocada a la mejora continua, así como también fortalecemos el compromiso con el cumplimiento de nuestros principios y valores.

Conseguimos hacer más fuerte nuestro MÉTODO STC (cuyo éxito reside en la exhaustividad, calidad y rapidez), que es el pilar fundamental sobre el que gira nuestra compañía y lo que nos hace diferentes.

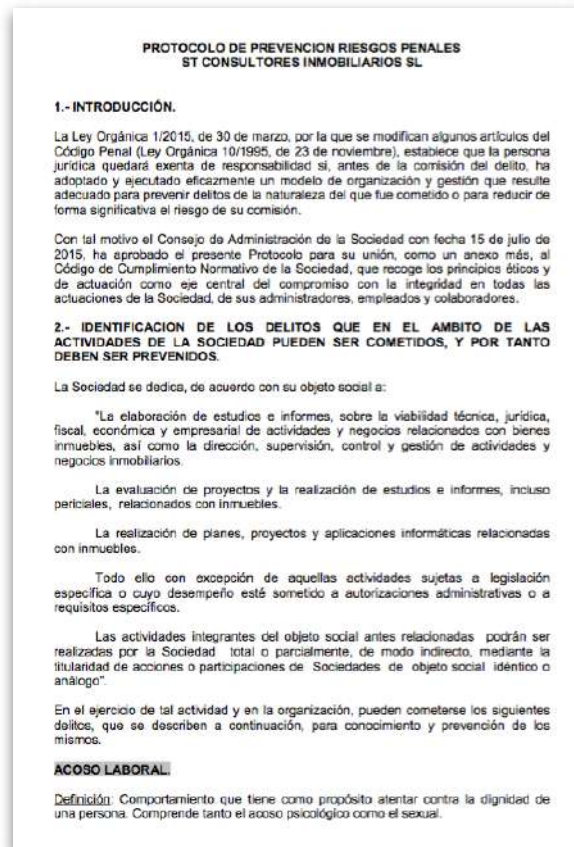
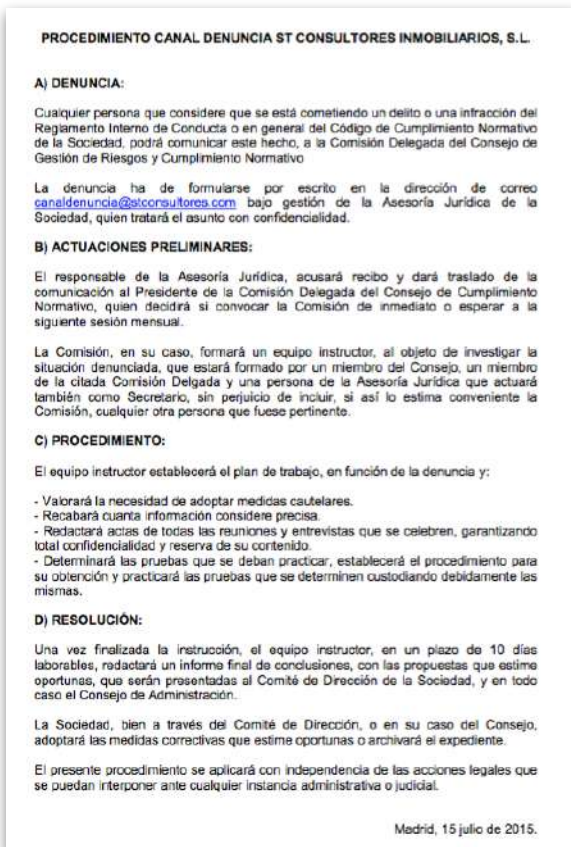


6.04 Canal denuncia

Activo desde al año 2014, para la gestión de cualquier conflicto se pone a disposición de los empleados la siguiente dirección de correo: canaldenuncia@stconsultores.com que, para mayor transparencia, se redirecciona automáticamente a dos personas distintas en este caso:

- Rafael Cuenca Herreros. Director General.
- María Rubio, Asesoría Jurídica grupo Sociedad de Tasación.

Desarrollando el protocolo específico, el 15 de Julio de 2015 se aprobó el PROCEDIMIENTO CANAL DENUNCIA ST CONSULTORES INMOBILIARIOS, S.L., con los siguientes contenidos.



En la misma fecha, y siendo ambos documentos aprobados por el Consejo de Administración de ST Consultores, se aprobó el **Protocolo de Prevención de Riesgos Penales**.

La Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifican algunos artículos del Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre), establece que la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si, antes de la comisión del delito, ha adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte adecuado para prevenir delitos de la naturaleza del que fue cometido o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Con tal motivo quedó aprobado este Protocolo para su unión, como un anexo más, al Código de Cumplimiento Normativo de la Sociedad.

Cumpliendo con la obligación marcada por el Plan Director, se ha establecido un protocolo de comunicación ANUAL Y PERIÓDICO, articulado con varias fases y tareas:

1) Comunicación por correo electrónico a todos los empleados con acuse de recibo

Se dirigió por primera vez **en el mes de diciembre de 2015** correo a los empleados para poner en su conocimiento la aprobación por el Consejo de Administración de ST Consultores de los documentos de Protocolo de Riesgos Penales y del Procedimiento del Canal Denuncia. En el correo que se remite se adjuntaron los dos documentos. Con este

primer correo se envió adjunto documento de acuse de recibo que fue devuelto firmado por cada empleado. En dicho documento se confirmaba que se habían recibido y se habían leído los documentos enviados. El acuse de recibo queda archivado en el expediente de cada empleado.

2) Comunicaciones Periódicas

De manera periódica y constante y aprovechando los canales habituales de información y comunicación a los empleados se ha hecho llegar a través de pequeñas dosis una breve referencia a uno o varios conceptos relativos al Protocolo de Riesgos Penales en ST Consultores, al Procedimiento del Canal Denuncia y al Código de Cumplimiento Normativo. La finalidad es desplegar e implantar la cultura y los principios éticos y de actuación que defiende la sociedad a través del Código de Cumplimiento Normativo del que son Anexos ambos documentos.

3) Recordatorio Anual

Anualmente, cada mes de diciembre se remitirá desde el Área de RRHH-Financiera correo electrónico recordatorio de los mencionados documentos de manera completa. Asimismo, el protocolo es entregado y firmado a cualquier nueva incorporación a la firma.

Por tanto, durante el **presente año 2019 se ha mantenido el protocolo completo de protección al empleado.**

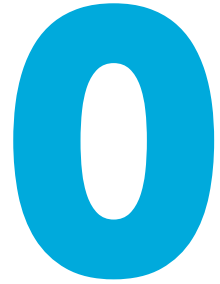
En el seguimiento realizado a través de las comisiones de seguimiento del código normativo se constata que durante el año 2019 NO se ha recibido ninguna notificación al mail canal denuncia, por tanto, **no ha habido necesidad de activar el protocolo.**

6.05 Atención al cliente

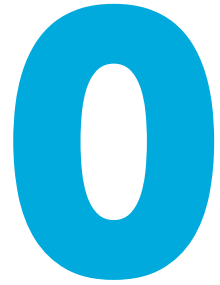
Desarrollando el protocolo específico, el 15 de Julio de 2015 se aprobó el PROCEDIMIENTO CANAL DENUNCIA ST CONSULTORES INMOBILIARIOS, S.L.

Como empresa regulada RICS en España, ST Consultores Inmobiliarios, S.L., mantiene a disposición de sus clientes el Documento procedimiento de reclamaciones (Complaints handling procedure) y un registro de reclamaciones (Complaints log) en sus dos páginas web.

En el seguimiento realizado a través de las comisiones de seguimiento del código normativo se vuelve a constatar que durante el año 2019 NO se ha recibido ninguna notificación de reclamación en el canal de Atención al Cliente, por tanto, **no ha habido necesidad de activar el procedimiento de reclamaciones RICS**



**RECLAMACIONES
ATENCIÓN AL CLIENTE
AÑO 2019**



**NOTIFICACIONES
AL CANAL
DENUNCIA
AÑO 2019**

**Comunicación de
Progreso (CoP) Pacto
Mundial ONU**



7. CoP Pacto Mundial de la ONU

- 7.01. Declaración del DG de apoyo continuo.
- 7.02. Descripción de las medidas.
- 7.03. Medición de resultados.



COMUNICACIÓN DE PROGRESO. PLANTILLA CoP, modalidad BÁSICA

7.01 Declaración del DG de apoyo continuo

31 de Diciembre de 2019

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que ST CONSULTORES INMOBILIARIOS, S.L. reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Rafael Cuenca Herreros. Director General **ST Consultores Inmobiliarios, S.L.**

7.02 Descripción de las medidas

7.02.01 Derechos humanos

Exposición de las medidas que ha tomado ST CONSULTORES en el área de los **derechos humanos**. Los ejemplos definidos en la plantilla CoP incluyen: (1) Garantizar que a los trabajadores se les proporcionen instalaciones de trabajo seguras, adecuadas e higiénicas; (2) Proteger a los trabajadores de acoso en el lugar de trabajo, lo que incluye acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas y (3) Tomar medidas para eliminar los ingredientes, diseños, defectos o efectos secundarios que podrían dañar o amenazar la vida humana y la salud durante la fabricación, utilización o eliminación de productos.

Las medidas en vigor en ST CONSULTORES se relacionan y sobre todo impulsan el **ODS 3.SALUD Y BIENESTAR** por el cual potenciamos establecer iniciativas para mantener un ambiente que cuide de la salud y bienestar de las personas.

Estas son las medidas principales que nos definen en la consecución de este ODS:



-MEDIDAS **CONSOLIDADAS Y RECURRENTE**S EN ST CONSULTORES

- (a) La Sociedad, mantiene desde Junio de 2015 la **jornada intensiva** durante todo el año, entre 8:00 h y 16:00 h, potenciando la formación del trabajador e ideas de productividad asociadas al horario.
- (b) **Teletrabajo**: Implantación de protocolo de teletrabajo que garantiza un marco propicio y regulado. Durante 2019, se ha activado este protocolo para el equipo directivo al completo (11), mas dos perfiles que desarrollan jornada completa en esta modalidad (2) más el equipo de coordinadores (7). En total, un 29% de la plantilla registran jornadas de teletrabajo.
- (c) **Bajas por enfermedad**: El grupo Sociedad de Tasación tiene una política en la que durante las bajas por IT de un empleado, complementa al 100% la prestación de la Seguridad Social, en los tramos y porcentajes en los que es necesario ese complemento, por lo que el empleado si está enfermo, cobrará su sueldo sin descuentos.
- (d) **Vacaciones**: La empresa mejora los 22 días según convenio con 3 días de libre disposición.
- (e) **Seguro de vida**: ST Consultores tiene contratado un seguro de vida para todos sus empleados con contrato indefinido en el que el capital asegurado es el doble del salario bruto anual.
- (f) **Prácticas de medidas saludables**. Desde el 2018 se implantaron medidas en la empresa prácticas de medidas saludables. Durante el 2019 se ha continuado con esa medida Una vez a la semana una empresa dedicada a dar este tipo de servicios, reparte una caja de fruta a disposición de todos los empleados.

-MEDIDAS **IMPLEMENTADAS EN 2019**

- (a) Donación de 3.000 € a la **Asociación Familiar por Discapacitados Intelectuales de Tenerife (Aspronte)** por los trabajos de monitorización de la obra del centro ocupacional "Maximiliano Díaz López", en la calle Luis Vives sita en Santa Cruz de Tenerife. <http://www.aspronte.org/nuestros-centros/centro-ocupacional-maximiliano-diaz-lopez/>.
- (b) **131 jornadas corporativas** (equivalencia de 19.650 €) en voluntariado corporativo, implicando una mejora directa hacia las ONG objeto del voluntariado y mejora del ambiente de trabajo en la plantilla (Fundación Aldaba, fundación Ronald Mc Donald
- (c) Distintas **campañas de concienciación y apoyo a ONG's**, incluyendo donaciones privadas de los empleados y aporte de la empresa (total aporte empresa **2.456 €**). Colaboración Campaña "Reyes Solidarios" con Ong AVANZA, Operación Kilo, Apacama Campaña Cancer de mama, Comedor Social Luz Casanova, Campaña Policía Amigo, mochilas escolares para Mauritania. Fundación agua de Coco.
- (d) **Nacimiento de hijos/10 años en la empresa/celebración 10ª aniversario**: Como empresa joven, se centra en la celebración de nacimientos de hijos (cesta) y con un regalo de valor personalizado a los 10 años (alcanzado por los primeros cinco perfiles en Septiembre de 2009). Asimismo, la empresa celebró los 10 años de su última etapa con un regalo personalizado para cada empleado del grupo y un evento interno.
- (e) **Cheque guardería/cheque transporte**: medidas que implican reducción de la base de IRPF en determinados gastos, implementados a través de plataformas específicas de Gestión (EDENRED).

7.02.02. Trabajo

Exposición de las medidas que ha tomado ST CONSULTORES en el área del **trabajo**. Los ejemplos definidos en la plantilla CoP incluyen: (1) Cumplir con los estándares mínimos de salario y (2) Garantizar que las decisiones relacionadas con el empleo estén basadas en criterios relevantes y objetivos.

Relacionado con este principio, las medidas impulsadas por ST CONSULTORES se relacionan prioritariamente con el ODS 5, IGUALDAD DE GÉNERO, por el cual monitorizamos la igualdad de género y oportunidades en todos los estratos que confirman la red de gobernanza y producción de la compañía.

Estas son las medidas principales que nos definen en la consecución de este ODS:



-MEDIDAS **CONSOLIDADAS Y RECURRENTES** EN ST CONSULTORES

- (a) ST Consultores, sin excepción, **cumple con los estándares de salario hacia sus trabajadores**, cumpliendo escrupulosamente la legislación en materia laboral en lo referido a condiciones contractuales con sus empleados.
- (b) Asimismo, ST Consultores mantiene relaciones profesionales con una red en 2019 de 85 técnicos, **colaboradores externos**. A todos ellos se les exige y presentan a la sociedad documentación relativa al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, existiendo un protocolo que impide el pago si estos documentos no se encuentran vigentes.

-MEDIDAS **IMPLEMENTADAS EN 2019**

- (a) Realización de prácticas en la empresa de dos alumnos de la **Fundación Juan XXIII, Roncalli**, asociación formada por personas con discapacidad intelectual.
- (b) En 2019, el órgano de gestión de la empresa, STC Negocio, añade un nuevo perfil y completa en 11 sus miembros, 6 hombres y 5 mujeres, con un porcentaje de distribución de género **54,54% -45,45%**, mejorando los ratios de anteriores años.
- (c) Reconocimiento de la excelencia, ST Consultores consiguió los objetivos que su Consejo de Administración marcaba, tanto en beneficio, como en facturación. **Por este motivo la sociedad decidió la gratificación del 6,31 % de su beneficio bruto hacia los empleados.**

7.02.03 Anticorrupción

Exposición de las medidas que ha tomado ST CONSULTORES en el área de **anticorrupción**. Los ejemplos incluyen (1) Evaluar el riesgo de la corrupción al hacer negocios; (2) mencionar las palabras "anticorrupción" y/o "comportamiento ético" en los contratos con socios comerciales. (3) Garantizar que los procedimientos internos respalden el compromiso anticorrupción de la empresa.

Relacionado con este principio, las medidas impulsadas por ST CONSULTORES se relacionan prioritariamente con el ODS 8 TRABAJO DECENTE y CRECIMIENTO ECONÓMICO, por el cual promovemos la inserción laboral a personas con diversidad funcional. Promoción de igualdad de oportunidades.

Estas son las medidas principales que nos definen en la consecución de este ODS:



-MEDIDAS **CONSOLIDADAS Y RECURRENTES** EN ST CONSULTORES

- (a) Establecimiento de Principios en su **Plan Director**, compromisos por lo cuales la empresa se obliga la empresa frente a la Sociedad, en integridad y lealtad.
- (b) Desde el año 2015 mantiene un **Código de Cumplimiento Normativo**, que persiste, publicado en nuestra web corporativa.
- (c) Desde el año 2015, mantiene **Protocolo de Prevención de Riesgos Penales**. Realiza comunicaciones periódicas a los empleados informándoles sobre los contenidos propios del Protocolo de Prevención de Riesgos Penales, Canal Denuncia y del Código de Cumplimiento Normativo.
- (d) Desde el año 2015, se activó el **Procedimiento canal denuncia**; para la gestión de cualquier conflicto se pone a disposición de los empleados la dirección de correo: canaldenuncia@stconsultores.com.

- (e) Desde el año 2017, la Sociedad aprobó el **Reglamento Interno de Conducta**, normas por las que la Sociedad evita el quebranto de su independencia, el conflicto de intereses y establece las políticas de competencia profesional. La Sociedad incorpora un documento global a modo de **Código Ético** que sigue las mejores prácticas en el sector.
- (f) ST Consultores **audita sus cuentas anuales** por medio de la empresa Grant Thornton, aunque no sea obligatorio por su tamaño y tipo de sociedad, evitando riesgos de corrupción en las transacciones financieras.
- (g) Empresa considerada como Business Supporter dentro de la asociación internacional **IES (International Ethics Standards)**.
- (h) Es empresa regulada **RICS en España**, manteniendo a disposición de sus clientes el Documento procedimiento de reclamaciones (Complaints handling procedure) y un registro de reclamaciones (Complaints log) en sus dos páginas web.
- (i) Mantiene estrictos protocolos con sus colaboradores externos, todos ellos han presentado documentación relativa al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

-MEDIDAS **IMPLEMENTADAS EN 2019**

- (a) Entendiendo completas su acciones para mantener un alto estándar en su gobierno corporativo y sus políticas anticorrupción, ST Consultores ha mantenido sus estándares **en el año 2019**.
- (b) En el año 2019 **NO se ha recibido** ninguna notificación de reclamación en el canal de **Atención al Cliente**.
- (c) En el año 2019 **NO se ha recibido** ninguna **notificación al mail Canal Denuncia**, por tanto, no ha habido necesidad de activar el protocolo.
- (d) En el año 2019, hemos dado un nuevo paso en la mejora de nuestros procesos con la adaptación del sistema de **gestión de la calidad a la norma internacional ISO 9001**, obteniendo el certificado tras superar con éxito las auditorías realizadas por la empresa AENOR.

7.02.04. Medioambiente

Exposición de las medidas que ha tomado ST CONSULTORES en el área de **medioambiente**. Los ejemplos incluyen (1) Evitar el daño ambiental a través del mantenimiento regular de los procesos de producción y sistemas de protección ambiental (control de contaminación del aire, residuos, sistemas de tratamiento del agua, etc.); (2) Garantizar procedimientos de emergencia para prevenir y abordar los accidentes que afectan el medioambiente y la salud humana, (3) Minimizar el uso de químicos y otras sustancias peligrosas y garantizar el manejo y almacenamiento seguro de estos.

Relacionado con este principio, las medidas impulsadas por ST CONSULTORES se relacionan prioritariamente con el ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES, por el cual promovemos en nuestra actividad un consumo cada vez más responsable, con medidas concretas de disminución de residuos.

Estas son las medidas principales que nos definen en la consumición de este ODS:

-MEDIDAS **CONSOLIDADAS Y RECURRENTE**S EN ST CONSULTORES

- (a) **Recogida y destrucción controlada y certificada** de papel por parte de empresa especializada (ALBA SERVICIOS VERDES).
- (b) **Iluminación eficiente**, gracias al horario adaptado en las oficinas de 8 h de la mañana y hasta las 16.00 h., con luz natural todo el año.
- (c) Se ha habilitado en las oficinas desde agosto de 2018 una zona para poder dejar las **bicicletas de los trabajadores**.

-MEDIDAS **IMPLEMENTADAS EN 2019**

- (a) **Plan Oficina sin papel**. Se mantienen políticas de reducción de consumo de papel. Existe un objetivo a largo de reducir en la mayor medida posible el uso de papel, el



consumo, para lo cual se ha incentivado la compra de dobles pantallas y pantallas panorámicas. Se propone como objetivo a largo el ratio 20 €/empleado año de consumo total, actualmente se ha logrado disminuir el consumo en una 8,9 % respecto al año anterior y el consumo es la mitad que en el año 2014.

- (b) Definición y difusión mediante carteles y recordatorios de las **Mejores Prácticas Medioambientales**.
- (c) En la contratación de las **nuevas oficinas**, con efecto en el 2020, se ha primado en la nueva sede corporativa (cambio de sede Marzo de 2020) la posibilidad de uso de transportes no contaminantes.

7.03 Medición de resultados.

Seguidamente, incluimos los indicadores más relevantes para medir los resultados. Indicar que se han definido unos indicadores a corto plazo durante al año 2019, ya que la adhesión al Pacto Mundial y la medición de indicadores solo opera durante el año 2019, por tanto no formaba parte de la estrategia marcada en nuestro Plan Estratégico 2015-2019.

Ante la nueva definición de Plan Estratégico 2020-2024 se abordarán indicadores de objetivos para el quinquenio, por tanto indicadores a largo plazo que puedan conseguir objetivos más ambiciosos.

PRINCIPIO	ODS	Responsable/ Impulsor	KPI 2019	IDEA FUERZA KPI a definir PE RSC20-24
Derechos humanos	3. Salud y Bienestar	Dirección general	Cumplimiento plan 1%+1% jornadas de voluntariado-Campañas. Cumplimiento del plan	-Plan 1%+1%+campañas protocolizado en el plan estratégico de RSC. -Plan Específico de voluntariado internacional
Derechos humanos	3. Salud y Bienestar	Dirección general	Mejoras en las medidas de salud y bienestar hacia los empleados: fruta fresca, EDENRED, crecimiento del ratio de empleados con posibilidad de teletrabajo	-Teletrabajo implantado 100%. -Estudio de mejores prácticas en la definición del jornada de trabajo.
Trabajo	5. Igualdad de Genero	Consejo Admin.	Mejora de ratio de igualdad de genero en algunos de los órganos de Gobernanza. Ratio mejorado de 60%-40% en 2018 a 55-45% en STC NEGOCIO	-Paridad en STC Negocio. -Igualdad de genero en Alta Dirección.
Trabajo	5. Igualdad de Genero	Consejo Admin.	Introducir contratación de colectivos en riesgo. 2019, prácticas en la empresa de dos alumnos de la Fundación Juan XXIII, Roncalli.	-Duplicar la cuantía LISMI. -Plan 20%-60%-20%. Potenciar contratación de menores de 25 años y mayores de 41.
Anticorrupción	8 Trabajo decente y crecimiento económico	Dirección general/ Directores área de negocio	Sin notificaciones en canal denuncia ni atención al cliente.	-Homologación estándar "Great Place to work"o "Best workplaces España".
Medioambiente	12 Producción y consumo responsables	Toda la empresa	Disminución de ratio por empleado en plan oficina sin papel.	-Alcanzar al menos un ratio de 20 €/empleado año.
Medioambiente	12 Producción y consumo responsables	Toda la empresa	Mejores prácticas medioambientales en la toma de decisiones en cambio de sede.	-100% reciclaje de residuos en oficina. -Disminución uso del plástico en el consumo interno