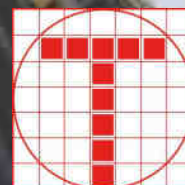


# GRUPO TASVALOR, S.A.

## Tasaciones y Valoraciones

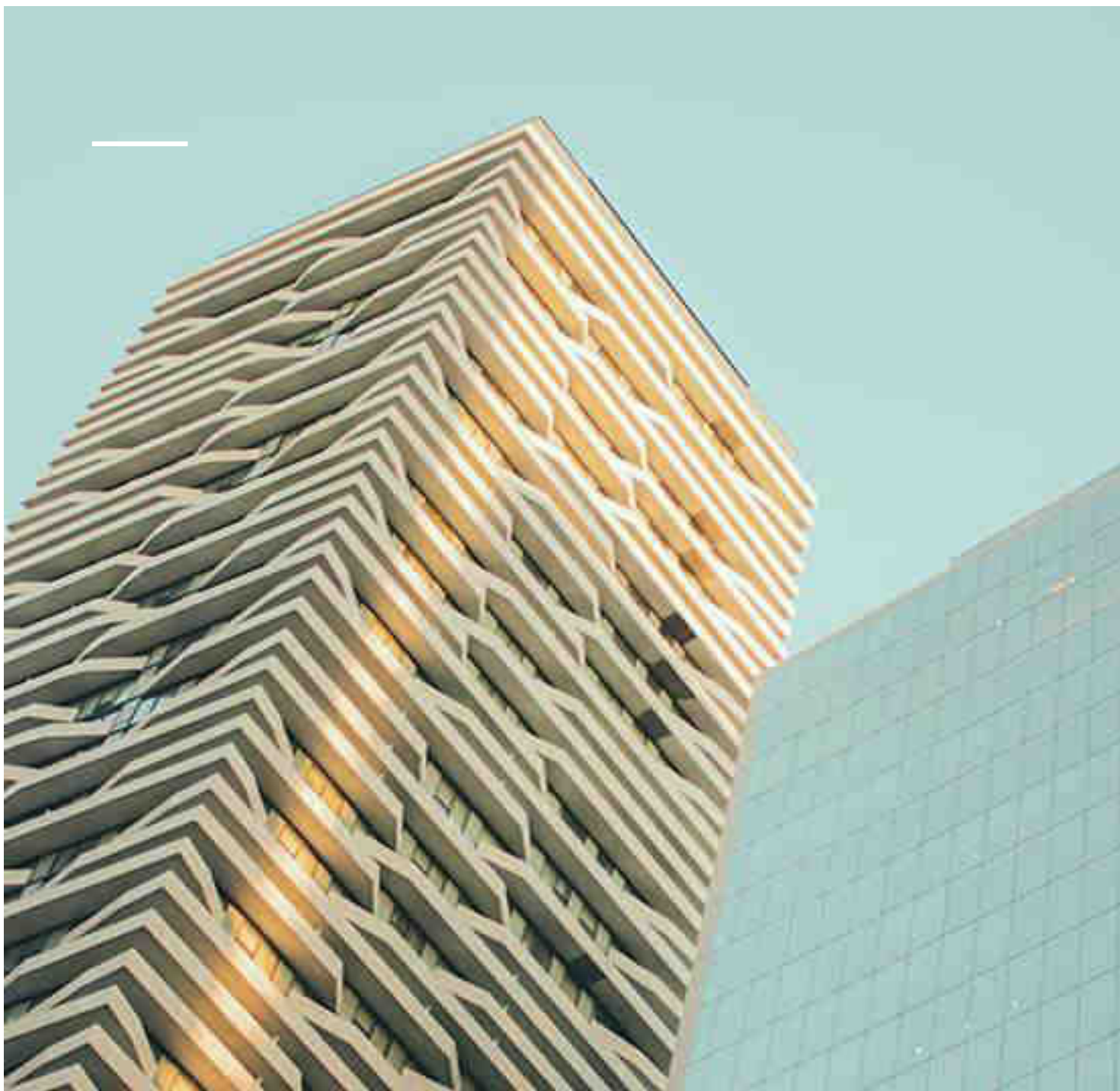


INSTITUTO ESPAÑOL DE VALUACIÓN  
Colegio Oficial de Valuadores de España  
C/ de la Valuation, 1  
28014 Madrid



# Tabla de Contenidos

|    |  |                                    |
|----|--|------------------------------------|
| 01 |  | Carta de Renovación del Compromiso |
| 02 |  | Perfil de la Entidad               |
| 03 |  | Metodología                        |
| 04 |  | Análisis                           |
|    |  | Clientes                           |
|    |  | Empleados                          |
|    |  | Proveedores                        |
|    |  | Medioambiente                      |



# CARTA DE RENOVACIÓN

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

Madrid, a 20 de Julio de 2021

Muy Señores Nuestros,

Me complace presentar el noveno informe de progreso de GRUPO TASVALOR, S.A. en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2019 en relación al cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

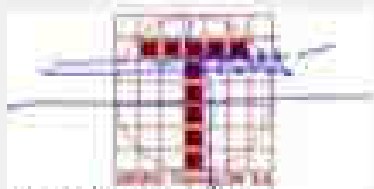
En el ejercicio 2019 GRUPO TASVALOR, S.A. ha desarrollado una herramienta para el borrado controlado de ficheros duplicados. Se habia comprobado que en el desarrollo normal de la actividad existen ficheros de diversos orígenes que se encuentran duplicados en nuestros servidores. Con el objetivo de reducir espacio en disco y de aborrar energía se ha desarrollado el mencionado sistema de borrado controlado que ha permitido la reducción de 60,86 Gb en el periodo 2019.

Mantenemos vigente el objetivo de establecer un indicador del número de reclamaciones de Clientes recibidas y resueltas que permita ampliar el análisis de causas y disponer de datos verificados que ayuden en el constante objetivo de mejora. También seguimos trabajando para establecer un indicador de revisión periódica de la idoneidad del proceso de realización y validación de un informe tipo.

Mediante esta declaración, GRUPO TASVALOR, S.A. manifiesta su intención de renovar este compromiso social, según las directrices establecidas por los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que continuaremos difundiendo a nuestros Grupos de Interés.

Atentamente,

Fdo. D. Emilio Gamir Casares



Consejero Delegado  
GRUPO TASVALOR, S.A.





## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Grupo Tasvalor, S.A.

### Tipo de empresa

PYME

### Dirección

C/ Manuel Tovar, 16

### Localidad

Madrid

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

<http://grupotasvalor.es>

### Número total de empleados

30

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

960.000 – 24 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

### Sector

Servicios Profesionales

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

TASACIÓN Y VALORACIÓN DE BIENES INMUEBLES

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

### Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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

Emilio Gámir Casares, como máximo cargo ejecutivo de GRUPO TASVALOR, S.A. e integrante de la estructura de gobierno, lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Se han seleccionado aquellos grupos que se relacionan profesionalmente con la empresa y con los que se desea establecer medidas de formación y concienciación en el ámbito de la responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

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

A través de las páginas web propias: Intranet para empleados y páginas web de Clientes y Tasadores, para Clientes y Proveedores respectivamente; y a través de las páginas web externas: Red Pacto Mundial España y United Nations Global Compact.

### ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen  
España, únicamente. Se analizan los distintos proyectos de formación y concienciación en Responsabilidad Social Empresarial.

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

En función de la actividad, la ubicación y el impacto medioambiental de la empresa se han analizado los indicadores considerados importantes para la mejora de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

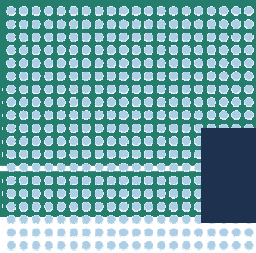
Anual

### REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

# 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.



## INFORME DE PROGRESO 2019

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones 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



2

Temáticas contempladas

ANTICORRUPCIÓN



2

Temáticas contempladas

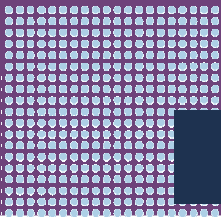




---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Relación duradera con los clientes

Desarrollar o mejorar aplicaciones web útiles para los Clientes.

#### Políticas Internas de Gestión - Política

La Declaración de la Dirección del Manual de Calidad incluye los siguientes Objetivos Conceptuales: - Atención personalizada al Cliente en todo el proceso del trabajo, desde su inicio hasta su entrega. - Total satisfacción del Cliente ante el trabajo realizado de acuerdo a la normativa de obligado cumplimiento por las sociedades de tasación. Para conseguir estos objetivos, y conscientes de la necesidad de desarrollo e innovación de determinados aspectos y de la posibilidad de mejora y optimización de algunos de nuestros recursos, desde el año 2009 GRUPO TASVALOR S. A. ha iniciado nuevas líneas de trabajo de gestión que tienen como objetivo fundamental el aumento de la calidad del producto final entregado al Cliente y el abaratamiento de los costes, y que ha posibilitado una mayor competitividad con las empresas del sector. Desde finales del año 2015 se utiliza la nueva página web de Clientes de GRUPO TASVALOR S. A. como herramienta de comunicación con muchos de nuestros principales Clientes.

#### Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto

Se ha analizado el resultado de la pregunta ¿Cómo valora el servicio de nuestra página web? de la encuesta anual de satisfacción del Cliente y se ha observado que la evaluación es de 3,89 puntos sobre 5,00 posibles. Se han analizado las sugerencias de mejora propuestas por los Clientes durante el uso de la web. Se ha incluido una mejora en el sistema de aviso de ficheros a la web añadiendo una fotografía identificativa del inmueble que permite identificar rápidamente el inmueble al que se refiere el aviso. Se está trabajando también en un sistema de descarga múltiple de ficheros que permita mayor rapidez en la obtención de documentación.

#### Manual de Acceso a la Web de Clientes - Acción / Proyecto

Para mejorar la accesibilidad de los Clientes a los nuevos productos y servicios y explicar, de una manera sencilla y lo más gráfica posible, la información, los recursos y las gestiones disponibles en el Área Privada de la Página Web de Clientes de GRUPO TASVALOR, S. A. se dispone de un Manual de Acceso a la Web que se distribuye entre todos los Clientes interesados. Dicho documento detalla entre otras las siguientes gestiones que el cliente puede realizar a través del área web: - Activación del usuario, recordatorio y cambio de contraseña. - Solicitud y visor de encargos de tasación. - Visor de fechas, incidencias, archivos y tiempos. - Informes de gestiones. - Sistema de avisos automáticos. - Recursos disponibles: Información de mercado, legislación y normativa y valoraciones on-line.

#### Formación a clientes - Acción / Proyecto

A través de documentos de trabajo disponibles en la web para que cada uno de los usuarios activos decidan el momento en el que desea hacer uso de la información disponible. Comunicaciones generales de novedades normativas, de estudios de mercado y de contenido a la red de Clientes.

#### Actividad - Manual de Acceso a la Web de Clientes - Indicador de Seguimiento

El seguimiento de consultas y descargas de documentación permite comprobar que las descargas del Manual de Acceso a la Web de Clientes han aumentado un 5% en el año 2019 y el número de activaciones de usuarios web ha disminuido en un 67%. Además se ha realizado el envío de manuales de la web a aproximadamente 40 Clientes potenciales a los que se les ha informado de las ventajas del uso del portal de gestión de tasaciones.

#### Objetivos marcados para la temática

- Consolidar una relación duradera y de confianza con el Cliente. - Recabar las opiniones de los Clientes que han utilizado el área web para disponer de información



## INFORME DE PROGRESO 2019

directa que permita desarrollar nuevas utilidades. - Aumentar el grado de satisfacción del Cliente. - Mantener el número de Usuarios Web activos por encima de los 200 usuarios. - Mantener las Gestiones realizadas en el Área Privada.

---

### Blanqueo o lavado de dinero

Independencia profesional.

---

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

La Declaración de la Dirección del Manual de Calidad incluye los siguientes Objetivos Conceptuales y Funcionales: - Mantener una total independencia frente a las posibles presiones tanto del cliente como de agentes externos en la elaboración del trabajo y en su conclusión. - Comunicar a la Dirección cualquier intento de presión por parte del cliente o agentes externos en la elaboración del trabajo manteniendo por parte de la primera una continua comunicación con el personal adscrito a GRUPO TASVALOR, S.A. Del mismo modo, el Código de Conducta regula los posibles conflictos de intereses cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de la sociedad.

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

Las exigencias del Manual de Calidad y del Código de Conducta son transmitidas a Empleados y Proveedores mediante la entrega de los correspondientes documentos de trabajo. Todo el personal es informado de los principios éticos por los que se rige la sociedad ya que todo el personal recogido en el organigrama tiene una participación activa, según los criterios de "Responsabilidad, autoridad y comunicación" fijados en el Manual de Calidad.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La Gerencia de Auditoría, bajo la coordinación del Comité de Auditoría, resolverá las cuestiones de interpretación y de instrumentación operativa que no puedan ser atendidas satisfactoriamente por los niveles de supervisión jerárquica habituales. Las sugerencias son recogidas a través de la Línea Ética que recibe las consultas, denuncias, orientaciones e informes de

situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta.

#### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Hasta el momento, el Comité de Auditoría no ha recibido denuncias sobre comportamientos opuestos a los principios del Código de Conducta.

#### Objetivos marcados para la temática

- Garantizar la independencia profesional de todos los integrantes de GRUPO TASVALOR, S.A. en el desarrollo de cada una de las actividades.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Encuestas de satisfacción.

---

#### Política de Calidad - Política

El Procedimiento de Calidad PC-GT-09. Percepción de Cliente tiene por objeto definir las directrices a seguir en GRUPO TASVALOR, S.A. para acopio, medida, análisis de resultados y establecimiento de acciones enfocadas a satisfacción de los Clientes con los servicios prestados y entregables suministrados. Este procedimiento de trabajo ha sido actualizado en los últimos años incluyendo las aportaciones obtenidas de los Clientes encuestados anualmente.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La encuesta anual de opinión del Cliente se ha realizado a través del área privada de nuestra página web de Clientes. Entre los días 18 de marzo y 10 de abril de 2020 se recopilaron las diferentes encuestas que una vez tratadas fueron analizadas para establecer una puntuación por atributos y global del servicio recibido. Además se ha realizado una ronda de encuestas diarias a Clientes solicitantes de presupuestos.

## INFORME DE PROGRESO 2019

### Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

El análisis de los datos anuales muestran resultados favorables en el 99,77% de las respuestas respondidas y desfavorables en el 0,23%, con un Índice de Satisfacción Global 6,15% superior al obtenido en 2018 con la mayor participación de los últimos años y destacando como mejor valoradas las preguntas sobre nuestra imagen y trato personal, respuesta ágil a consultas de Clientes y servicios ajustados a las necesidades del Cliente. El aumento en las valoraciones 'Bueno / Muy bueno' confirman el buen grado de satisfacción de los Clientes encuestados y la evolución positiva con respecto a años anteriores. El análisis de las encuestas a Clientes solicitantes de presupuestos muestra resultados superiores a los obtenidos en el año anterior con un índice de satisfacción global de 428,24 (sin quitar valores máximos y mínimos) y de 418,00 (quitando valores máximos y mínimos) lo que supone un aumento del 4,90%.

#### Documentos adjuntos:

[adjunto\\_gt\\_encuestasClientes\\_2019.pdf](#)

#### Objetivos marcados para la temática

- Obtener información reciente de la percepción del Cliente. - Obtener información tanto de Clientes habituales como de Clientes procedentes de presupuestos que realizan un menor volumen de encargos. - Mejorar o al menos mantener el grado de satisfacción del Cliente con los servicios prestados con el objetivo de adecuar los procesos de trabajo de GRUPO TASVALOR, S.A. a sus necesidades reales.

---

## Información transparente al clientes

Transmitir los principios éticos.

---

### Código Ético / Conducta - Política

GRUPO TASVALOR, S.A. entiende que confianza es parte integrante de nuestro patrimonio y elemento fundamental de nuestra fuerza competitiva. Por ello, dispone de un Código de Conducta que establece y difunde los principios éticos que forman la base de las relaciones entre GRUPO TASVALOR, S.A., sus empleados, los colaboradores, los proveedores y los Clientes. Dicho documento establece las pautas de conducta de asuntos tan importantes como el cumplimiento de las leyes, gestión transparente, conflicto de intereses, obsequios y atenciones, confidencialidad, etc.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La Gerencia de Auditoría, bajo la coordinación del Comité de Auditoría, resolverá las cuestiones de interpretación y de instrumentación operativa que no puedan ser atendidas satisfactoriamente por los niveles de supervisión jerárquica habituales. Las sugerencias son recogidas a través de la Línea Ética que recibe las consultas, orientaciones e informes de situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta.

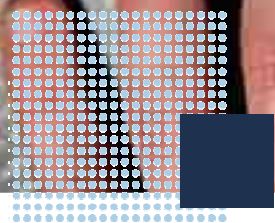
### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Hasta el momento, el Comité de Auditoría no ha recibido denuncias sobre comportamientos opuestos a los principios del Código de Conducta.

#### Objetivos marcados para la temática

- Comunicar a los Clientes todas las modificaciones realizadas en el Código de Conducta que permita transmitir de forma transparente toda la información de la empresa.

# GRUPO DE INTERÉS Empleados



### Evaluación de desempeño a empleados/as

Optimizar la productividad mediante la correcta asignación de tareas.

#### Política de RRHH - Política

El Manual de Calidad, el Reglamento Interno y el Código de Conducta, además del Convenio Colectivo, regulan las obligaciones y los derechos de los empleados de GRUPO TASVALOR, S.A. El Reglamento Interno que tiene por objeto la regulación de las relaciones entre GRUPO TASVALOR, S.A. y sus técnicos colaboradores. El Código de Conducta define los principios, pautas y estándares de integridad y transparencia a los que deberán ajustarse todos sus empleados.

#### Redefinición de puestos de trabajo tras la evaluación - Acción / Proyecto

El trabajo de la Subdirección de Planificación, junto con las reuniones trimestrales de seguimiento, analizan los datos existentes con todos los integrantes de la plantilla para verificar la correcta asignación de tareas, así como para evaluar posibles modificaciones en los procedimientos de trabajo que permitan optimizar cada uno de los recursos disponibles.

#### Objetivos marcados para la temática

- Identificar necesidades de formación entre los integrantes de los diferentes departamentos.
- Mantener y mejorar los sistemas de revisión y asignación de tareas que permitan aprovechar al máximo las capacidades de los empleados y por tanto mejorar la productividad.
- Establecer un indicador de seguimiento para verificar el número de empleados que requieren y reciben evaluaciones de desempeño.

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### Política de Reducción de Consumo - Política

Desde el año 2010 GRUPO TASVALOR, S.A. ha puesto en marcha las siguientes acciones que tienen como objetivo la reducción del consumo de papel: - Utilización de papel reutilizado para trabajos internos. - Digitalización de documentos de trabajo. - Envío electrónico de las felicitaciones navideñas. - Desarrollo de aplicaciones propias que permiten el trabajo diario en soporte digital frente a la versión en papel. - Desarrollo de un Proyecto Solidario que fomente la entrega digital de los trabajos favoreciendo la reducción del consumo de papel y energía.

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

Para sensibilizar a los Clientes en materia medioambiental, tras cada aportación realizada con nuestro Proyecto Solidario se realiza una comunicación general a Clientes para intentar la entrega digital de los trabajos favoreciendo la reducción del consumo de papel y energía.

#### Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

El seguimiento de los consumos de electricidad, agua y papel en el año 2019 en comparación con el año anterior muestran que ha existido una reducción del 8% en el consumo de electricidad, una reducción del 1% en el consumo de agua y una reducción del 6% en la compra de papel. La entrega de los informes de tasación que requieren papel ha disminuido en 6 puntos y el consumo de papel en la Delegación ha disminuido en un 30%.

## INFORME DE PROGRESO 2019

### Objetivos marcados para la temática

- Mantener un consumo de recursos eficiente incluso en el caso de un incremento del volumen de trabajo.
- Mantener un reducido consumo de papel en la Delegación para mantener los mejores valores obtenidos en los años anteriores.

---

## Formación al empleado/a

### Formación y especialización.

---

#### Política de Calidad - Política

El Procedimiento de Calidad PC-GT-08. Formación tiene por objeto definir el procedimiento a seguir para la determinación y seguimiento de la cobertura de las necesidades de formación y recursos humanos que afecten a la calidad de los servicios.

#### Formación - Acción / Proyecto

Destinadas a los Técnicos Colaboradores se continuarán realizando las Jornadas anuales de repaso de especificaciones técnicas y formales en la que también se analizan las posibles necesidades de formación específica. Destinadas a los Técnicos Colaboradores y Técnicos Validadores se han editado nuevas versiones de los diferentes documentos técnicos de trabajo. La Subdirección Técnica que ha liderado los trabajos de unificación de documentación normativa, técnica y formal utilizada en la redacción de los informes de tasación.

#### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

En cuanto a empleados, el porcentaje de personal formado en 2019 ha sido del 53% frente al 49% del personal formado en 2018.

#### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

El análisis de los datos anuales de formación de Técnicos Colaboradores y Validadores muestran resultados superiores a los del año anterior ya que se ha

producido un aumento del 17% en las horas de formación por empleado en el año 2019 (390 horas) con respecto a los datos del año 2018 (330 horas). El sistema de análisis del rating mensual ha permitido la comunicación anonimizada mensual a cada Técnico Colaborador de los datos propios y la comparativa con los datos de las distintas zonas.

### Objetivos marcados para la temática

- Se continúa trabajando en la creación de un indicador de seguimiento para revisar periódicamente la idoneidad del proceso de realización y validación de un informe tipo de tasación. Se ha realizado un nuevo ejercicio de validación controlada simulada y se considera adecuado disponer de este indicador durante el segundo semestre de 2020.

---

## Conciliación familiar y laboral

### Planificación del trabajo para mejorar en las políticas de conciliación.

---

#### Política de RRHH - Política

El Manual de Calidad y el Código de Conducta, además del Convenio Colectivo, regulan las obligaciones y los derechos de los empleados de GRUPO TASVALOR, S.A. La política de recursos humanos de GRUPO TASVALOR, S.A. parte del Convenio Colectivo aplicable y es revisado y mejorando a través de la negociación individual y la promoción.

#### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

GRUPO TASVALOR, S.A. tiene implantados programas de conciliación familiar (horario flexible en base a la planificación previa de los trabajos, teletrabajo en el caso de cargas puntuales de trabajo, etc.).

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Las sugerencias y observaciones son recogidas por el Departamento de Recursos Humanos y Contabilidad que se encarga de su transmisión al Director General



## INFORME DE PROGRESO 2019

para su análisis.

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

Al igual que el periodo anterior, el 20% de los empleados han dispuesto de jornada reducida y el 100% de los permisos por maternidad han tenido una reincorporación al puesto de trabajo.

### Objetivos marcados para la temática

- Mantener una estructura organizativa flexible y suficiente que permita responder a las exigencias de trabajo pero manteniendo las políticas de conciliación.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Prevención de Riesgos Laborales.

---

**Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

GRUPO TASVALOR, S.A. dispone de un servicio externo de prevención de riesgos laborales encargado de la implantación y supervisión de la correspondiente política de prevención.

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

Formación constante en Seguridad y Salud en el Trabajo a través del equipo técnico especializado de una empresa externa.

**Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento**

El análisis de los datos anuales de formación en prevención de riesgos laborales muestran resultados superiores en cuanto a personal asistente ya que el número de horas de formación se ha multiplicado por tres durante el año 2019 con respecto a los datos del año 2018.

### Objetivos marcados para la temática

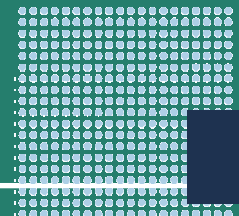
- Reducir el posible riesgo de accidentes de los empleados. - Mantener el número suficiente de horas de formación que permita alcanzar el anterior objetivo.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Criterios de Homologación.

---

#### **Política de Compras - Política**

El Procedimiento de Calidad PC-GT-03. Gestión de Compras tiene por objeto definir el procedimiento a seguir en la evaluación inicial de proveedores, así como la necesaria supervisión periódica.

#### **Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto**

Tanto los Proveedores como los Clientes son periódicamente informados de las novedades de GRUPO TASVALOR, S.A. relativas a Responsabilidad Social Empresarial. El sistema de comunicación de novedades a través de las webs permite a estos grupos de interés disponer de un contacto inicial con estos asuntos.

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

En el proceso de alta de los Técnicos Colaboradores se transmite el contenido del Reglamento Interno de Conducta para que muestren su conformidad con el mismo y comuniquen cualquier sugerencia que mejore el objetivo perseguido por GRUPO TASVALOR, S.A.

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

- Obtener cualquier sugerencia de los Técnicos Colaboradores que mejore el objetivo perseguido con el Reglamento Interno de Conducta para incorporarla, si procede, en las siguientes ediciones.

---

### Relación duradera con los proveedores

Transmitir y verificar el cumplimiento de los Procedimientos y Normas Internas y apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.

---

#### Política de Calidad - Política

Como responsable del cumplimiento de los aspectos normativos vigentes para el desarrollo de la actividad, GRUPO TASVALOR, S.A. gestiona mediante su Política de Calidad el análisis, la difusión y la verificación del cumplimiento de todas las normas vigentes. De este modo, dicha información se transmite de forma inmediata entre todos los Técnicos Colaboradores a través del Área Privada de la Página Web de Tasadores de GRUPO TASVALOR.

Para mejorar el acceso ordenado a los documentos necesarios para el trabajo de colaboración se utiliza la sección Primeros Pasos en la que el Técnico Colaborador identifica rápidamente los documentos de obligado cumplimiento ya descargados y los pendientes de descarga.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Con el objetivo de mejorar la transmisión de la información entre los Técnicos Colaboradores y GRUPO TASVALOR, S.A. anualmente se celebra una jornada formativa en las oficinas centrales en la que se tratan aspectos técnicos, normativos y de gestión.

#### Objetivos marcados para la temática

- Dar a conocer a los Técnicos Colaboradores las distintas novedades normativas.
- Verificar el cumplimiento de dichas normas en todos los informes de tasación recibidos.
- Mantener el número de jornadas técnicas de Técnicos Colaboradores.
- Establecer un indicador de seguimiento para verificar el número de reclamaciones recibidas y resueltas.

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

Concienciación en materia de responsabilidad medioambiental y por la lucha contra el cambio climático.

---

#### Proyectos ejecutados - Acción / Proyecto

En el mes de mayo y octubre de 2019 se pudieron destinar 820 euros y 335 euros respectivamente, obtenidos gracias a la colaboración de nuestros Clientes, a la Fundación Juegaterapia que trabaja para mejorar la vida de los niños enfermos de cáncer. Para ello, únicamente tuvieron que marcar en sus solicitudes de tasación web la opción 'Deseo participar en el Proyecto Solidario de GRUPO TASVALOR, S.A. solicitando la entrega digital del informe de tasación'. A cambio, GRUPO TASVALOR, S.A. entrega 5 € del importe de su factura a un proyecto solidario elegido con la ayuda de la Fundación Juegaterapia. Además se ha desarrollado una herramienta para el borrado controlado de ficheros duplicados ya que se había comprobado que en el desarrollo normal de la actividad

existen ficheros de diversos orígenes que se encuentran duplicados en nuestros servidores. Dicha herramienta ha permitido reducir espacio en disco y ahorrar energía consiguiendo una reducción de 60,86 Gb de espacio en el periodo 2019.

#### Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Tras cada una de las dos aportaciones realizadas durante el año 2019 se ha realizado la comunicación a toda la red de Usuarios Web activos. El porcentaje de Clientes informados se ha mantenido similar al de años anteriores. Tras cada uno de los borrados controlados se ha realizado la comunicación al personal interno para aumentar la concienciación en este asunto.

#### Objetivos marcados para la temática

- Concienciar a los Grupos de Interés de la necesidad de iniciar proyectos cercanos, reales y accesibles. -
- Mantener un consumo de recursos eficiente incluso en el caso de un incremento del volumen de trabajo. -
- Mantener un importe mínimo de aportaciones de 400 euros, correspondiente a 80 tasaciones solidarias. -
- Colaborar en la lucha contra el cambio climático.

# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





---

## Empleados

---

### 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:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Indicador GRI:** 404-3

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



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

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

---

### Formación al empleado/a



**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:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 404

---

### Conciliación familiar y laboral



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

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

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

---

### 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

---

## Proveedores

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

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

### Relación duradera con los proveedores

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

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

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

**Indicador GRI:** 102-9

## Clientes

### Relación duradera con los clientes

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

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

### Blanqueo o lavado de dinero

**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

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

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

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

## 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:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

**Indicador GRI:** 417

---

## Medioambiente

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

### medioambiente

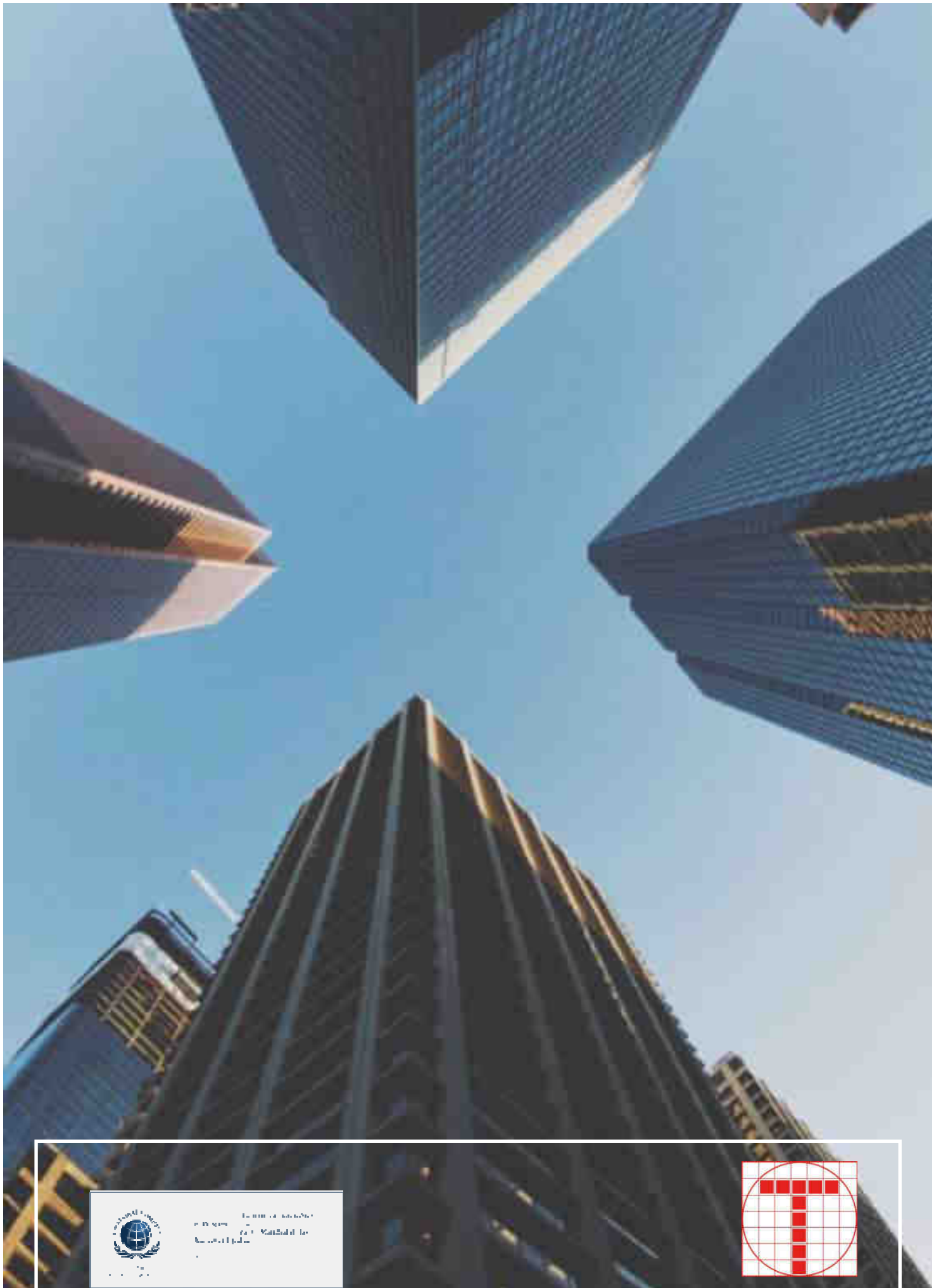


**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

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

**Indicador GRI:** 302-4



Technique of Architecture  
Program  
Prof. Dr. Mustafa Kemal  
KARACAN

