



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
INFORME DE PROGRESO
2019

INFORME DE PROGRESO 2019

Arco Valoraciones, S.A.

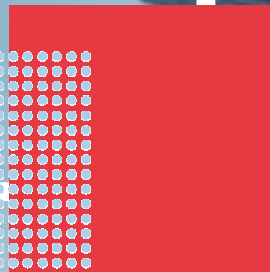
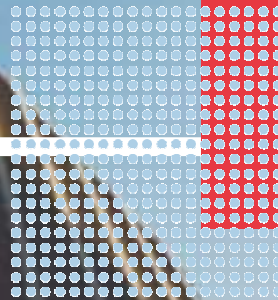


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas
- Medioambiente
- Administración



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

**CARTA RENOVACIÓN COMPROMISO
RED DEL PACTO MUNDIAL**

Murcia, a 06 de Abril de 2020

Tras varios años adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nos complace hacerles partícipes del OCTAVO Informe de Progreso de ARCO VALORACIONES S.A., como muestra de apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial, todos ellos referidos a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción.

A continuación se detallan las acciones implantadas en nuestra compañía para implementar y desarrollar los Diez Principios del Pacto Mundial, confirmando el firme y determinado propósito y compromiso de nuestra empresa en lo que se refiere al bienestar de los empleados, a la conciliación de su vida familiar, a la conservación del medio ambiente y al estricto cumplimiento de la normativa legal aplicable.

Desde nuestra adhesión al Pacto Mundial hemos venido trabajando en la definición e implantación de una Política de RSE adecuada y sólida, respetuosa con el Medio Ambiente y con los Derechos de nuestros trabajadores, desde una perspectiva de atención continuada a las expectativas de los diferentes Grupos de Interés identificados. Esta política ha dado como resultado acciones encaminadas a la mejora de las condiciones laborales, permitiendo una mayor conciliación con la vida familiar, el fomento de las opiniones de los empleados en el análisis de riesgos y oportunidades de la organización, así como en el fomento de la convivencia entre trabajadores; las medidas tendentes a conseguir una óptima equiparación salarial entre géneros se llevan efectuando desde hace años dentro de la Organización. Desde un punto de vista de la sostenibilidad se ha reducido el consumo de papel a la mínima expresión posible, y procurado una disminución en los consumos de electricidad y agua en las oficinas centrales.

El seguimiento y monitorización de las acciones ya implantadas así como la puesta en marcha de nuevos proyectos que permitan la mejora de nuevos aspectos, son ejes vertebradores en el establecimiento de cualquier Política dentro de la Organización, en base a la observancia y respeto de lo establecido en los Diez Principios del Pacto Mundial.

Arco Valoraciones, por consiguiente, desea mantener y renovar este compromiso social y ambiental, así como ratificar su gestión orientada al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, difundiendo este su compromiso por las vías oportunas a todos los grupos de interés o partes involucradas.

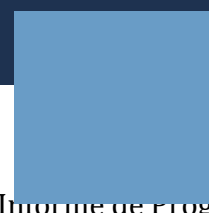
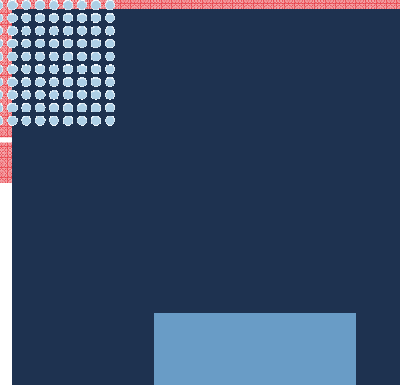
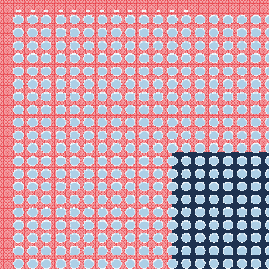


Fdo. Antonio Segura Martínez
Consejero Delegado



SOCIEDAD DE TASACIONES HOMOLOGADA POR EL BANCO DE ESPAÑA CON EL Nº 4416
INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE MURCIA TOMO MU-256, FOLIO 152, HOJA MU-5073

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Arco Valoraciones, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avd. Primo de Rivera, 17

Localidad

Murcia

Provincia

Murcia

Comunidad Autónoma

Región de Murcia

Dirección Web

www.arcovaloraciones.com

Número total de empleados

38

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Tasacion y valoracion de bienes inmuebles.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

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

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

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

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

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

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

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

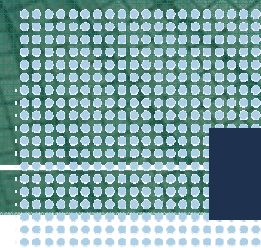
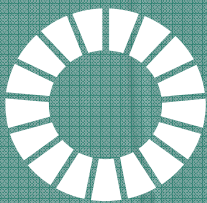
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

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.

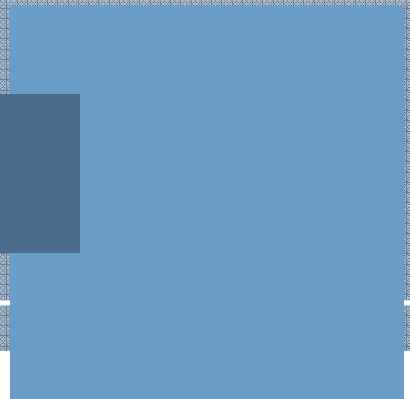
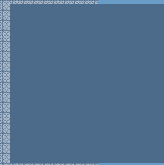
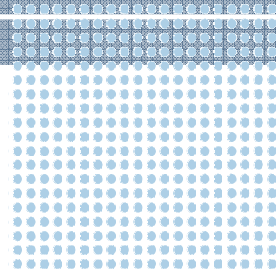
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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



8

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



3

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



4

Temáticas contempladas

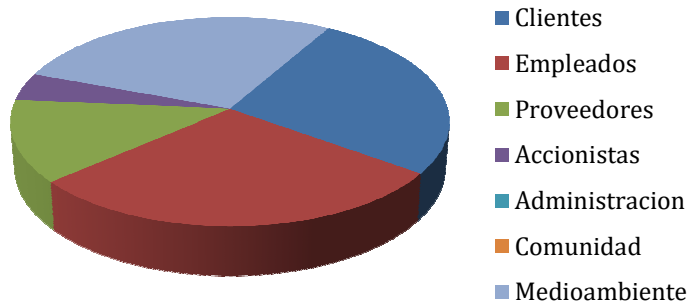
ANTICORRUPCIÓN



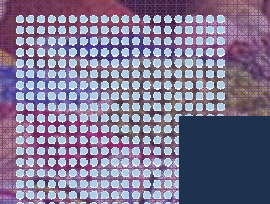
1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Fomento de la calidad en la entidad

Política de Calidad - Política

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado. La política de Calidad establecida en la compañía tiene como eje vertebrador la observancia de la satisfacción del cliente y la mejora continua, con una completa identificación de los riesgos y oportunidades que se presentan en cada proceso y una evaluación del correcto desempeño y funcionamiento de cada uno.

Código Ético / Conducta - Política

Implementar un Código Ético y de Conducta que establezca las líneas directrices la Empresa en relación al desempeño de las actividades de los diferentes agentes que entran en acción, desde una perspectiva piramidal en la que en el nivel más elevado se sitúa el Consejo de Administración y el Nivel más bajo en nuestros empleados. Se establece un Código Ético y de Conducta que procura en todos los niveles de la Empresa un comportamiento Ético, Responsable, y con unos valores definidos en un entorno de lealtad y preservación de las buenas conductas.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Tener una política de comunicaciones apropiada permite a todas las partes interesadas tener información y comprensión de los Objetivos marcados desde el punto de vista de la Calidad, y de las expectativas que en materia de calidad se espera de nuestros clientes y proveedores. Arco Valoraciones S.A. posee un Plan de Comunicaciones donde se determinan qué se comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica y qué resultados se esperan y objetivos se plantean en materia de Calidad.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

.Arco Valoraciones S.A. posee un sistema de

intercambio de información entre nuestros proveedores y nuestros clientes que permite a éstos últimos y a los agentes de tramitación interna tener información actualizada de la trazabilidad del producto solicitado.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado. Total descripción, implementación y Control sobre Procesos, Procedimientos y responsabilidades relacionadas con los Clientes, que garantizan un conocimiento de la satisfacción de los mismos y procuran una relación perdurable con aquellos basada en dicha satisfacción.

Gestión de partners y alianzas - Acción / Proyecto

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

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019

Arco Valoraciones realiza un análisis de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción que remite a sus clientes y estos realizan con el objetivo medir desviaciones y poder verificar cuáles son los puntos de satisfacción de sus clientes entre las diferentes variables que mide. Del análisis de las encuestas de satisfacción se obtienen medias parametrizadas de las diferentes variables que se miden y se implementan acciones correctivas sobre aquellos indicadores que tengan una desviación representativa de cara a evitar posibles reiteraciones

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Política de Seguridad de la Información - Política

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

Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

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

Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Arco Valoraciones tiene adaptada su Política de Protección de Datos al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos. .Dentro de la Política de Protección de Datos de la Organización se encuentra determinado: - La necesidad de consentimiento expreso

por parte de nuestros clientes de cara al tratamiento de sus datos. - El nombramiento de un Delegado de Protección de Datos - El cifrado o encriptación como metodología de protección de los datos. - Protocolo ante violaciones en bases de datos. - Información a los clientes sobre derechos de rectificación y cancelación de datos, así como información previa sobre el uso de dichos datos.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política

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

Política de Calidad y Medioambiente - Política

La Política integrada de Calidad y Medioambiente de la Organización pretende dar Satisfacción a los Grupos de Interés pertinentes a aquella, así como una correcta definición de procesos, procedimiento y responsabilidades dentro de la Organización que garanticen una completa Satisfacción de las partes Interesadas. Con ella se procura igualmente un desarrollo de la actividad de la Organización sostenible y respetuoso con el medioambiente a través de la adecuada formación y sensibilización de todos los agentes que la componen. . Toda la Organización conoce y tiene comunicada la Política de Calidad y Medioambiente que se encuentra convenientemente implementada de manera que se hacen seguimientos a cada uno de los Indicadores establecidos, así como las correspondientes Medidas de Mejora identificadas, con el objetivo anteriormente expuesto.

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2019

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Arco Valoraciones realiza dos auditorías anuales, que le permiten conocer el Grado de Satisfacción de sus Clientes, Implementar proyectos de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, así como acciones correctivas y de mejora sobre desviaciones. Se realiza una auditoría anual interna por Auditores Internos con verificada experiencia y una Auditoría anual Externa que verifica el cumplimiento de requisitos asociados con la Satisfacción de nuestros Clientes de cara a las Certificaciones en Normas ISO en las que la Organización se encuentra Certificada.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Arco Valoraciones realiza un análisis de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción que remite a sus clientes y estos realizan con el objetivo medir desviaciones y poder verificar cuáles son los puntos de satisfacción de sus clientes entre las diferentes variables que mide. Se realizan Encuestas de Satisfacción a nuestros clientes que permiten la medición de parámetros de referencia previamente definidos por la Organización. Se trata de conseguir, en los diferentes aspectos analizados, una puntuación de 4 o superior en escala de 5, de un 70% de las encuestas realizadas.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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

Consumo responsable

Fomento del consumo responsable de tangibles y materias primas dentro de la Organización

Consumo Responsable y Tratamiento Residuos - Política

“Actuar de forma responsable en relación al medio ambiente es, para ARCO VALORACIONES S.A., una práctica que debe ser abordada con método y objetividad, una actitud que debe materializarse y rentabilizarse de forma transversal en todas sus áreas de actividad”.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Arco Valoraciones dispone de una Catálogo de Buenas Prácticas que garantizan la Llegada de la Política de Medioambiente de la Organización a todos sus agentes y grupos de interés. Se materializa con su visualización en página web, Intranet de la Empresa, y Comunicación correspondiente a Empleados, Colaboradores Externos y Proveedores.

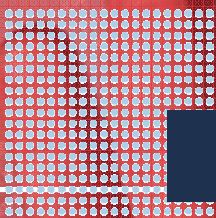
Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se audita de forma anual los resultados de la monitorización de la gestión de residuos y el consumo de materia prima y energías.

Documentos adjuntos:

[CARTA DE COMPROMISO MEDIO AMBIENTE Firmado.PDF](#)

GRUPO DE INTERÉS Empleados



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental. El alcance del SGA de ARCO VALORACIONES, S.A. es la gestión de recursos y procesos que incidan directa o indirectamente con el medioambiente, a partir de los servicios que presta la Sociedad y que se concretan en la tasación de bienes inmuebles de toda naturaleza. Los principios sobre los cuales se implanta la Política Ambiental en Arco Valoraciones S.A. son:

- Responsabilidad Ambiental: forma parte como pilar fundamental de la Empresa el compromiso para con el medioambiente, motivo por el cual constituye una responsabilidad la interacción con el mismo de la manera conveniente.
- Sostenibilidad Medioambiental: el desarrollo sostenible, esto es, la utilización sostenible de los recursos naturales renovables tales como el agua, los bosques, etc.; debe estar presente en la toma de decisiones estratégicas de la Empresa en todo momento.
- Gestión de Residuos: es interés de la Empresa reducir y, en donde sea posible, eliminar los residuos mediante la reducción en el punto de producción. En referencia al reciclaje, todos los residuos deben manipularse y desecharse mediante métodos seguros y responsables.
- Ahorro energético: se pretende fomentar el ahorro energético y mejorar la eficiencia energética de las operaciones internas y de los productos y servicios que ofrecemos. Se harán todos los esfuerzos posibles para que las fuentes energéticas utilizadas sean sostenibles y seguras para el medio ambiente.
- Reducción de los riesgos: se pretende minimizar los riesgos que ponen en peligro al medio ambiente, a la salud y a la seguridad de nuestros empleados y de las comunidades en las que estamos presentes mediante la correcta aplicación de las técnicas, instalaciones y procedimientos de funcionamiento que ofrezcan la mayor seguridad posible y por medio de la preparación ante situaciones de emergencia.
- Productos y servicios seguros: se pretende reducir y donde sea posible eliminar, la producción, utilización o venta de productos y servicios

que causen daños medioambientales o riesgos a la salud y seguridad.

- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de ARCO VALORACIONES, S.A. es un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Correspondencia jurídica: la Empresa se compromete a cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la propia Organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Compromiso: la empresa se compromete con la prevención de la contaminación

Política de Reducción de Consumo - Política

Arco Valoraciones dispone de una Política de Reducción de Consumos dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, que permite una reducción paulatina del uso del papel dentro de la Organización, procurando el uso de formatos digitales, así como el uso de Papel Reciclado en aquellos supuestos de uso interno. Arco Valoraciones S.A. tiene establecidos como objetivos, dentro de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, la reducción del consumo relacionado con su actividad en sus oficinas centrales, que permita una mejora en la eficiencia y en el tratamiento de recursos disponibles, y consiguientemente un consumo responsable de éstos últimos.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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

Mediante el establecimiento de Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental y el establecimiento de indicadores se permite la consecución de dichos objetivos así como la minimización en desviaciones en relación a los mismos. Arco Valoraciones S.A. evalúa anualmente el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación a su política de medioambiente: - Control y seguimiento del consumo de Electricidad en sus oficinas centrales; medición del consumo por persona y por expediente emitido. - Control y seguimiento del consumo de Agua en sus oficinas centrales; medición del consumo por persona y por expediente emitido. - Control y seguimiento del consumo de papel: medición del consumo por persona y por expediente emitido.

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

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

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

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

Igualdad de género

Renovación de Plan de Igualdad establecido en la Organización, con políticas destinadas a evitar la discriminación en cualquier ámbito entre sexos.

Plan de Igualdad - Política

Renovación de Plan de Igualdad establecido en la Organización, que permite mediante sus acciones establecidas una efectiva igualdad en las condiciones laborales entre hombres y mujeres.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Realización de áreas de trabajo dentro del Comité de Seguimiento del Plan de Igualdad que permitan una efectiva sensibilización sobre la materia en los emplead@s

Documentos adjuntos:

[Plan de Igualdad 2020 ARCO VALORACIONES S.A..pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

Materializar mediante políticas de sensibilización la efectiva igualdad entre trabajadores y trabajadoras.

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

Políticas de prevención de delitos relacionados con la corrupción y el soborno implementadas dentro de la organización.

Política Anticorrupción - Política

Se procura la identificación de riesgos inherentes a las diferentes formas en la que se pueden presentar este tipo de delitos, se implementan medidas para su previsión y se obtiene repositorio de evidencia sellada en el tiempo para su acreditación.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Principios Éticos y difusión: principios de transparencia e igualdad de oportunidades Normas relativas a regalos e incentivos Normas relativas a gastos de viajes y representación Control del efectivo y registro de pagos

INFORME DE PROGRESO 2019

Control de donaciones, patrocinios y mecenazgos
Control de Intereses Control de Proveedores y otras
Empresas

Objetivos marcados para la temática

Prevención del delito en la Empresa Formación continua
para sellar el control individual Buenas prácticas y
reputación

Cláusulas contractuales con los empleados

Política de RRHH - Política

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

Arco Valoraciones S.A entiende que, tener un clima

laboral sano y en armonía, es pieza básica para una mejora en la productividad así como para una completa identificación entre sus empleados y la Empresa. Para ello, pretende fomentar, entre sus empleados, medidas de conciliación con la vida laboral que permitan un completo ejercicio de ambas facetas. Arco Valoraciones S.A. está definiendo cuáles son las diferentes medidas a adoptar que permitan una efectiva conciliación entre la vida laboral y la vida familiar de sus empleados: - teletrabajo en algunas áreas y departamentos; - permisos laborales; - ajuste de horarios personalizados en función de las circunstancias familiares y personales.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Arco Valoraciones tiene implementados mecanismos de teletrabajo que permitan una efectiva conciliación familiar, así como medida de protección ante colectivos especialmente sensibles. Asimismo se valoran los beneficios que esta modalidad de jornada laboral ofrece en relación al desarrollo profesional, rendimiento, y ambiente laboral.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

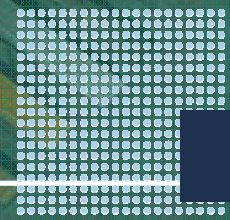
Encuestas que miden la Satisfacción de nuestros Clientes relacionada con diversos parámetros e indicadores previamente definidos. - Arco Valoraciones S.A. ha planteado, como elemento iniciador de esta Política, una encuesta a sus empleados, en la que se refleja cuáles son las percepciones de sus trabajadores en relación a su efectiva conciliación con su vida personal, y cuáles son las medidas que consideran más apropiadas de cara a conseguir una total conciliación.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Relación duradera con los proveedores

Política de Calidad - Política

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado. Dichos estándares definidos en la Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. se alcanzan de mejor y más eficaz manera con mayor y mejor conocimiento y puesta en práctica por parte de nuestros proveedores; de ahí que Arco Valoraciones S.A. procure relaciones estables con aquellos proveedores que cumplen, en la medición y evaluación que Arco Valoraciones S.A. desempeña, con los estándares de calidad exigidos.

Formación - Acción / Proyecto

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

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

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

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

.La Organización dispone de un Sistema de Control Informatizado que permite asegurar una correcta lectura de datos de las Reclamaciones, Sugerencias y

Quejas que nuestros clientes nos ofrecen, con una estudiada segmentación por origen y tipo de reclamación, lo que nos permite la obtención y lectura de resultados en comparativa con otros periodos medidos, y por tanto asegurar una estable relación de colaboración con nuestros clientes.

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Política de Calidad - Política

La Política de Calidad de Arco Valoraciones S.A. tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado. A través de la evaluación y medición de los tiempos empleados por los proveedores se conoce el grado de adecuación a las líneas marcadas en la Política de Calidad de la compañía.

Código Ético / Conducta - Política

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

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

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

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2019

Conducta.

Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento

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

Evaluación - Herramienta de Seguimiento

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

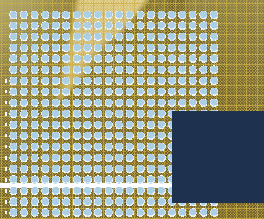
Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

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

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

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Satisfacción de expectativas

Normativa interna - Política

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

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

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

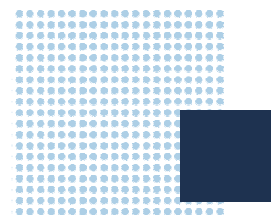
Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Canal de Denuncias pretende canalizar internamente todas aquellas comunicaciones que los Empleados quieran formalizar relacionadas con posibles o

supuestos incumplimientos normativos dentro de la Organización. Se integra, como un elemento más, dentro de la Política de Compliance que la Organización determine. De igual manera sirve para proporcionar a nuestros Clientes un elemento de credibilidad relacionado con el cumplimiento de leyes y normas dentro de la Organización, procurando así una mayor tranquilidad y satisfacción para ellos. .Arco Valoraciones S.A. tiene establecido y comunicado a las partes interesadas la existencia de un Canal de Denuncias que permita poner en conocimiento de su responsable las sospechas de antijuridicidad de ciertas conductas en el seno de su Empresa. A partir de ahí se activa un protocolo de investigación proporcional al impacto de la conducta bajo la premisa de la discreción y anonimato.

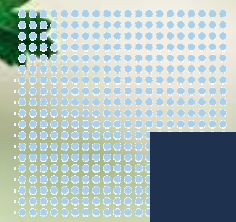
Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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





GRUPO DE INTERÉS Medio ambiente



Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

El sistema de gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las líneas directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental. El SGA describe todos los procesos y procedimientos necesarios a implementar dentro de la Organización que procuren satisfacer la política ambiental empresarial, basada en el crecimiento sostenible y respetuoso con el medioambiente, en una gestión eficiente y responsable de los recursos, y una sensibilización constante de todas las partes integrantes de la Organización.

Formación - Acción / Proyecto

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

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

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

Consumo de la entidad

Política de Reducción de Consumo - Política

En Arco Valoraciones buscamos minimizar el impacto de la actividad en el medio natural en el que operamos y utilizar recursos eficientes. La evaluación de los riesgos medioambientales de nuestra actividad y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades externas ayudan a asegurar la mejora continua en nuestra gestión ambiental, integrada y alineada con nuestra estrategia corporativa.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Jornadas de sensibilización programadas en calendario anual. Decálogo de Buenas Prácticas Ambientales.

Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

Con la frecuencia mensual se analizan los consumos de materias y recursos más evidentes de la Organización. Su monitorización permite corregir desviaciones para alcanzar los objetivos propuestos en cada materia anualmente. Una vez finalizado el año se elabora un informe de resultados y se revisan las políticas establecidas junto al establecimiento de nuevos objetivos.

Documentos adjuntos:

[INFORME RESULTADOS GESTION AMBIENTAL 22_01_2020.PDF](#)

Objetivos marcados para la temática

Estudiar, analizar y reducir los impactos asociados a nuestras actividades. Definir Políticas Ambientales para todos nuestros procesos. Cumplir de manera estricta la legislación ambiental aplicable a nuestras actividades, procesos productivos y servicios. Fijar objetivos y metas ambientales anualmente. Formar y sensibilizar sobre el respeto medioambiental a los empleados.

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

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

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

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

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

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

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

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

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

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

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

ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



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

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento,13 | Acción por el clima

Igualdad de género



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

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Cláusulas contractuales con los empleados



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Proveedores

Relación duradera con los proveedores



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, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

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: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Relación duradera con los clientes



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, 12 | Producción y Consumo Responsable

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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

INFORME DE PROGRESO 2019

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas
Indicador GRI: 418

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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Consumo responsable



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: 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Indicador GRI: 301-1

Socios

Satisfacción de expectativas



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

Medioambiente

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



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

ODS relacionado: 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Vinculación Ley: I: Información sobre cuestiones medioambientales

Consumo de la entidad



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

INFORME DE PROGRESO 2019

ambiente.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable

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: 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



Programa de las Naciones Unidas
para el Desarrollo

INFORME DE PROGRESO

—
2019

