



INFORME DE PROGRESO

PRESENTADO POR:

**AESVAL LÓGICA
DE VALORACIONES S.A.**

SOCIEDAD DE TASACIÓN HOMOLOGADA
POR EL BANCO DE ESPAÑA 4499
JULIO 2021
OVIEDO, ASTURIAS, ESPAÑA



AESVAL

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

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a:



ÍNDICE

1

Carta de Renovación del Compromiso

2

Naturaleza y características de la Entidad:

2.1 Información General

2.2 Estrategia y Gobierno en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa

3

Enfoque y criterios del informe

4

Evaluación del cumplimiento

4.1. Clientes

4.2. Empleados

4.3. Proveedores

4.4. Socios/Accionistas

4.5. Medioambiente

1 | CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Oviedo, 1 de julio de 2021.

Muy Señores nuestros:

Me complace presentar el segundo informe de progreso de AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A. en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2020 y hasta la fecha de este informe, en relación al cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Este año ha sido un año difícil para todos nosotros, la pandemia global por la COVID 19, ha obligado a adoptar medidas extraordinarias buscando soluciones empresariales eficaces y siempre primando por encima de todo la salud e integridad de todos los empleados de esta empresa.

Es evidente que en algunos aspectos esta situación de emergencia extraordinaria ha dejado en suspenso algunas acciones de mejora directamente relacionadas con la esperada evolución ascendente de nuestra actividad pero, al mismo tiempo, ha originado la irrupción de medidas sociales dentro del marco del cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos continuado con nuestro compromiso en el mantenimiento y evolución con la Calidad y el Medio Ambiente, reforzando la eficaz implementación de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Seguimos buscando la mejora continua, planificando y actualizando nuestros procesos de actividad para garantizar la estabilidad y calidad de nuestros informes de tasación al igual que la gestión medioambiental de la compañía.

De igual manera somos conscientes de nuestra capacidad para contribuir al desarrollo social, por ello, este año más que nunca hemos mantenido un compromiso firme relativo al bienestar y salud de los empleados, la conciliación familiar y flexibilidad horaria, así como el seguimiento de nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta del que son conocedores y cumplidores también nuestros proveedores.

Seguimos avanzando en el desarrollo de una plataforma informática Big Data para el cálculo de valoraciones masivas de inmuebles 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 Rocés Arbesú
Director de Aesval Lógica de Valoraciones S.A.

2

NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA ENTIDAD

2.1 Información general

AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A. es una sociedad de tasación independiente constituida en el año 2010, homologada por el Banco de España, con el número de registro 4499 y cuya finalidad es la valoración de todo tipo de activos inmobiliarios, empresas, expropiaciones, obras de arte y antigüedades, peritajes y, en especial, la tasación oficial de bienes inmuebles con finalidad garantía hipotecaria.

Tiene su domicilio en Oviedo, calle Alonso Quintanilla 3, 1º H, 33002 (Asturias) y su mercado y ámbito de actuación natural comprende todo el Estado español si bien se han realizado también tasaciones y peritajes en otros países comunitarios y extracomunitarios a plena satisfacción de prescriptores y clientes.

Legalmente está constituida bajo la forma de Sociedad Anónima y reconocida como PYME, por su tamaño y características.

Cuenta con 24 empleados y más de 100 profesionales a su servicio, de dilatada y contrastada experiencia en el sector.

Su facturación anual supera el millón de euros.

Su organigrama se estructura de manera piramidal, tal y como sigue:

Oficina Central

Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



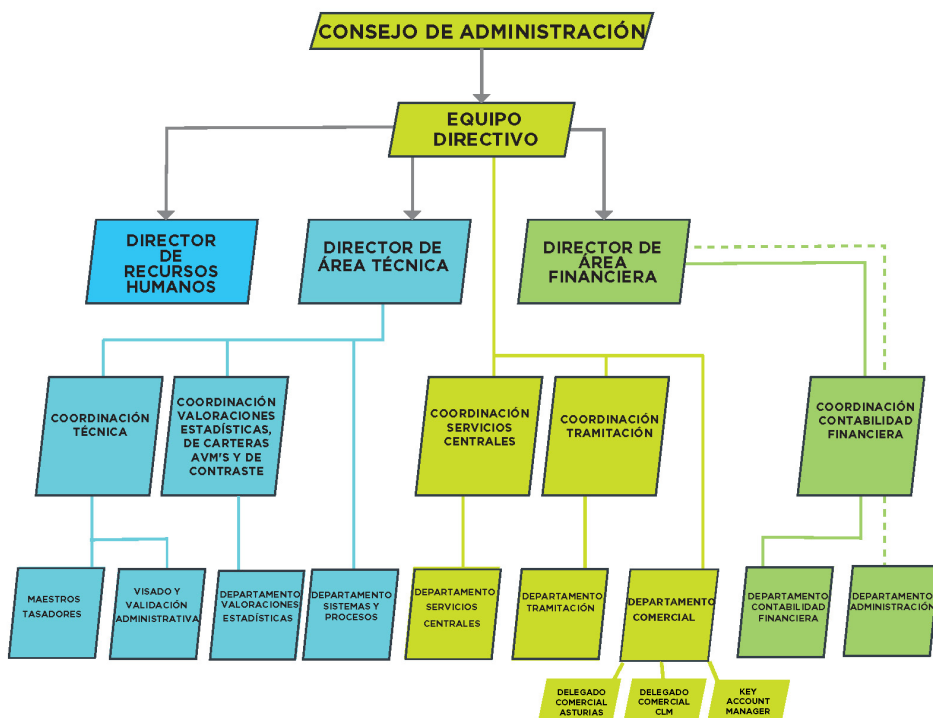
aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a





Durante todos estos años nuestro grado de especialización no ha dejado de crecer y perfeccionarse acumulando conocimiento, criterios sostenibles y diseños de informes más transparentes tanto al cliente como al analista financiero, con punteros sistemas de seguridad en la información, redes internas y tecnologías propias en la elaboración de las diferentes tipologías de informes de valoración: retrospectivos, análisis de mercado en tendencias de valor o valoraciones masivas -donde hemos incorporado medios informáticos de última generación tales como Biga Data , AI “Artificial Intelligence” y ML “Machine Learning”- siguiendo siempre los estándares oficiales para la realización de los mismos regulados por el Banco de España, autoridad monetaria que nos supervisa, y por la asociación patronal más importante del sector, la “AEV” Asociación Española de Análisis de Valor, de la que somos miembros de pleno derecho y en la que formamos parte de sus comisiones de trabajo y que tiene como objetivos favorecer el desarrollo de la actividad del sector de la valoración, la tasación y el análisis de valor, así como, promover buenas prácticas profesionales encaminadas a garantizar la independencia, autorregulación, transparencia y rigor técnico de

sus asociados.

Como miembros de la AEV, Aesval suscribe también las Normas Internacionales de Ética que permiten garantizar un comportamiento apropiado y ayudan a afianzar la coherencia y la claridad, con independencia de factores cambiantes que puedan intervenir, como la situación económica o las prácticas empresariales propias de los diferentes mercados.

Asimismo, AESVAL es miembro del Club Asturiano de Calidad, asociación especialmente involucrada en la difusión de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y en donde trabajamos con otros socios en estas y otras cuestiones y necesidades para la gestión avanzada de nuestras empresas en áreas como la sostenibilidad, la productividad y las personas.

En consonancia con todo lo anterior, los principales valores sobre los que se asienta AESVAL son la independencia, profesionalidad y lógica operativa en todos los procesos, decisiones y servicios, adaptándonos siempre a las necesidades de nuestros clientes, con un compromiso de rigor, legalidad, transparencia, confidencialidad y espíritu de mejora e innovación.

Aesval está comprometida igualmente con el cumplimiento de la legalidad, la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa y tiene implantadas medidas y procedimientos para la identificación y gestión del riesgo de producción delitos; teniendo perfectamente identificado nuestro mapa de riesgos, contamos asimismo con protocolos y controles para prevenir y evitar con eficacia los riesgos existentes y dar eficaz cumplimiento a la normativa reguladora, haciendo especial hincapié en garantizar la imparcialidad de las tasaciones, la independencia de los profesionales intervinientes en el proceso de tasación y en identificar y resolver las situaciones de conflicto de interés.

Oficina Central

Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



2.2 Estrategia y Gobierno en el ámbito de la responsabilidad social corporativa

AESVAL teniendo presente los 10 principios del Pacto Mundial y partiendo de un sistema de gestión de Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001:2015 Y 14001:2015) consolidado, donde está perfectamente definido nuestro contexto organizacional (grupos de interés, necesidades y expectativas, procesos y riesgos y oportunidades), establece y define los aspectos y medidas a tener en cuenta dentro de la estrategia de la empresa en materia de responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

En el presente informe se analizan las distintas acciones llevadas a cabo por la empresa durante el año 2020, en España, estructurando el mismo en función de nuestros grupos de interés, cuyas necesidades y expectativas marcan la actividad presente y futura de AESVAL y, en consecuencia, hacia quienes se dirigen objetivos y medidas de responsabilidad social corporativa.

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/Accionistas y Medioambiente son nuestros grupos de interés más significativos y sus aportaciones y sugerencias se analizan periódicamente por el Consejo de Administración con el fin de adecuar nuestras estrategias y procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial. El director técnico D. Carlos Rocés Arbesú es el máximo responsable en relación con RSE, con el apoyo del departamento de Servicios Centrales de la empresa.

El progreso en esta implantación se mide a través de indicadores y estadísticas que se revisan periódicamente para medir su eficacia.

Dentro de nuestros objetivos está una mayor intervención en acciones de apoyo y proyectos de colaboración de Naciones Unidas.

Por último, en cuanto a su difusión, nuestro primer informe de progreso lo hemos dado a conocer a través de la Intranet y por correo electrónico para proveedores (tasadores), empleados, Socios y Accionistas; y a través de webs externas como Red Pacto Mundial España y United Nations Global Compact.

Este segundo informe se difundirá también a través de nuestra web (www.aesval.es).

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



Perteneiente a



3

ENFOQUE Y CRITERIOS

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



Perteneciente a



En el presente Informe analizamos cómo hemos proyectado y aplicado en nuestra actividad los 10 principios del Pacto mundial.

Nos ha parecido adecuado centrar y estructurar este análisis partiendo de cada uno de nuestros grupos de interés, puesto que, al igual que son nuestro punto de partida, en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, para analizar las acciones presentes y futuras de nuestra empresa para su crecimiento y evolución, son también los destinatarios de las políticas y acciones de la empresa para la implantación integral de la RSE en el seno de nuestra organización.

Así pues, seguidamente pasamos a analizar nuestros distintos grupos de interés y cuáles han sido las políticas y objetivos perseguidos en cada uno de ellos, sus necesidades y/o expectativas, sus riesgos y/o oportunidades, las mejoras implantadas, los datos obtenidos y las medidas para su cuantificación y seguimiento.

Entendemos que el presente informe y su contenido es sin duda una evidencia clara de nuestro compromiso de mejora continua y del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

Oficina Central

Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



4

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



Perteneciente a



4.1 Clientes

Con carácter general, AESVAL tiene a través de su política de calidad un compromiso de conseguir una plena satisfacción del cliente en todos nuestros servicios, al mismo tiempo, a través de nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta se garantiza un servicio profesional e independiente al cliente.

Este año, hemos prestado especial atención a los siguientes aspectos:

- Transparencia en el servicio al cliente
- Tratamiento y protección de los datos del cliente
- Satisfacción del cliente
- Profesionalidad, rigor y legalidad

- Transparencia en el servicio al cliente

Las páginas web de las empresas han ido convirtiéndose en la puerta de acceso de sus clientes y potenciales clientes así que nuestro objetivo prioritario es la mejora continua y actualización de nuestra página web para que se convierta en una herramienta de comunicación directa y transparente con el cliente y, en general, con todo el que tenga relación con la compañía (información, servicios ofrecidos, conocimiento de la empresa, compromisos éticos y de conducta, noticias actualizadas del sector...).

En concreto en este año se han incorporado mejoras para formular consultas, quejas, reclamaciones online, solicitudes *on line* de presupuestos para la realización de informes y se ha incorporado un sistema de pasarela de pago para dar facilidades de pago a nuestros clientes que nos lo venían demandado desde hace un tiempo.

Su correcta implantación se mide a través del registro y contabilización de las consultas y quejas que se hacen a través de la web, así como también de las solicitudes y presupuestos que se dan de alta, de esta

manera se evalúa la aplicabilidad y eficiencia de la página web para implementar, en su caso, las mejoras que sean necesarias.

En suma, en la actualidad toda la información que puede interesarle al cliente está a su disposición en la web de aesval (www.aesval.es), incluidos los dos pilares básicos de nuestra actuación profesional el CÓDIGO ÉTICO y el REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA, que son asimismo baluartes del respeto y apoyo a los derechos humanos y garantía de la no complicidad frente a cualquier vulneración de los mismos.

•-Tratamiento y protección de datos del cliente

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

Asimismo, 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.

Igualmente, 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.

El objetivo en este año ha sido implantar de manera generalizada el CÓDIGO DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, documento fusión de las exigencias derivadas del COMPLIANCE y la PROTECCIÓN DE DATOS para garantía de todos nuestros clientes, dentro de este ámbito específico, este documento se ha comunicado a todos los empleados, socios, directivos y principales proveedores, se espera este año trasladarlo asimismo a todos los proveedores habituales y a los técnicos tasadores.

Como todos los años se ha llevado a cabo por una empresa externa una auditoria para la revisión y actualización de toda la documentación y registros referidos sobre esta materia con una evaluación favorable.

.-Satisfacción del 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.

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



Sin perjuicio de lo anterior siempre entre nuestros objetivos está:

- 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 y en concreto, el consumo de papel sensibilizando a los clientes en la importancia de no imprimir los informes y de ser necesario hacerlo en papel reciclado.
- 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.

Como acciones concretas hemos añadido en los correos enviados a nuestros clientes con los informes unos enlaces directos a encuestas de satisfacción rápidas de cumplimentar pero con información muy relevante para nosotros.

Estas encuestas permiten la medición de parámetros de referencia previamente definidos por la Organización. Dichas encuestas son evaluadas y generan acciones de mejora.

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.

Por otra parte, se gestionan, analizan y cuantifican el número de quejas y revisiones a través de la interacción de los departamentos afectados o a través del Servicio de Atención al Cliente, cuando el cliente ha seguido el procedimiento establecido procurando así una información y respuesta fiable, rápida y eficaz; lo que directamente influye y determina el grado de satisfacción de aquellos.

Además, AESVAL realiza dos auditorías anuales, que permiten revisar 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: La primera auditoría es interna realizada por los auditores internos de la empresa, con verificada experiencia, de la que toma debida cuenta posteriormente la Dirección de la empresa en su revisión anual 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, su resolución y las mejoras propuestas.

•Independencia e integridad profesional

Los principios de independencia e integridad profesional pivotan nuestra política de Calidad, nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta. Expresamente, en nuestro Reglamento Interno de Conducta queda recogidos estos principios generales de actuación así como las reglas y criterios a seguir ante posibles situaciones de conflictos de interés para evitar cualquier tipo de actuación engañosa o fraudulenta y por supuesto ilegal.

Nuestro objetivo en última instancia es garantizar la máxima independencia profesional de nuestros trabajadores y tasadores en el desarrollo de cada una de sus actividades y para ellos llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Difusión continúa 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.

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Pertenciente a



- Comunicar a la Dirección cualquier intento de presión o pretensión ilegal por parte del cliente o agentes externos en la elaboración del trabajo.

- 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.

4.2 Empleados

Son muchas las acciones que AESVAL proyecta para sus empleados, consciente de la importancia del capital humano para la consecución de sus fines, en este año de pandemia por encima de todas ellas se ha puesto en valor la conciliación familiar y laboral y la prevención de la salud, además de esta, se siguen promoviendo otras.

Todas ellas las pasamos a comentar seguidamente:

.-Conciliación familiar y laboral

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: jornada continua, teletrabajo, horarios adaptados, distribución irregular de la jornada, cambios de turno y reducciones de jornada por cuidado de hijos.

Continúa firme en su compromiso con el empleo femenino: de nuestros 24 empleados ,17 son mujeres y no se permite ningún tipo de discriminación salarial o laboral.

Dentro de nuestros objetivos en esta materia se encuentra la permeabilidad y sensibilización de la Dirección a las expectativas manifestadas por sus trabajadores en relación a la Conciliación familiar.

Las herramientas de seguimiento utilizadas para conocer los avances en su consecución son, por ejemplo, las encuestas de satisfacción por departamentos para medir su satisfacción y conocer sus requerimientos en esta materia y paralelamente la periódica interacción con los coordinadores de departamento para conocer las expectativas y necesidades concretas de cada uno de los equipos.

Nos sentimos especialmente orgullosos en este año de pandemia por haber priorizado la salud de los empleados y también la estabilidad en el empleo:

.- Se ha favorecido el teletrabajo tanto en el domicilio habitual como en la segunda residencia en época de vacaciones escolares y se ha mantenido el mismo hasta el momento actual, alternando rotaciones de grupos de trabajadores (presencial/teletrabajo) para garantizar un espacio seguro en la oficina, con la distancia, higienización y medidas de protección necesarias para su seguridad.

.- Se han admitido dos excedencias de personal por motivo de cuidado de hijos y familiar dependiente en dos departamentos muy vinculados entre sí buscando la reorganización de los recursos humanos existentes para no limitar en tiempo o forma esas dos peticiones coincidentes en el tiempo.

.- A pesar de la bajada de actividad se ha buscado reubicar en actividades alternativas o servicios colaterales al personal para evitar expedientes de regulación de empleo o despidos.

.- Se han aceptado mejoras de convenio solicitadas por los empleados referidos a días festivos, a vacaciones, horarios y permisos.

.- Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

El Sistema de Gestión Ambiental implementado en la Empresa determina las directrices a observar por todos los elementos participativos en materia ambiental.

Los principios sobre los cuales se Implanta la Política Ambiental en AESVAL son:

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



-Responsabilidad Ambiental e interacción con el Medio Ambiente de manera conveniente, sostenibilidad medioambiental, gestión de residuos, ahorro energético, reducción de los riesgos que ponen en peligro el medioambiente, productos y servicios seguros, compromiso de prevención de la contaminación y mejora continua.

Partiendo de estos principios nuestros principales objetivos son:

- Detectar las actividades que puedan interactuar de forma dañina 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, afianzando su bienestar en el entorno de trabajo.
- Mantener un consumo de recursos eficiente.
- Disminuir el consumo de plástico en la empresa.

Con carácter general y muy especialmente de cara a los empleados insistimos en acciones dirigidas a la reducción del consumo de papel, energía y carburante y la reducción del consumo de plástico como proyecto.




En este sentido, 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, doble pantalla en los puestos de trabajo.

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

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es
 aesval
 aesval.lvsa
 aesval

Perteneciente a




mejora en la eficiencia y en el tratamiento de recursos disponibles, y consiguientemente un consumo responsable de éstos últimos.

Este año el consumo de papel ha bajado significativamente, la modalidad de teletrabajo en tiempos de pandemia lógicamente ha favorecido esta tendencia, en concreto, con respecto al año anterior ha habido un descenso muy notable del 62% 82.500 unidades menos con respecto a 2019.

Igualmente, con cierta periodicidad emitimos 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.

Nuestros seguimientos semestrales de consumos de papel y energía son nuestras herramientas de control y medición y también, 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. Para todos ellos se distribuyen medidas de conducción eficiente 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.

Los resultados año tras año van mejorando (reducción de consumo de papel, de energía y de carburante) lo que evidencia una adecuada conciencia de nuestros empleados de su capacidad para influir en la reducción de estos consumos.

.-Identificación del empleado con la entidad

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

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



Organización relacionada con la Política de Calidad y desempeño Medioambiental es un 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.

En esta materia nuestros objetivos son los que siguen:

- Conocer la valoración de los Empleados sobre la Política de calidad y Medioambiente.
- Obtener una mayor participación de aquellos en el establecimiento y consecución de Objetivos aplicables a la Política de Calidad y Medioambiente.
- Conseguir una mejor identificación con la Empresa a la que pertenecen y con los resultados empresariales.

Para ello nuestra herramienta de seguimiento son las reuniones periódicas por parte de los coordinadores 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.

.-Realización de horas extras no acordadas

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 y nos ceñimos escrupulosamente a sus disposiciones. La información 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

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. En este sentido, entendemos que la realización de Cursos de Formación dentro de la Organización garantiza que los trabajadores tengan conocimientos adecuados y el "Know how" necesario para 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).

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



Entre nuestros principales Objetivos se encuentran:

- La 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.
- El 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.

Anualmente las acciones que se llevan a cabo se encaminan a escoger los cursos de formación más idóneos para los empleados.

Recientemente el departamento de validación ha asistido a un curso formativo sobre urbanismo autonómico comparado.

Para la evolución y medición de estos objetivos, 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.

Adicionalmente, desde hace unos meses se viene reportando semanalmente las tareas diarias que realizan algunos de los departamentos para analizar los puestos y funciones y plantearse acciones de mejora.

Como indicadores, 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 2020 todos los empleados excepto uno que se incorporó a la empresa posteriormente hicieron un curso formativo sobre la COVID-19.

.-Salud y Seguridad en el trabajo

AESVAL dispone de un servicio externo de prevención de riesgos laborales encargado de la implantación y supervisión de la correspondiente política de prevención y nuestro principal objetivo es minimizar los posibles riesgos de los empleados.

Para alcanzar el objetivo una de nuestras principales acciones es la Formación periódica en Seguridad y Salud a través de una empresa externa especializada en esta materia y como indicadores de seguimiento se registran anualmente los cursos hechos por los empleados en esta materia.

4.3 Proveedores

AESVAL tiene muy en cuenta que para conseguir la total observancia de los procesos y procedimientos de nuestro Sistema de Gestión es fundamental hacer partícipes de los mismos a nuestros proveedores y seleccionar a los nuevos proveedores de acuerdo con reglados criterios de homologación. Partiendo de esta premisa se busca:

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

La Política de Calidad y Medio Ambiente, el Código ético, el Reglamento Interno de Conducta y el código de uso de herramientas informáticas, engloban toda nuestra política de calidad, medioambiente y responsabilidad social corporativa de todo ello se hacen conocedores a nuestros proveedores.

Lógicamente, primordial atención se presta a los técnicos tasadores directamente implicados en la calidad del servicio y, por tanto, en la satisfacción del cliente.

En este particular, marcamos como objetivos:

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Pertenciente a



- La medición periódica del grado de adecuación en la prestación del servicio de los proveedores con la Política de Calidad establecida.
- El seguimiento del comportamiento ético y responsable de nuestros proveedores.

Y las principales acciones para su consecución son:

- 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.
- El foro de comunicación con los proveedores.

Los seguimientos se llevan a cabo por el departamento de Servicios Centrales, desde donde se establece una continua comunicación con los técnicos desde su inicio en Aesval, acompañándolos 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.

Por otra parte, el foro de comunicación es fundamentalmente un foro para que todos los técnicos tasadores puedan realizar cualquier consulta que les pueda surgir a la hora de plantear una tasación.

Además, 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.

.-Cumplir la Normativa

AESVAL es responsable del cumplimiento de los aspectos normativos vigentes para el desarrollo de la actividad y a través de su sistema de gestión analiza, difunde y verifica el cumplimiento de todas las normas vigentes y de nuestra Circulares técnicas.

En esta materia nuestros objetivos se centran en:

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

Y para conseguirlo implementamos las siguientes acciones:

- Difusión de las Circulares Técnicas.
- Foro de consultas para asesoramiento sobre el planteamiento de informes.
- Jornadas de formación presenciales.
- Formación online a través de *webinar*.

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



4.4 Socios /Accionistas

AESVAL tiene un sistema integrado de Gestión y pendiente de implementar totalmente 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.

Nuestros 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.
- Facilitar y 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.

Para la consecución de estos objetivos contamos con:

.-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

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



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.

.- Una web corporativa ya legalmente constituida como vía de comunicación entre los socios.

.- Próxima aprobación de los recursos financieros y de formación necesarios para la eficaz aplicación del Compliance y nombramiento del comité de cumplimiento.

Las herramientas de seguimiento utilizadas: Nuestras 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 y, al mismo tiempo, sirven de garantía de actuación conforme a los diez principios del Pacto Mundial.

Oficina Central

Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval



aesval.lvsa



aesval

Perteneciente a



4.5 Medioambiente

- Aprovechamiento de las nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente y optimización del uso del papel

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.

Las acciones continuadas que realizamos son:

- 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.
- Doble pantalla en aquellos puestos de trabajo donde por sus funciones se evite la impresión de documentos consulta.

En este sentido, se establecen indicadores que permitan un seguimiento y evaluación del consumo de papel en las oficinas centrales por periodos semestrales y hay que decir que año tras año disminuimos el consumo.

Al mismo tiempo, 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

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.

Nuestros objetivos en esta materia son:

- 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.

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



aesval

aesval.lvsa

aesval

Perteneciente a



- Reducir el plástico buscando un sistema alternativo al uso de botellas de agua de plástico.
- Formación en actividades relacionadas con el medioambiente.

Para conseguirlos se incluyen criterios medioambientales en nuestras políticas de compras y selección de proveedores y 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, si bien este año no ha sido posible por cuanto las normas de higiene recomendaban botellas individuales de agua, no obstante, la implantación del teletrabajo por turnos ha favorecido la lógica disminución del consumo de agua/botellas en la oficina.



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.

Oficina Central
Telf.: 985 207 640
aesval@aesval.es

SS.CC. y Expediciones
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
aesval@aesval.es

Delegación Oviedo
C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H
33002 Oviedo, Asturias
Telf.: 985 207 640
Fax: 985 209 569
tramitacion@aesval.es

www.aesval.es



Perteneciente a

