

INFORME DE  
PROGRESO  
Alia Tasaciones, S.A.  
2020



# Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Grupos de Interés

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios/Accionistas

# 1. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



REGISTRO MERCANTIL DE VALLADOLID, TOMO 1007, LIBRO 6, FOLIO 185, HOJA VA-11746, INSCRIPCIÓN 1ª C.L.E.: A-4016443

Muy Señores nuestros:

Me enorgullece anunciar que Alia Tasaciones S.A asume el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida, no únicamente con sus clientes, sino en el conjunto de la sociedad. Es por esto presentamos nuestro primer reporte anual a través del cual informamos sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Somos conscientes de que todos debemos contribuir desde nuestros respectivos ámbitos de actividad y en la medida de nuestras posibilidades, a un desarrollo sostenible e inclusivo.

Así, aunque la gestión de los aspectos de Sostenibilidad ha constituido un peso fundamental en las prioridades de Alia Tasaciones S.A, en 2019 se estableció, dentro de la Política de Sostenibilidad, la triple gestión – económica, social, ambiental– alineándola con los objetivos y metas que recoge la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Entre las principales acciones, es preciso destacar nuestro compromiso con la Calidad y el Medio Ambiente. Ser una empresa concienciada y responsable no bastaba en la cultura de empresa implantada en Alia Tasaciones S.A, por lo que Alia Tasaciones implantó la norma ISO 14.001, norma internacional que establece un Sistema de Gestión Ambiental efectivo.

Otro de los objetivos de nuestro Plan de Sostenibilidad, y conscientes de la trascendencia de las empresas en el desarrollo social, ha sido la de mantener un compromiso firme relativo al bienestar de los empleados, proporcionando actividades de ocio, flexibilidad horaria, conciliación familiar y favoreciendo el desarrollo de nuestros proveedores, para que todos ellos crezcan y mejoren en paralelo.

Todo esto, y como no puede ser de otra manera, ha sido reflejado en nuestro Código Ético y el Reglamento Interno de Conducta, conocido tanto por empleados como por clientes y proveedores, y destinado al cumplimiento de normas relativas a la transparencia, integridad, reducción de riesgos legales y reputacionales y la prevención de la corrupción.

Alia Tasaciones S.A reafirma su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial con el deseo de contribuir a su desarrollo.

Mediante esta declaración manifestamos nuestra intención de renovar este compromiso social difundiéndolo a nuestros grupos de interés, así como trabajar en la difusión de los 17 ODS. Con esta difusión, pretendemos progresar y afianzar nuestra posición como empresa sostenible, ética y responsable, y seguir trabajando para crear relaciones estables con todos nuestros grupos de interés.

Fdo. Lluís Candela Sanchís



Consejero Delegado

Tel.: 902 12 24 00

info@aliatasaciones.com | www.aliatasaciones.com

Regulated by RICS



## 2. PERFIL DE LA ENTIDAD

### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

ALIA TASACIONES, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avd. Soria Nº8 Planta 2ª

Localidad

Valladolid

Provincia

Valladolid

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

[www.aliatasaciones.com](http://www.aliatasaciones.com)

Número total de empleados

36

Facturación

5.065.000 €

### MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Financieros Auxiliares

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Tasación y valoración de bienes inmuebles.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

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, apoyado por el Comité de Dirección quien ejecuta, revisa y controla los procesos.

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 Alia Tasaciones S.A 2020

### 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 ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de esta. Se relacionan profesionalmente con la Empresa, tanto 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, sobre los que se desea establecer medidas de formación, 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; y correo electrónico para proveedores, 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

El alcance del informe de Progreso queda reducido a España. Se miden los distintos proyectos de formación materia de RSE.

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

Se ha seguido el standard GRI para la creación de una matriz de materialidad en la que se han tenido en consideración los aspectos más significativos como:

- \* Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- \* Cumplimiento normativo
- \* Mecanismos de control y gestión de riesgos
- \* Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales
- \* Transparencia en la relación comercial
- \* Localización y resolución de conflictos de interés
- \* Igualdad de oportunidades
- \* Formación
- \* Compromiso con el medio ambiente

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

### REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

# 3. METODOLOGÍA



## INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020

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 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 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 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.

## 4. GRUPO DE INTERÉS

### 1. Clientes.

---

### FOMENTO DE LA CALIDAD EN LA ENTIDAD

---

#### Política de Calidad - Política

El alcance de Alia Tasaciones dentro de su sistema de Calidad es “Valoraciones, tasaciones e inventariados de bienes muebles e inmuebles y estudios de mercados de bienes inmuebles.”

El Sistema de la Calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes y la mejora continua de ALIA TASACIONES, así como del resto de grupos interesados integrados dentro del proceso, como el Consejo de Administración, empleados, proveedores, etc. y del mismo modo se compromete al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que la aplican.

#### 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

Alia Tasaciones mantiene una política de comunicación (externa e interna) apropiada, ya que permite crear parámetros en los que se establecen relaciones no sólo entre las personas de la organización sino en las áreas que la componen, incluyendo a la gerencia con todos los trabajadores y personal subcontratado. Tener una política de comunicaciones permite aplicar acciones de comunicación para llegar a los objetivos. Contar con una política de comunicaciones significa que

las personas relacionadas con la organización encontrarán en ella un sustento ético, lo que repercutirá además en la confianza que esas personas tengan hacia la compañía, su gestión y los productos o servicios que realiza. Alia Tasaciones S.A. posee un Plan de Comunicaciones donde se determinan qué, cuándo, a quién se comunica y qué resultados se esperan y objetivos se plantean en materia de Calidad.

Los valores asociados a la política de comunicación son:

- Transparencia
- Participación
- Respeto
- Veracidad
- Diligencia
- Colaboración

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

*Alia Tasaciones S.A, ha desarrollado un sistema de Gestión de incidencias basado en la comunicación e intercambio de información con los grupos de interés, para tratar de tomar el control de la incidencia lo antes posible y encauzarla al proceso. Esta gestión de incidencias trata de tomar el control de los problemas, para de esta manera tener la información actualizada de la trazabilidad del servicio solicitado.*

---

### RELACIÓN DURADERA CON LOS CLIENTES

---

#### Política de Calidad - Política

Alia Tasaciones, por medio de su sistema de calidad, comprueba y controla el grado de satisfacción de los clientes, de igual manera atiende aquellas reclamaciones que pudieran ser originadas por los productos o servicios ofrecidos por Alia Tasaciones S.A. El método para obtener información de las diferencias entre las expectativas de los clientes y las necesidades que se vayan produciendo, es mediante un análisis comercial realizado por los gestores de los clientes o personal del departamento de Desarrollo de Negocio con un mínimo de dos veces al año.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Las encuestas miden la Satisfacción de nuestros Clientes relacionada con los procesos que intervienen en la realización del servicio o producto previamente definido. Estas encuestas permiten detectar oportunidades de mejora para mantener relaciones más beneficiosas y duraderas con los clientes.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Alia Tasaciones S.A realiza un análisis de los Resultados que remite a sus clientes. 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 DATOS DE CLIENTES

---

### Política de Seguridad de la Información - Política

Alia Tasaciones S.A dispone de una Política de Privacidad de los datos que garantizan el derecho a la protección de los mismos, tanto de las personas físicas como jurídicas., asegurando el respeto al honor y a la intimidad; 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

Alia Tasaciones cuenta con una política para el cambio de contraseña así como para construir contraseñas seguras:

- 1- Se deben utilizar al menos 8 caracteres.
- 2- Se recomienda utilizar en una misma contraseña dígitos, letras y caracteres especiales.
- 3- Es recomendable que se alteren letras mayúsculas y minúsculas.

### Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Alia Tasaciones S.A, tiene adaptada su Política de Protección de Datos al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), recogido en un documento para su cumplimiento.

El objetivo del presente documento, es detallar la información necesaria para el cumplimiento del Reglamento Europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de datos, con el fin de controlar que dichos datos de carácter personal tratados por el responsable de los tratamientos en los que son incluidos, sean utilizados con fines lícitos, de forma transparente y consentida, y que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales de los interesados.

---

## CONSUMO RESPONSABLE FOMENTO DEL CONSUMO RESPONSABLE DE TANGIBLES Y MATERIAS PRIMAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

---

### Consumo Responsable y Tratamiento Residuos - Política

Alia Tasaciones actúa de forma responsable en relación con el medio ambiente. Con esta estrategia se pretende que se extiendan los valores y prácticas orientadas a transformar los hábitos consumo responsable.

La organización está comprometida en el cumplimiento de la norma ISO 14001 en la que estamos certificados tras superar la auditoría realizada por la certificadora AENOR.

### Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Alia Tasaciones dispone de un sistema de control de consumos, así como un decálogo de buenas prácticas en el consumo responsable. A través de nuestra página web garantizamos la llegada de la Política de Medioambiente de la Organización a todos sus agentes

## INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020

y grupos de interés.

### **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.

---

## 4. GRUPO DE INTERÉS

### 2. Empleados.

### IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

#### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

El sistema de gestión Ambiental implementado en Alia Tasaciones S.A guía a la organización a monitorizar los elementos relacionados con el medio ambiente. Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental es conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO14001:2015 para la gestión de recursos y procesos que incidan directa o indirectamente con el medioambiente, a partir de los servicios que presta la empresa y que se concretan en la tasación de bienes inmuebles de toda naturaleza. Se trata de un conjunto de procesos y prácticas que permiten reducir los impactos ambientales y aumentar la eficiencia operativa. Este Sistema de Gestión, proporciona estructura a la gestión ambiental y abarca áreas como gestión de registros, inspecciones, objetivos y políticas. Los principios sobre los cuales se implanta el Sistema de Gestión son:

Principio 1- Conocer lo que debe hacerse, asegurar el compromiso con el SGA y definir la Política Ambiental.

Principio 2- Elaborar un Plan de Acción para cumplir con los requisitos de la política ambiental.

Principio 3- Asegurar condiciones para el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales e implementar las herramientas de sustentación necesarias.

Principio 4- Realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas periódicas de la conformidad ambiental de Alia Tasaciones S.A.

Principio 5- Revisar y perfeccionar la política ambiental, los objetivos y metas y las acciones implementadas para asegurar la mejora continua del desempeño ambiental de Alia Tasaciones S.A.

#### Política de Reducción de Consumo - Política

Alia Tasaciones S.A, integra dentro de su Sistema de Gestión y de su Política de Responsabilidad Social una clara apuesta por la conservación del Medio Ambiente y consumo eficiente de recursos.

Para el desarrollo de dicha política de gestión Ambiental diseña y revisa su Plan de Acción de mejora continuada y que se concreta en las siguientes medidas.

- Certificación medio ambiental ISO 14001:2015 bajo el expediente 2002/1598/GA/01 para integración junto con certificado ISO 9001:2015. - Proceso de Reciclaje de papel en las Oficinas Administrativas de la empresa. - Incremento de procesos de trabajo en cloud minimizando consumos de servidores físicos y consumos energéticos extraordinarios. - Envío de informes firmados digitalmente para reducir el consumo de papel en el caso de que los clientes no lo requieran. - Políticas de concienciación a nuestros clientes, invitando a recibir el producto en formatos digitales, compartiendo nuestra preocupación por el medioambiente y reduciendo las emisiones ocasionadas por el producto en envíos, papel, mensajería. - Política de retirada segura de consumibles de Impresión. - Utilización de papel con sello PEFC, garantizando el desarrollo sostenible en el medio ambiente. - Creación de Área de Desarrollo, con objeto de desarrollar nuevos productos que limiten los consumos en sus procesos a través de nuevas tecnologías.

#### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Alia Tasaciones S.A. dispone de un calendario de formación en el que incluye sesiones de información y sensibilización destinadas a todos los grupos de interés (Clientes, proveedores y empleados) con el objetivo y de difundir y conocer la Política Medioambiental de Alia Tasaciones S.A. Sobre esta formación se establecen diferentes modos de evaluación para testear la comprensión y adquisición de conocimientos, encuestas, test, etc.

#### 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 de desviaciones con relación a los mismos. Alia Tasaciones evalúa anualmente el cumplimiento de los objetivos establecidos con relación a su política de

## INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020

medioambiente: - Control y seguimiento del consumo de Electricidad en sus oficinas centrales; medición del consumo por persona. - Control y seguimiento del consumo de Agua; medición del consumo por persona y por expediente emitido. - Control y seguimiento del consumo de papel: medición del consumo por persona.

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

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

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

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

---

## LUCHA CONTRA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO DENTRO DE LA ENTIDAD.

---

### **Política Anticorrupción - Política**

Alia Tasaciones S.A tiene un compromiso firme e irrevocable con la legalidad y los principios éticos que se manifiesta especialmente en materia anticorrupción. Alia, además de rechazar de forma categórica cualquier práctica corrupta, exige a terceros, y asume como propia, la responsabilidad de participar activamente en la erradicación y prevención de la corrupción, tanto en el sector público como en el privado. Para ello cuenta con normas, procedimientos y controles internos que completan, desarrollan y concretan los principios programáticos y pautas de comportamiento recogidos principalmente en su Código Interno de Conducta.

Se procura documentar las normas y medidas en caso de aparecer situaciones de soborno, ya sean gubernamentales o comerciales, así como la

identificación de riesgos inherentes a las diferentes formas en la que se pueden presentar este tipo de delitos.

### **Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto**

Principios: 1-Rechazo absoluto a cualquier acción u omisión que se encuentre relacionada, directa o indirectamente, con actos de corrupción. Principios: 2- Prohibición de actuaciones políticas y/o que no estén alineadas con la normativa vigente, incluyendo lo dispuesto en la Política de Prevención, bajo la premisa que se está actuando a favor de la Entidad, con independencia del posible beneficio económico generado. Principios: 3- Obligación de las personas sujetas de informar sobre cualquier hecho que conozcan y que contradiga lo dispuesto en la Política. Esta comunicación deberá realizarse a través de un Canal de Denuncias y Consultas habilitado por Alia Tasaciones S.A. Principios: 4- Observación de unos estándares de comportamiento leal en el mercado, acorde con los principios que garanticen una libre competencia.

### **Objetivos marcados para la temática**

Alia Tasaciones S.A, está comprometida con los más altos estándares de conducta ética y con el cumplimiento de todas las leyes, normas y regulaciones que le resulten de aplicación. El objetivo, es disponer de una guía a seguir por todos los directivos, empleados y órganos de administración, asentando unos estándares apropiados de conducta para la interacción con el cliente, proveedor y órgano supervisor. Todo grupo de interés involucrados en cualquier aspecto relativo al marketing, promoción, venta, distribución, establecimiento de precios, etc., son responsables de entender los requerimientos contenidos en nuestra política, así como Alia Tasaciones de facilitarles formación para su comprensión.

---

## CLÁUSULAS CONTRACTUALES CON LOS EMPLEADOS

---

### **Política de RRHH - Política**



## INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020

Establecimiento de una Política de RRHH que permita un conocimiento exhaustivo de los valores y expectativas de ambos, sobre cómo se realizan los procesos en la empresa y cuáles son, que ayuda a la dirección a tomar decisiones, mantener la alineación entre las operaciones de negocio y la legislación vigente y proteja a los empleados y a sus derechos. Esta política ayuda a identificar las áreas de mejora en las relaciones de la Organización con sus empleados, da lugar al correcto tratamiento de diferencias e incumplimientos, así como establece el Canal de Información que permita a empleados canalizar sus expectativas en relación a la Organización.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Alia Tasaciones 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 la empresa hacia sus derechos.

---

## CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

---

### Política de Conciliación - Política

Alia Tasaciones S.A, entiende que la conciliación laboral y familiar es la idea de lograr un equilibrio, un punto medio o un balance entre el mundo laboral y todas las otras cosas que juegan un papel importante en la vida de todos los empleados.

La conciliación laboral y familiar es importante, porque asegura de una o de otra forma que los profesionales puedan dar lo mejor de sí en el trabajo, y que además tengan tiempo para sus familias y para su vida fuera de la empresa.

Está demostrado que un acuerdo de conciliación y un clima laboral sano y en armonía, hace mejorar la productividad, debido a la optimización del tiempo. Algunas de las medidas tomadas para esta conciliación se basen en: - teletrabajo; - permisos laborales; - ajuste de horarios personalizados en función de las circunstancias familiares y personales

Por todo esto Alia Tasaciones fomenta entre sus empleados medidas de conciliación con la vida fuera de

la empresa.

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

Alia Tasaciones S.A, tiene implementados mecanismos de teletrabajo que permiten una efectiva conciliación familiar y laboral. Así mismo se valoran los beneficios que esta modalidad de jornada laboral ofrece con relación al desarrollo profesional, rendimiento, y ambiente laboral.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de encuestas que miden la Satisfacción de los empleados relacionada con diversos parámetros e indicadores previamente definidos. La evaluación de un cuestionario realizado por los empleados permite conocer su sentimiento con relación a su puesto de trabajo, ambiente, condiciones salariales o expectativas de futuro. Estas encuestas con una perfecta herramienta para mejorar las posibles flaquezas de la empresa y unir a los empleados hacia una misma dirección y lograr la total conciliación.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias, aunque parece una propuesta atemporal es interesante, invita a los trabajadores a poder presentar sus propuestas, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas. Alia Tasaciones responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la realización de programas de todo tipo.

## 4. GRUPO DE INTERÉS

## 3. Proveedores.

---

### RELACIÓN DURADERA CON LOS PROVEEDORES

---

#### Política de Calidad - Política

Alia Tasaciones, por medio de su sistema de calidad, comprueba y controla todos los procesos y procedimientos para conseguir una completa satisfacción del cliente en el servicio suministrado. Para alcanzar esta completa satisfacción en el menor tiempo posible y de la mejor manera posible, entendemos que ha de hacerse manteniendo con los proveedores una relación estable y duradera, cumpliendo éstos con la medición y evaluación que Alia Tasaciones propone.

#### Formación - Acción / Proyecto

Alia Tasaciones S.A posee un departamento implantado de formación para todos los niveles, que está totalmente personalizado para cada proveedor, con personal especializado de manera que, una vez detectada la desviación, se actúa para una rápida asimilación de contenidos por parte del proveedor. De esta forma se aumenta la eficiencia en la transmisión del servicio.

#### Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Alia Tasaciones S.A dispone de un sistema de medición con periodicidad mensual de cuáles son los niveles observados en su actividad por parte de sus proveedores. Este sistema de medición ha sido comunicado previamente para que conozcan los criterios utilizados por la sociedad para su medición y evaluación además de los resultados obtenidos.

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

Alia dispone de un Sistema de Control que permite asegurar una correcta lectura de datos de las reclamaciones y oportunidades de mejora que nuestros clientes nos ofrecen. Esto permite una comparativa con otros periodos

medidos, y por tanto asegura una estable relación de colaboración con nuestros clientes.

Además, Alia Tasaciones dispone de una encuesta de satisfacción de proveedores, que es remitida dos veces al año para valorar la confianza y atención prestada por el personal hacia los proveedores.

---

### EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN ASPECTOS DE RSE

---

#### Política de Calidad - Política

Alia Tasaciones, por medio de su sistema de calidad, comprueba y controla todos los procesos y procedimientos para conseguir una completa satisfacción del cliente en el servicio suministrado. Para alcanzar esta completa satisfacción en el menor tiempo posible y de la mejor manera posible, entendemos que ha de hacerse manteniendo con los proveedores una relación estable y duradera, cumpliendo estos con la medición y evaluación que Alia Tasaciones propone

#### Código Ético / Conducta - Política

Mediante la creación del Código Ético a proveedores, la compañía pretende transmitir a estos sus valores y principios, en un documento que establezca un marco de conducta y colaboración óptimo, que guíe todos sus proveedores y contratistas en sus relaciones con Alia Tasaciones y sus Clientes.

#### 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 y los Sla's de clientes.

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

Se implementa y difunde el código ético de la Empresa a empleados y Proveedores mediante la entrega de los correspondientes documentos, y mediante la disponibilidad de lectura y descarga en la Intranet de la compañía, lo que proporciona la seguridad todo que mundo conoce las directrices contenidas en el Código Ético y de Conducta.

## **INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020**

### **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 por personal interno especialmente formado al efecto

### **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 Alia Tasaciones S.A. han debido aceptar y leer previamente el Código de Conducta de la compañía que se inserta en la Intranet propia y se remite junto con la documentación de contratación, de manera que hasta que no sea devuelta debidamente firmada, no podrán prestar servicios a la Sociedad.

## 4. GRUPO DE INTERÉS

### 4. Socios / Accionistas

---

### SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS

---

#### **Normativa interna - Política**

Alia Tasaciones S.A tiene un compromiso firme e irrevocable con la legalidad y los principios éticos que se manifiesta especialmente en materia anticorrupción. Alia, además de rechazar de forma categórica cualquier práctica corrupta, exige a terceros, y asume como propia, la responsabilidad de participar activamente en la erradicación y prevención de la corrupción, tanto en el sector público como en el privado. Para ello cuenta con normas, procedimientos y controles internos que completan, desarrollan y concretan los principios programáticos y pautas de comportamiento recogidos principalmente en su Código Interno de Conducta. Alia Tasaciones S.A tiene implementado y documentado un reglamento interno de conducta que establece un modelo de prevención y control del delito en el seno de su empresa. Además, la transparencia, ética y objetividad vienen aseguradas con dicho reglamento. Se persiguen conductas como la administración desleal, o el blanqueo de bienes, lo que redundará en la satisfacción de las expectativas de sus socios.

#### **Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto**

Alia Tasaciones S.A 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 la expectativas y necesidades de las diferentes partes interesadas .

#### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento**

El canal de denuncias es una herramienta que Alia Tasaciones S.A pone a disposición de empleados y proveedores y que permite alertar confidencialmente sobre sospechas de mala conducta. Es una herramienta importante para reducir los riesgos y crear confianza, ya que permite detectar la mala conducta en una etapa

temprana. Este, previene que las personas cometan actos de fraude, corrupción, acoso y otras acciones indebidas. De igual manera sirve para proporcionar a nuestro 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.

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

Alia Tasaciones 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.

---

### RELACIÓN CON LOS SOCIOS O ACCIONISTAS.

---

#### **Alianza para el desarrollo entre el sector público, privado y el tercer sector - Acción / Proyecto**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción:

- Reglamento Interno de Conducta.
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015.
- Sistema de Gestión Medio ambiental ISO 14001-2015.

#### **Junta de accionista - Herramienta de Seguimiento**

Con arreglo a lo que establece la Ley, Alia Tasaciones S.A realiza una Junta general de Accionistas con carácter anual para rendir cuentas de sus actividades y su gestión frente a Socios y Accionistas.

## **INFORME DE PROGRESO Alia Tasaciones S.A 2020**

### **Número de comunicaciones con el socio o accionista - Indicador de Seguimiento**

Alia Tasaciones S.A realiza reuniones con los accionistas al margen de las obligatorias Juntas Generales de Accionistas para favorecer el conocimiento de la empresa, así como las decisiones tomadas por el Consejo de Administración y lo directivos de la compañía.

### **Objetivos marcados para la temática**

- Cumplir con el Reglamento Interno de Conducta.
- Realizar una gestión transparente que favorezca la buena relación con los socios y accionistas