

INFORME DE PROGRESO

PRESENTADO POR:

AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A.

SOCIEDAD DE TASACIÓN HOMOLOGADA
POR EL BANCO DE ESPAÑA 4499
ABRIL 2020
OVIEDO, ASTURIAS, ESPAÑA

Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

- 04.1. Clientes
- 04.2. Empleados
- 04.3. Proveedores
- 04.4. Socios/Accionistas
- 04.5. Medioambiente

01 |

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](#)
 [aesval.lvs](#)

Perteneciente a



Muy Señores nuestros:

Me complace presentar el primer informe de progreso de AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES SOCIEDAD DE TASACIÓN, S.A. en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2019 y hasta la fecha de este informe, en relación al cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Entre las principales actuaciones, es preciso destacar nuestro compromiso con la Calidad y el Medio Ambiente, reforzando nuestra trayectoria y evolución basada en la calidad con la implementación y el mantenimiento del Sistema de Calidad en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

La normativa de Calidad (ISO 9001:2015) implica que la compañía de manera continuada, planifica, organiza, gestiona, corrige y controla los procesos de su actividad para garantizar la estabilidad y calidad de sus informes de tasación.

La normativa de Medio Ambiente (ISO 14001:2015) implica que Aesval tiene implementado un sistema de gestión medioambiental en la compañía.

De igual manera somos conscientes de nuestra capacidad para contribuir al desarrollo social, por ello mantenemos un compromiso firme relativo al bienestar de los empleados, la conciliación familiar, el seguimiento de nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta del que son concedores y cumplidores también nuestros proveedores.

Por último, queremos destacar especialmente nuestra colaboración con otras compañías tecnológicas e informáticas en el desarrollo de una plataforma informática Big Data para el cálculo de valoraciones masivas de inmuebles que continuamos mejorando y perfeccionando en nuestro afán de implementar un buen servicio de calidad.

Mediante esta declaración AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A manifiesta su intención de renovar este compromiso social, según las directrices establecidas por los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que continuaremos difundiendo a nuestros grupos de interés.

Atentamente;

Fdo.: Carlos Rocas Arbesú
Director de Aesval Lógica de Valoraciones S.A.

02

PERFIL DE LA ENTIDAD

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](#)
 [aesval.lvs](#)

Perteneciente a



Información general

- Nombre Completo (Razón Social)

AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A.

- Tipo de empresa

PYME

- Dirección

ALONSO QUINTANILLA 3, 1º H 33002

- Localidad

Oviedo

- Provincia

Asturias

- Comunidad Autónoma

Asturias

- Dirección Web

www.aesval.es

- Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Rocés Arbesú

- Persona de contacto

Celia Menéndez Esteban

- Número total de empleados

23

- Sector

Servicios Profesionales

- Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Tasación y valoración de bienes inmuebles.

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

960.000-24millones

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

Proyectos I+D (TAKSON): 70.850,40 Euros

- Grupos de Interés más significativos

Clientes, Empleados, Proveedores,
Socios/accionistas, Medioambiente

- Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

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

España

- Alcance del Informe de Progreso

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

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

En función de nuestro contexto organizacional: la actividad, los diferentes grupos de interés con sus correspondientes necesidades / expectativas; teniendo en cuenta también nuestras estrategias y procesos así como las diferentes oportunidades de mejora que los indicadores reportan a la sociedad.

- Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Anual

- Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

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

No

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

No

- ¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

Estrategia y gobierno

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

Las aportaciones y sugerencias se analizan periódicamente con los distintos departamentos con el objeto de conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, y adecuar las acciones que se implementen en la Empresa buscando fundamentalmente la atención y satisfacción del cliente y la mejora continua.

Se realizan acciones de seguimiento periódicas y una revisión por la dirección anual para verificar la correcta implantación de los procesos y la consecución de las estrategias y acciones implementadas.

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

Se trata de una persona jurídica constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, cuyo organigrama se estructura de manera

piramidal tal y como sigue: Junta General de Accionistas Consejo de Administración, Equipo directivo: Director Técnico, Director de Recursos Humanos, Director Financiero, Coordinadores de Departamento: Técnico, Digital, Valoraciones Estadísticas, Servicios Centrales, Tramitación, Comercial, Contabilidad, Departamentos: Tasadores, Visado, sistemas de procesos, Valoraciones Estadísticas, Servicios Centrales, Tramitación, Contabilidad y Administración.

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

Algunos de los principios se analizan a través de los indicadores para las AUDITORIAS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE pero no todos. por su escasa incidencia en la actividad.

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

El Consejo de Administración al completo, decide cuáles son las líneas de trabajo de la organización que definen la Política de Responsabilidad Empresarial en base a las necesidades y expectativas comunicadas y detectadas por los

diferentes Grupos de Interés y de acuerdo con el marco que definen los Principios del Pacto Mundial. El Director técnico es el máximo responsable en relación a la RSE con apoyo del Departamento de Servicios Centrales.

- **Organigrama (adjunto en página 10)**

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

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

No, si bien no se descarta hacerlo en un futuro.

Más información

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

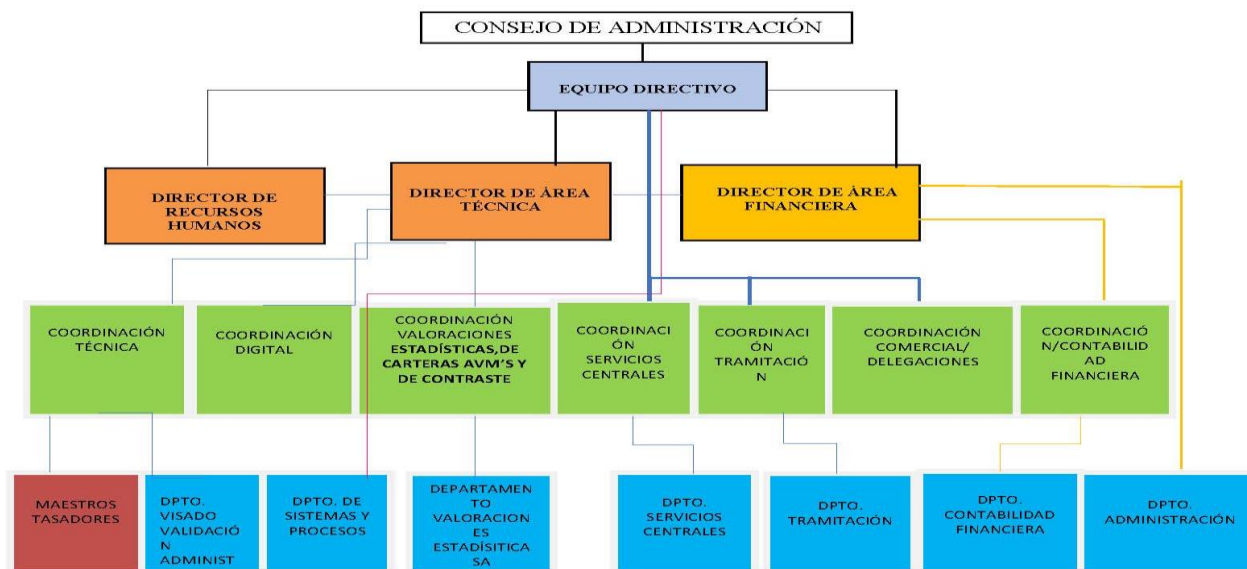
Aesval Lógica de Valoraciones tiene un especial Compromiso, en el desarrollo de su actividad, con la Sostenibilidad y Respeto al Medioambiente. Para ello parametriza residuos y consumos, implementando políticas de Respeto al Medio Ambiente dentro de su Organización, lo que afecta a -cualquier Grupo de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

- **Dirección Web**

<https://www.aesval.es/>

- **Otra información relevante**

Se desea que el presupuesto de innovación e investigación sea del 1% de la facturación de la empresa y también habrá inversión en formación



03

METODOLOGIA

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 aesvallogica
 aesval.lvs

Perteneciente a



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

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

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

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

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

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

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

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

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

04

ANÁLISIS

04.1. GRUPO DE INTERÉS CLIENTES

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a



Transparencia para nuestros Clientes

Política: Política de Calidad, Código Ético y Reglamento Interno de Conducta. Dentro de nuestra política de calidad tenemos como compromiso conseguir la plena satisfacción del cliente en todos nuestros servicios.

Dentro de nuestro Código Ético y el Reglamento Interno de Conducta se transmiten los principios y procedimientos a seguir para proporcionar al cliente un servicio profesional.

Objetivo: Una página web con toda la información sobre nuestros compromisos éticos y de conducta, con noticias del sector de interés para los clientes y con una información transparente sobre nuestros servicios y métodos.

Acción: Se ha actualizado la página web para poder formular consultas, quejas, reclamaciones on line, para poder hacer presupuestos de realización de informes y se está trabajando en la pasarela de pago.

El cliente tiene a su disposición nuestro Código Ético y Reglamento Interno de conducta.

Herramientas de seguimiento e indicadores: Se contabilizan el número de consultas y quejas que se hacen a través de la web, así como las solicitudes y presupuestos que se dan de alta y se evalúa la aplicabilidad y eficiencia de la página web para implementar, en su caso, las mejoras que sean necesarias.

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

Política: Documento de Seguridad de la Información LOPD. Aesval dispone de una Política de Seguridad en la información dado el alto volumen de información sensible que maneja; lo que determina confianza y tranquilidad en nuestros clientes a la hora del manejo y tratamiento de dichos datos.

Aesval tiene adaptada su Política de Protección de Datos al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016) y a la nueva ley de protección de datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales) en lo que respecta al tratamiento de 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 cifrado o encriptación como metodología de protección de los datos.
- Protocolo ante violaciones en bases de datos.
- Información a los clientes sobre derechos que pueden ejercitar en relación a sus datos (acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad), así como información previa sobre el uso de dichos datos entre otros muchos aspectos que vienen recogidos en el documento de Procedimiento de Gestión de Derechos

regulado en el Reglamento General de Protección de Datos.

También se han analizado todos los riesgos en esta materia y se han contemplado medidas para mitigarlos.

Objetivo: Implantar de manera efectivamente el Manual de uso de herramientas informáticas elaborado con ocasión del Compliance para empleados y proveedores.

Acciones: Realización de auditorías externas periódicas para revisar nuestra actividad.

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

Satisfacción del cliente

Política: Política de Calidad, Decálogo Medio ambiental y Servicio de Atención al Cliente.

La Política de Calidad de Aesval 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.

Con el Decálogo Medioambiental 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, incluido el cliente final.

Toda la Organización conoce y tiene comunicada la Política de Calidad y Medioambiente que se encuentra convenientemente implementada.

El Servicio de Atención al cliente pretende dar respuesta eficaz a todos aquellos aspectos relacionados con los clientes que aquellos nos hagan llegar a través de los cauces establecidos y disponibles para el cliente en nuestra página web: formulario web para consultas, quejas y reclamaciones y procedimiento para quejas y reclamaciones, encuestas del servicio.

Objetivos:

- Mejorar en el grado de satisfacción del cliente con los servicios prestados adecuando los procesos y procedimientos de la compañía a las expectativas y necesidades de aquellos.
- Mantener información actualizada sobre la percepción de nuestros clientes con el servicio/producto suministrado.
- Mejorar el desarrollo sostenible de la actividad de la Organización principalmente a través de la reducción en los consumos, de la mejora en la fuente de obtención de aquellas y en la sensibilización oportuna de los trabajadores y agentes implicados, especialmente los clientes.
- Cumplimiento de Requisitos relacionados con Satisfacción de Clientes.
- Identificar las áreas de mejora y los riesgos y oportunidades materializables dentro de la Organización.
- Fidelización de la clientela
- Procurar una respuesta transparente y diligente en relación a las informaciones recibidas a través del SAC

Acción: Se ha realizado una **campaña de un mailing** masivo con una sencilla encuesta de satisfacción a las oficinas de nuestros clientes

bancarios y se ha comenzado a remitir con cada informe de tasación al cliente particular dicha encuesta de cara a conocer el grado de satisfacción del servicio prestado. Cuando antes las hacíamos una vez al año o de manera telefónica.

Herramientas de seguimiento: Encuestas de Satisfacción, Auditorías e Informes Anuales del Sac

Se realizan Encuestas de Satisfacción a nuestros clientes que permiten la medición de parámetros de referencia previamente definidos por la Organización, dichas encuestas son evaluadas y generan acciones de mejora.

Aesval realiza dos **auditorías anuales**, que permiten conocer el Grado de Satisfacción de los 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.

Anualmente el Servicio de Atención al Cliente realiza un informe con el objeto de poner de manifiesto a la dirección y Consejo de Aesval las actividades de este servicio así como las incidencias y su resolución y las mejoras propuestas.

Indicadores de seguimiento: Índices de satisfacción y tratamiento de incidencias

De las encuestas recibidas hasta el momento se desprende un índice de satisfacción del servicio prestado notable y satisfactorio en la mayoría de los aspectos encuestados. También se ha recogido el feedback con las aportaciones de los clientes para la mejora.

Se analizan y cuantifican el número de quejas y revisiones, a nivel interno cuando el cliente no ha seguido el procedimiento establecido o a través del Servicio de Atención al Cliente procurando así una información y respuesta fiable, rápida y eficaz; lo que directamente influye y determina el grado de satisfacción de aquellos.

Blanqueo de dinero (independencia profesional)

Política: Política de Calidad, Código Ético y Reglamento Interno de Conducta.

El principio de independencia profesional pivota nuestra política de Calidad, nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta. Igualmente, en nuestro Reglamento Interno de Conducta se regulan los posibles conflictos de interés cuando las relaciones del personal o colaboradores tasadores con terceros pueden afectar a los intereses de la sociedad.

Objetivos:

Desempeño de nuestro trabajo garantizando la máxima independencia profesional de nuestros trabajadores y tasadores en el desarrollo de cada una de sus actividades.

Acciones: -Difusión continua de nuestra política de Calidad, nuestro código Ético y nuestro

Reglamento Interno de Conducta, a todo nuevo empleado y proveedor y publicación en la página web a disposición de cualquier cliente.

- Mantener una total independencia frente a posibles presiones tanto del cliente como de agentes externos en la elaboración del trabajo y en su conclusión.
- Comunicar a la Dirección cualquier intento de presión por parte del cliente o agentes externos en la elaboración del trabajo.

Herramientas de Seguimiento:
Reuniones de Seguimiento interdepartamentales y el servicio de atención al cliente a través del buzón de la web para consultas

Periódicamente, la dirección se reúne con los coordinadores de cada uno de los departamentos para conocer de primera mano la naturaleza de los encargos en curso y los posibles sesgos de independencia para tomar las medidas oportunas.

El servicio de atención al cliente a través de su correo electrónico también recibe información sobre cuestiones que quieran plantear los clientes a través del buzón web para consultas.

04

ANÁLISIS

04.2. GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política: Sistema de Gestión Medioambiental

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 AESVAL 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 Aesval 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 AESVAL es un objetivo permanente de ésta.

- **Compromiso:** la empresa se compromete con la prevención de la contaminación.

Objetivos:

- Detectar las actividades que puedan interactuar dañinamente con el medio ambiente
- Gestionar los procesos y sus derivados provenientes de la Sociedad, que puedan interactuar negativamente causando un impacto medioambiental.

- Efecto sobre los costes. El análisis principalmente sobre los consumos en materias primas y servicios permite minimizar el impacto económico derivado de un uso incorrecto.
- Efecto sobre los ingresos. La ausencia de impacto medioambiental incide sobre el personal de Aesval es afianzando su bienestar en el entorno de trabajo.
- Mantener un consumo de recursos eficiente
- Disminuir el consumo de plástico en la empresa.

Acciones: Reducción del consumo de papel, energía y carburante y la reducción del consumo de plástico como proyecto.

Aesval 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 la utilización de papel reutilizado para trabajos internos, digitalización de documentos de trabajo, envío electrónico de felicitaciones navideñas, desarrollo de aplicaciones propias y externas que permiten el trabajo diario en soporte digital, el uso de Papel Reciclado incluso en copias en papel para los clientes.

Aesval 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.

Campañas de sensibilización destinadas a nuestros empleados y tasadores y también a otros grupos de interés con el objetivo de difundir nuestra política ambiental y nuestro sistema de gestión para lograr la completa sensibilización del personal y proveedores de

Aesval de cara a obtener un comportamiento responsable por los diferentes grupos de interés que permita una satisfacción de expectativas de la Empresa en este ámbito. **Presencia activa en redes y blogs** con la finalidad de difundir nuestra política medioambiental.

Herramientas de Seguimiento: Se llevan a cabo **seguimientos semestrales** de los consumos de papel, energía y anualmente se controlan los kilómetros realizados por nuestros colaboradores asociados a la prestación de nuestro servicio. Asimismo, se controlan los kilómetros asociados a la actividad comercial.

Indicadores de seguimiento: Año tras año hemos reducido el consumo del **papel** (13.000 unidades menos en 2019) lo que supone una reducción del 9% con respecto al año anterior. El consumo de **energía** se mantiene, si bien el número de empleados ha aumentado. Todos los empleados son conscientes en la contribución de reducir estos consumos y a nivel individual se apaga la iluminación que no es necesaria. El consumo de **carburante** se realiza computando el kilometraje de todos nuestros técnicos colaboradores y de nuestro Comercial. Se distribuyen medidas de conducción eficiente a todos ellos que, junto con la geolocalización, es la manera de influir en este consumo y de calcular nuestra huella de carbono en cuanto al combustible fósil asociada a nuestra actividad.

Conciliación familiar y laboral

Política: Política de conciliación.

Aesval 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 continuar favoreciendo, entre sus empleados, medidas de conciliación con la vida familiar que permitan un completo ejercicio de ambas facetas: teletrabajo, horarios adaptados, distribución irregular de la jornada, cambios de turno y reducciones de jornada por cuidado de hijos.

Por otra parte también Aesval quiere poner en valor que de sus 23 empleados 17 son mujeres.

Objetivos:

- Sensibilización de la Organización en relación a las expectativas manifestadas por sus trabajadores en relación a la Conciliación familiar
- Una mayor permeabilidad de la Empresa en las expectativas de sus trabajadores.
- Una mejor y mayor identificación del trabajador con la Empresa a través de la satisfacción de sus expectativas favoreciendo también su formación continua.

Acción: Encuestas de Satisfacción

Se han realizado encuestas por departamentos para medir la satisfacción del personal en relación con su trabajo y con las medidas de conciliación con su vida personal, y cuáles son las medidas que consideran más apropiadas de cara a conseguir una total conciliación.

Herramientas de Seguimiento: La dirección recibe continua información de las necesidades de sus empleados en materia de conciliación familiar y laboral a través del departamento de Servicios Centrales que recibe la información de los coordinadores de cada departamento.

Identificación del empleado con la entidad

Política: Política de Calidad y Medio Ambientes

Aesval tiene establecido, a través de su Política de Calidad y Medioambiente, canales de participación de sus empleados en la consideración, evaluación y propuesta de elementos relativos a la Calidad y Medioambiente en la Empresa.

Dicha participación permite una mejor y mayor identificación en aquellos elementos de la Empresa que son valorados como positivos o mejorables, incentivando así una mayor y mejor identificación de los Empleados con la Empresa a la que pertenecen.

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

Objetivos:

- Conocer la valoración de los Empleados sobre la Política de calidad y Medioambiente.

- Obtener una mayor participación de aquellos en el establecimiento de Objetivos aplicables a la Política de Calidad y Medioambiente.
- Conseguir una mejor identificación con la Empresa a la que pertenecen.
- Mejora en la identificación del trabajador con los resultados empresariales.
- Mayor motivación de cara al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Organización.

Herramientas de seguimiento: Reuniones departamentales e interdepartamentales. Realización periódica por parte de los coordinadores de reuniones de departamentos para captar el Clima Laboral entre los trabajadores que permita obtener de manera directa la sensibilidad de aquellos en relación a la Organización, estas impresiones son trasladadas a la dirección a través de reuniones interdepartamentales con los coordinadores.

Realización de horas extras no acordadas

Política: Convenio Colectivo. A Aesval le es aplicable el correspondiente convenio colectivo en lo que al establecimiento de Jornada de Trabajo y realización de horas extras se refiere.

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

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política: Política de Calidad
La Política de Calidad de Aesval 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 realización de Cursos de Formación dentro de la Organización garantiza que los trabajadores tengan conocimientos adecuados y el "Know how" que para garantizar un servicio especializado y de calidad.

Se presta una especial atención al departamento de supervisión ya que son los que validan los informes de tasación emitidos por los técnicos tasadores (todos ellos autónomos)

Objetivos:

- Elaboración de un Plan de formación integral para toda la organización que permita tener, previo análisis de los requisitos de cada puesto, trabajadores formados y polivalentes dentro de la Organización.
- Establecimiento de un Plan de Polivalencia que permita detectar y solucionar áreas de formación para procurar polivalencia en todos los puestos.
- Específicamente para el caso del departamento de supervisión de informes:
 - * Formación para que a través de su labor se mejore la calidad de los informes
 - * Formación para que a través de su labor se mejore la productividad de los informes
 - * Homogenización de criterios técnicos

* Mejorar la comunicación con los técnicos colaboradores

Acción: Formación a empleados. Anualmente se escogen los cursos de formación más idóneos para los empleados.

Herramienta de seguimiento: Evaluación periódica. Aesval parametriza el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo, a través del cuadro de mando pero fundamentalmente a través de las evaluaciones de los Coordinadores de Departamento, lo que permite el establecimiento de planes de formación adaptados a cada trabajador o, en su caso, departamentos.

Indicadores de seguimiento: Horas de formación de cada empleado. Aesval tiene en cuenta y registra los cursos y formación que vienen haciendo los empleados, así como las horas de formación acumuladas y la satisfacción con esos cursos.

El porcentaje de empleados formados es significativo todos los años. En el 2018 fue del 77% recibiendo muchos empleados algún tipo de formación adecuada a su puesto de trabajo (Excel, Normas ISO, Explotaciones Económicas) y en el 2019 fue del 56% realizándose un total de 4 cursos a diferentes personas más dos jornadas

formativas puntuales dirigidas a dos Departamentos.

Salud y Seguridad en el trabajo

Política: Política de Prevención de Riesgos laborales.

Aesval dispone de un servicio externo de prevención de riesgos laborales encargado de la implantación y supervisión de la correspondiente política de prevención.

Objetivo: Minimizar los posibles riesgos de los empleados.

Acción: Formación en Seguridad y Salud en el trabajo

Formación periódica en Seguridad y Salud a través de una empresa externa especializada en esta materia

Indicadores de seguimiento: Horas de Formación. Se registran anualmente los cursos hechos por los empleados en esta materia.

04

ANÁLISIS

04.3. GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE (homologación de proveedores)

Política: Política de Calidad y Medio Ambiente, Código Ético, Reglamento interno de conducta, protección de datos y prevención de riesgos.

El sistema de Calidad de Aesval 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 y eso se persigue con cada proveedor, pero lógicamente se pone el acento en los técnicos tasadores directamente relacionados en la calidad del informe de tasación.

Objetivos:

- Medición periódica del grado de adecuación en la prestación del servicio de los proveedores con la Política de Calidad establecida.
- Asegurar un comportamiento ético y responsable de nuestros proveedores.

Acciones:

- Difusión a través de nuestra página web para todos nuestros proveedores de nuestra Política de Calidad y Medio ambiente, Código Ético, Reglamento interno de conducta y Protección de datos.
- Difusión individualizada a nuestros técnicos tasadores de nuestra política de calidad y

medio ambiente, código ético, reglamento interno de conducta, protección de datos y prevención de riesgos. En cada proceso de homologación de técnicos se persigue que todos ellos conozcan y acepten nuestra política.

- Difusión individualiza a nuestros técnicos tasadores de todas nuestras Circulares Técnicas. Una vez homologados se les proporciona el acceso a todas las Circulares Técnicas de la Compañía.

-Poner en marcha un foro de comunicación con los proveedores y una relación de las consultas vinculantes.

Herramientas de seguimiento:

Canales de comunicación a través del departamento de Servicios Centrales, se establece una continua comunicación con los técnicos desde su inicio en Aesval, acompañándoles en todo el proceso de homologación y asistiéndolos ante cualquier cuestión que pueda surgir y se analiza también su evolución en la calidad y tiempo de entrega de sus informes.

Correo web para consultas técnicas. Todos los técnicos tasadores tienen a su disposición un correo electrónico para realizar cualquier consulta que les pueda surgir a la hora de plantear una tasación.

Indicadores de seguimiento: Todos los técnicos que regularmente trabajan con nosotros tienen firmados todos los documentos de Política de Calidad y Medio Ambiente, Código Ético, y Reglamento interno de conducta. Asimismo, se evalúa también periódicamente la calidad de sus informes y su cumplimiento de los plazos.

Cumplimiento de la Normativa

Política: Política de Calidad y Medio Ambiente, Normativa Legal Sectorial, Circulares Técnicas.

Aesval es responsable del cumplimiento de los aspectos normativos vigentes para el desarrollo de la actividad, a través de su política de calidad gestiona el análisis, la

difusión y la verificación del cumplimiento de todas las normas vigentes.

Objetivos:

- Dar a conocer a los Técnicos Colaboradores las distintas novedades normativas
- Verificar el cumplimiento de dichas normas en todos los informes de tasación recibidos.

Acciones:

- Difusión de las Circulares Técnicas.
- Correo web para asesoramiento sobre el planteamiento de informes.
- Jornadas de formación presenciales.
- Formación on line a través de webinar.

04

ANÁLISIS

04.4. GRUPO DE INTERÉS SOCIOS /ACCIONISTAS

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a




Satisfacción de expectativas

Política: Normativa Interna.

Aesval tiene un sistema integrado de Gestión y pendiente de implementar una política de Compliance, en el primero se establecen las necesidades y expectativas de la empresa que redundan en los socios, con el segundo se pretende establecer un modelo de prevención y control del delito en el seno de la empresa. La transparencia, ética y objetividad vienen aseguradas con dichas políticas.

Objetivos:

-Continuar y seguir mejorando en nuestro Sistema integrado de Gestión: correcta medición y análisis de nuestros indicadores, Planes de Mejora relacionados con dichos resultados, satisfacción de socios y accionistas en lo relativo al desempeño financiero y económico de la Organización y optimización de Recursos.

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

-Poner en marcha la web corporativa prevista en nuestra Ley de Sociedades de Capital (Art.11) para mejorar las comunicaciones entre socios y sociedad, garantizándolas comunicaciones y la autenticidad de los documentos publicados.

-Destinar recursos a la innovación y desarrollo como compromiso en el aspecto científico y

tecnológico para dar impulso continuo en beneficio de la compañía y de los socios.

Acción: Sistema de Gestión Integrado. Aesval se encuentra certificada por Lloyd's Register en las normas ISO 9001:2015 e ISO 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, analizar que la actividad de la empresa y su gestión es acorde a la expectativas y necesidades de las diferentes partes interesadas. **Implantar de un modo eficaz el sistema de Compliance.** Aprobación de los recursos financieros necesarios para su eficaz aplicación. **Llevar a cabo la web corporativa prevista en la Ley de Sociedades de Capital (Art.11),** que permita una comunicación con garantías entre socios y sociedad y la autenticidad de los documentos publicados.

Herramientas de Seguimiento: Auditorías Interna y Externa Anuales. Aesval realiza dos auditorías anuales, una de carácter interno y otra realizada por una empresa externa certificada, relacionadas con la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente; además, también realiza una Auditoría Financiera con consultora externa que, permite un análisis de resultados relacionados con los aspectos financieros, contables y económicos de la Organización. Mediante la lectura de resultados de todas ellas, 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.

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a



04

ANÁLISIS

04.5. GRUPO DE INTERÉS MEDIO AMBIENTE

Oficina Central
Tlf: 900 830 090
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

Delegación Oviedo
Alonso Quintanilla 3, 1ºH
33002 Oviedo · Asturias
Tlf: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 [aesvallogica](https://twitter.com/aesvallogica)
 [aesval.lvs](https://www.facebook.com/aesval.lvs)

Perteneciente a



Optimización del uso del Papel y aprovechamiento de las nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Política: Sistema de Gestión Ambiental Aesval desde hace años 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 y también con nuestros clientes procurando el uso de formatos digitales.

El sistema de gestión Ambiental implementado en Aesval promueve el ahorro de recursos en sus oficinas centrales, en su entorno, y lo extiende como política de obligado cumplimiento a sus proveedores. Asimismo es oportunamente comunicado a sus grupos de interés por los cauces oportunos.

Se mide, desde un dato raíz, la evolución del consumo de papel procurando una efectiva reducción en el mismo.

El objetivo final es acordar con nuestros clientes la no utilización del formato papel y su sustitución por el formato electrónico, algo ya implementado con muchos clientes pero no con la totalidad.

El uso del Papel reciclado está generalizado y la excepcionalidad es el papel normal y la mayor parte de los empleados cuenta con doble pantalla para reducción significativamente la necesidad de imprimir los documentos de consulta.

Acciones:

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

Herramientas de Seguimiento: Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales.

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.

Indicadores de seguimiento:

Mediciones periódicas. Se establecen indicadores que permitan un seguimiento y evaluación del consumo de papel en las oficinas centrales por periodos semestrales, Este objetivo forma parte de los objetivos establecidos por la Empresa en política medioambiental y es objeto de evaluación anualmente por la Dirección de Calidad y el Director General, año tras año, disminuimos el consumo de papel; en concreto, con respecto al año 2018, se ha disminuido un 9% (13.000 unidades menos de papel)

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental. Aesval procura al menos una vez al año, realizar una charla de sensibilización entre sus empleados de cara a la mejora en la

concienciación en el uso responsable de este recurso.

Política de reciclaje y gestión de residuos

Política: Sistema de Gestión Medioambiental.

Dentro de nuestro sistema de gestión medioambiental se dispone de una Política de reciclaje y control de recursos que permitan un desarrollo sostenible, eficiente y respetuoso con el medioambiente. En concreto, Aesval dispone de contenedores específicos dentro de sus oficinas centrales para la recogida y tratamiento del residuo papel, plásticos, pilas usadas, fluorescentes, bombillas y tóner de manera adecuada y respetuosa con el medioambiente, En el caso de papel y plásticos se reciclan según el procedimiento de recogida selectiva de basuras del Ayuntamiento Local y en el caso de pilas, bombillas y tóner en los puntos limpios bien trasladándolas directamente algún miembro de la organización o bien con la contratación de

compañías especializadas en esta labor que las trasladan a las plantas oportunas.

Objetivos:

- Alta concienciación en grupos de interés y partes Interesadas sobre el desempeño ambiental de la Organización.
- Correcta parametrización de desempeño ambiental dentro de la Organización y conocimiento por parte interesadas.
- Posibilidad de Seguimiento y establecimiento adecuado de Políticas de Mejora y prevención de desviaciones.
- Reducir el plástico buscando un sistema alternativo al uso de botellas de agua de plástico
- Formación en actividades relacionadas con el medioambiente.

Acción: Se incluyen criterios medioambientales en nuestras políticas de compras y selección de proveedores.

Herramientas de seguimiento e indicadores: Se lleva un control del nivel de residuos que se generan (pilas, fluorescentes, tóneres). Especial importancia se reserva para el volumen de botellas de agua de plástico consumidas con lo que se busca una fórmula alternativa.



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.