

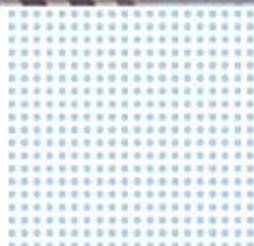
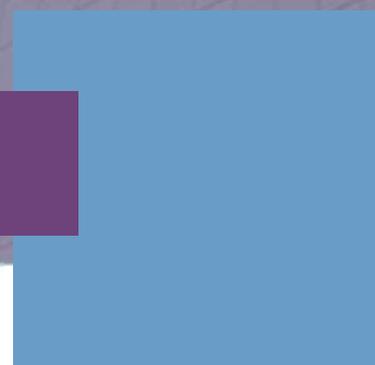


# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	<b>Análisis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Socios/Accionistas</li><li>Medioambiente</li></ul>

---

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Madrid a 12 enero de 2020

Muy Sres. nuestros:

Mediante esta carta deseamos renovar el compromiso de GLOVAL con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra firme voluntad de seguir mejorando en la implementación de sus diez principios en nuestra organización.

Nos complace presentar nuestro informe de progreso 2019 de los principios del Pacto Mundial, en el que reflejamos las actuaciones llevadas a cabo en el último periodo en las diversas áreas y grupos de interés inherentes a GLOVAL.

Durante el pasado ejercicio se llevó a cabo la integración de varias sociedades que actualmente conforman el grupo Gloval y que nos han hecho situarnos como una firma líder de servicios integrales de valoración y consultoría inmobiliaria, comprometida en crear valor para nuestros clientes, accionistas y equipo, nuestros principales grupos de interés.

Gloval quiere destacar nuestro compromiso con la calidad y el medio ambiente, que nos llevan a renovar periódicamente nuestro sistema de calidad certificado por las ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015.

La normativa ISO 9001:2015 implica que Gloval controla todos sus procesos de su actividad de tasación ofreciendo una garantía de sus servicios y de la calidad de sus tasaciones.

La norma ISO 14001:2015 implica que Gloval ha implementado un sistema de gestión medioambiental eficaz.

Otra medida importante acaecida durante el ejercicio ha sido la aprobación del Código Ético y del Manual y la Política de cumplimiento y prevención de riesgos penales por el Consejo de Administración de Gloval.

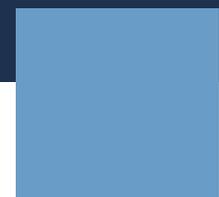
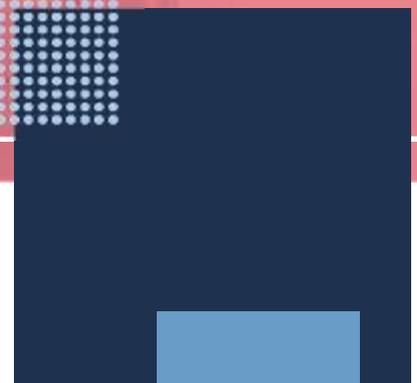
Reciban un cordial saludo,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Roberto Rey Perales", is written over a faint circular stamp or watermark.

D. Roberto Rey Perales  
Presidente y CEO Gloval

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORME DE PROGRESO 2019

### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo Gloval

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Eucalipto, 33 - 6ª

Localidad

28016 Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.gloval.es](http://www.gloval.es)

Número total de empleados

245

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

24 - 48 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios integrales de valoración y consultoría inmobiliaria.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

Bivalentasa es la matriz del grupo Gloval, formada por varias empresas participadas, entre ellas Gloval Valuation SAU.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Ser grupo de referencia en el sector de valoración y consultoría inmobiliaria a través de una cartera de servicios integral y de alto valor añadido, que ofrece a sus clientes un acompañamiento personalizado en el asesoramiento inmobiliario.

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

A nivel directivo el máximo responsable para llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principio del Pacto Mundial es el Presidente, que junto con el resto del equipo de dirección implantan las actuaciones

## INFORME DE PROGRESO 2019

correspondientes. A su vez, el Consejo de Administración de la Compañía se ha comprometido con el Pacto Mundial.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Socios/accionistas, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Hemos considerado estos cuatro grupos de interés como motores de nuestra actividad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Gloval difunde el compromiso con el Pacto Mundial, así como el contenido del Informe de Progreso, mediante sistemas de comunicación interna (correos, intranet, ) y externa (página web, comunicaciones puntuales a grupos de interés..)

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los

cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

En Gloval hemos establecido la materialidad del Informe analizando los 4 grandes ejes del Informe: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción, combinándolos con los factores internos y externos, incluidos factores como la misión de la organización.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

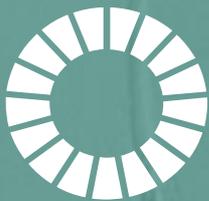
anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

# 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.

## INFORME DE PROGRESO 2019

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

**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.

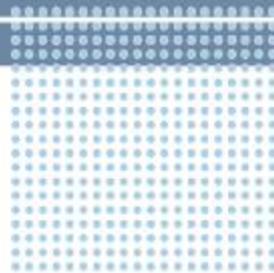
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos 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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



6

1

4

5

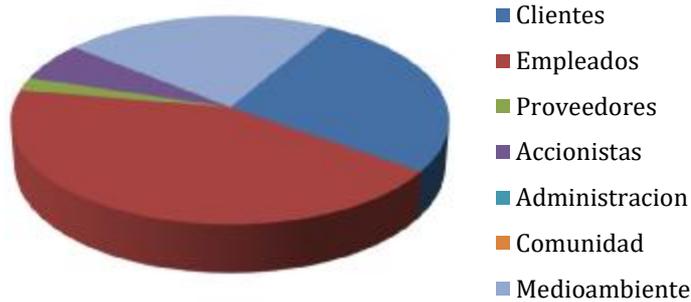
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés





---

# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Fomento de la calidad en la entidad



La misión de Gloval es ofrecer un servicio riguroso, profesional, independiente y de calidad. Calidad consistente en fomentar la satisfacción y confianza de nuestros clientes respecto al servicio que prestamos. Entendiéndose como la realización de un trabajo riguroso y en equipo, que involucra a las personas en la mejora continua.

#### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Los objetivos y responsabilidades de la Dirección están basados en la mejora continua, administración adecuada de los recursos, medición y análisis de los mismos, cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier otro de partes interesadas, y la adaptación de nuestros procesos y productos para satisfacer unos requisitos que cubran las necesidades de nuestros clientes y a su vez sirvan para valorar el Medioambiente en su justa medida. Gloval tiene en cuenta en todo momento, no sólo identificar y satisfacer las necesidades e inquietudes de sus clientes, sino que además considera las correspondientes a los empleados, proveedores y resto de partes interesadas, para así obtener de una manera objetiva, eficaz, eficiente y competitiva, el nivel óptimo de su organización, contando con unas condiciones de trabajo adecuadas, de acuerdo con los costes de la calidad y gestión ambiental evaluados, dotando presupuestariamente las inversiones necesarias, proporcionando beneficios y participación de cuota en el mercado, teniendo en cuenta la formación y sensibilización de los empleados a todos los niveles, fijando las responsabilidades que competen a todo el organigrama de la empresa. Por otra parte, la Dirección concienciada con el entorno, cumple con la legislación que regula la interacción de las actividades con el Medioambiente.

#### Normativa Vigente - Política

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y

Medioambiente de la empresa Gloval Valuation, está adaptado a la norma ISO 9001, Sistema de gestión de la calidad, y la norma ISO 14001, Sistema de gestión ambiental. Estas normas internacionales que adapta nuestra empresa, cumplen los conceptos de calidad y gestión ambiental, según los requisitos de las normas anteriormente citadas, los cuales nos ayudan a mejorar nuestra organización, teniendo en cuenta necesidades tanto actuales como futuras, de las partes interesadas, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes cada vez más exigentes, y a la vez vigilar y controlar el impacto que pueden causar nuestras actividades en el Medioambiente.

#### Código Ético / Conducta - Política

Gloval cuenta con un Código ético y un reglamento interno de conducta conocidos y respetados por todos los miembros de la organización y los profesionales externos, y un sistema de control de cumplimiento específico. Abordan el régimen de incompatibilidades, confidencialidad, transparencia...

#### Política de Calidad - Política

Gloval Valuation, como organización dedicada a la valoración y tasación de activos no financieros, se compromete a cumplir la política de la calidad y gestión ambiental, cuyo objetivo es el desarrollo y mejora de su Sistema de Gestión, adquiriendo un compromiso con los requisitos y necesidades de nuestros clientes y con la sociedad para la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y teniendo en todo momento presente la perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios. Al compromiso de la satisfacción del cliente y la protección ambiental, sumamos nuestro interés por cumplir con las expectativas de otras partes interesadas, como pueden ser empleados, proveedores, técnicos subcontratados, administraciones públicas y sociedad en general. La Misión de Gloval es ser una compañía que soporte de una forma óptima a los diferentes departamentos que la componen, para que cada uno de ellos cumpla fielmente su misión particular y de forma conjunta, alcanzar sus objetivos financieros

#### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Existe un departamento de SAC que soluciona los

## INFORME DE PROGRESO 2019

problemas que puedan surgir con los clientes en el proceso de tasación.

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

El departamento de calidad cuenta con un responsable en la gestión de todos los procedimientos.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Gloval está sometida con periodicidad anual a auditorías de calidad por auditores externos que deben certificar que se están cumpliendo los objetivos de Calidad y medio ambiente que nos hacen merecedores de las ISO 14001 (sistemas de gestión de medioambiente) e ISO 9001 (sistemas de gestión de calidad)

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio.

### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

El departamento comercial se encarga de visitar periódicamente a los principales clientes y así evaluar de primera mano su satisfacción y feedback.

### Objetivos marcados para la temática

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente certificado por AENOR, la organización ha definido un conjunto de objetivos e indicadores de seguimiento de la actividad, que permite su análisis, el cumplimiento de requisitos y de las expectativas de las partes interesadas, la evaluación de satisfacción del cliente y la definición de acciones que den como resultado la mejora continua del sistema, respetando el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y teniendo en todo momento la perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios.

---

## Resolución de incidencias

## y satisfacción del cliente

Para Gloval la satisfacción del cliente se define como el compromiso de la entidad en cumplir con los procesos y requisitos necesarios para la satisfacción global del cliente, sin menoscabo de la rigurosidad e integridad de todas y cada una de nuestros informes. Todos los meses se realizan encuestas sobre la atención recibida y se solicita una puntuación sobre 5, del grado de satisfacción.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Gloval ha aprobado recientemente la adaptación a la integración del RIC (reglamento interno de conducta), procedimiento de obligada implementación por indicación del Banco de España.

### Política de Calidad - Política

El compromiso del sistema de calidad nace en la Dirección de la compañía y ésta designa un equipo responsable del seguimiento de la implantación así como para recoger sugerencias, desviaciones e implementar medidas de mejora.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio. .

### Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

La organización dispone de niveles de servicio acordado consensuados con los clientes. Para la evaluación y seguimiento de los mismos, existe un comité de seguimiento (cliente - Gloval). La sociedad en cumplimiento con la Orden Ministerial ECO/734/2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, como usuario de nuestros servicios, dispone de un departamento de Atención al Cliente al que pueden hacernos llegar cualquier observación, propuesta de mejora o reclamación, dirigiéndose al

## INFORME DE PROGRESO 2019

responsable de Atención al cliente. La sociedad dispone de un responsable de Atención al Cliente a través de la web y un procedimiento establecido para atender dichas comunicaciones.

### Información transparente al clientes

Para GLOVAL la transparencia es uno de nuestros pilares en cuanto fomenta una relación de confianza con los clientes. Nuestros clientes tienen acceso a la trazabilidad de sus encargos, así como a las comunicaciones internas entre la central y los técnicos de campo y de control de calidad.

#### Código Ético / Conducta - Política

El Consejo de administración de Gloval ha aprobado en 2019 el Código Ético de la compañía y se ha redefinido el Reglamento Interno de Conducta, que deben ser respetados por todos sus colaboradores. Además se han aprobado durante el presente ejercicio el manual y la Política de cumplimiento y prevención de riesgos penales, que persigue reforzar la cultura corporativa de cumplimiento normativo.

#### Política RSE - Política

En un mundo cada vez más competitivo y global, Gloval es consciente de su papel activo como generadora de riqueza, empleo, productos y servicios de calidad, así como de otros beneficios para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y demás grupos de interés, incluidas las comunidades y los mercados en los que opera. Ante este contexto actual, ya no es posible concebir una empresa que no gestione la sostenibilidad integrando sus tres vertientes: el valor económico, el valor social y la gestión responsable de los recursos ambientales.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Definir mecanismos y procedimientos para potenciar la transparencia de Gloval frente a sus grupos de interés, definiendo un programa de comunicación de que destaque el compromiso de Gloval en el ámbito de la RSE

#### Formación - Acción / Proyecto

Sensibilización acerca del programa de cumplimiento mediante formación al Consejo, a todos los empleados de Gloval, así como a su red de colaboradores.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

implementado en la intranet de la compañía.

#### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Se realizará una verificación periódica de las denuncias recibidas para garantizar la eficiencia operativa del procedimiento.

#### Objetivos marcados para la temática

Gloval ha implementado un Modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales al objeto de promover una verdadera cultura ética y de cumplimiento. De este modo, Gloval promueve e impulsa su cultura ético-empresarial, asienta sus mecanismos de control y reduce la posibilidad de que se cometan ilícitos penales en su nombre, ya sea de forma directa o indirecta. Con el firme compromiso de velar por el cumplimiento de los principios éticos y de buen gobierno corporativo, Gloval tiene entre sus prioridades desarrollar una sólida cultura corporativa de cumplimiento normativo, en la que los valores éticos de la compañía se constituyan como elementos centrales de su actividad y de la toma de decisiones.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

Recogido en el Plan de Prevención Penal de Gloval. Política anticorrupción.

#### Código Ético / Conducta - Política

Aprobado el Código Ético que establece los principios de conducta y valores éticos generales. Por su parte el Canal Ético garantiza la comunicación de cualquier delito o sospecha del mismo.

#### Política de Compras - Política

El Plan de Acción de RSC prevee controles y cláusulas contractuales anticorrupción y soborno en los contratos firmados con proveedores.

#### Política de Comunicación Interna - Política

Se ha definido un plan de comunicación interna para dar a conocer Código ético y políticas.

#### Canal ético - Acción / Proyecto

Aprobación y protocolo funcionamiento.

#### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Píldoras formativas

#### Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Auditorías externas periódicas de seguimiento del modelo de Cumplimiento

#### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

#### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

### Ambiente laboral

El crear un buen ambiente laboral no sólo es una situación deseable sino necesaria para cualquier organización que quiera desarrollarse con éxito.

#### Política de RRHH - Política

La empresa desarrolla su misión, partiendo de los siguientes principios y valores: Independencia en el trabajo, condiciones físicas del puesto de trabajo, implicación y no absentismo, sistema de reconocimiento al trabajo bien hecho, liderazgo, igualdad...

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

Se han unificado los Planes de Riesgos laborales en un único plan de aplicación a Gloval.

#### Cultura Corporativa - Política

Fomentar a nivel empresa la cultura del giving-back. Se creará una sección en la intranet.

#### Protocolo de Voluntariado Corporativo - Política

Creación a largo plazo de un plan de voluntariado Corporativo

#### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se ha implantado en 2019, ampliándose en contenido para 2020

#### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

En 2019 se han llevado a cabo obras de mejora en varias

## INFORME DE PROGRESO 2019

oficinas y delegaciones para dotar a los empleados de un confort y unas condiciones de trabajo aun mejores si cabe.

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Periódicamente se reportan las horas formación / empleado del grupo en el plan de RSC

## Formación a empleados/as en aspectos de derechos

### humanos

La Compañía se compromete en el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos.

#### Política RSE - Política

Son varias las medidas que adoptamos en nuestra política de Responsabilidad Social al respecto, comprometiéndonos a desarrollar nuestra actividad de forma ética y transparente cumpliendo con la regulación y en el marco de nuestros valores.

#### Código Ético / Conducta - Política

Aprobado en 2019 contempla los valores de Gloval y durante 2020 será dado a conocer a empleados y colaboradores aprovechando la puesta en marcha del Canal ético.

#### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos - Acción / Proyecto

Se les informará en las formaciones en materia de Código Ético y cumplimiento normativo que se llevarán a cabo en 2020

#### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Se crearán unas evidencias de las jornadas de formación

que permitan conocer efectivamente dicho porcentaje.

## Impulsar la sensibilización en materia

### medioambiental



Gloval ha aprobado en 2019 el Plan de acción en materia de RSC, que promulga la gestión eficiente de los recursos.

#### Política RSE - Política

En Gloval, en cumplimiento de la ISO 14001 y del plan de acción de RSC se han formalizado unos objetivos anuales para medir los avances en términos medioambientales .

#### Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Responsable de Responsabilidad Social Corporativa

#### Estrategia Climática - Acción / Proyecto

Reducción de la huella de carbono. Reducción de consumo eléctrico y de agua, mediante medidas eficientes en las oficinas. Edificio sede sostenible.

#### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Cálculo de la huella de Carbono (alcances 1 y 2)

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

Medición y cálculo de ratios anuales

#### Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) - Indicador de Seguimiento

Medición y cálculo de ratios anuales

### Evaluación de desempeño a empleados/as

Instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización, logra que una organización sea más competitiva y eficaz. De tal manera que se puede medir el rendimiento, las capacitaciones, necesidades de formación y la conducta, entendida como las actitudes de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

---

#### Política de Igualdad - Política

Para 2020 está previsto un Plan de Igualdad para la organización.

#### Política de RRHH - Política

#### Estandarización de procesos de evaluación de desempeño - Acción / Proyecto

De esta manera se puede medir el rendimiento de la organización, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

#### Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Se hacen periódicamente.

---

### Independencia y Transparencia

Gloval, a través del RIC, fomenta en el conjunto de sus empleados y colaboradores un fiel cumplimiento a los deberes de independencia, incompatibilidad y secreto profesional derivados Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el Régimen Jurídico de Homologación de los Servicios y Sociedades de Tasación.

---

#### Sistema de Gestión en Integridad y Transparencia e Independencia - Acción / Proyecto

Mediante el establecimiento del marco conceptual y el compromiso de los empleados y los colaboradores con el cumplimiento de los principios que se desarrollan en la normativa, como los de independencia y secreto profesional, integridad, objetividad y competencia profesional.

---

### Formación al empleado/a

Gloval entrega un pack de información a las nuevas incorporaciones, que recoge la política de Recursos Informáticos y diversas informaciones de interés a los nuevos empleados.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Entrega de un pack de información para nuevas incorporaciones que contenga el Código Ético para su aceptación, cláusula del deber de información y consentimiento y Política de Uso de Información y utilización de Recursos Informáticos.

#### Objetivos marcados para la temática

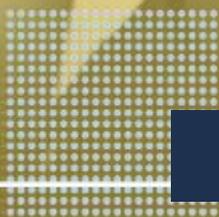
Aprobación de un Plan de Igualdad. Elaboración de un protocolo de acoso.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Socios / accionistas



---

## Transparencia en la exposición de la información

Nos comprometemos a desarrollar nuestras actividades de forma ética y transparente, cumpliendo la regulación y el marco de nuestros valores.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Establecer un marco común de actuación de materia de comportamiento ético

### Política de Comunicación y Contacto con Socios o Accionistas - Política

Contacto y reporte de la actividad a los accionistas de periodicidad mensual.

### Política de Integridad y Transparencia - Política

### Comunicación con el socio o accionista - Acción / Proyecto

Consejos o excoms mensuales

---

## Relación con los socios o accionistas

Durante el ejercicio 2019 se ha producido la puesta en funcionamiento del modelo de Cumplimiento Penal.

---

### Política de Integridad y Transparencia - Política

Aprobación por el Consejo de Administración del Manual y la Política de prevención de riesgos penales.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Formación y comunicación interna y externa para dar a conocer a toda la organización la política.

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo de esta Política es manifestar la voluntad de Gloval de asentar una cultura de cumplimiento normativo que permita el desarrollo de una conducta profesional diligente, así como mostrar una firme condena ante la comisión de cualquier clase de ilícito, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para la organización.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



## INFORME DE PROGRESO 2019

### Consumo de la entidad



Mediante la medición periódica de los consumos de energía y papel, Gloval se compromete a una efectiva reducción de los mismos.

#### Política RSE - Política

El plan estratégico de RSC contempla una progresiva reducción de los consumos.

#### Política de Reducción de Consumo - Política

Acciones para concienciar de un consumo responsable de los suministros dentro de la organización. Monitorización de los consumos eléctricos y de agua, papel y tóner en las oficinas y fomentar una gestión responsable de estos suministros.

#### Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

Sensibilización de los empleados de Gloval en aspectos medioambientales mediante píldoras formativas con casos prácticos de las actividades desarrollada en la organización.

#### Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

Periodicamente se presenta un informe de RSC que incluye consumos mensuales de suministros.

#### Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) - Indicador de Seguimiento

Se mide mensualmente intentando reducir anualmente su consumo.

#### Objetivos marcados para la temática

Nos comprometemos con la calidad, buscando servicios más sostenibles. Nos comprometemos con la reducción del impacto medioambiental en las comunidades en las

que estamos presente.

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Trabajamos para asegurar la minimización de residuos y de su posterior gestión a través de gestores autorizados. Por ello apostamos por el informes digitales y nos comprometemos a evitar el uso de papel como soporte de nuestros informes. Medimos nuestros consumos.

#### Política Ambiental - Política

Definida en la política de nuestro plan de RSC.

#### Política de viajes y desplazamientos - Política

Promovemos las conference calls para evitar desplazamientos y viajes innecesarios.

#### Política de Reciclaje - Política

En cada oficina

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

#### Objetivos marcados para la temática

Para 2020 está previsto la medición de la huella de carbono alcance 1 y 2, y el alcance 3 a algo más largo plazo.

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



## INFORME DE PROGRESO 2019

Conscientes de las oportunidades que nos brindan, Gloval promueve el uso de las nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

La empresa tiene definida una política de calidad y medio ambiente. La obtención de las certificaciones ISO 9001 y ISO 14001 han posibilitado la implantación y desarrollo de una política de calidad y medio ambiente, así como de su mejora continua.

### Política de Reciclaje - Política

Se establece un plan de reciclaje a raíz de las exigencias de la ISO 14001.

### Política RSE - Política

Implementado un plan estratégico de RSC para sentar las bases de los compromisos que Gloval mantiene en relación con sus grupos de interés. Orientada a ayudar a toda la organización a desarrollar la misión y la visión de la Compañía a través de los valores y dentro del marco del Código Ético.

### Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos - Acción / Proyecto

Las oficinas de Gloval tienen contratado un servicio de retirada periódica de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos, incluyendo fluorescentes.

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

Durante 2019 se ha reducido en gran manera el consumo de papel, ya que los informes han dejado de imprimirse prácticamente para la mayoría de clientes, enviándose a los mismos en formato digital.

### Buenas prácticas para reducir el consumo de energía - Acción / Proyecto

La medición periódica de los consumos de suministros y la concienciación de toda la organización de la necesidad de su reducción.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Anual con motivo de la renovación de la ISO 14001.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente se reportan para el cumplimiento de objetivos del plan de RSC.

### Objetivos marcados para la temática

La Gestión eficiente de los recursos junto con un consumo responsable de suministros y la sensibilización de los empleados son los objetivos fijados por Gloval para 2019 para lograr el uso sostenible de los recursos.



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

---

### Ambiente laboral



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos

#### humanos



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 410, 412, 412-2

---

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 13 | Acción por el clima

---

### Evaluación de desempeño a empleados/as



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

---

### Independencia y Transparencia



## INFORME DE PROGRESO 2019

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

### Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

## Clientes

### Fomento de la calidad en la entidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

### Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

---

## Socios

### Transparencia en la exposición de la información



## INFORME DE PROGRESO 2019

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205, 417

---

### Relación con los socios o accionistas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

---

## Medioambiente

### Consumo de la entidad



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2

---

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante, 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 302-4



---

## INFORME DE PROGRESO 2019



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de las políticas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.  
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# INFORME DE PROGRESO

—  
2019

