



INFORME DE PROGRESO

2020

GLOVAL



Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Socios/Accionistas
		Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid a 3 de marzo de 2021

Muy Sres. nuestros:

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

Nos complace presentar nuestro informe de progreso 2020 de los principios del Pacto Mundial, en el que reflejamos las actuaciones llevadas a cabo en el último periodo en las diversas áreas y grupos de interés inherentes a GLOVAL.

Durante el pasado ejercicio, especialmente complicado debido a la aparición de la COVID19 en el mes de marzo, se consiguieron llevar a cabo numerosas iniciativas con objeto de conseguir que el grupo Gloval continúe situándose como una firma líder de servicios integrales de valoración y consultoría inmobiliaria, comprometida en crear valor para nuestros clientes, accionistas y equipo, nuestros principales grupos de interés.

Gloval quiere destacar nuestro compromiso con la calidad y el medio ambiente, que nos llevan a renovar periódicamente nuestro sistema de calidad certificado por las ISO 14001:2015, que implementa un sistema de gestión medioambiental eficaz, e ISO 9001:2015, ofreciendo una garantía de sus servicios y de la calidad de sus valoraciones.

Además de la implantación del Canal Ético en la compañía, se han llevado a cabo formaciones a Consejo de Administración, Comité de dirección y empleados sobre Compliance, Código y Canal éticos.

En el plano laboral, ha tenido lugar la aprobación del Plan de Igualdad y se han tomado importantes medidas y protocolos para proteger a los diferentes grupos de interés frente a la Covid19.

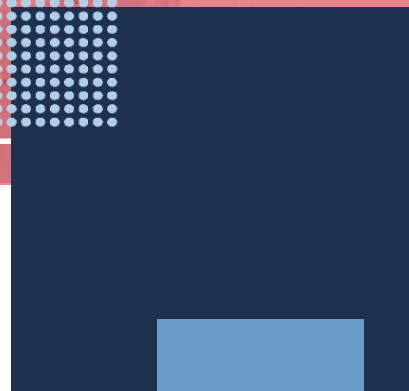
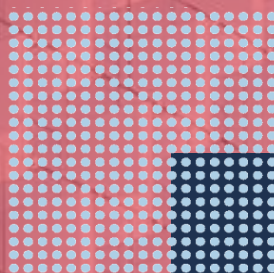
Reciban un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto Rey Perales".

D. Roberto Rey Perales

Presidente

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Bivaltasa Gloval Advisory, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/Eucalipto 33 5º- 6º 28016 Madrid Spain

Localidad

28016 Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.gloval.es>

Número total de empleados

245

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

24 - 48 millones

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios integrales de valoración y consultoría inmobiliaria.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Portugal, Brasil, Mozambique, Cabo Verde, Angola

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

Bivaltasa es la matriz del grupo Gloval, formada por varias empresas participadas: - Gloval Valuation - Gloval Engineering - Gloval Consulting - Gloval Analytics - Prime Yield

Principales objetivos y estrategias de la entidad

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

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

A nivel directivo el máximo responsable para llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principio del

INFORME DE PROGRESO 2020

Pacto Mundial es el Presidente, que junto con el resto del equipo de dirección implantan las actuaciones correspondientes. A su vez, el Consejo de Administración de la Compañía se ha comprometido con el Pacto Mundial.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Socios/accionistas, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

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

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

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

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España.

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

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

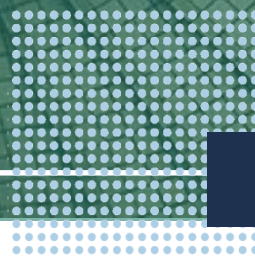
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



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

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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



6

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



2

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

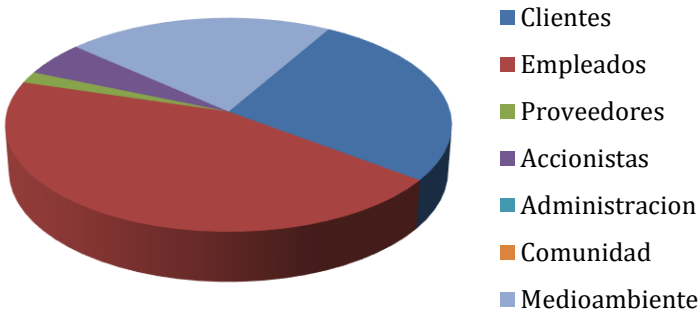
ANTICORRUPCIÓN



4

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Fomento de la calidad en la entidad



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

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

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

Normativa Vigente - Política

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

Código Ético / Conducta - Política

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

Política de Calidad - Política

Gloval, como firma líder de servicios integrales de valoración, ingeniería y consultoría inmobiliaria, se compromete a cumplir la política de la calidad y gestión ambiental, cuyo objetivo es el desarrollo y mejora de su Sistema de Gestión, adquiriendo un compromiso con los requisitos y necesidades de nuestros clientes y con la sociedad para la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y teniendo en todo momento presente la perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios. Al compromiso de la satisfacción del cliente y la protección ambiental, sumamos nuestro interés por cumplir con las expectativas de otras partes interesadas, como pueden ser empleados, proveedores, técnicos subcontratados, administraciones públicas y sociedad en general. La Misión de Gloval es ser una compañía que soporte de una forma óptima a los diferentes departamentos que la componen, para que cada uno de ellos cumpla fielmente su misión particular y de forma conjunta, alcanzar sus objetivos financieros

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

Existe un departamento de SAC que soluciona los problemas que puedan surgir con los clientes en el proceso de tasación.

Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

El departamento de calidad cuenta con un responsable en la gestión de todos los procedimientos. El responsable debe asegurar que la gestión de la calidad sea comunicada y aplicada a todos los niveles de la organización.

Formación - Acción / Proyecto

Los diferentes departamentos realizan una continua formación en las materias específicas de su interés.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio. -Nota de satisfacción obtenida -Informes periódicos de los resultados -Grado de satisfacción.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

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

Objetivos marcados para la temática

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente certificado por AENOR, la organización

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

Información transparente al clientes



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

Código Ético / Conducta - Política

Gloval aprobó el Código Ético de la compañía y el Reglamento Interno de Conducta, que deben ser respetados por todos sus empleados y colaboradores. Además el manual y la Política de cumplimiento y prevención de riesgos penales persiguen reforzar la cultura corporativa de cumplimiento normativo.

Política RSE - Política

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

Política de Regalos - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

En su código ético Gloval establece que está prohibida la recepción y la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión o regalo a cualesquiera autoridades o funcionarios públicos o miembros de entidades privadas, siempre que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como realizados con la voluntad de afectar al criterio imparcial del receptor.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Definir mecanismos y procedimientos para potenciar la transparencia de Gloval frente a sus grupos de interés, definiendo un programa de comunicación en el que destaque el compromiso de Gloval en el ámbito de la RSC: - Dar a conocer la Política de RSC y el Plan estratégico de RSC a la sociedad y a los principales grupos de interés (por ejemplo, publicación de información RSC en un apartado de la web corporativa); - Definir un modelo de comunicación e imagen que permita que Gloval se posicione como empresa comprometida con la sociedad (Informe Anual y Resumen Ejecutivo)

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Impartir anualmente formación sobre el Código y Canal ético a todos los empleados para garantizar que conocen los principios que se establecen en los medios que tienen a su disposición para garantizar su cumplimiento.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Implementado en la intranet de la compañía.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se realizan periódicamente para evaluar la satisfacción del cliente final respecto a la visita realizada por Gloval.

Transparencia y buen gobierno - Herramienta de Seguimiento

Avanzar hacia la excelencia en materia de Gobierno Corporativo. Nos comprometemos a desarrollar

nuestras actividades de forma ética y transparente, cumpliendo de la regulación y en el marco de nuestros valores.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Se puntúa como servicio postventa

Objetivos marcados para la temática

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

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

Código Ético / Conducta - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

Gloval cuenta con un RIC (reglamento interno de conducta), de obligada implementación por indicación del Banco de España. Además dispone de un modelo de Compliance efectivo que con su Código ético como base de su cultura de cumplimiento, aseguran la protección y satisfacción del cliente.

Política de Calidad - Política

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Se ha procedido a adaptar los sistemas de Gloval a la nueva regulación de Protección de Datos (GDPR), aprobada a nivel europeo y que entró en vigor a finales de mayo de 2018. Se fortalece el control sobre los procesos de gestión de Gloval.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio. Se pretende añadir aspectos adicionales a las encuestas de satisfacción que se

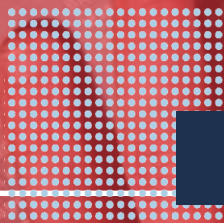
realizan a clientes en la actualidad para permitir la evaluación de asuntos que puedan permitir una diferenciación de Gloval respecto a sus competidores y una gestión más cercana de los clientes: - Indicadores sobre el trato proporcionado por el equipo de Gloval - Indicadores sobre los canales de comunicación existentes - Indicadores sobre la percepción de la alineación con los valores de Gloval (confianza, profesionalidad, rigor) Realizar un seguimiento y análisis de los resultados de las encuestas así como acciones de mejora específicas, implementadas a raíz de los resultados de las encuestas. .

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

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

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Principio recogido en el Plan de Prevención Penal de Gloval. Política anticorrupción. Corrupción en los negocios, delito señalado en el artículo 286 bis del Código Penal.

Código Ético / Conducta - Política

Aprobado el Código Ético que establece los principios de cultura y valores éticos generales. Todos los empleados han confirmado lectura y aceptación en la intranet.

Política de Compras - Política

El Plan de Acción de Compliance prevé controles y cláusulas contractuales anticorrupción y soborno en los contratos firmados con proveedores. Detallará, al menos, los siguientes aspectos: - Alcance del procedimiento - Funciones y responsabilidades - Procedimiento de solicitud de compra, revisión y aprobación de la solicitud, recepción, contabilización y pago - Responsables y límites específicos de aprobación por tipología de compra - Soporte documental a archivar para dejar evidencia del cumplimiento del procedimiento

Política de Comunicación Interna - Política

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

Canal ético - Acción / Proyecto

Durante el ejercicio 2020 se ha llevado a cabo su implantación como herramienta básica dentro del modelo de Compliance de la compañía, así como el reglamento de la política de su uso.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Durante 2020 se ha llevado a cabo la formación de todos los empleados, Consejo de Administración y Comité de dirección de la compañía en materia de Código y canal éticos.

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

Se ha implementado un canal de denuncias externo que admite en su caso denuncias anónimas en cumplimiento con la directiva comunitaria de protección de alertadores.

Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Las comunicaciones y resoluciones de dudas se pueden hacer a través del Compliance Officer que las resolverá personalmente o con la ayuda del correspondiente departamento.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Es este un indicador de que el canal ético es efectivo y funciona como tal.

Igualdad de género



Con la aprobación del Plan de Igualdad durante 2020, Gloval está promoviendo: Formalizar y comunicar una política de diversidad e igualdad que contenga: - Medidas de prevención. - Procedimientos de promoción de la diversidad e igualdad. - Procedimientos de reporting y resolución de denuncias en canales de comunicación.

Política de RRHH - Política

En su COMPROMISO DE IGUALDAD, GLOVAL declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y

INFORME DE PROGRESO 2020

oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. La composición para 2020 de la plantilla es de un 60% mujeres y de un 40% hombres.

Plan de Igualdad - Política

Con la aprobación en 2020 del Plan de Igualdad, la Compañía persigue continuar impulsando y promoviendo los siguientes objetivos:

- Promover una cultura de empresa que permita impulsar el principio de igualdad de trato y oportunidades en toda la Compañía.
- Asegurar y garantizar una igualdad de trato y oportunidades a toda la plantilla.
- Asegurar un proceso de selección y contratación de nuevos profesionales sin sesgos por géneros.
- Promover y facilitar el acceso de mujeres y hombres a todas las categorías y departamentos de la Compañía con vocación de equilibrio.
- Proponer las medidas necesarias para evitar los desequilibrios en materia de igualdad de oportunidades.
- Continuar promoviendo medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, sin distinción de sexo.
- *Promover un sistema de evaluación del desempeño de los profesionales basados en criterios objetivos previamente establecidos, que aseguren la igualdad de trato y de condiciones.
- Garantizar y asegurar el principio de igualdad retributiva.
- Garantizar una igualdad representativa en los distintos órganos de la Compañía.
- Continuar promoviendo la utilización del lenguaje inclusivo o de género neutro en las comunicaciones internas y externas de la Compañía.
- Garantizar un sistema de prevención del acoso sexual y por razón de sexo en el centro de trabajo.

Convenio Colectivo - Política

Todos los empleados se hayan cubiertos por sus respectivos convenios colectivos sectoriales, en función del lugar de trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Se realizarán una serie de acciones formativas para dar a conocer a la plantilla el Plan de Igualdad.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Como herramienta para poder medir el progreso en materia de igualdad de género, deberemos estar atentos a la temática de comunicaciones que nos pudiéramos encontrar reportadas al canal ético sobre esta materia.

Ambiente laboral



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

Política de RRHH - Política

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

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

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

Cultura Corporativa - Política

Fomentar a nivel empresa la cultura del giving-back. Este año, y debido a la situación de pandemia sobrevenida, Gloval procedió a donar una buena parte del importe que había satisfecho el ejercicio anterior en materia de regalos y celebraciones navideñas, a diversos proyectos sociales relacionados con la ayuda a colectivos desfavorecidos.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

En él se identifican valores de la compañía y se dan una serie de recomendaciones para que la nueva incorporación sea más fácil en todos los aspectos.

Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

Durante 2020 el teletrabajo durante 3/4 partes del año ha hecho poner el foco en los medios informáticos y nuevas tecnologías que han permitido que los empleados estuvieran perfectamente conectados para seguir con el desarrollo normal de su desempeño.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

El reporting anual de RSC a nuestros accionistas reporta las horas totales de formación a empleados.

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



El Plan de acción de Gloval en materia de RSC, promulga la gestión eficiente de los recursos. Además, durante el año 2020, en el que la plantilla se vio forzada a dejar las oficinas y comenzar el teletrabajo, se han diseñado algunas estrategias para fomentar el consumo responsable incluso en los domicilios particulares de los empleados.

Política RSE - Política

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

Política de Reciclaje - Política

En las oficinas se han establecido puntos de reciclaje en función de las características de cada residuo, llevándose a cabo, de acuerdo a nuestra certificación ISO 14001, la gestión del reciclaje de los mismos a partir de operadores certificados. Además se lleva a cabo la monitorización trimestral de la generación de residuos por categorías en todas las oficinas de la organización.

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Es la persona responsable del área de Responsabilidad Social Corporativa.

Estrategia Climática - Acción / Proyecto

A través de la reducción de consumo eléctrico y de agua, mediante medidas eficientes en las oficinas. Un punto importante a tener en cuenta es la certificación LEED del edificio de la sede central en la calle Eucalipto de Madrid. Para el ejercicio 2021 está prevista la medición de la huella de carbono, para comenzar a implementar su posterior reducción.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Con ocasión de la puesta en marcha del teletrabajo, se dio a conocer a los empleados una guía de buenas prácticas en casa para que contribuyan con pequeños gestos al ahorro energético.

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

Está previsto para 2021 el cálculo de la huella de Carbono (alcances 1 y 2).

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

Medición, cálculo y monitorización de indicador trimestralmente. Comparativa de consumos de suministros de ejercicios anteriores. Medición del consumo de KWH de toda la organización mensualmente.

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

Medición y cálculo del consumo de m³ de agua de la organización mes a mes. Trimestralmente se reportan los datos para monitorizarlos y compararlos con otros periodos. Seguimiento puntual del indicador.

Documentos adjuntos: [Buenas practicas ambientales en casa Dic2020.pdf](#)

Evaluación de desempeño a empleados/as



Instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. Así se logra que una organización sea más competitiva y eficaz. De esta manera se puede medir el rendimiento, las capacitaciones, las necesidades de formación y la conducta, entendida como la actitud de los profesionales que integran la compañía.

Política de Igualdad - Política

Apoyada en el Plan de Igualdad aprobado para la organización.

Política de RRHH - Política

Todos los departamentos y áreas de la compañía realizan la evaluación de los empleados directos. Nadie en la Organización puede quedarse sin su sesión de feedback. No es un fin, es una herramienta que ayuda al líder a conseguir que las cosas sucedan. Es necesario hacer balance del desempeño de todos y cada uno de los colaboradores para ver puntos fuertes y áreas de mejora.

Estandarización de procesos de evaluación de desempeño - Acción / Proyecto

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

Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Se hacen anualmente basándose en una Ficha de Evaluación para poder recoger los aspectos más importantes a tener en cuenta en la reunión.

Formación al empleado/a



La formación de nuestros empleados como parte capital de nuestra compañía es un principio básico de los objetivos de Gloval.

Código Ético / Conducta - Política

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

Formación - Acción / Proyecto

La compañía cuenta con un plan de formación de empleados adaptada a las distintas áreas.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se ha editado un manual de bienvenida para los nuevos empleados que incluye información de la compañía y recomendaciones. Gloval entrega un pack de información a las nuevas incorporaciones, que recoge la política de Recursos Informáticos y diversas informaciones de interés a los nuevos empleados.

Objetivos marcados para la temática

Implementación del Plan de Igualdad y previsión de elaboración de un protocolo de acoso.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Se trata de establecer por parte de la dirección de la compañía el marco de trabajo y los medios necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos

INFORME DE PROGRESO 2020

que permitan promover y asegurar la salud de los trabajadores y de la propia organización para el logro de un desarrollo empresarial sostenible.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Esta política de prevención se trasladará al Plan de prevención de riesgos laborales que gestiona para toda la compañía un único proveedor a nivel nacional.

Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

Diversas comunicaciones de RRHH durante este 2020 dominado por el teletrabajo, han intentado concienciar

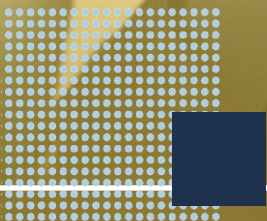
a los empleados de que el sedentarismo, las malas posturas y el estrés tienen un impacto en nuestra salud y bienestar. Se incluyen talleres on line para prevenir lesiones causadas por estos motivos.

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

Con motivo de la epidemia Covid 19 se han implementado diferentes medidas de protección para empleados (kits de desinfección y protección) ,en las oficinas (mamparas y protecciones) , y se han preparado diferentes protocolos de actuación para colaboradores , junto a la creación de un comité de desescalada.

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Transparencia en la exposición de la información

Gloval se compromete a desarrollar sus actividades de forma ética y transparente, cumpliendo la regulación y en el marco de sus valores. El Consejo de Administración tiene la responsabilidad última sobre el Modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

Código Ético / Conducta - Política

El Consejo de Administración de GLOVAL promueven el Código Ético que tiene por objeto recoger los principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar la actuación de todas las personas que forman parte de la organización, así como sus colaboradores, fomentando una cultura de transparencia y ética empresarial. En GLOVAL tomamos como punto de partida la Misión, Visión y Finalidad para la formulación de los postulados éticos que deben guiar el comportamiento de las personas pertenecientes a la Compañía, en sus relaciones de trabajo sociales, dentro y fuera de la organización, con las instituciones del entorno y el medio ambiente. Aplicamos normas de comportamiento ético, y promovemos de manera continua que todos y cada uno de nuestros directivos, empleados, colaboradores, y aquellos vinculados por alguna razón, desarrollen sus actividades cumpliendo una serie de principios fundamentados en la transparencia, la honestidad y la equidad. • Misión: comprometidos en crear valor para nuestros clientes, accionistas, equipo y para el conjunto de la sociedad. • Visión: Una firma líder de servicios integrales de valoración y consultoría inmobiliaria con visión global. Con eficacia, rigor, talento y experiencia, apostando por tecnología y la innovación para ofrecer los mejores productos y servicios

Política de Comunicación y Contacto con Socios o Accionistas - Política

El Consejo debe mantenerse informado de las verificaciones y revisiones realizadas sobre el Modelo

de cumplimiento y prevención de riesgos penales, aprobando las modificaciones necesarias, cuando se detecten incumplimientos o se produzcan cambios organizativos en la estructura de control de la sociedad o en la actividad desarrollada.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Deberá también promover una cultura preventiva basada en el principio de “rechazo absoluto” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los profesionales de Gloval.

Comunicación con el socio o accionista - Acción / Proyecto

Mensualmente se celebran consejos o comités ejecutivos con el objetivo de tener permanentemente informado al Consejo de Administración de la evolución en la gestión de la compañía. Además se realizan reportings periódicos de una serie de indicadores definidos en materia de RSC.

Relación con los socios o accionistas

El Consejo de Administración se constituye como el máximo órgano de Gloval que, de forma independiente, se encarga del gobierno y representación de la Sociedad. Durante el ejercicio 2020, se ha impartido formación de Compliance al Consejo de Administración sobre Código ético y el nuevo canal ético implantado.

Política RSE - Política

Promovemos la RSC de una forma transversal en la organización, monitorizando el grado de avance en nuestros compromisos.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

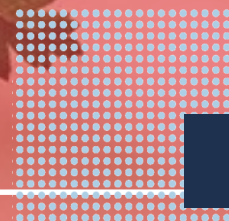
Fomentamos la transparencia de nuestra organización a través de una gestión activa de canales de comunicación con los grupos de interés y la publicación de nuestras políticas corporativas. Formación y comunicación interna y externa para dar a conocer a toda la organización la política.

Objetivos marcados para la temática

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

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Consumo de la entidad



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

Política RSE - Política

Buscamos que nuestras oficinas permitan un uso eficiente de los recursos (agua, electricidad, etc.) queriendo también fomentar un comportamiento medioambientalmente responsable entre nuestros profesionales.

Política de Reducción de Consumo - Política

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

Política de Compras Responsables - Política

El 100% de las compras de la Compañía se realizan a proveedores locales.

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

En la medida en la que nuestro negocio lo permite, nos sumamos a la lucha contra el cambio climático, fomentando la utilización de métricas y herramientas para próximamente monitorizar y reducir la huella de carbono dentro y fuera de la organización.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Con motivo de la etapa de teletrabajo, Gloval ha publicado una guía para empleados de buenas prácticas ambientales en casa. También se han llevado a cabo otras acciones de comunicación, como charlas (G-Talks) en materias Green y sostenibilidad.

Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

Mensualmente se monitorizan los consumos de suministros, y semestralmente otros indicadores no financieros como generación de residuos y consumo de papel. Informe anual a los accionistas.

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

Se mide mensualmente intentando reducir anualmente su consumo.

Consumo de material reciclado - Indicador de Seguimiento

Trabajamos para asegurar la minimización de residuos y de su posterior gestión a través de gestores autorizados; por ello, apostamos por el contenido digital y nos comprometemos a evitar el uso del papel como soporte de nuestros informes.

Objetivos marcados para la temática

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

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



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

Política de Calidad y Medioambiente - Política

La empresa tiene definida una política de calidad y medio ambiente. La obtención de las certificaciones ISO

INFORME DE PROGRESO 2020

9001 y ISO 14001 han posibilitado la implantación y desarrollo de una política de calidad y medio ambiente , así como de su mejora continua.

Política de Reciclaje - Política

Se establece un plan de reciclaje a raíz de las exigencias de la ISO 14001. De acuerdo a este plan se lleva a cabo la medición de los mismos. La política "Oficina sin papel " desde 2019, ha conseguido la práctica desaparición del consumo de papel de nuestras oficinas.

Política RSE - Política

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

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

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

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

Durante 2020 se ha reducido en gran manera el

consumo de papel, ya que los informes han dejado de imprimirse prácticamente para la mayoría de clientes, enviándose a los mismos en formato digital.

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

La medición periódica de los consumos de suministros y la concienciación de toda la organización de la necesidad de su reducción. Este año 2020, se han reducido como consecuencia del teletrabajo, aun teniendo en cuenta que la conexión de los equipos informáticos ha seguido siendo a través de las oficinas.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Anual con motivo de la renovación de la ISO 14001.

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

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

Objetivos marcados para la temática

La Gestión eficiente de los recursos junto con un consumo responsable de suministros y la sensibilización de los empleados son los objetivos fijados por Gloval para 2020 para lograr el uso sostenible de los recursos.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

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

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, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

Ambiente laboral



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

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

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



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

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

Evaluación de desempeño a empleados/as



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

INFORME DE PROGRESO 2020

fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

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

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

Indicador GRI: 404

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

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

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

Indicador GRI: 403

Clientes

Fomento de la calidad en la entidad



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Información transparente al clientes



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

Indicador GRI: 417

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, 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Socios

Transparencia en la exposición de la información



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Indicador GRI: 205, 417

Relación con los socios o accionistas



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

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

Medioambiente

Consumo de la entidad



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

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

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

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

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



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

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

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

Indicador GRI: 302-4



INFORME DE PROGRESO

—
2020

