

# MEMORIA SOSTENIBILIDAD

## 2021



**“Responsabilidad social esencia de nuestra cultura,  
porque un mundo mejor es posible”**





# Índice

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados/as
		Proveedores
		Sociedad
		Medioambiente



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Estimado Sr. Secretario General,

Desde Grupo Valora nos complace enormemente presentarles nuestra segunda Memoria de Sostenibilidad, cuyo principal propósito no es otro que el de aportar a nuestros grupos de interés información relevante sobre el desempeño, políticas y acciones que hemos llevado a cabo durante el ejercicio 2021 en todas las actividades desarrolladas por las Unidades de Negocio que lo conforman. Esta Memoria constituye así un valioso instrumento para ejercitar la transparencia y comunicación efectiva con nuestros grupos de interés



Creemos firmemente que estas actuaciones no sólo plasman nuestra realidad como grupo empresarial, sino que nos acercan hacia la consecución de nuestra visión a través de los valores que lo representan día a día.

La **Política de Responsabilidad Social de Grupo Valora, es esencia de nuestra cultura**, se sustenta en nuestra misión, visión, valores corporativos y los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés. Tenemos la firme convicción de que nuestro crecimiento tiene que ir de la mano con el entorno que nos rodea, desde nuestros colaboradores hasta el medio ambiente y el conjunto de la sociedad. La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial está integrada en el mapa de procesos de nuestra compañía, alineado con nuestros ejes estratégicos y orientado a la mejora continua, analizando las expectativas de nuestros grupos de interés y el resultado de las acciones puestas en marcha en su dimensión económica, social y ambiental.

La Responsabilidad Social Empresarial es un **compromiso voluntario y estratégico** para Grupo Valora cuyo objeto es integrar la consecución de nuestros objetivos empresariales, con el impacto positivo en lo social y ambiental, aplicando criterios de estabilidad en las relaciones con nuestras partes interesadas, con las que mantenemos canales de comunicación activos, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de éstas.

Seguimos apostando por la transparencia hacia nuestros grupos de interés. Por ello, hemos establecido un Análisis de Materialidad a partir del **continuo diálogo con partes interesadas** y con el fin de integrar sus expectativas de una forma estructurada con nuestro propósito. Todo ello, llevando a cabo un proceso de identificación de prioridades para **evaluar asuntos económicos, ambientales y sociales relevantes**. Esta Memoria constituye así un valioso instrumento para ejercitar la transparencia y comunicación efectiva con nuestros grupos de interés.

Confirmamos nuestro compromiso voluntario de **seguimiento, aplicación y divulgación de los Diez Principios del Pacto Mundial de Las Naciones Unidas**, en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, los cuales tratamos de poner en equilibrio en las decisiones del día a día, compatibilizando todas ellas con los demás aspectos de la gestión empresarial del Grupo Valora.

Esta memoria se ha elaborado como Informe de Progreso con respecto a los diez principios de las Naciones Unidas, incluyendo también nuestra contribución para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Mediante esta declaración ponemos de manifiesto nuestra firme intención de **renovar el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

Creemos firmemente que estas actuaciones no sólo plasman nuestra realidad como grupo empresarial, sino que nos acercan hacia la consecución de nuestra visión a través de los valores que lo representan día a día.

**Manuel Valle**  
Presidente Grupo Valora





# PERFIL GRUPO VALORA





## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Grupo Valora cuenta con cuarenta años de historia, iniciando su andadura empresarial en el año 1981 en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife, dedicándose en sus inicios esencialmente a actividades de transporte urgente de mercancías.

En la actualidad, tiene una vocación regional y nacional con capital 100% canario y participa en sectores como el transporte, la logística especializada o de nicho, la custodia y seguridad de la información tanto en la línea de archivos físicos como en formato digital, y la gestión documental en todas sus variantes.

La trayectoria durante este periodo se ha caracterizado por la constante creación de riqueza y empleo, experimentando un importante crecimiento tanto en estructura como en operaciones, líneas de negocio y cobertura geográfica.

Conformado por más 200 empleados desarrolla su actividad en modernas instalaciones que superan los 16.000 m2 de superficie. Dispone de un extenso equipo profesional identificado con el proyecto empresarial, volcado en ofrecer la más alta calidad en la prestación de servicios y acercándose a ellos buscando el valor añadido para el cliente. La plantilla que conforma el Grupo Valora, es fija en su mayor parte. Además, cuenta con personal estable desde su fundación.

La oferta de servicios se estructura en base a dos áreas de negocio diferenciadas en las que se realiza el despliegue de distintas soluciones:

 <p><b>Líder en transporte urgente</b></p> <p>Ecommerce Nacional: Especialistas en comercio electrónico desde y hacia Canarias. Ecommerce Internacional: Expertos en ecommerce con Europa mediante la red DPD Group. Soluciones integrales de logística y transporte: Personalizamos tu logística con grandes ventajas en precio y plazos. Transporte Interinsular: Damos servicio integral con la flota más completa y frecuente del archipiélago. B2B Soluciones profesionales y sectoriales: Gestionamos de forma especializada tu negocio según su sector de actividad. Gestión Aduanera Integrada: Realizamos todos los trámites aduaneros para disminuir los plazos de entrega.</p>	 <p><b>Soluciones logísticas desde y hacia Canarias</b></p> <p>Nos convertimos en un socio estratégico que te ayuda a rediseñar tu cadena logística integrada: soluciones que van desde el transporte (de la mano de SEUR) a gestionar la cadena de suministros integrando, si es necesario, a nuestros clientes, sus proveedores y el cliente final.</p> <p>Somos especialistas en logística para Ecommerce. Máxima adaptabilidad al cliente. Gestión de devoluciones y las soluciones de logística inversa más completas. Trazabilidad de mercancía y envíos en tiempo real y con herramientas de geolocalización online. Integración de sistemas para el control de stocks y seguimiento de pedidos.</p>	 <p><b>Soluciones de gestión e ingeniería documental</b></p> <p>Empresa que desarrolla soluciones para la gestión y custodia de información y documentación en Canarias. Custodia de información: disponemos de Depósitos de Custodia de documentos y soportes informáticos en Gran Canaria y Tenerife con las máximas garantías de seguridad y medios tecnológicos. Destrucción confidencial: servicio que cubre todo el proceso para la eliminación de información confidencial. Gestión documental: servicio integral que abarca desde la consultoría de archivos y documentación hasta la digitalización masiva y externalización de los procesos de negocio asociados a la documentación.</p>
 <p><b>Cuidado de datos para un mundo más seguro</b></p> <p>Compañía tecnológica especializada en asegurar los contenidos y la información de empresas públicas y privadas gestionando copias de seguridad, apostando constantemente por la innovación tecnológica y la adaptación a las necesidades de nuestros clientes. Nuestra propuesta de valor contempla: Servicios de copias de seguridad. Servicios logísticos de custodia y destrucción confidencial. Servicios de continuidad de negocio y disaster recovery. Datos protegidos con garantía de disponibilidad y cumplimiento de normativa. Instalaciones de alta seguridad: bunkers y datacenters tier IV. Servicio técnico profesional y especializado.</p>	 <p><b>Por un mundo más ciberseguro</b></p> <p>Especializada en ciberseguridad, proporcionamos respuesta tanto a empresas como a organismos públicos. Apostamos por una visión integral de la ciberseguridad, que incluye aspectos funcionales, operativos, legales y técnicos. Proporcionamos servicios que incluyen propuestas a nivel de seguridad ofensiva y seguridad defensiva. Los servicios especializados que se prestan son los siguientes: Servicios de seguridad gestionada. Servicios de consultoría en ciberseguridad. Servicios de auditoría de ciberseguridad. Servicios de monitorización avanzada – SOC. Formación y concienciación. Cumplimiento normativo y legal. Implantación de soluciones</p>	 <p><b>Gestor de ingeniería, promociones y sostenibilidad</b></p> <p>Turosam Canarias es la empresa patrimonial del grupo, se encarga de la óptima gestión de los activos de Grupo Valora buscando soluciones integrales mediante servicios de ingeniería, energía, promoción, construcción y medio ambiente, así como el desarrollo sostenible a medio y largo plazo de los activos de la compañía. La correcta gestión de los activos patrimoniales se basa en decisiones vinculadas a nuestros valores empresariales, es por ello por lo que la responsabilidad, la cercanía, el compromiso, la excelencia, la vocación de servicio y la innovación están presentes en cada decisión de Turosam.</p>



Grupo Valora está presente en todo el territorio español a través de las diversas empresas que lo componen:



**TERRENO**  
 Central y punto de  
 facturación  
 Camino San Lázaro, 1 RD,  
 38200, La Laguna

**GRAN CANARIA**  
 Central y punto de  
 facturación  
 Pinar de Gáldar, 16D,  
 38270, Terce

**LA PALMA**  
 Central y punto de  
 facturación  
 CC. Canchales, 4 - 38700,  
 Santa Ana



**TERRENO**  
 Pinar de Gáldar -  
 Centro Logístico  
 C/ José Meléndez Daguán,  
 1 - 38200, La Laguna

**TERRENO**  
 Pinar de Gáldar -  
 Centro Logístico  
 C/ra general de las Escuelas,  
 14 - 38700, El Terce

**GRAN CANARIA**  
 Pinar de Gáldar -  
 Centro Logístico  
 C/ta. Daguán, 07 - 38710,  
 Pinar de Araya



**TERRENO**  
 Oficinas, Depósito de  
 Cuchilla  
 Pinar de Gáldar, 38200,  
 Araya

**TERRENO**  
 Oficinas, Depósito de  
 Cuchilla, Bodega  
 Almacén  
 Pinar de Gáldar, 38200,  
 Araya

**GRAN CANARIA**  
 Oficinas, Depósito de  
 Cuchilla, Bodega  
 Almacén  
 Pinar de Araya, 38710,  
 Agüimes

**GRAN CANARIA**  
 Oficinas, Depósito de  
 Cuchilla  
 Oficinas y punto  
 de facturación,  
 18 - 38270,  
 El Terce



**TERRENO**  
 Oficinas  
 Pinar de Gáldar, 3,  
 38200, San Francisco de  
 La Laguna



**BARCELONA**  
 Oficinas  
 Avda. Meritxell, 4,  
 08003, San Sebastián de  
 Breda

**MADRID**  
 Oficinas  
 Pinar de Gáldar, 7 Pta.  
 Baja, 28000, Araya

**TOLEDO**  
 Oficinas  
 CC. Canchales, 18,  
 Pinar de Araya  
 38700, Santa Ana



**TERRENO**  
 Central y punto de  
 facturación  
 Camino San Lázaro, 1 RD,  
 38200, La Laguna

**GRAN CANARIA**  
 Oficinas, Depósito de  
 Cuchilla  
 Oficinas y punto  
 de facturación,  
 18 - 38270,  
 El Terce



## Historia Grupo Valora

En Grupo Valora tenemos como misión garantizar **soluciones de calidad e innovadoras** a nuestros clientes. comprometidos con nuestro entorno y basándonos en la cultura de la excelencia.

Somos un grupo empresarial de **capital 100% canario** que lleva 40 años trabajando cada día para ser la organización de referencia en la prestación de servicios de calidad, abiertos a la diversificación convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes.

Durante décadas hemos crecido en torno al transporte, la logística y la mensajería, sectores en los que seguimos mejorando, sin embargo, la diversificación y la apuesta por la innovación nos ha llevado a la creación de nuevas empresas, con otros enfoques: las soluciones de ingeniería documental, la gestión de la información o las soluciones para copias de seguridad (backups) y de continuidad del negocio (disaster recovery) son algunas de ellas.

En este camino nos guían nuestros valores: **excelencia, vocación de servicio, cercanía, responsabilidad, compromiso e innovación.**

A continuación, se muestra cronológicamente el pasado y presente de Grupo Valora HITOS:

Quiénes Somos > Historia



**Somos un grupo empresarial de capital 100% Canario en 2021 cumplimos 40 años al servicio de nuestros clientes y de la sociedad**

- 1981

El matrimonio Valle Caballero llega a Tenerife para crear la primera franquicia de SEUR en Canarias


- 1990-2002

  - SEUR Gran Canaria se incorpora a Grupo Valora
  - Se crea una sociedad especializada en servicios logísticos integrales, SEUR Logística Canarias
- 2005-2010

  - Adquisiciones de SEUR La Palma y primera participación en SEUR Valladolid
  - Diversificación con la creación de línea de negocio de Gestión y Custodia de Información TIDOC
  - Inicio del camino a la Excelencia con el sello de Excelencia europeo EFQM +200
  - Inauguramos en Los Rodeos la que será la sede principal de Grupo Valora hasta la actualidad
- 2011-2015

  - Entrada en el capital de ValoraData, empresa especializada en custodia de copias de seguridad
  - Se comienzan las certificaciones de varias líneas de negocio con implantaciones bajo la norma ISO 9001 e ISO 27001
  - Obtenemos el Premio Canario a la Excelencia Empresarial en 2015
- 2016-2020

  - Obtenemos el sello EFQM +300 (2016) y continuamos creciendo en el compromiso con la excelencia EFQM +400 (2018)
  - SEUR Valladolid ya es 100% Grupo Valora (2017)
  - Nace SECUORA (2020) especializada en servicios de ciberseguridad.
  - Todas las Unidades de Negocio siguen funcionando al 100% en plena pandemia llegando a los 3 millones de expediciones en SEUR en el año 2020
  - Adhesión al Pacto Mundial y primera memoria de sostenibilidad (2021)

**Cumplimos años junto a ti. Un año especial donde celebrar que aún tenemos mucho por hacer.**

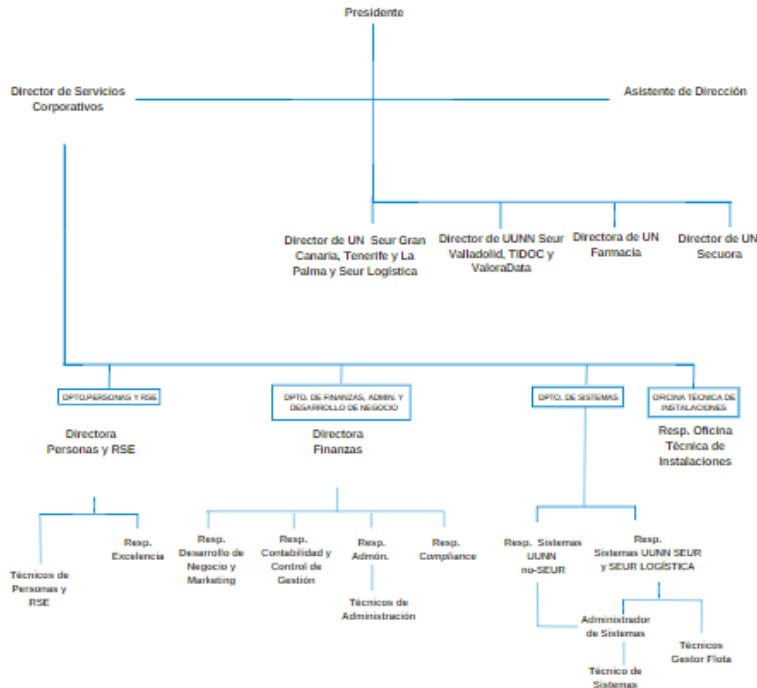
1 Octubre 2021







Organigrama Grupo Valora



Se analiza el entorno relacionándolo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Entorno actual

TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTEGRAL

La falta de conocimiento de la realidad de la zona Canarias y de las complicaciones aduaneras por parte de la fuerza comercial en Península, supone un riesgo que debemos contemplar para no perder oportunidades de envíos a Canarias. El comportamiento del cliente y elevado flujo de información generan cadenas de suministro más complejas donde la información compartida y la colaboración serán claves para dar respuesta a la nueva demanda de servicios. Asimismo en el sector del transporte hay una fuerte competencia con infinidad de agencias de transporte local, nacional e internacional, y el tipo de servicio ofrecido no garantiza la fidelidad del cliente.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### GESTIÓN Y CUSTODIA DE INFORMACIÓN

Los servicios de custodia de archivos se caracterizan por una bajada general de precios, lo que ha llevado a empresas que son más flexibles en costes con infraestructuras más amortizadas, partan con una ventaja competitiva ante la nueva demanda o renovación de servicios. Las empresas de gestión de residuos seguirán presionando en precios tendiendo a realizar los servicios sin coste. Existencia de barreras de entrada, sobre todo legislativa, que encarecen de forma considerable el paso del papel al formato digital.

### CIBERSEGURIDAD

Las empresas que ofrecen servicios de ciberseguridad están expuestas a sufrir riesgos de reputación y una fuga de talentos por la alta rotación que caracteriza este sector. Existen bajas barreras de entrada para la aparición de nuevos competidores ya que no se requiere grandes inversiones ni existen restricciones regulatorias.

## Tendencias futuras

### TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTEGRAL

En la actualidad estamos enfrentándonos a un mercado incierto donde las variables de complejidad y dinamismo de los factores que lo componen hacen prever cambios radicales en el mercado producidos por nuevas tecnologías orientadas hacia una logística mucho más sostenible y flexible.

La logística se considera un factor estratégico por parte de las empresas, por lo que se ha ido incorporando en sus estructuras,

La tendencia del comercio electrónico hace que el sector de la logística tenga que reinventar los servicios a las empresas y buscar soluciones que faciliten las ventas online. Muchas empresas del sector logístico ya lo están haciendo.

Asimismo, la logística continúa siendo un factor clave estratégico en las empresas, existe un predominio a la externalización de las actividades logísticas.

### GESTIÓN Y CUSTODIA DE INFORMACIÓN

En la medida en que aumenta el componente tecnológico y/o de integración de procesos no puramente documentales, el peso de las empresas TIC generalistas para afrontar proyectos de Administración Electrónica y BPO es mayor.

El número de empresas que presentan servicios de custodia de archivos es mucho menor que el de aquellas que prestan servicios de gestión documental.

En general, los clientes poseen buen poder de negociación a nivel de precio y aspectos del servicio. El coste de cambio de empresa por parte de los clientes es alto en servicios de custodia y bajo en el resto. La demanda de destrucción de documentos se divide en dos segmentos objeto: aquellas que, por su naturaleza, política de gestión y sensibilidad de la información que generan, exigen un nivel de servicio determinado y por tanto el coste del servicio no pesa tanto ni es el factor predominante. El segundo segmento son empresas que no están dispuestas a pagar por estos servicios y que únicamente demandan las recogidas, adaptándose a los plazos, tiempos de repuesta. Las primeras empresas conforman el segmento objetivo.

### CIBERSEGURIDAD

La Ciberseguridad experimenta una evolución ascendente, con aparición de muchas empresas, tanto de nicho como genéricas que abren una nueva línea de servicios. Por otro lado, el nivel de competitividad actual es medio, pero con tendencia claramente ascendente. Hay entrada de muchos actores, gran parte especializados en un ámbito y buscando alianzas para complementar su propuesta de valor. Dada la juventud y el tamaño de Secuora, existe un poder de negociación alto por parte de proveedores y por parte de clientes.



## Dimensión económica

A continuación, se analizarán los principales resultados económicos anuales del 2020 para Grupo Valora.

EBITDA	2,501,888
Liquidez	4,173,091
Endeudamiento Externo	10,405,235
Resultado de Explotación	660,065.00
Resultado consolidado del ejercicio	482,822.00

Inmovilizado	20,755,156
Activo Circulante	12,899,034
Pasivo Liquido	8,438,730
Ingresos de Explotación	26,610,622.00

## Política Fiscal

Grupo Valora es consciente de la importancia de la transparencia y del buen gobierno en la gestión de su política fiscal. Es por ello que la política fiscal de Grupo Valora, y las entidades que lo conforman, se encuentra alineada con el alcance organizacional, su misión, visión y valores, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Todo eso fundamentado en las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Aplicación de una gestión sostenible sin una planificación fiscal abusiva.
- No existen ni se aplican estructuras opacas en materia fiscal.
- Actuaciones y planes preventivos vinculados al fraude fiscal mediante la implementación de procedimientos internos.
- Una estrategia fiscal y un modelo de gobierno que aseguran el desarrollo de actividades fiscales en un marco de ética, transparencia e integridad.
- Aplicar buenas prácticas fiscales nacionales e internacionales. Existe un compromiso con el pago responsable de impuestos a través de la aplicación de buenas prácticas en el tratamiento de todos los asuntos fiscales.

Grupo Valora y todas las empresas que la conforman están constituidas en España, regidas por la legislación española y cuya estrategia fiscal es pagar impuestos en el lugar dónde desempeña su actividad económica y donde genera sus beneficios, optando siempre por una política tributaria prudente. Asimismo, es plenamente consciente de la responsabilidad social y económica en las regiones en las que opera, y que los impuestos que se pagan contribuyen a la economía del país, evitando la ocultación de información relevante, la elusión ilegal del pago de impuestos o la obtención de beneficios fiscales indebidos. Los precios de venta y gestión entre las unidades de negocio del grupo respetan los principios de la OCDE. Algunas de las medidas implantadas para mitigar el riesgo de evasión fiscal son:



En este sentido, los estados financieros de Grupo Valora son auditados por una persona experta externa. Dentro del trabajo encomendado en dicha auditoría se encuentra la revisión de los impuestos que afectan al grupo, además de certificar que las cuentas anuales reflejan la imagen fiel de las empresas y de su situación patrimonial. La persona auditora revisa que el grupo y las sociedades cumplen con todas sus obligaciones fiscales y confirma con los asesores fiscales que las declaraciones son correctas y que no existe riesgo o contingencia fiscal no reflejado en los estados financieros.

Adicionalmente, los riesgos en materia fiscal son analizados, revisados y gestionados por parte de la dirección financiera interna, contando con un asesoramiento fiscal externo en aquellos aspectos y actuaciones cuya complejidad y amplitud lo requiera.

El impuesto sobre sociedades devengado en el último ejercicio disponible, el importe pagado durante el mencionado ejercicio, la conciliación entre el resultado contable y la base imponible fiscal, y el detalle de todos los impuestos que afectan a la sociedad, tanto los que impactan en beneficios como los que suponen una retención a terceros, están disponibles en nuestros estados financieros auditados y registrados.

## Inversiones

Las inversiones se han dirigido a la investigación de nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos productos, diseño y mejora de eficiencia de equipos e inversiones planificadas anualmente en equipos productivos para incrementar la capacidad y ajustarla al crecimiento de las ventas.



## Subvenciones

En el año 2021 se solicitó una subvención, a través de Fondos Europeos de Desarrollo regional para la empresa **TRANSALINETAS LOGISTIC SL**. El proyecto conlleva nuevas instalaciones que incrementan la capacidad y productividad empresarial, así como la eficiencia energética en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria.

Se ha solicitado y aprobado una subvención POR LA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD concedida por el SERVICIO CANARIO DE EMPLEO, A LA ENTIDAD "**TRANSALINETAS LOGISTIC SL**", por un importe de 3.907€ SUBVENCIÓN (RD 1451/1983 DE 11 DE MAYO)

En este ejercicio han materializado las ayudas aprobadas en otros ejercicios presupuestarios debido al cumplimiento de los requisitos establecidos, concretamente:

- **Grupo Valora Canarias SL** recibió la primera anualidad completa de la línea de Incorporación del personal Innovador al tejido productivo (IPI) de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación Sociedad de la información del Gobierno de Canarias (ACIISI) por importe de 23.206,26€.

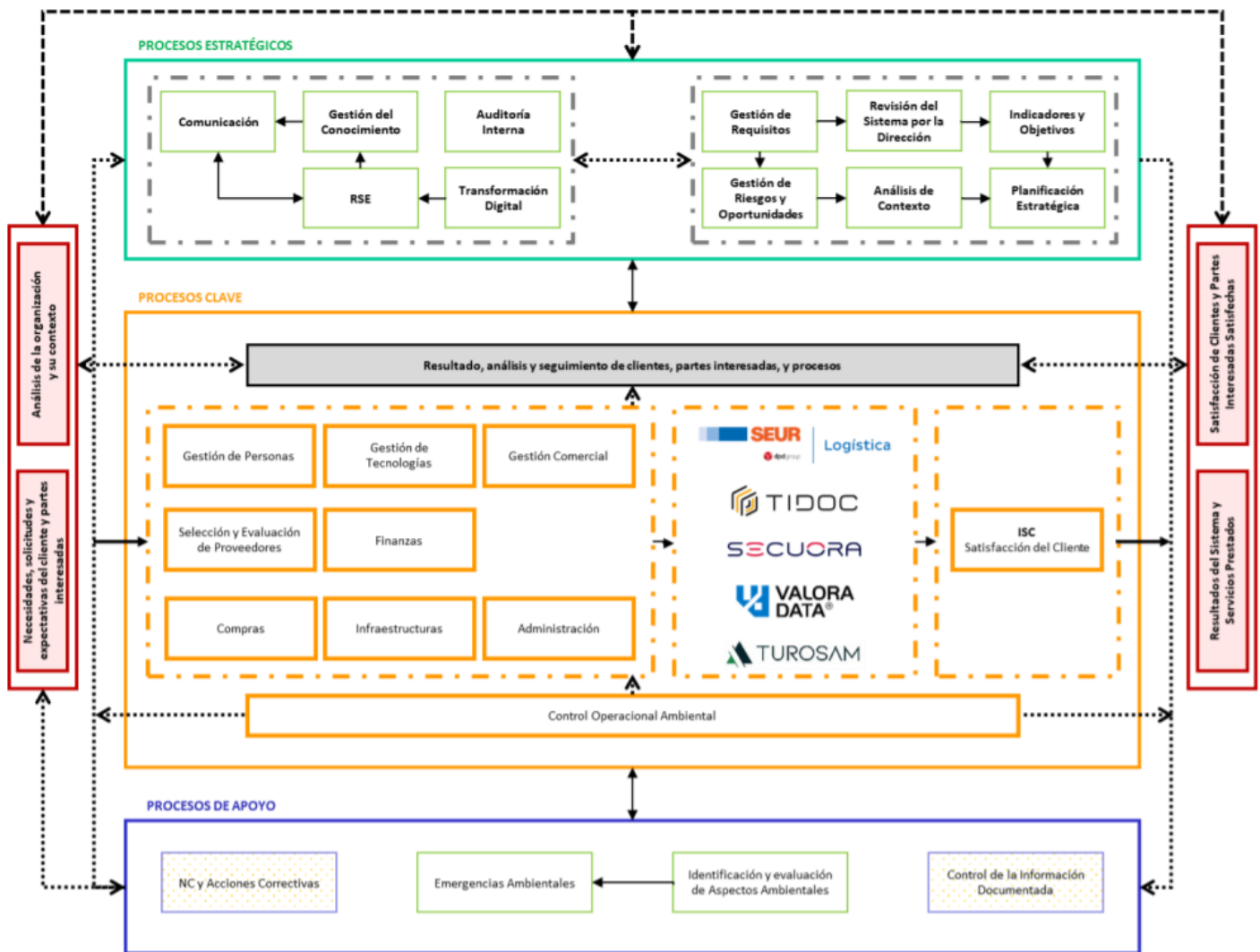
- **Security Valora SL**. recibió por abono anticipado la subvención del programa de Proyectos de Inversión de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, por importe de 24.368,73€ por inversiones realizadas a lo largo de los ejercicios 2020 y 2021.

## Cadena de Valor

El mercado de Grupo Valora, a raíz del conjunto de organizaciones que la componen, se estructura en torno a dos áreas principales:

- Transporte y logística integral.
- Gestión y Custodia de información.

Los procesos operativos se encuentran documentados y reflejan el flujo de la cadena de valor presentado a continuación en la siguiente infografía:



## POLÍTICA Y ESTRATEGIA

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

La misión, visión y valores de Grupo Valora constituyen los pilares para la estrategia de negocio que, a su vez, se alinea con las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Asimismo, el Comité de RSE y sus embajadores de cada unidad de negocio promueven de manera activa los distintos objetivos y decisiones hacia una empresa más ética y sostenible.



## NUESTRA MISIÓN

GARANTIZAR SOLUCIONES DE CALIDAD E INNOVADORAS A NUESTROS CLIENTES, COMPROMETIDOS CON NUESTRO ENTORNO Y BASÁNDONOS EN LA CULTURA DE LA EXCELENCIA.

## NUESTRA VISIÓN

SER LA ORGANIZACIÓN DE REFERENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD, ABIERTA A LA DIVERSIFICACIÓN, CONVIRTIÉNDONOS EN SOCIOS ESTRATÉGICOS DE NUESTROS CLIENTES. RECONOCIDA POR EL COMPROMISO Y CERCANÍA, CON LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD.

## NUESTROS VALORES



Grupo Valora comparte una serie de valores profesionales que son la base de su ventaja competitiva. Estos valores permiten alcanzar la visión, cumplir los compromisos y llevar la excelencia a la gestión.

Se concretan en:

**EXCELENCIA:** Nos esforzamos por ofrecer un servicio de máxima calidad y tenemos un fuerte compromiso con la mejora continua. Estamos orientados a la excelencia en todo lo que hacemos y aspiramos, desde la humildad, a hacer las cosas cada día mejor.



**CERCANÍA:** Nos caracterizamos por ser cercanos entre nosotros, así como con nuestros clientes y con los demás grupos de interés. Establecemos relaciones basadas en la confianza mutua y tratamos a los demás como nos gustan que nos traten a nosotros. Compromiso: Demostramos un fuerte compromiso por nuestro trabajo, sintiéndonos parte de un gran grupo, por el cual damos todo de nosotros mismos. Creemos que estar comprometidos es la única forma de realizar las cosas bien, alcanzar nuestros objetivos y, además, trabajar de forma feliz.





**VOCACIÓN DE SERVICIO:** Somos una empresa de servicios, conocemos a lo que nos dedicamos y damos gran importancia al buen servicio, poniendo al cliente en el centro de nuestro negocio. Somos serviciales tanto con nuestros clientes externos como internos.



**INNOVACIÓN:** La innovación ha sido siempre uno de los pilares de nuestro éxito y continúa siendo motor básico de nuestra cultura. Somos un equipo creativo, visionario, que nos cuestionamos constantemente el statu quo y estamos abiertos a nuevas ideas.



**RESPONSABILIDAD:** Asumimos responsabilidades en nuestro trabajo de forma positiva, teniendo conciencia de objetivo común y demostrando un fuerte compromiso por el éxito del grupo. Asimismo, nos sentimos responsables de generar un impacto positivo en nuestros clientes, nuestros compañeros, nuestros proveedores, la sociedad en general y el medioambiente; como acto de agradecimiento y de devolución de las oportunidades que éstos nos ofrecen.



## POLÍTICAS Y OBJETIVOS

### PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO

#### Cumplimiento de la legislación

Grupo Valora, asume el compromiso de desarrollar sus actividades empresariales y profesionales garantizando el cumplimiento estricto de la legislación vigente. Será de especial relevancia el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 5/2010, de 22 de junio de 2010, que reforma el Código Penal, en la que se establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por actos cometidos por personas físicas que forman parte de ésta. Como consecuencia de lo anterior, se implementa un sistema eficaz de prevención de la comisión de delitos.

Todas las personas que forman parte de Grupo Valora, deben conocer las leyes y normas aplicables a su actividad profesional y, si así lo requiriesen, podrán solicitar información a este respecto tanto a sus superiores como a los departamentos correspondientes.





## Transparencia

La información necesaria para el desarrollo de la actividad empresarial debe ser fiable y de calidad; debe estar disponible sin trabas, debe ser comprensible e incluir aspectos que se consideren relevantes. Grupo Valora, entiende que todo ello contribuirá al diseño de políticas claras que ayuden a dar certidumbre y confianza en la Organización y, por este motivo, todos los colaboradores deberán desarrollar su actividad con la transparencia necesaria.

Naturalmente, se hará un uso restrictivo de la información siempre que existan razones explícitas y justificadas para que ésta sea tratada de manera confidencial.

## Respeto y no discriminación

Las personas que trabajan en Grupo Valora, observarán el debido respeto en sus relaciones con el resto de los empleados, grupos de interés y/o terceros con los que necesiten desarrollar su actividad profesional. Adicionalmente, Grupo Valora, promoverá la Igualdad de Oportunidades en todos y cada uno de los ámbitos en que desarrolla su actividad. En este sentido, se entienden especialmente sensibles todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de personas, como la selección, la promoción profesional, la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo, la salud laboral y la ordenación de la jornada orientada a la conciliación de la vida familiar y laboral.

Grupo Valora, manifiesta expresamente el compromiso de no tolerar en sus centros de trabajo ningún tipo de comportamiento ilícito que menoscabe la dignidad del ser humano. Requieren una mención explícita aquellas actuaciones (cometidas por otro empleado, superior, cliente, contratista, proveedor o cualquier otro) que supongan la discriminación, el acoso y/o cualquier forma de intimidación en contra de las personas en relación con su edad, género, orientación sexual, estado civil, maternidad o paternidad, religión, opinión política, raza, procedencia étnica o discapacidad. Para garantizar este compromiso se crea la Comisión de Igualdad que vela y trabaja a través de una metodología participativa la mejora continua del Plan de Igualdad.

## Seguridad y salud

En Grupo Valora la responsabilidad para con las personas y la sociedad es un valor fundamental de nuestra empresa. Por este motivo, garantizar la seguridad y salud de los colaboradores en su puesto de trabajo constituye un requisito prioritario, hacia el cual se destinan todos los esfuerzos necesarios. Consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la Seguridad y Salud de los colaboradores y en congruencia con el eje estratégico "entorno sano y feliz", en Grupo Valora se desarrolla un sistema integrado de gestión de la prevención de Riesgos Laborales conforme a los siguientes principios:

- Respetar los pilares básicos del concepto de Seguridad y Salud Laboral del Grupo, cumpliendo en su totalidad las normas de seguridad establecidas.
- La actividad preventiva se orientará en todo momento a evitar los riesgos y a evaluar los que no se hayan podido evitar. La determinación de las medidas preventivas se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- La cultura preventiva será impulsada tanto por la dirección del Grupo Valora como por los colaboradores mediante el ejemplo cotidiano de hábitos de vida saludable, la información y formación, así como la atención y especial vigilancia en el cumplimiento de las normas de prevención por parte de todos.
- La eficacia de la integración de la política preventiva será evaluada mediante distintos mecanismos, tales como auditorías externas e internas, comprobaciones periódicas de los departamentos implicados y estudios e informes específicos,



## INFORME DE PROGRESO 2021

asegurando así el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y valorando los estándares de seguridad alcanzable.

□ Impulsar el derecho de los colaboradores a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, promoviendo y estableciendo los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y /o sugerencias de mejora sean canalizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el funcionamiento del Grupo Valora.

La Prevención de Riesgos Laborales quedará integrada en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, considerando para ello la protección de la seguridad y la salud de los colaboradores en cualquier actividad que se realice y en todas las decisiones que se adopten, y entendiendo que para realizar un trabajo correctamente, éste debe ser realizado con seguridad.

### Buen uso de instalaciones, equipos e imagen Grupo Valora

Cada miembro de Grupo Valora, debe responsabilizarse del buen uso de los activos y recursos que la Compañía le ha confiado para desarrollar su trabajo. Estos activos comprenden aquellos de naturaleza material, como equipos informáticos, telefonía fija o móvil, maquinaria, edificios, mobiliario, etc., y otros menos tangibles como son la información la propiedad intelectual o la reputación de la marca Grupo Valora. Requiere especial mención el acceso a internet, que puede materializarse en la participación en redes sociales y, en general, todos los espacios virtuales en los que la imagen de la Compañía también debe preservarse mediante un uso responsable por parte de todos, según normativa interna, No está permitido retirar, eliminar o destruir elementos patrimoniales o información de la Compañía o de clientes salvo por las unidades organizativas que tienen entre sus funciones estos cometidos.

### **Política de Calidad y Excelencia**

Nuestro compromiso con la excelencia y la innovación se refleja en la apuesta por la gestión bajo el Modelo EFQM. Este Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, proporcionado por la Comisión Europea, se basa en un análisis detallado del funcionamiento de gestión de la organización usando como guía unos exigentes criterios.

Apostamos por la creación de una cultura ética en la empresa con el objetivo de cumplir la ley e impulsar comportamientos y modelos de gestión excelentes, propios de la responsabilidad a todos los niveles desde la dirección hasta los colaboradores, pasando por los agentes vinculados, manteniendo y mejorando de esta manera nuestra reputación en los mercados y relación con los grupos de interés, asegurando al mismo tiempo, la sostenibilidad y competitividad del negocio.

### La Responsabilidad Social, esencia de nuestra cultura

En Grupo Valora, las personas son su principal activo. Poniendo en valor la dimensión humana de cada uno de los trabajadores que forma parte de la empresa, Grupo Valora, considera indispensable la integración del individuo en su comunidad, destacando su dimensión familiar, ciudadana y social, convirtiéndose la convivencia en una responsabilidad de todos.

Los pilares que sustentan nuestra política de responsabilidad social corporativa son:

**Compromiso con la excelencia:** Impulsamos modelos de gestión excelentes basados en la implantación de una cultura de cumplimiento a través de la promoción de la transparencia, la ética, la integridad y las buenas prácticas.

**Compromiso con las personas:** Las personas que trabajan en la empresa son uno de los grupos de interés clave y prioritario para el propio desarrollo del negocio, son un factor elemental en su crecimiento y desarrollo por lo que la política de personas debe estar orientada al bienestar del colaborador.



**Compromiso con la sociedad:** El desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

**Compromiso Medio Ambiente:** En Grupo Valora estamos constantemente mejorando la forma en que gestionamos nuestro efecto en el medioambiente, basando este compromiso en la prevención en la generación de residuos, priorizando además la reutilización con fines sociales y favoreciendo el reciclado de estos. Fomentamos las buenas prácticas entre nuestros colaboradores, reflejando los valores ambientales que forman parte de nuestra cultura a través de medidas y prácticas que permiten preservar y valorar el medio ambiente.

La estrategia y objetivos para el periodo 2019-2022 se detallan a continuación:

Ejes estratégicos:

- E1. Rendimiento y rentabilidad
- E2. Entorno sano y felicidad
- E3. Servicio excelente e innovación
- E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible

COMPROMISOS	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEA ESTRATÉGICA
Compromiso con la Excelencia	E1. Rendimiento y rentabilidad E2. Entorno sano y felicidad E3. Servicio excelente e innovación E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible	O1. Incrementar el nivel de madurez de la organización partiendo de la implantación de estándares, así como de la participación de iniciativas existentes, para llegar a ser reconocidos como organización excelente y socialmente responsable.	L1.1 Adhesión a iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes. L1.2 Continuidad de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Modelo Europeo de Excelencia EFQM. L1.3 Participación y/o patrocinio de eventos empresariales que promuevan el emprendimiento, así como la excelencia y mejora en la gestión de las organizaciones.
Compromiso con las Personas	E1. Rendimiento y rentabilidad E2. Entorno sano y felicidad E3. Servicio excelente e innovación E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible	O2. Generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen.	L2.1 Impulsar medidas que propicien el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional. L2.2 Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.
Compromiso con la Sociedad	E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible	O3. Difundir los valores de la RSE y contribuir al desarrollo social para la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general.	L3.1 Establecer alianzas para el desarrollo de proyectos y/o acciones de difusión o colaboración conjunta que generen un impacto positivo en la sociedad. L3.2 Patrocinio, donaciones y/o mecenazgo de iniciativas sociales. L3.3 Despliegue de campañas de marketing social.
Compromiso con el Medio Ambiente	E1. Rendimiento y rentabilidad E2. Entorno sano y felicidad E3. Servicio excelente e innovación E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible	O4. Fomentar el cuidado del entorno a través de actuaciones que involucren a todas las personas del Grupo para una contribución compartida en la reducción del impacto ambiental del Grupo.	L4.1 Educación, sensibilización y concienciación de nuestros/as colaboradores/as en materia ambiental. L4.2 Participación en actividades y/o proyectos dirigidos a la protección del medio ambiente. L4.3 Implementación de pautas basadas en estándares medioambientales (ISO 14001) que promuevan una sistemática de seguimiento / control del impacto de nuestra actividad en el entorno.

A continuación detallamos los planes de acción vinculados a cada línea estratégica y compromiso:



## COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

PLAN DE ACCIÓN	ODS	PLAN DE ACCIÓN	ODS
<p>A1.1.1 Adhesión o continuidad en iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.</p> <p>A1.1.2 Implementación de recomendaciones/guías referentes en materia de Responsabilidad Social 14001 y ODS</p> <p>A1.1.3 Elaboración de memorias anuales que difundan a nivel externo/interno información de las acciones sociales, ambientales y de buen gobierno que se llevan a cabo en el Grupo.</p>	  	<p>A1.2.1 Continuidad de sesiones de trabajo colaborativo del Comité de Excelencia para la identificación de aspectos de mejora en base a los 9 criterios que plantea el Modelo.</p> <p>A1.2.2 Priorización y puesta en marcha de las acciones de mejora sobre RSE implantadas a partir de sesiones o evaluaciones del Sistema de Calidad.</p>	 
		<p>A1.3.1 Continuidad o establecimiento de nuevas alianzas para la participación en eventos o iniciativas empresariales referentes.</p> <p>A1.3.2 Continuidad o establecimiento de nuevas alianzas para el patrocinio de eventos o iniciativas empresariales referentes.</p>	 

## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

PLAN DE ACCIÓN	ODS	PLAN DE ACCIÓN	ODS
<p>A2.1.1 Continuidad de medidas relativas al desarrollo profesional de las personas (plan formativo, evaluación desempeño, modelo de liderazgo...).</p> <p>A2.1.2 Continuidad de medidas que promuevan la igualdad de género y de oportunidades (plan de igualdad, medidas de conciliación...).</p> <p>A2.1.3 Puesta en marcha de actividades 'experiencia empleado' (almuerzo aniversario, brindis navidad...).</p> <p>A2.1.4 Continuidad de despliegues de grupos de trabajo Clima Laboral (encuestas, talleres...).</p> <p>A2.1.5 Continuidad de comunicados y canales implantados a nivel interno (I-Valoramos, cumpleaños, reconocimientos...).</p> <p>A2.1.6 Continuidad de "ventajas colaborador/a" (política de promociones y descuentos, préstamos, retribución flexible, regalos en hilos concretos...).</p> <p>A2.1.7 Mantenimiento de Políticas y Planes de prevención y salud laboral.</p>	      	<p>A2.2.1 Nombramiento de embajadores/as de RSE por cada UN del Grupo.</p> <p>A2.2.2 Elaboración de documentación de RSE (Planes, Memorias, Políticas...).</p> <p>A2.2.3 Difusión a nivel interno de documentación de RSE (Planes, Memorias, Políticas...).</p> <p>A2.2.4 Apoyo y promoción al personal del Grupo Valora en la participación de eventos solidarios.</p> <p>A2.2.5 Fomento de actividades que promuevan hábitos de vida saludable.</p>	    



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### PLAN DE ACCIÓN

**A3.1.1** Participación en la Semana Internacional Voluntariado Corporativo Give&Gain.

**A3.1.2** Desarrollo de acciones sociales fuera del marco Give&Gain.

**A3.1.3** Continuidad del proyecto "Tapones para una vida" (logística solidaria, convenios, charlas taponeras...).

**A3.1.4** Continuidad de colaboraciones con centros educativos para la acogida de alumnado en prácticas.

**A3.1.5** Participación en actividades deportivas con fines sociales

### ODS







### PLAN DE ACCIÓN

**A3.2.1** Continuidad en la participación de campañas y/o donaciones materiales (ropa y complementos, alimentos, campaña "comparte y recicla"....) con un fin social.

**A3.2.2** Continuidad de patrocinios y/o donaciones económicas con un fin social.

**A3.2.3** Continuidad de prestación de servicios con un fin social.

### ODS







## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

### PLAN DE ACCIÓN

**A4.1.1** Inclusión de sesiones formativas sobre aspectos ambientales en el Plan de Formación corporativo.

**A4.1.2** Difusión de la documentación de carácter medio ambiental de la que se dispone a través de los medios de comunicación interna existentes.

**A4.1.3** Puesta en marcha de actividades de concienciación ambiental ("días ambientales" de "cero papeles", "uso de luz natural"...).

**A4.1.4** Reconocimientos a equipos de trabajo a partir de las buenas prácticas de carácter ambiental que se detecten en las UN.

**A4.1.5** Fomento de voluntariado ambiental.

### ODS







### PLAN DE ACCIÓN

**A4.2.1** Identificar iniciativas ambientales (p.ej: hora del planeta, #porelclima...) para colaborar en la difusión y/o participar en las mismas.

### ODS



### PLAN DE ACCIÓN

**A4.3.1** Elaboración y/o revisión de documentación de carácter medioambiental (procedimientos, manuales de buenas prácticas, check-list...).

**A4.3.2** Nombramiento de delegadas medioambiente en las UN del Grupo Valora.

**A4.3.3** Definir responsabilidades ambientales en perfiles de puestos (tales como: segregación de residuos adecuada, consumo responsable de papel, etc.)

**A4.3.4** Analizar los procesos del Grupo para identificar riesgos ambientales e implantar medidas para abordar su impacto (utilizaciones consumibles biodegradables, eliminación de plástico...).

**A4.3.5** Implantar criterios ambientales en el proceso de selección de proveedores.

**A4.3.6** Establecimiento de una sistemática de control y seguimiento de los impactos ambientales.

### ODS










## GOBIERNO CORPORATIVO



### Comité de Ética y Compliance

En Grupo Valora, creemos que el comportamiento ético e íntegro de nuestro equipo es fundamental en el desarrollo de nuestro trabajo. Es un factor generador de confianza y transparencia tanto hacia el interior de la organización (sentimiento de pertenencia) como hacia los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores y sociedad en general), formando una imagen de empresa comprometida y de respeto con la sociedad.

Reconocemos la necesidad de apostar por la ética empresarial y medir nuestro éxito por algo más que la rentabilidad.

Significa actuar bajo los principios, misión, visión, valores, normas y pautas organizacionales que asumimos y que conducen a un buen comportamiento personal y social manteniendo y mejorando de esta manera nuestra reputación en los mercados y relación con los grupos de interés, asegurando al mismo tiempo, la sostenibilidad y competitividad del negocio

El buen gobierno visto bajo el foco de la excelencia es también, uno de los pilares básicos de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, junto con el ámbito social, de personas o medio ambiente. Para poder hablar de RSE y de gestión responsable y sostenible debemos ver estas cuatro dimensiones como un todo.

Para fomentar este comportamiento ético estamos trabajando en la implementación de un **Modelo de Compliance** que estará sustentado por una Política de Compliance que recogerá la forma en que Grupo Valora trabajará guiada por una cultura de comportamiento ético y basada en valores y principios comunes que permitirán prevenir y evitar de forma activa cualquier comportamiento inadecuado. Esta política complementa al Código ético y a otras políticas ya existentes, conformando así el marco de referencia del Modelo.



## INFORME DE PROGRESO 2021

Grupo Valora está comprometida con la ética y el buen gobierno en todos y cada uno de sus ámbitos y en todos los niveles de la empresa desde la Alta Dirección hasta los colaboradores, pasando por los agentes vinculados. Tenemos el convencimiento de que el desempeño de cualquier actividad bajo los principios de la ética, integridad y el buen gobierno constituyen un elemento clave para nuestra prosperidad económica y social.

Por ello y para reivindicar nuestra buena reputación, para poner en valor la ejemplaridad, para merecer la confianza de nuestros grupos de interés, para construir, día a día, un clima de tolerancia cero ante las malas prácticas que puedan surgir en el seno de nuestra organización se adoptan los siguientes compromisos que representan el pilar de nuestro Modelo de Compliance:

1. Nuestro compromiso con la ética empresarial y el buen gobierno corporativo y sus principios.
2. Nuestra voluntad de promover y consolidar una mejor cultura empresarial con mecanismos de prevención como códigos éticos, canales de denuncias, auditorías éticas, informes de buen gobierno, formación, comunicación, sensibilización, transmisión de las buenas prácticas a la cadena de valor, diálogo con los grupos de interés, impulsar alianzas por el buen gobierno...
3. Nuestro convencimiento de que debemos ser transparentes e íntegros para impedir cualquier práctica irregular, lo que implicará la modernización de sus procedimientos, avanzar en la simplificación administrativa, ganar en racionalidad y claridad y, de ese modo, en eficacia económica y en transparencia para erradicar los espacios de opacidad y confusión.
4. Nuestro interés en el establecimiento de un órgano de Compliance penal independiente y que se encuentre dotado de los recursos necesarios para garantizar su eficacia.
5. Nuestro compromiso en fijar y aprobar la política de Compliance penal del Grupo.
6. Nuestro objetivo de adoptar, implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de Compliance penal.
7. Nuestra confianza en establecer y defender que las actuaciones de los miembros de Grupo Valora sean conformes al ordenamiento jurídico general y, en particular, al de naturaleza penal.
8. Nuestro empeño en que el buen gobierno, ética e integridad llegue a todos los niveles del grupo.
9. Que el buen gobierno se refleje en la cultura y en el día a día de la organización. Los modelos de Compliance no sólo tienen por objeto evitar la sanción penal de la empresa, sino promover una verdadera cultura ética empresarial y una gestión responsable basada en sólidos criterios éticos. Por eso, la clave para valorar su verdadera eficacia no radica tanto en la existencia de un programa de prevención sino en la importancia que adquiere en la toma de decisiones de sus directores y colaboradores y en qué medida es una verdadera expresión de su cultura de cumplimiento

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Participación de los grupos de interés

Grupo Valora es consciente de que los grupos de interés, y sus expectativas, constituyen uno de los pilares sobre los que articular su estrategia de sostenibilidad. Por ello, ha establecido diversos canales de comunicación con los grupos de interés, que le permiten conocer de primera mano cuáles son sus expectativas, pudiendo así alinear su estrategia a las mismas. Esta apuesta por el diálogo continuo permite al grupo no solo un mejor conocimiento de sus grupos de interés, sino que le permite



## INFORME DE PROGRESO 2021

aprovechar las oportunidades que esta información le brinda, al tiempo que reduce los riesgos propios de la falta de cercanía con el entorno.

Como parte de la estrategia de comunicación con los grupos de interés, Grupo Valora identifica, cataloga y revisa, con carácter anual, sus grupos de interés y sus cambiantes expectativas, tanto a nivel global como en sus operaciones. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre la gestión de la empresa.

En base al posicionamiento identificado, se establece el compromiso de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés, a través del cual el grupo se abre aún más a la participación y colaboración, con el fin de afrontar con éxito los desafíos futuros. Todo ello contribuye a mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad y la confianza permitiendo la creación de sinergias, favorecer los procesos de toma de decisiones y aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

La supervisión del proceso de gestión de los grupos de interés se incluye entre las responsabilidades del Comité RSE de Grupo Valora.

### Identificación de los grupos de interés

La fase de selección de grupos de interés es una tarea de gran relevancia para el proyecto; pensar y organizar los actores que de manera directa o indirecta se ven afectados por el objeto de estudio ayuda a centrar los objetivos y a dirigir las actuaciones futuras.

La naturaleza del proyecto hace que los agentes relacionados con él abarquen a un gran número de ellos, de ahí que se hayan detectado 221 actores (de nivel III), que se agruparán en 9 grupos de interés (de nivel I).

Grupo Valora ha realizado, con carácter integral, una revisión, identificación y catalogación del listado de grupos de interés de la entidad para asegurar que todos los grupos de interés relevantes son considerados.

### Canales de comunicación con grupos de interés

La excelencia operativa de Grupo Valora se apoya en una interacción continua con sus grupos de interés mediante el uso de diferentes canales y procedimientos de comunicación, lo que le permite adquirir un conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas, así como de su evolución.

### Priorización de los grupos de interés

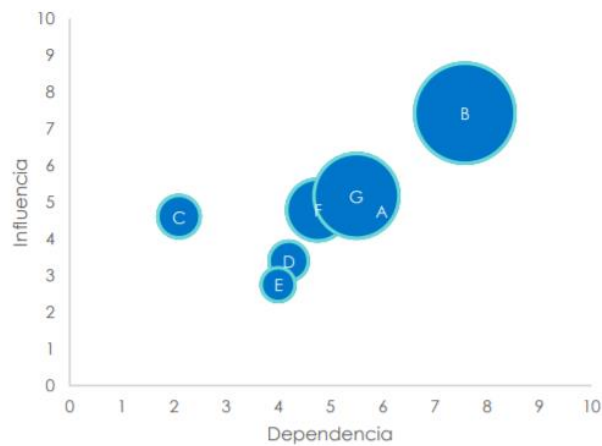
Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables: el nivel de dependencia en la actividad de la empresa, la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés. Dicho análisis mantiene que el personal interno, así como los clientes son los grupos de interés (segmentados en Nivel I) con mayor capacidad de influencia en Grupo Valora, siendo, a su vez, quienes presentan un mayor grado de dependencia, junto con los proveedores y subcontratistas.





ID	Grupo de interés (Nivel I)	Dependencia	Influencia	Atención
A	Proveedores y subcontratistas	5,52	5,03	4,72
B	Personal interno	7,58	7,42	7,26
C	Instituciones públicas	2,10	4,60	3,20
D	Comunidad medioambiental	4,20	3,40	3,00
E	Comunidad local y sociedad	4,00	2,75	2,61
F	Comunidad empresarial	4,76	4,78	4,57
G	Clientes	5,50	5,17	6,17

Esta metodología se aplica con el fin de aumentar el nivel de detalle, buscando así identificar grupos de interés relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre Grupo Valora y los grupos de interés.



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

El informe de Progreso es impulsado por la Propiedad y trabajado por el Equipo Directivo y un equipo multidisciplinar representativo de toda la organización. En su conjunto son los máximos embajadores de su difusión y entendimiento, haciendo partícipes a cada integrante de Grupo Valora de los avances de este proyecto común.

La adhesión y renovación con el Pacto Mundial es motivo de comunicación tanto a nivel interno y externo, poniendo a disposición todos nuestros canales para su difusión. Para que nuestros colaboradores/as sean conocedores, utilizamos nuestros paneles físicos, la intranet corporativa, reuniones de equipo y nuestro módulo de comunicación interna a través de impactos comunicativos. Toda esta información es impulsada por nuestro Comité de RSE y nuestros líderes, asegurando con ello el entendimiento del alcance del proyecto. A nivel externo, para el resto de nuestros grupos de interés, difundimos este Informe en nuestra página web y RRSS, utilizando nuestra newsletter mensual para impulsar el mensaje.

Para Grupo Valora, formar parte de esta gran iniciativa mundial, supone un hito importante en nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social, pero también somos conscientes que lleva intrínseca una responsabilidad de difundir este proyecto a nuestros grupos de interés y de ese modo conseguir el mayor número de adeptos posibles, y en consecuencia, avanzar en la agenda 2030.



## ALCANCE Y MATERIALIDAD

Esta memoria de Sostenibilidad de Grupo Valora se publica con el firme propósito de poder informar y actuar con plena transparencia en el ejercicio de comunicar a todos los grupos de interés sobre la gestión y los resultados de los indicadores económicos, ambientales y sociales más significativos del año 2021. La memoria tiene carácter anual a partir de 2020, y se establece como informe de progreso con respecto a los Diez Principios de las Naciones Unidas. Se ha considerado como ámbito local de estudio, España. El Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve la implementación de 10 Principios universalmente aceptados para fomentar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Es por ello, por lo que Grupo Valora adquiere el firme compromiso de reportar de forma periódica a través de un informe de progreso sus acciones relativas a la implementación de estos Diez Principios. Además, desde 2015, Pacto Mundial cuenta con el mandato de Naciones Unidas de ayudar al sector privado a canalizar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo que Grupo Valora incluye información sobre su contribución a los ODS y los Principios del Pacto Mundial conforme a las publicaciones oficiales realizadas por estas organizaciones y que se encuentran publicadas en sus plataformas web.

### Asuntos materiales

Grupo Valora, a partir del continuo diálogo con los Grupos de Interés y con el fin de integrar las expectativas de estos de una forma estructurada y alineada con el propósito del grupo empresarial, llevará a cabo anualmente un proceso de identificación de prioridades para evaluar y seleccionar los asuntos económicos, ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y para su estrategia.

Dicho proceso se encuentra alineado con la finalidad de guiar al grupo en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés para identificar, priorizar y responder a los retos de sostenibilidad y mejorar el desempeño en el medio y largo plazo.

Se han identificado varias áreas temáticas relacionadas a su vez con los impactos del proyecto:

- Ambiental: hace referencia a los temas relacionados con el medioambiente. Según el grupo de interés, se relacionan con los principales problemas ambientales detectados en el entorno de actuación de Grupo Valora, así como los impactos que genera el proyecto.
- Económico: incluye los principales aspectos económicos. Según el grupo de interés, permite identificar la percepción sobre los principales problemas económicos del entorno de actuación de Grupo Valora, tales como: generación de empleo, generación de economía, etc.
- Social: según el grupo de interés, incluye los temas relativos a los principales problemas sociales con vinculación al ámbito de actuación de Grupo Valora: igualdad, educación, integración a la comunidad, derechos humanos, etc.

Asimismo, se ha establecido una pregunta abierta al cierre del cuestionario para poder identificar aquellos asuntos materiales que pudieran ser de relevancia para los grupos de interés y no estuvieran previamente planteados por el Comité de RSE de Grupo Valora. En base a este diagnóstico se han identificado 221 asuntos relevantes por cada uno de los grupos de interés (segmentados en Nivel III) que corresponden a la clasificación según las dimensiones establecidas anteriormente.

### Estudio de materialidad

Grupo Valora ha realizado un estudio de materialidad que ha servido de base para la definición de las prioridades de su plan estratégico y para ello ha realizado los siguientes análisis y trabajos:

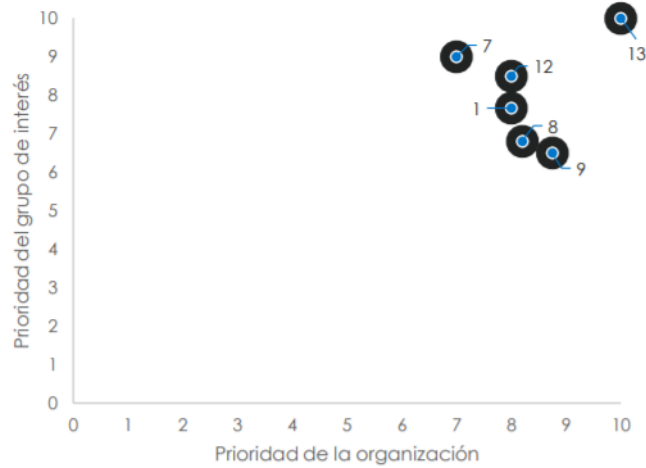


- Análisis de tendencias con posible efecto actual o futuro sobre la actividad
- Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos materiales en la gestión realizada.
- Análisis de medios y canales de comunicación.
- Encuestas a responsables y miembros de la entidad.
- Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la entidad: informes y planes estratégicos, encuesta de satisfacción de clientes y otros estudios realizados en años anteriores

## Prioridades para Grupo Valora y grupos de interés

Del análisis combinado de la relevancia en la estrategia del negocio y la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas, el resultado deriva en la siguiente matriz:

ID	Asunto material	Grupo Valora	Grupos interés
1	Anticorrupción	8,00	7,67
2	Competencia desleal	5,38	3,50
3	Cumplimiento ambiental	6,00	8,00
4	Cumplimiento socioeconómico	8,09	3,83
5	Desempeño económico	7,26	7,06
6	Diversidad e igualdad oportunidades	6,93	6,89
7	Emisiones	7,00	9,00
8	Empleo	8,20	6,80
9	Fiscalidad	8,75	6,50
10	Formación y enseñanza	7,00	6,56
11	Impactos económicos indirectos	6,45	5,86
12	Materiales	8,00	8,50
13	No discriminación	10,00	10,00
14	Presencia en el mercado	6,09	5,67
15	Privacidad del cliente	5,88	8,75
16	Relaciones trabajador-empresa	8,40	5,10
17	Residuos	7,00	7,00
18	Salud y seguridad en el trabajo	7,33	5,67



Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos materiales más relevantes (con un promedio igual o superior a 7,50 puntos) para la sostenibilidad de Grupo Valora aparecen:

- No discriminación
- Residuos
- Materiales
- Emisiones
- Anticorrupción
- Fiscalidad

En base a los asuntos materiales más relevantes se han seleccionado los Objetivos de Desarrollos Sostenible prioritarios para Grupo Valora:



Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles



# 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.

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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



DERECHOS HUMANOS

12

Temáticas contempladas



NORMAS LABORALES

6

Temáticas contempladas



MEDIOAMBIENTE

5

Temáticas contempladas

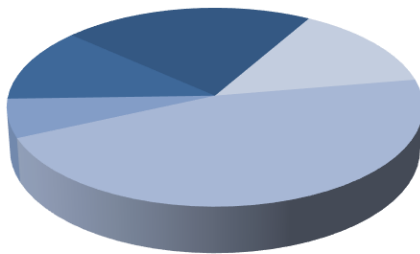


ANTICORRUPCIÓN

0

Temáticas contempladas

## Elementos aplicados por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad
- Medioambiente





# CLIENTES





## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



En nuestro sector de actividad, la satisfacción del cliente es fundamental para la continuidad del negocio y para la prestación de nuestros servicios con las garantías de Excelencia que nos ha permitido, hasta ahora, ganarnos la confianza de nuestros clientes y aliados.

En Grupo Valora apostamos por la excelencia y la innovación, trabajando cada día para ser la organización de referencia en la prestación de servicios de calidad, abiertos a la diversificación convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes.

En este camino nos guían nuestros valores: excelencia, vocación de servicio, cercanía, responsabilidad, compromiso e innovación.

### Política de Calidad - Política

En Grupo Valora, en nuestro compromiso con la Excelencia, apostamos y trabajamos la mejora continua en nuestros procesos.

Éstos son definidos y establecidos por todos nuestros equipos y se consideran la base de nuestro modo de trabajar.

Definimos, revisamos e implantamos nuevas mejoras en los procesos desde la Alta Dirección hasta los equipos, pasando por el resto de nuestros grupos de interés, lo que nos permite que nuestro Sistema de Gestión se consolide como un perfecto engranaje y se pueda traducir en un servicio de calidad a nuestros clientes.

### Innovación tecnológica y de procesos - Acción/ Proyecto

En Grupo Valora nos adaptamos a un entorno convulso, y trabajamos por ofrecer a nuestros clientes herramientas que le faciliten su gestión manteniendo los estándares de calidad, destacando las siguientes:

- Área privada en la web que permite hacer un seguimiento exhaustivo y total del servicio contratado, permitiendo que el cliente, en el momento que precise, pueda descargarse su factura, albarán, simular tarifas, adaptar servicios, y un total de funciones añadidas.
- Sistema automatizado de incidencias mediante el cuál el cliente recibe alertas y pueda dar él mismo solución en un tiempo récord agilizando el proceso, y por tanto, dando solución al desarrollo del servicio.
- Integración en los sistemas del cliente e instalación de impresoras térmicas facilitando que el cliente genere sus propias etiquetas térmicas.

### Formación a clientes en el uso de los productos o servicios - Acción /Proyecto

La comunicación al cliente de nuevas herramientas o productos y servicios es importante, pero en Grupo Valora vamos un paso más allá y apostamos por el acompañamiento en cualquier fase de implementación, siendo la vocación de servicio una realidad en nuestra organización.

Cuando un cliente entra en la compañía o en el momento que lo precise, nuestra Fuerza de Ventas asesora y forma en el uso de todos nuestros aplicativos y servicios, incluso ofrecemos soluciones ad hoc.

De forma paralela, el Área de Atención al Cliente y Sistemas dan soporte, organizando reuniones si el cliente lo precisa en las instalaciones del mismo o en la nuestras, dando la posibilidad de ver nuestra realidad operativa en el momento que precise.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Desde Grupo Valora se considera un aspecto fundamental conocer las percepciones de sus clientes.

Adicionalmente a la información trasladada y compartida por nuestra Fuerza de Ventas, bienalmente se lanza una Encuesta de Satisfacción de Clientes. En algunas de nuestras unidades de Negocio trabajamos las encuestas NPS (Net Promoter Score), un tipo de encuesta de dos partes que consta de una pregunta de valoración y un complemento de respuesta libre. Las encuestas NPS nos ayudan a cuantificar la lealtad de los clientes y a la vez le proporcionan una opinión cualitativa para ayudarle a mejorar la experiencia de sus clientes.



## INFORME DE PROGRESO 2021

Los resultados manifiestan que desde Grupo Valora se ha logrado mantener e incrementar en la mayoría de los casos, el nivel de satisfacción de los clientes, confirmando la apuesta por la calidad en el servicio prestado.

### Informe comercial - Herramienta de Seguimiento

Dada la cantidad de encuestas NPS que gestionamos, de forma mensual se genera un Informe comercial que nos permite segmentar por tipo de cliente, conocer qué aspectos cualitativos hacen que los clientes sean promotores, o por el contrario, qué aspectos suponen un problema en la experiencia de los clientes detractores, y por tanto, un determinante de qué aspectos son mejorables.

Este informe se genera desde un aplicativo corporativo, por lo que a través de este último podemos llegar a un mayor nivel de detalle para de ese modo poder personalizar los planes de acción que surjan.

### Número de quejas recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Número de quejas recibidas

Número de quejas resueltas

Número de reclamaciones recibidas

Número de reclamaciones resueltas

### Número de encuestas

Porcentaje de encuestas realizadas

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

Indicador NPS

Indicador cualitativo satisfacción

### Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo es ofrecer un servicio excelente y adaptado a nuestros clientes para de ese modo estar alineados con su estrategia. Para ello determinamos mecanismos para conocer sus necesidades, objetivos y expectativas, siendo capaces de integrarnos en su organización y contribuir a su crecimiento.

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



En Grupo Valora tenemos la convicción que la participación y colaboración es la clave del éxito para avanzar en la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por ese motivo compartimos con nuestros clientes nuestras buenas prácticas, aportaciones a la Sociedad y Medioambiente y Código ético entre otros, como partes esenciales de nuestro desarrollo sostenible. Asimismo tenemos diferentes canales de comunicación para ello.

### Canal ético

Con nuestro Canal Ético hemos establecido un cauce de comunicación específico, donde a través de un sencillo formulario cualquier persona puede elevar una consulta o posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad o las normas que rigen nuestra Organización. Puede comunicarlo con facilidad y de forma confidencial, sin ningún temor a represalias. No obstante, si el denunciante lo prefiere, podrá permanecer en el anonimato.

Todas las consultas/denuncias serán recibidas y analizadas de forma diligente, rigurosa y confidencial por el Responsable de Cumplimiento Normativo, y serán tratadas de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto, basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuesta y un tratamiento ordenado.

### Análisis Materialidad

Nuestros clientes participan en la definición de nuestros agentes materiales como grupo de interés clave para Grupo Valora. A través de un cuestionario indentificamos sus expectativas en cuanto a sostenibilidad se refiere,

### Código Ético



## INFORME DE PROGRESO 2021

Nuestro Código Ético proporciona una guía en cuanto a las responsabilidades jurídicas y éticas que compartimos en el Grupo. En él se establecen nuestros valores, compromisos y principios éticos de actuación, los cuales definen nuestro marco de comportamiento en el desarrollo de nuestra actividad profesional. Entendemos que nuestros actos no pueden ser sólo legítimos, sino que deben ser éticos y honestos.

**Difundir a través a nivel interno/externo las actividades enmarcadas en la RSE del Grupo (participación en iniciativas, adhesión y/o memorias de la Red del Pacto Mundial...)** - **Acción / Proyecto**

Comunicación a nuestros clientes a través de nuestra newsletter y por medio de nuestra web y RRSS, de nuestra Política de Responsabilidad Social, nuestra Memoria de Sostenibilidad, nuestro Código Ético y la adhesión al Pacto Mundial y al cumplimiento de los 10 Principios de las Naciones Unidas, con el objetivo de incentivar su adhesión.

Dentro de nuestro Plan de Comunicación quedan Incluidas todas las iniciativas en las que participamos y de las que formamos parte y damos difusión para ampliar participación, así como del impacto obtenido tras su desarrollo.

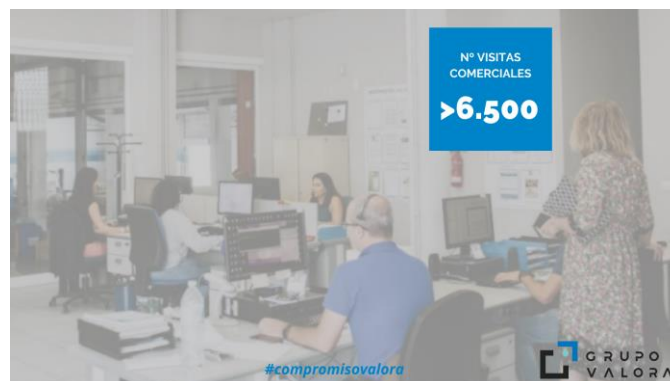
### **Número de comunicaciones de RSE a los clientes - Indicador de Seguimiento**

Número de publicaciones de RSE respecto al total Impacto de las publicaciones de RSE

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

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia con nuestros grupos de interés.

## Fomento de la calidad en la entidad



En Grupo Valora trabajamos por incrementar el nivel de madurez de la organización partiendo de la implantación de estándares, así como de la participación de iniciativas existentes, para llegar a ser reconocidos como organización excelente y socialmente responsable. Ofrecer una solución integral y lograr una completa satisfacción del cliente constituye uno de los principales objetivos de todas las áreas operativas de Grupo Valora.

### **Política de Calidad- Política**

En línea con nuestro compromiso con la excelencia, apostamos por la creación de una cultura ética en la empresa con el objetivo de cumplir la ley e impulsar comportamientos y modelos de gestión excelentes, propios de la responsabilidad a todos los niveles desde la dirección hasta los colaboradores, pasando por los agentes vinculados, manteniendo y mejorando de esta manera nuestra reputación en los mercados y relación con los grupos de interés, asegurando al mismo tiempo, la sostenibilidad y competitividad del negocio.

### **Nombrar Responsable de calidad - Acción / Proyecto**

El/ la Responsable de Excelencia tiene como misión establecer la política que busca garantizar que el producto o servicio que brinda la organización sea adecuado para su propósito, sea coherente y cumpla con los requisitos externos e internos. Esto incluye el cumplimiento legal y las expectativas del cliente. Coordina las actividades requeridas para cumplir con estándares de calidad del sistema de gestión de la



## INFORME DE PROGRESO 2021

Organización. Entre sus funciones se encuentra la interlocución y relación con el cliente para temas relativos con la calidad.

### Comité de Excelencia – Acción/ Proyecto

En Grupo Valora contamos con el "Comité de la Excelencia" formado por un equipo multidisciplinar representativo de los diferentes departamentos y empresas del grupo los cuales transmitirán sus conocimientos a sus compañeros/as para seguir introduciendo el modelo en el día a día de la organización.

El Comité se reunirá al menos trimestralmente, salvo en épocas que impliquen mayor actividad. Los objetivos de este Comité son:

- Mayor participación de todos los colaboradores en el Modelo de Excelencia Empresarial.
- Ayudar a nuestra organización a conocerse mejor y a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento.
  - Mejorar nuestra gestión trabajando la mejora continua de todos nuestros procesos.
- Gestionar y realizar el seguimiento de los Procesos de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se decida abordarlos.
- Prevenir aparición No Conformidades del Sistema de Calidad mediante el análisis y explotación de registros.
- Decidir documentos del Sistema de Gestión necesarios y designar responsables de su preparación y validación.
- Medir cuantitativa y cualitativamente el rendimiento de los procesos a través de la definición de KPI'S, indicando el valor añadido conseguido, analizando el cumplimiento de los objetivos marcados y comparando con la competencia.

Con esto pretendemos fomentar la participación de los/as colaboradores/as en el uso de sugerencias que implique mejora en los procesos y realizar seguimiento de los criterios de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en las reuniones periódicas.

Se comunican las acciones propuestas para fomentar la participación, el estado de cada una de ellas y un balance de situación final a través de nuestros canales comunicación (intranet, correo interno, paneles informativos, etc).

### Encuentro con clientes para conocer su opinión - Herramienta de Seguimiento

Ofrecer una solución integral Las necesidades y expectativas de nuestros clientes son la base de una relación basada en la transparencia y flexibilidad.

Por ello nos reunimos con nuestros clientes para analizar la calidad del servicio ofrecido, el análisis de las operativas y su adaptabilidad a sus necesidades, de qué manera

podemos aportar a su cadena de valor, etc.

### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Trabajamos para llegar a un conocimiento más exhaustivo de los clientes e incrementar la interacción con ellos de manera diaria, tanto para la prestación del servicio, como para la resolución de incidencias o respuesta a nuevas necesidades. Contamos con un cualificado equipo de asesores comerciales que ofrecen soluciones integrales y personalizadas a nuestros clientes. Los responsables y personal de las áreas operativas están a disposición del Área Comercial de forma permanente, como parte de su trabajo de gestionar y mejorar la relación con los clientes con el buen desempeño de su labor.

### Objetivos marcados para la temática

Ofrecer una solución integral y lograr una completa satisfacción del cliente constituye uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de Grupo Valora. Por este motivo resulta de vital importancia que todo el equipo conozca los siguientes puntos:

- Cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente
- Cómo definir y medir dicha satisfacción
- Cuáles son los niveles de satisfacción objetivo
- En qué consiste el rendimiento percibido

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



En Grupo Valora la integridad, confidencialidad como la disponibilidad de la información, son fundamentales para la seguridad y continuidad de nuestra actividad, así como para proteger la privacidad de nuestros grupos de interés.



## Políticas Internas de Gestión - Política

- Política de Protección de Datos y Privacidad
- Políticas de Seguridad de la Información
- Política de Seguridad para usuarios de los Sistemas de Información
- Política de Seguridad para el personal del Área de Tecnología Declaración de cumplimiento para los/as Administradores/as de Seguridad de la Información .
- Política Privacidad para estudiantes en prácticas
- Política privacidad para trabajadores/as

## Formación en seguridad de la información - Acción /Proyecto

Grupo Valora desea sensibilizar a todos los colaboradores/as acerca de la importancia de cumplir con las normas de seguridad, contribuyendo así a la protección de los Sistemas de TI de la empresa.

Cada persona es responsable de los equipos que utiliza y en su entorno garantizar su protección para que el equipo esté disponible, óptimo y fiable.

Para garantizar la seguridad de todos/as y la de Grupo Valora, todos deberán cumplir con la Normativa Interna y adoptar un comportamiento profesional que se preocupa por la seguridad informática del sistema.

La concienciación y formación de nuestros equipos es clave para garantizar la seguridad e integridad de nuestros datos y los de nuestros clientes, por eso habilitamos espacios y desplegamos formación conscientes de que el papel que juegan es fundamental: Aula CSI (Comunicaciones, Seguridad e Información): Un espacio de fácil acceso y al alcance de todos/as con información relacionada con nuestras herramientas de empresa de Google y todo sobre la seguridad de la cuenta. Se ha impartido Formación sobre Ciberseguridad, píldoras cortas, prácticas y visuales para el entendimiento y aplicación de la materia. Las temáticas tratadas son: RGDP, Uso contraseñas seguras, Uso eficiente correo electrónico, Consejos para navegar seguro y Malware.

## Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

La plantilla debe aplicar buenas prácticas de seguridad en cuanto a la elección y uso de claves:

- No se deben revelar las claves a otras personas, incluyendo la gerencia y los administradores del sistema.
- No se debe llevar un registro de las claves, a menos que un método seguro haya sido aprobado por el Responsable del SIG.
- Las claves generadas por el usuario no deben ser distribuidas por ningún medio (oral, escrito, electrónico,

etc.).

- Las claves deben ser cambiadas si existen indicios de que puedan estar en riesgo las mismas claves o el sistema (en ese caso, se debe informar un incidente de seguridad).

- Se deben escoger claves seguras - Se deben cambiar las claves cada 3 meses.

- Se deben cambiar las claves en el primer ingreso al sistema.

- Las claves no deben ser almacenadas en un sistema de registro automatizado (por ej., macros o explorador).

- No se deben utilizar las mismas claves personales para fines privados y para fines comerciales.

## Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción/ Proyecto

El objetivo de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información es demostrar a nuestros clientes actuales y potenciales, así como a proveedores y accionistas, la integridad en el manejo de la seguridad de la información.

También posibilita reforzar la seguridad de la información y disminuir los riesgos de fraude, pérdida o filtración de información.

Como resultado de esta implementación, conseguimos:

- La armonización con otros sistemas de gestión (Calidad, Medioambiente, etc)

- El énfasis en la mejora continua de procesos del sistema de gestión de seguridad de la información.

- La claridad en los requisitos de documentación y registros.

- Procesos de evaluación y gestión de los riesgos involucrados mediante el modelo del proceso Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA, por sus siglas en inglés).

- La protección de los activos de la empresa, desde la información digital, los documentos y activos físicos (computadoras y redes) hasta los conocimientos de los colaboradores/as.

## Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se realizan Auditorías de control para analizar aquellas actividades de tratamiento tanto propias como ajenas, cesiones de datos, encargados de tratamiento en aspectos como nuestros recursos humanos, clientes, proveedores, atención al cliente, etc.

Desde el punto de vista de nuestros clientes y prospectos, nuestra misión es:

- Gestionar las relaciones comerciales

- Establecimiento de los primeros contactos comerciales - Gestión fiscal y contable

- Gestión envíos comerciales a destinatarios con los cuales la empresa tiene una relación

- Gestión envíos comerciales a destinatarios que hayan consentido la recepción de este tipo de comunicaciones.



# INFORME DE PROGRESO 2021

## Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Informes de vulnerabilidades

Informes de restauración

Informes de copias de seguridad

### Comité de Gestión de Seguridad de la Información (CGSI)- Herramienta de Seguimiento

Este Comité está formado por el Responsable de Operaciones, el Responsable del SIG, el Responsable de documentación y personal técnico del Dpto. de Sistemas de Grupo Valora Canarias, que se reunirá trimestralmente y cuyos cargos serán revisables de manera anual.

Tendrá la responsabilidad de revisar y aprobar la política de seguridad de información de la empresa, además de definir las políticas, normas y procedimientos relacionados con la seguridad de la información e igualmente velar por la implantación y cumplimiento de los mismos.

Entre las funciones del Comité de Seguridad de la Información cabe destacar las siguientes:

- Supervisión de los niveles de protección de los ficheros, aplicaciones y herramientas, recursos del sistema operativo, redes de telecomunicaciones, soportes y equipos informáticos, y archivos en soporte papel gestionados por el sistema.
- Control y mantenimiento de los sistemas y medidas de seguridad de las instalaciones e infraestructuras físicas de los locales y oficinas de trabajo.
- Dirección de los asuntos relacionados con las medidas de seguridad.
- Dirección, definición y seguimiento de los protocolos de actuación de las distintas medidas de seguridad.
- Implantación de las medidas de seguridad tanto técnicas como organizativas definidas en el sistema.
- Análisis periódico de las incidencias detectadas en el sistema con el objeto de implantar las pertinentes medidas correctoras.
- Proponer y verificar los cambios de software, sistemas operativos o de producción.
- Asignar al personal responsable para probar y verificar la estabilidad del sistema.
- Determinar los canales de confirmación que pueden ser utilizados para cada tipo de información.
- Establecer y escoger los registros para supervisar las actividades de los usuarios, administradores y operadores de sistemas.

Número de denuncias resueltas

## Objetivos marcados para la temática

- Asegurar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y normativas aplicables a la organización para implementar, mantener y mejorar el modelo de gestión de privacidad.
- Asignar funciones y responsabilidades, incluyendo la figura del Delegado de Protección de Datos.
- Asegurar principios de protección de datos.
- Asegurar principio de transparencia en la comunicación de incidentes y brechas de seguridad.
- Implementar medidas de seguridad eficaces y eficientes.
- Formar y concienciar a los colaboradores/as sobre la importancia de cumplir las normativas y procedimientos.
- Apostar por la mejora continua.

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

Número de denuncias recibidas









En Grupo Valora, la misión con las personas es asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la gestión del talento, la experiencia empleado y la alineación con la estrategia de la compañía.

Se reafirma su visión de alcanzar los éxitos mediante el talento y la responsabilidad de las personas.

La estrategia de Recursos Humanos parte de una premisa que resulta fundamental Negocio: para definir cada una de las acciones de las diferentes Unidades de

Generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen. Por ello, la estrategia del compromiso con las personas se estructura en cuatro ejes en los que el factor humano es el nexo común:

- Rendimiento y rentabilidad
- Entorno sano y felicidad
- Servicio excelente e innovación
- Impacto positivo y desarrollo sostenible

Estos ejes se traducen dos líneas estratégicas que están alineadas con nuestros compromisos éticos de manera transversal:

- Impulsar medidas que propicien el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional.
- Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.

## Convenios colectivos de aplicación

XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercados y de la opinión pública: se aplica al 21, 05 % de la plantilla.

Convenio Colectivo para la industria fotográfica: se aplica al 11% de la plantilla.

Convenio colectivo de transporte por carretera de Valladolid: se aplica al 19, 63 % de la plantilla.

Convenio colectivo del sector del transporte de mercancía por carretera de la provincia de Las Palmas: se aplica al 21, 53 % de la plantilla.

Transporte de mercancía por carretera: se aplica al 26, 79 % de la plantilla.

## Igualdad de género



Grupo Valora reconoce, como objetivo estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, respetando la legislación vigente y procurando seguir las mejores prácticas.

En esta línea, el Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones que tienen como fines principales la consecución de los siguientes objetivos: Implantar efectivamente el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en Grupo Valora eliminando cualquier discriminación por razón de género



## Plan de Igualdad- Político

Grupo Valora tiene una especial sensibilidad por los derechos individuales de nuestros colaboradores y colaboradoras, protegiéndolos y potenciándolos.

Siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres, Grupo Valora declara expresamente su decidida voluntad de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla.

Grupo Valora entiende que las condiciones de trabajo inciden en las condiciones de vida de las personas, ya que el tiempo de trabajo constituye el eje vertebrador no sólo de la vida laboral sino, más ampliamente, de la vida social. De ahí la necesidad de avanzar en el cumplimiento del principio de igualdad efectiva de oportunidades, estableciendo unas condiciones que permitan y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida laboral y privada.

Grupo Valora pone de manifiesto su claro compromiso ante la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante el cumplimiento de esta doble exigencia; por un lado, el interés de la empresa por hacer realidad la igualdad entre hombres y mujeres, y, por el otro, el respeto a la normativa vigente. Todo ello con la firme convicción de que la gestión activa de la igualdad de oportunidades supone optimizar las posibilidades y capacidades de todo su capital humano.

El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la Empresa, tendente a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y destinado a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Por tanto, supone un compromiso real con todos nuestros colaboradores, colaboradoras y con la sociedad en la que convivimos, estableciendo como objetivo fundamental alcanzar la igualdad efectiva entre los hombres y mujeres que trabajan en las diferentes Unidades de Negocio de Grupo Valora integrando todas aquellas medidas que supongan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar, e interviniendo en ámbitos de actuación como la selección, contratación, retribución, formación, promoción interna, prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo

## Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

En Grupo Valora disponemos de una herramienta de Comunicación interna "Intercom de Guudjob" donde existe un foro destinado a las comunicaciones de la

Comisión de Igualdad. Asimismo existe un espacio específico en la intranet " Valora Click" donde se recoge toda la información relativa al Plan de Igualdad: medidas de igualdad, diagnóstico cualitativo, diagnóstico cuantitativo, informes de brecha salarial y todo lo relativo al trabajo en igualdad en el grupo.

Anualmente se realizan acciones de comunicación para la sensibilización sobre la igualdad y la conciliación. Entre las publicaciones realizadas, destaca nuestro compromiso con: Día de la Mujer Día de la Violencia de Genero Igualdad Salarial Día de la Familia

## Colaboración con Fundaciones - Acción / Proyecto

En Grupo Valora colaboramos con asociación BPW Canarias que tiene la finalidad de hacer visible y proyectar a la mujer dentro del mundo profesional y empresarial, participar en los ámbitos de decisión, defender los derechos de las mujeres y mostrar a la sociedad las desigualdades existentes.

Asimismo en 2021 participamos en una mesa de diálogo impulsado por Cruz Roja con el fin de compartir conocimientos y buenas prácticas en el ámbito de la igualdad.

## Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

En Grupo Valora sabemos de la importancia y responsabilidad que tenemos de capacitar, difundir, informar, y crear una cultura que promueva los igualdad.

Por este motivo tenemos integrada como formación transversal y estratégica la destinada a sensibilizar y formar en no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades.

## Medidas adoptadas para promover el empleo - Acción / Proyecto



Durante el 2021 hemos participado en **reto 8M**. Este es un proyecto lanzado desde la Fundación Eurofirms y se



## INFORME DE PROGRESO 2021

desarrolla a través del apadrinamiento de los participantes en el proyecto.

Se trata de un reto que busca incorporar al mercado laboral mujeres con diversidad funcional a través de orientación, formación, capacitación y empoderamiento.

Grupo Valora no ha dudado en unirse y ha becado a una mujer para incluirla en el mercado laboral.

### Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto



En el 2021 hemos colaborado en el Proyecto **Itinerarios que Suman +** del programa de empleo de Cruz Roja.

En esta ocasión colaboramos con una de las tres medidas que constituyen el proyecto, LA FORMACIÓN. Construimos un itinerario formativo en conjunto con la ONG para un grupo de 15 alumnas en colectivo de exclusión social que han formado parte de la capacitación de OPERARIO/A DE TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS. El contenido del curso y su planificación ha sido adaptada de forma personalizada según las necesidades requeridas y de la empresa, la cuál participó tanto en el contenido como en la transferencia del mismo a través de un programa de prácticas en las instalaciones.

Desde Grupo Valora ponemos todo nuestro esfuerzo y empeño en ayudar a todas aquellas personas cuyas dificultades mas importantes estan vinculadas al ámbito laboral, ya sea por la falta de empleo y/o por falta de cualificación adaptada a la realidad del mercado de trabajo.

Porque todos formamos parte de una sociedad con distintas necesidades, y nuestro compromiso es llevar a cabo acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.

### Medidas de género- Acción/ Proyecto

El Plan de Igualdad de Grupo Valora contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, que tienen

como fines principales la consecución de los siguientes objetivos: Implantar efectivamente el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en Grupo Valora eliminando cualquier discriminación por razón de género y de ese modo:

- Garantizar la utilización de un lenguaje neutro y no sexista. Dando preferencia tanto en la contratación externa como en los procesos internos de cobertura de vacantes a las personas del género menos representado, siempre en los supuestos de igualdad de condiciones de idoneidad, mérito y capacidad.
- Facilitar la promoción de mujeres a puestos de trabajo que impliquen mando o responsabilidad.
- Concienciar a la plantilla en general y al equipo directivo en particular en materia de igualdad y conciliación.
- Promover acciones formativas para facilitar la promoción de las mujeres.

En concreto estas son las medidas que se ha realizado durante el 2021:

#### Medida 1

Realización de un Registro Salarial permanente donde se refleje los salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales de la totalidad de la plantilla

#### Medida 2

Impartición de formación práctica (preferentemente on line) que verse sobre el uso no sexista del lenguaje e imágenes en el marco de la empresa.

#### Medida 3

Impartición formación sobre género e igualdad de oportunidades en la empresa Comisión de Igualdad y líderes de equipo

#### Medida 4

Elaboración de un documento divulgativo por parte de la Comisión de Igualdad que recopile el conjunto de medidas de conciliación propias y vigentes en la empresa

#### Medida 5

Implantar la modalidad de teletrabajo en aquellos puesto siempre que la naturaleza del servicio lo permita

#### Medida 6

Ordenación del tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad. Fomento del permiso de paternidad

#### Medida 7

Discriminación positiva en los procesos de selección



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Medida 8

Guía sobre uso de lenguaje uso de lenguaje inclusivo

### Medida 9

Revisión permanente y eliminación de posibles usos sexistas del lenguaje e imágenes en los citados medios

### Medida 10

Impartición de charlas o sesiones de formación para la sensibilización en materia de igualdad (preferentemente modalidad on line), a toda la plantilla

### Medida 11

Sesiones de difusión del plan, alcanzando a la totalidad la plantilla

### Medida 12

Impartición de formación específica (preferentemente on line) en prevención del acoso sexual y por razón de sexo en entornos laborales

### Medida 13

Certificación del curso Formación para la implantación en planes y medidas de igualdad en las empresas, emitido en el Instituto de la Mujer y para la igualdad de Oportunidades

### Medida 14

Impartición de charlas o sesiones de formación para la sensibilización en materia de corresponsabilidad (preferentemente modalidad on line)

### Medida 15

Formación específica en materia de acoso laboral y sexual dirigido a la Comisión de Igualdad

### Brecha salarial- Acción/ Proyecto

Actualmente seguimos trabajando en todos Planes de Igualdad de las diferentes Unidades de Negocio y en materia de Política Retributiva.

Para analizar todas las retribuciones de las diferentes Unidades de Negocio confeccionamos y mantenemos actualizado un registro salarial completo , donde se contemplan los salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales de la totalidad de la plantilla en %, según los modelos establecidos por el Ministerio de Igualdad.

### Diagnóstico de Igualdad- Acción/ Proyecto

Durante el 2021 hemos actualizado el diagnóstico de igualdad, entendido como el proceso de recogida y análisis detallado de la información necesaria para medir y evaluar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, en al menos, cada una de las materias previstas en el artículo 46.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de

22 de marzo, con el fin de detectar aquellas desigualdades o discriminaciones directas o indirectas, por razón de sexo que pudieran existir en la empresa y, en general, cualesquiera obstáculos que impiden o dificultan la igualdad efectiva de entre mujeres y hombres en la misma.

Con este objetivo, este diagnóstico se refiere al menos a las siguientes materias:

- a) Proceso de selección y contratación.
- b) Clasificación profesional.
- c) Formación.
- d) Promoción profesional.
- e) Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- f) Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- g) Infrarrepresentación femenina.
- h) Retribuciones.
- i) Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Este diagnóstico se extiende a todos los puestos y centros de trabajo de la empresa, identificando en qué medida la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres está integrada en su sistema general de gestión, y analizando los efectos que para mujeres y hombres tienen el conjunto de las actividades de los procesos técnicos y productivos, la organización del trabajo y las condiciones en que éste se presta.

El análisis también se extiende a todos los niveles jerárquicos de la empresa, incluyendo datos desagregados por sexo de los diferentes grupos, categorías, niveles y puestos, su valoración, su retribución, así como a los distintos procesos de selección, contratación, promoción y ascensos.

Asimismo este año hemos lanzado definición del Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo siguiendo estos pasos:

1. Definición de los factores de valoración, agrupados en los cuatro tipos.
2. Asignación de pesos a los tipos de factores, porcentualmente y de manera que entre los cuatro tipos sumen 100%. Cada uno de los factores, dentro de su tipo, de manera que entre todos los factores de un tipo también lleguen al 100% de la valoración de éste.
3. Análisis del Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo.
4. Análisis de género del Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo

A continuación, después de definir el sistema de valoración de puestos de trabajo de la organización, hemos realizado un estudio salarial según lo establecido en la normativa de aplicación, , es decir, la recopilación y análisis de información relativa al salario de los trabajadores y trabajadoras de la entidad, con el objeto

## INFORME DE PROGRESO 2021



de identificar brechas salariales y poner en marcha medidas para garantizar la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

### Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto



En Grupo Valora celebramos especialmente del día de la mujer con actividades y comunicación y sensibilización sobre la temática.

Asimismo este día recordamos las medidas de apoyo a la igualdad de oportunidades y hacemos un obsequio solidario para las mujeres de la plantilla.

Dentro del plan de Comunicación contemplamos una campaña de comunicación interna el Día de la Igualdad Salarial, el Día de la Familia y el Día de la Violencia de Género.

### Proceso de selección- Acción/ Proyecto

Grupo Valora tiene un fuerte compromiso con la sociedad y con la inclusión de personas con dificultades en su empleabilidad.

De esta manera se logra establecer un trato igualitario en el proceso de selección de personas en Grupo Valora.

Realizamos un proceso de selección y promoción de personas con perspectiva de género en el cuál, asegurando que no exista ningún tipo de desigualdad ni discriminación entre hombres y mujeres, garantizamos la igualdad de oportunidades en el proceso.

Fomentando la discriminación positiva en los puestos en los que se haya identificado una subrepresentación. En este sentido, se promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo mediante el lanzamiento de ofertas de empleo, no solo de los medios y plataformas convencionales, sino a través de organizaciones como:

Inserta (Fundación ONCE) Fundación Adecco (empresas inclusivas) Sinpromi Cruz Roja

De esta manera se logra establecer un trato igualitario en el proceso de selección de personas en Grupo Valora.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Buzón de sugerencias destinado a ámbitos relacionados con la igualdad y la conciliación que es gestionado por la Comisión de Igualdad.

### Auditorías-XHerramientaXdeXSeguimiento

Realización de auditorías retributivas con periodicidad anual a través de los registros retributivos. Realización de auditorías retributivas a través del sistema de Valoración de Puestos de Trabajo.

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

En el 2021 hemos creado un canal del denuncias tanto interno como externo a la organización.

Con nuestro **Canal Ético** hemos establecido un cauce de comunicación específico, donde a través de un sencillo formulario, cualquier persona puede elevar una consulta o posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad o las normas que rigen nuestra Organización.

Puede comunicarlo con facilidad y de forma confidencial, sin ningún temor a represalias. No obstante, si el denunciante lo prefiere, podrá permanecer en el anonimato. Todas las consultas/denuncias serán recibidas y analizadas de forma diligente, rigurosa y confidencial por el Responsable de Cumplimiento Normativo, y serán tratadas de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto, basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuesta y un tratamiento ordenado.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realización de encuestas de satisfacción destinadas a la obtención de información sobre la percepción de medidas de igualdad y conciliación vigentes en la organización.

### Comisión de Igualdad - Herramienta de Seguimiento

Esta comisión de seguimiento de contenido del plan de Igualdad tiene el objetivo de crear un espacio de diálogo y comunicación fluida, de tal manera que todos los acuerdos y medidas que se adopten a lo largo del desarrollo del programa se lleven a cabo con el consenso de ambas partes.

# INFORME DE PROGRESO 2021



Todos los pasos que se van dando a lo largo del desarrollo del programa son informados al Comité.

El objeto del Comité es el siguiente:

- Recibir la información del grado de cumplimiento, consecución de objetivos y desarrollo del Plan de Igualdad.
- Promover el principio de igualdad y no discriminación, y el seguimiento de la aplicación de las medidas legales y de las pactadas en este plan para fomentar la igualdad.
- Promover acciones formativas y de sensibilización en esta materia.
- Analizar la adecuación de los recursos, metodologías, procedimientos y medidas puestas en marcha para el desarrollo del Plan.
- Posibilitar una buena transmisión de información entre las áreas y las personas involucradas, de manera que el Plan se pueda ajustar a sus objetivos.
- Facilitar el conocimiento de los efectos que el Plan ha tenido en el entorno de la empresa, de la pertinencia de las actuaciones del Plan a las necesidades de la plantilla, y, por último, de la eficiencia del Plan.

Anualmente presentará un informe de evaluación que reflejará el grado de consecución de los objetivos establecidos y el de aplicación de cada una de las medidas propuestas.

El Comité se reunirá al menos trimestralmente, salvo en épocas que impliquen mayor actividad.

Está conformado por un equipo multidisciplinar representativo de los diferentes departamentos y empresas del grupo.

Se fomenta la participación de los colaboradores en el uso de sugerencias que implique mejora en los procesos. Se realiza seguimiento de los Planes de acción y propuesta planes de mejora en las reuniones periódicas. Se comunica las acciones propuestas para fomentar la participación, el estado de cada una de ellas y un balance de situación final a través de nuestros canales comunicación (intranet, correo interno, paneles informativos, etc.). Se realizan actas de las reuniones periódicas.

En la actualidad el Comité está trabajando en los siguientes aspectos:

- La sensibilización en igualdad a través de la comunicación, formación e información sobre igualdad.
- Promoción interna en igualdad de oportunidades
- Ejemplaridad en igualdad por parte de los líderes Igualdad salarial
- Descripción de puestos trabajo y responsabilidades.
- Medidas de conciliación.
- Proceso evaluación del desempeño transparente
- Funcionamiento Comisión Igualdad
- Proceso de selección que garantice la igualdad de oportunidades y fomente la discriminación positiva
- Comunicación igualitario

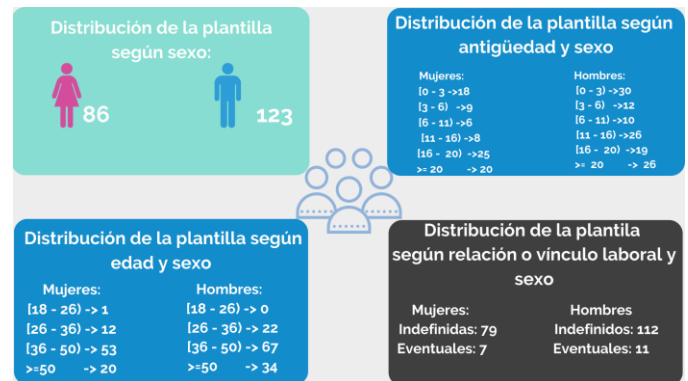
## Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo- Indicador de Seguimiento

Número de denuncias realizadas por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

Número de expedientes abiertos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

Número de expedientes resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

## Indicadores diagnóstico Igualdad - Indicador de Seguimiento



Distribución de la plantilla según sexo

Distribución de la plantilla según edad y sexo

Distribución de la plantilla según nivel formativo y sexo

## INFORME DE PROGRESO 2021



Distribución de la plantilla según nivel de estudios y puesto de trabajo, desagregado por sexo

Distribución de la plantilla según nivel de estudios y centros de trabajo, desagregado por sexo

Distribución de la plantilla según nivel de estudios y departamentos, desagregado por sexo.

Distribución de la plantilla según antigüedad y sexo

Distribución de la plantilla según relación o vínculo laboral y sexo

Distribución de la plantilla según tipo de contrato y sexo  
Total de contratos fijos desagregados por sexo

Distribución de la plantilla según jornada de trabajo

Distribución de la plantilla con hijos/as según sexo

Políticas de reclutamiento, selección y contratación.

Últimas ofertas de trabajo publicadas según sexo de las candidaturas y entrevistas

Distribución de mujeres y hombres según categoría profesional

Distribución de mujeres y hombres según puesto de trabajo

Distribución de mujeres y hombres según centro de trabajo

Distribución de mujeres y hombres según departamento

Distribución de mujeres y hombres según nivel jerárquico

Ingresos y ceses de mujeres y hombres en el último año

Ceses del último año según causa, por sexo Ingresos

Ceses del último año según edad, por sexo Ingresos

Ceses del último año según tipo de contrato, jornada, categorías, puestos, centros, departamentos por sexo

Políticas de formación Distribución de asistentes a la formación impartida según sexo y tipo de curso

Distribución de asistentes según sexo y departamento

Distribución de asistentes según horas de formación

Distribución del horario de las acciones formativas

Distribución del horario de las acciones formativas

Distribución de asistentes según sexo y modalidad del curso

Distribución de asistentes según sexo y modalidad del curso

Distribución de asistentes según sexo y modalidad del curso

Políticas de promoción profesional

Evolución de las promociones en los últimos años según sexo

Promociones según movilidad geográfica, dedicación exclusiva, disponibilidad para viajes, modalidad de promoción, responsabilidades familiares, nivel de formación, categoría y sexo

Distribución de mujeres y hombres por tipo de horario y jornada de trabajo

Distribución de mujeres y hombres por horas semanales de trabajo

Horas extras y complementarias según sexo.

Política de teletrabajo Desconexión digital

Ausencias no justificadas Movilidad funcional y geográfica

Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo Inaplicaciones del convenio

Auditoría retributiva (evaluación de puestos y brecha salarial efectiva y ajustada por puestos)

Medidas para facilitar la conciliación

Permisos retribuidos solicitados por mujeres y hombres.

Canales de comunicación utilizados para la difusión de los permisos de conciliación.

Suspensiones de contrato según sexo.

Infrarrepresentación femenina en los puestos y niveles jerárquicos.

Estructura salarial, retribución flexible, beneficios sociales. Prevención del acoso. Comunicación y canales utilizados.

### **GESTIÓN SUGERENCIAS- Indicador de Seguimiento**

Número de sugerencias recibidas



## INFORME DE PROGRESO 2021

Número de sugerencias gestionadas

### Objetivos marcados para la temática

Implantar efectivamente el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en Grupo Valora, eliminando cualquier discriminación por razón de género:

Garantizando la utilización de un lenguaje neutro y no sexista.

Dando preferencia tanto en la contratación externa como en los procesos internos de cobertura de vacantes a las personas del género menos representado, siempre en los supuestos de igualdad de condiciones de idoneidad, mérito y capacidad.

Facilitando la promoción de mujeres a puestos de trabajo que impliquen mando o responsabilidad.

Concienciando a la plantilla en general y al equipo directivo en particular en materia de igualdad y conciliación.

Promoviendo acciones formativas para facilitar la promoción de las mujeres.

## Oportunidades para jóvenes con talento



Contribuir a generar oportunidades dignas de empleabilidad para los jóvenes mediante programas de formación en competencias y preparación procesos de selección, que ayuden a suplir la falta de correspondencia entre sus estudios y la demanda del mercado que es una de las dificultades en el potencial de los jóvenes

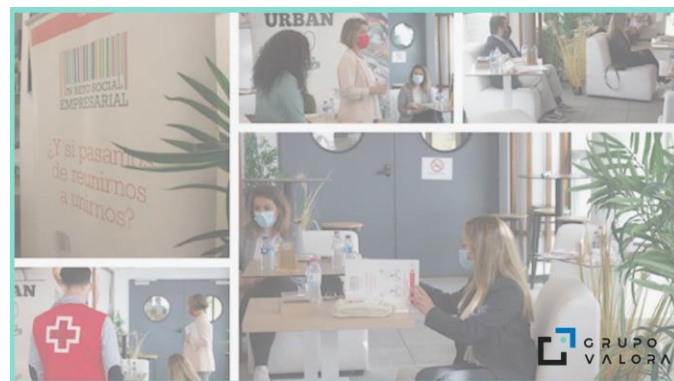
### Programa de becarios- Acción/ Proyecto

Programas de prácticas y becas dirigidos a impulsar el empleo juvenil con diferentes instituciones educativas

### Colaboracion con Fundaciones/Asociaciones - Acción /

### Proyecto

Con el fin de impulsar la empleabilidad de los más jóvenes, en Grupo Valora fomentamos la participación en eventos o foros con el fin de mejorar la empleabilidad de este colectivo.



En el 2021 hemos colaborado con diferentes Entidades a través de charlas o talleres lideradas por el Departamento de Personas. La finalidad de estas participaciones es preparar a los participantes para los procesos de búsqueda de empleo, selección y mejora de competencias. profesionales.

### Reunión con los jóvenes empleados - Herramienta de Seguimiento

Los tutores asignados a los alumnos en prácticas o becarios/as junto con el Departamento de Personas se reúnen periódicamente para hacer un de seguimiento de la formación y desempeño de los jóvenes en las prácticas.

Asimismo para conocer su satisfacción con el programa se realiza un cuestionario de satisfacción por parte de los participantes para valorar el proceso e integrar las posibles mejoras aportadas al mismo.

### Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

A la finalización del período de practicas se realiza un encuesta de satisfacción sobre el programa de prácticas o beca. En esta encuesta se indagan diferentes ámbitos de la gestión de las prácticas para conocer la satisfacción global de las mismas.

### Número de alumnos en prácticas de empresa - Indicador de Seguimiento

Número de alumnos/as en prácticas

Número de becarios/as

### Número de becarios contratados tras sus prácticas laborales- Indicador de Seguimiento



# INFORME DE PROGRESO 2021



Número de becarios o alumnos en prácticas que se contratan tras sus prácticas.

## Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento

Grado de satisfacción

Grado de confianza

Rol del tutor

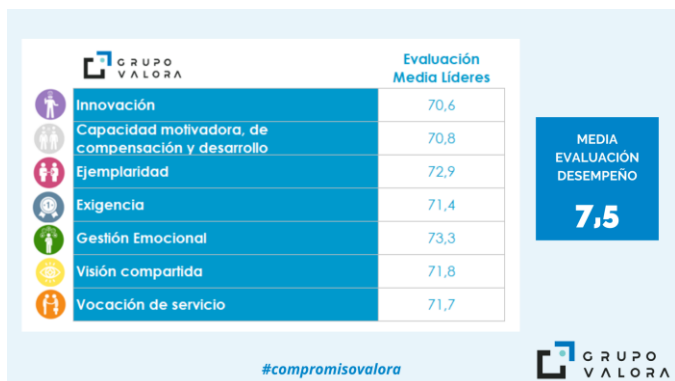
Beneficio de las prácticas

Eficacia de las prácticas

## Objetivos marcados para la temática

Los objetivos que nos marcamos en esta temática son mejorar la empleabilidad de los jóvenes por un lado, captar y desarrollar talento y fomentar la diversidad dentro de la empresa por el otro.

## Evaluación de desempeño a empleados/as



En Grupo Valora contamos con un metodología y proceso de evaluación del desempeño basada en el diagnóstico de funciones, valores y cualidades del líder, permitiendo la extracción de áreas de mejora y puntos fuertes del equipo humano de Grupo Valora según una serie de valores y competencias que han sido definidos previamente. (lo quitaría porque ya está explicado en la acción)

Esta nueva metodología permite contar con un mapa de talento a través del cual se puede filtrar por competencias, así como para la detección de perfiles que puedan resultar de interés para las Unidades de Negocio. Asimismo, se refuerza la alineación del desempeño con los objetivos estratégicos y valores de la de la compañía y del colaborador/a.

## Política de RRHH- Política

En Grupo Valora la misión con las personas es asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la gestión del talento, la experiencia empleado y la alineación con la estrategia de la compañía.

Se reafirma su visión de alcanzar los éxitos mediante el talento y la responsabilidad de las personas.

La estrategia de Recursos Humanos parte de una premisa que resulta fundamental para definir cada una de las acciones de las diferentes Unidades de Negocio: **generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia** de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen.

## Estandarización de procesos de evaluación de desempeño- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora disponemos de un procedimiento estandarizado de evaluación del desempeño. Este se realiza a través de evaluaciones y autoevaluaciones teniendo en común una estructura de áreas a valorar: funciones, valores, cualidades de líder y proyectos.

Se establecen funciones y valores corporativos con el fin de dar coherencia a nuestra cultura y nuestro comportamiento. Este proceso esta normalizado en cuento a tiempo y forma de ejecución del mismo.

Seguimos la siguiente ruta:



## Implantación de sistemas informáticos para facilitar el proceso-Acción/Proyecto

El proceso de evaluación del desempeño se realiza a través de la Plataforma "Guudjob" permitiendo la

## INFORME DE PROGRESO 2021



extracción de áreas de mejora y puntos fuertes del equipo humano de Grupo Valora, según una serie de valores y competencias que han sido definidos previamente y volcados a dicha plataforma.

Esta nueva metodología permite contar con un mapa de talento a través del cual se puede filtrar por competencias, así como para la detección de perfiles que puedan resultar de interés para las Unidades de Negocio.

### Formación a los evaluadores- Acción/ Proyecto

Durante el año 2021 se han realizado formaciones dirigidas a los líderes de Grupo Valora en las que han podido aprender y entrenar las claves relacionadas con el proceso de evaluación del desempeño, el feedback o el seguimiento de planes de desarrollo.

### Evaluación continua- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora trabajamos la evaluación del desempeño a través de proceso de feedback ágil que realizamos de modo continuo mínimo 2 veces al año.

### Plan de carreras- Acción/ Proyecto

Disponemos de planes de carrera para aquellos perfiles identificados como potenciales y que así lo deseen a través del cual se establecen metas profesionales y se identifican tanto los pasos a dar como los recursos que se deben destinar para alcanzarlas.

### Evaluación cualidades del líder - Acción/ Proyecto

En Grupo Valora hemos definido las cualidades que deben definir a sus líderes. Estas has sido consensuadas y validadas por los grupos de interés de los colaboradores/es, la dirección y la presidencia. Estas cualidades son las siguientes:

## LAS CUALIDADES DEL LÍDER VALORA



**VISIÓN COMPARTIDA:** Inspirar a los demás a lograr una meta común, dirigiendo los esfuerzos y dedicación del equipo.



**CAPACIDAD MOTIVADORA, DE COMPENSACIÓN Y DESARROLLO:** Canalizar la energía y el potencial para conseguir objetivos comunes con la colaboración de todo el equipo desarrollando el máximo potencial y reforzando la cultura del reconocimiento.



**VOCACIÓN DE SERVICIO:** Trabajar por y para los diferentes grupos de interés siendo referentes en colaboración y apoyo, creando equipo.



**EJEMPLARIDAD:** Máximos embajadores en valores y cultura de empresa.



**GESTIÓN DE EMOCIONES:** Basado en la empatía, el autoconocimiento, la cercanía, humildad y la igualdad. Capacidad de percibir, expresar, usar comprender y regular eficazmente las emociones, sentimientos y estados de ánimo colectivos e individuales con el objetivo de afrontar eficazmente los objetivos, problemas y obstáculos del día a día.



**EXIGENCIA:** Potenciar lo mejor de cada colaborador y de uno mismo para conseguir los mejores resultados, los más eficientes.



**INNOVACIÓN:** Como fuente inspiradora de la cultura de liderazgo de Grupo Valora a través del proceso de cambio y transformación generando nuevos (o mejorados) productos, servicios, procesos productivos, de gestión empresarial o mercados, con el objetivo de reaccionar proactivamente y aprovechar las oportunidades y los recursos disponibles, para adaptarse al entorno, generando ventajas competitivas sostenibles.



Para nadie es un secreto que la cultura es la base de la productividad de una compañía. Una cultura atractiva y participativa genera un ambiente de trabajo positivo, lo cual disminuye el estrés y el aburrimiento, impulsa la creatividad y mantiene la motivación del equipo de trabajo, y el papel del LÍDER es clave en todo esto.

En Grupo Valora llevamos años trabajando un programa para que nuestros líderes desarrollen sus cualidades. el papel de los equipos en la evaluación de este proyecto es fundamental en este proyecto, por lo que realizamos una encuesta para evaluar su desempeño. Así esta valoración nos sirve para trabajar planes de acción que nos ayuden a mejorar el liderazgo Valora.

## Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Encuesta de autoevaluación del desempeño

Encuesta de desempeño

Encuesta cualidades del líder

## Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Encuesta de clima laboral

Encuesta satisfacción de la formación

## Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño por sexo y categoría profesional- Indicador de Seguimiento

Porcentaje de evaluaciones realizadas

Porcentajes de autoevaluaciones realizadas

Porcentaje de respuestas encuesta líder

## Resultados de las encuestas de evaluación de desempeño- Indicador de Seguimiento

Resultado evaluación total

Resultados funciones

Resultado valores



Resultados cualidades del líder

## Objetivos marcados para la temática

Los objetivos de la evaluación del desempeño:

- ✓ Efectuar la medición del potencial humano en el desarrollo de sus tareas.
- ✓ Establecer criterios y estándares para medir la productividad de los trabajadores.
- ✓ Implementar políticas salariales y de compensaciones, basados en el desempeño.
- ✓ Detectar necesidades y programar actividades de capacitación y desarrollo.
- ✓ Evaluar la productividad y la competitividad de las unidades y la organización.
- ✓ Establecer políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas.
- ✓ Mejorar las relaciones humanas en el trabajo y elevar el clima organizacional.
- ✓ Validar los procesos de selección y asignación de personal.
- ✓ Mejorar las relaciones jefe-subordinado basadas en la confianza mutua.
- ✓ Actualizar las descripciones de los puestos

Grupo Valora tiene una especial sensibilidad por los derechos individuales de nuestros colaboradores y colaboradoras, protegiéndolos y potenciando.

Siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres, Grupo Valora declara expresamente su decidida voluntad de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla.

Grupo Valora entiende que las condiciones de trabajo inciden en las condiciones de vida de las personas, ya que el tiempo de trabajo constituye el eje vertebrador no sólo de la vida laboral sino, más ampliamente, de la vida social. De ahí la necesidad de avanzar en el cumplimiento del principio de igualdad efectiva de oportunidades, estableciendo unas condiciones que permitan y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida laboral y privada

### Política de Conciliación- Política

El Plan conciliación en Grupo Valora supone un compromiso real con todos nuestros colaboradores, colaboradoras y con la Sociedad en la que convivimos, estableciendo como objetivo fundamental de integrar todas aquellas medidas que supongan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar, e interviniendo en ámbitos de actuación como la selección, contratación, retribución, formación, promoción interna, prevención del acoso sexual, del acoso por razón de sexo, la igualdad, el liderazgo, bienestar y salud y medidas de flexibilización.

## Conciliación familiar y laboral



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

Durante el 2021 seguimos trabajando en mejorar la conciliación de la vida y laboral de nuestra plantilla.

Para ello y a través de la Comisión de Igualdad, se analizan las diferentes medidas propuestas por los distintos grupos de interés. En el 2021 se han añadido tres nuevas medidas de flexibilidad temporal y espacial con el objetivo de facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal.

De forma específica, se establecen las siguientes medidas:

- Horario de entrada y salida flexible
- Teletrabajo



- o Reducción de jornadas en días especiales.
- o Reuniones por videoconferencia
- o Horario máximo para fijar reuniones
- o Día nacimiento de nietos
- o Examen permiso de conducción.
- o Acompañamiento a personas mayores familiares urgencia médica
- o Firma de documentos notariales Vivienda.
- o Acompañamiento hijos y dependientes asistencia médica
- o Intervención quirúrgica familiares
- o Ampliación fallecimiento familiares desplazamientos
- o Horas voluntariado
- o Parejas de hecho y/o conviviente
- o Reposo domiciliario
- o Cursos de gestión del tiempo
- o Disfrute de las vacaciones inmediatamente tras la maternidad o paternidad
- o Un puente o día libre al año por compensación excesos de horas
- o Turnos intensivos o Turnos verano/ invierno
- o Adecuación horaria según necesidades de la persona
- o Gestión de bolsa horas
- o Mejoras permisos retribuidos
- o Cambio de puesto
- o Adecuación de la organización empresarial por el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional

## Comisión de Igualdad - Herramienta de Seguimiento

Desde la Comisión de Igualdad se hace un seguimiento, propuestas y análisis de las diferentes medidas de conciliación.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias virtual gestionado por la Comisión de Igualdad en donde se pueden proponer medidas de conciliación para mejorar la vida profesional y laboral.

## Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se realizan anualmente encuestas de satisfacción sobre la percepción de medidas de conciliación existente en la plantilla.

## Indicadores diagnóstico Igualdad- Indicador de

## Seguimiento

Indicadores de percepción de medidas de conciliación

## Objetivos marcados para la temática

El objetivo de estas medidas de conciliación es contribuir a alcanzar la plena efectividad del principio de igualdad de trato y de oportunidades a través de medidas que favorezcan la compatibilidad entre la atención a la vida personal y familiar y el desarrollo profesional.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



En Grupo Valora la responsabilidad para con las personas y la sociedad es un valor fundamental.

Por este motivo, garantizar la seguridad y salud de todos los colaboradores en su puesto de trabajo constituye un requisito prioritario hacia el cual se destinan todos los esfuerzos necesarios conscientes de que la actividad que desarrollan puede ocasionar daños a la Seguridad y Salud de los colaboradores y en congruencia con el eje estratégico "entorno sano y feliz"

## Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Grupo Valora desarrolla un sistema integrado de gestión de la prevención de Riesgos Laborales conforme a los siguientes principios:

- o Respetar los pilares básicos del concepto de Seguridad y Salud Laboral del Grupo, cumpliendo en su totalidad las normas de seguridad establecidas.



## INFORME DE PROGRESO 2021

- o La actividad preventiva se orientará en todo momento a evitar los riesgos y a evaluar los que no se hayan podido evitar. La determinación de las medidas preventivas se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- o La cultura preventiva será impulsada tanto por la dirección del Grupo Valora como por los colaboradores mediante el ejemplo cotidiano de hábitos de vida saludable, la información y formación, así como la atención y especial vigilancia en el cumplimiento de las normas de prevención por parte de todos.
- o La eficacia de la integración de la política preventiva será evaluada mediante distintos mecanismos, tales como auditorías externas e internas, comprobaciones periódicas de los departamentos implicados y estudios e informes específicos, asegurando así el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y valorando los estándares de seguridad alcanzable.
- o Impulsar el derecho de los colaboradores a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, promoviendo y estableciendo los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y /o sugerencias de mejora sean canalizadas y, de ser posible, aplicadas.

El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el funcionamiento del Grupo Valora. La Prevención de Riesgos Laborales quedará integrada en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, considerando para ello la protección de la seguridad y la salud de los colaboradores en cualquier actividad que se realice y en todas las decisiones que se adopten, y entendiendo que para realizar un trabajo correctamente, éste debe ser realizado con seguridad.

### Canales de comunicación- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora contamos con diferentes canales de comunicación como son los tabloneros de PRL, los buzones de sugerencias para fomentar las medidas de bienestar y salud en el trabajo o los comunicados de riesgos, el canal ético o nuestra intranet Valora Click donde tenemos un espacio destinado a la Salud y Bienestar.

El contenido de las comunicaciones recoge tanto nuestra política preventiva como la información relacionada con

la prevención, además de las comunicaciones sobre hábitos de vida saludables.



Asimismo se dispone de un Site de PRL donde se recoge toda la información y documentación relativa a Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laboral con acceso a todos los integrantes con responsabilidades dentro del Plan de Prevención.

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

En Grupo Valora sabemos la importancia de la formación en Prevención de Riesgos Laborales para crear un entorno de trabajo seguros.

La formación en PRL es considerada estratégica y se recoge en el Plan de Formación Anual. Se establece una periodicidad mínima bianual para cada colaborador/a.

Además se pone a disposición de la plantilla y a través de la Intranet, un blog con contenidos de hábitos de vida saludables.

### Plan Empresa Saludable- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora uno de nuestros ejes estratégicos es trabajar en un entorno sano y feliz. Sabemos que para ello los beneficios de una vida saludable son múltiples.

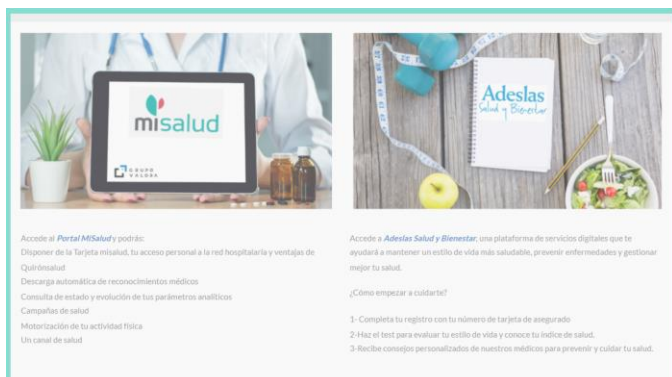
Lanzamos el proyecto Valora T- cuida poniendo a disposición de nuestros colaboradores/as los siguientes portales:

- Blog de Adeslas y Salud en el que la plantilla de Grupo Valora puede consultar buenas prácticas saludables categorizadas por temáticas. Esta es una plataforma de servicios digitales que ayuda a mantener un óptimo estilo de vida, prevenir enfermedades y gestionar mejor la salud.



## INFORME DE PROGRESO 2021

- Portal Mi Salud de Quirónsalud donde se puede consultar de estado y evolución de tus parámetros analíticos, acceder al campañas de salud y monitorizar la actividad física.



Fomentamos hábitos de vida saludable a través del patrocinio de carreras para nuestros colaboradores/ y colaboradoras. Este año y debido a las restricciones del Covid-19 la participación ha sido a través de carreras virtuales como las organizadas por Fundación Carrera por la Vida.



Celebramos el día de la seguridad y salud en trabajo con fruta en los centros de trabajo



Desplegamos un programa por un mundo sin humo a través de la app Respirapp que ha creado la AECC junto

con una guía de orientación y apoyo en 3 fases para dejar de fumar.



Deja de fumar con Respirapp

La eficacia de la integración de la política preventiva es evaluada mediante distintos mecanismos, tales como auditorías externas e internas, comprobaciones periódicas de los departamentos implicados y estudios e informes específicos, asegurando así el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y valorando los estándares de seguridad alcanzable.

### Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

En Grupo Valora disponemos de un sistema de retribución flexible en donde incorporamos el seguros de salud Adeslas como un ventaja comercial por ser colaborador/a del grupo.

### Informe de Accidentalidad - Herramienta de Seguimiento

Se realiza un seguimiento de los accidentes e incidentes ocurridos a través del Informe de Accidentalidad en un cuadro de Mando mensual. En este informe se recogen indicadores de absentismo, incidencia, gravedad frecuencia.

### Auditorías- Herramienta de Seguimiento

Auditorías internas anuales conforme al sistema de gestión de prevención de riesgos laborales liderado por el departamento de Personas.

Realización de checklist de seguridad, incluyendo los protocolos del Covid-19, en las Unidades de Negocio con una periodicidad mensual y trimestral para su análisis e identificación temprana.

### Comisión de Salud y Bienestar - Herramienta de Seguimiento

El seguimiento de la actividad preventiva es liderado a través de la **Comisión de Seguridad y Salud** que se reúne con una periodicidad mínima trimestral.

Uno de los objetivos principales de esta comisión es impulsar el derecho de los colaboradores a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, promoviendo y estableciendo los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y /o sugerencias de mejora sean canalizadas y, de ser posible, aplicadas.



El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el funcionamiento del Grupo Valora. A través de esta comisión se realiza el seguimiento de actividad preventiva en cada uno de los centros de trabajo.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Índice de siniestralidad

Índice de gravedad

Índice de incidencia

Nº de accidentes con baja

Nº de incidentes

Nº de accidentes sin baja

Nº de auditorías realizadas

Nº check-list de seguridad realizadas

### Objetivos marcados para la temática

Garantizar la seguridad y salud de todos los/as colaboradores/as en su puesto de trabajo constituye un requisito prioritario hacia el cual se destinan todos los esfuerzos necesarios. Asimismo fomentar hábitos de vida saludable a través de la formación, información y el ejemplo integrando esta cultura preventiva como un proceso estratégico a todos los niveles de la organización.

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



Nuestra empresa acoge a todas las personas. Grupo Valora tiene un fuerte compromiso con la Sociedad y con la inclusión de personas con diversidad funcional. En todas nuestras Unidades de Negocio se implantan iniciativas que fomentan la inclusión y la diversidad de diferentes maneras.

Hemos mantenido nuestros esfuerzos para seguir impulsando el empleo de las personas con discapacidad, tanto por contratación directa a través de compras a centros especiales de empleo.

### Plan RSE- Política

El desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad

### Colaboración con Fundaciones/Asociaciones - Acción / Proyecto

Grupo Valora tiene un fuerte compromiso con la sociedad y con la inclusión de personas con dificultades en su empleabilidad.

De esta manera se logra establecer un trato igualitario en el proceso de selección de personas en Grupo Valora. En este sentido, se promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo mediante el lanzamiento de ofertas de empleo, no solo de los medios y plataformas convencionales, sino a través de organizaciones como: **Inserta (Fundación ONCE) Fundación Adecco (empresas inclusivas) Sinpromi Cruz Roja**

De esta manera logramos establecer un trato igualitario y fomentar la contratación de personas con diversidad





## INFORME DE PROGRESO 2021

funcional en el proceso de selección de personas en Grupo Valora.

Además colaboramos con contratación indirecta a través de compras a centros especiales de empleo como la **Fundación Juan XXIII** con las compras de las cestas navideña de toda la plantilla.

### Número de empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Porcentaje de personas con diversidad funcional en relación al resto de la plantilla

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo que se persigue con esta temática es fomentar la contratación de personas con diversidad funcional en la plantilla y asegurar procesos de selección igualitarios.

## Formación al empleado/a



En Grupo Valora, la misión con las personas es asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la gestión del talento, la experiencia empleado y la alineación con la estrategia de la compañía. Se reafirma su visión de alcanzar los éxitos mediante el talento y la responsabilidad de las personas.

### Plan de Formación y Desarrollo- Política

La formación y el desarrollo del talento es un elemento esencial para la consecución de nuestros objetivos y nuestra estrategia teniendo como grupo de interés principal las personas que forman parte de Grupo Valora.

La planificación de la formación es un procedimiento formal que utilizamos para facilitar el aprendizaje, de

forma que la conducta resultante contribuya a la consecución de las metas y los objetivos de la organización.

Se tiene como objetivo mejorar y adaptar las capacidades profesionales de los equipos, sus conocimientos, sus habilidades y sus actitudes. La formación continua es sinónimo de satisfacción laboral, alto rendimiento y productividad. Es decir, el plan de formación resulta fructífero tanto para el colaborador como para la empresa.

### Canales de comunicación- Acción/ Proyecto

En el 2021 optimizamos nuestros canales de comunicación y el establecimiento de pautas para que cada una de las personas que componen Grupo Valora tengan a su disposición la información necesaria para saber qué comunicar, a quién y a través qué medios.

Durante el mes de julio lanzamos una nueva intranet "**ValoraClick**", un espacio donde se recopila toda la gestión del conocimiento de la organización, además del acceso a las distintas herramientas corporativas.

Existe un apartado en ella destinada al espacio de formación. En este espacio se pueden consultar el plan de formación, las memorias de formación, los indicadores de formación y el enlace para comunicar las necesidades de formación que cada colaborador/a requiera en cualquier momento del año.

### Kit formativo de bienvenida- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora sabemos la importancia de facilitar la integración en la empresa a las nuevas incorporaciones, por este motivo disponemos de un proceso estandarizado de acogida e integración diseñado para conocer en primera persona el negocio y el funcionamiento de la empresa.

La integración en la empresa es más rápida y eficaz con la puesta en práctica de uno de nuestros Programas de Inmersión en el Negocio Este proceso se despliega del siguiente modo:

#### 1. Preparación Plan de Acogida e Integración.

El Responsable de equipo con la colaboración del Dpto. de Personas y RSE preparan la acogida y el plan de formación inicial a donde se recoge las áreas de aprendizaje, fechas, horarios y responsables de ejecución, también el manual de bienvenida Asimismo se prepara el nombramiento de la nueva incorporación. Que se trasladará al Dpto. de Comunicación Interna que difundirá este nombramiento en la fecha de incorporación del candidato. El Responsable de equipos notificará a los otros Responsables y a los compañeros la llegada del nuevo colaborador.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### 2. Bienvenida e implantación del Plan

El Responsable de equipo recibe al nuevo colaborador en el día de su incorporación y despliega el plan de acogida según calendarios y planificación establecida previamente. El Dpto. de Personas y RSE velará por el cumplimiento del Plan de acogida de la nueva incorporación y gestionará junto con el Responsable de equipo las posibles modificaciones que puedan surgir ya que se trata de un documento vivo.

### 3. Mejora continua del Plan de Acogida

Una vez finalizado el Plan de Acogida e integración se realizará una evaluación por parte del colaborador/a a través de un cuestionario de valoración. En función de las valoraciones obtenidas el Dpto. de Personas y RSE junto con el Responsable tomarán las acciones de mejora pertinentes con el fin de garantizar la eficacia y objetivo del Plan de Acogida e Integración: aportar la información oportuna y la formación necesaria para su adecuada adaptación a la empresa.

## Formación- Acción/ Proyecto

La planificación de la formación es un procedimiento formal que utilizamos para facilitar el aprendizaje, de forma que la conducta resultante contribuya a la consecución de las metas y los objetivos de la organización.

Este conjunto de acciones formativas realizadas tiene como objetivo mejorar o adaptar las capacidades profesionales de los equipos, sus conocimientos, sus habilidades y sus actitudes.

La formación continua en la empresa es sinónimo de satisfacción laboral, alto rendimiento y productividad.

Asimismo se establecen planes de carrera establecidos para cada puesto, definición de formación necesaria, perfil, tareas y KPI's en las descripciones de puestos.



Como parte del proceso de planificación de la formación en Grupo Valora se establecen los siguientes pasos:

Durante el proceso de planificación estratégica en los meses de octubre y noviembre, se detectan por parte del equipo de Dirección y el departamento de Personas y RSE, las necesidades de formación estratégicas y aquellas que afectan de modo global a la empresa y/o departamento.

A principios de noviembre se despliega por parte del departamento de Gestión de Personas y RSE el procedimiento de la planificación de la formación anual, se comunica la metodología y tiempos del proceso a través de la presentación del despliegue del plan de formación anual respectivo.

Posteriormente, los responsables de Equipo despliegan el plan a todos sus colaboradores/as, así como la cartelería informativa sobre este.

Durante la fase de detección de las necesidades formativas, se trabaja mediante un cuestionario enviado vía correo electrónico por comunicación interna hacia el formulario de necesidades formativas; con él, los colaboradores detectan las necesidades de formación reflexionando sobre el desempeño de su misión, perfil de puesto de trabajo y los objetivos estratégicos del departamento y Unidad de negocio a la que pertenecen.

Esta reflexión se realiza de manera conjunta con sus responsables, quienes guían, proponen y validan la petición de necesidades. Asimismo, el colaborador/a envía, a través del formulario, sus peticiones al departamento de Personas y RSE.

El departamento de Personas y RSE, en colaboración con los responsables de Equipo, valoran las solicitudes de formación, proceden a su validación y establecen prioridades de las acciones formativas resultando en una ficha de gestión de necesidades formativas.

Con todo esto, el departamento de Personas elabora el Plan de Formación consolidando las acciones formativas en función de las prioridades y el presupuesto disponible de formación. Inmediatamente, se elabora el calendario de formación y los grupos de participantes.

Una vez desplegada y realizada la formación por parte de la persona formadora, es al finalizar la acción formativa cuando el/la participante evalúa la sesión formativa a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción. El departamento de Personas analiza los datos obtenidos de la evaluación de cada acción formativa por parte del colaborador/a. Asimismo, el responsable de Equipo evalúa la eficacia de la formación de sus colaboradores a través del cuestionario de evaluación de la eficacia de la formación, estableciendo para su realización un plazo máximo de 3 meses para evaluar las acciones formativas realizadas.

## Plataforma Valora Talento- Acción/ Proyecto



## INFORME DE PROGRESO 2021

Este año hemos lanzado una nueva plataforma interna de autoformación "Valora Talento" en la cuál tenemos en abierto paquetes de cursos de diferentes categorías: liderazgo, hábitos de vida saludables, medioambiente, ODS, oficio, igualdad, competencias, herramientas digitales.

También hemos integrado toda la información relativa al plan de formación y su evaluación.



Con el lanzamiento de esta plataforma conseguimos una gran flexibilidad formativa al trabajador, de forma que se puede adaptar a horarios y situaciones empresariales. Otra de las ventajas es la personalización. Esta plataforma nos permite ofrecer un temario totalmente personalizado a la situación del trabajador, haya uno o sea un grupo.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Formulario detección de necesidades formativas  
Buzón de sugerencias área formación

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Encuesta de satisfacción de la formación  
Encuesta de eficacia de la formación  
Encuesta valoración Plan de Acogida

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Memoria de anual de formación Cuadro de mando formación

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Índice de satisfacción formación participante  
Índice de la eficacia de la formación participante  
Índice de la eficacia de la formación del responsable  
Porcentaje realización solicitudes detectadas

### Horas de formación por categorías profesionales- Indicador de Seguimiento

Horas de formación por categorías  
Horas de formación temática  
Horas de formación por sexo  
Horas de formación media por colaborador  
Número de horas formativas  
Número de acciones formativas  
Porcentaje de empleados sobre el total que ha recibido formación

### Satisfacción Plan de Acogida - Indicador de Seguimiento

Índice de satisfacción Plan de Acogida

### Inversión en formación - Indicador de Seguimiento

Coste total del plan de formación  
Importe bonificación del Plan de formación

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Número de sugerencias de formación registradas  
Número de sugerencias de formación validadas

### Objetivos marcados para la temática

Los objetivos generales que pretende conseguir el plan de formación son los siguientes:

- ❖ Potenciar la adquisición y actualización de las competencias técnicas necesarias para el desempeño de la actividad profesional de nuestros colaboradores/as.
- ❖ Potenciar el desarrollo de las competencias genéricas y habilidades de gestión exigidas en el desempeño del trabajo.
- ❖ Mejorar la capacitación para la polivalencia y "multivalencia".
- ❖ Incrementar la motivación y la implicación de los colaboradores, fomentando su desarrollo profesional y personal.
- ❖ Integrar los objetivos de los distintas Unidades de Negocio y departamentos de Grupo Valora.



- ❖ Mejorar el desempeño y el rendimiento laboral de los trabajadores y la calidad en su práctica profesional.
- ❖ Incrementar la competitividad de Grupo Valora contribuyendo con ello al incremento de la competitividad y eficiencia de las Unidades de Negocio que gestiona.
- ❖ Preparar a la Entidad y dotarla de un marco conceptual y metodológico básico para afrontar el proceso de transformación digital.
- ❖ Desarrollar itinerarios que contribuyan a la especialización y desarrollo profesional del personal aplicando el modelo de gestión por competencias y valores.

nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen. La educación, sensibilización y concienciación de nuestros/as colaboradores/as en materia de derechos humanos forma parte de nuestro plan de formación.

## Código Ético/ Conducta- Política

Se ha constituido un Comisión Ética y de Igualdad, órganos transversales que velará por el cumplimiento de dichos principios y la prevención de delitos. De esta manera, Grupo Valora consolida la gestión y el comportamiento ético y con la igualdad de oportunidades de todos sus colaboradores como eje esencial en el desarrollo del servicio, sobre el que día a día construimos y consolidamos la confianza de clientes, empleados, propietarios y la sociedad en general.

La elaboración y aprobación del Código Ético y del Plan de Igualdad reafirma el compromiso de Grupo Valora con el desarrollo de un modelo de excelencia en gestión, basado en unos principios éticos, responsables e igualitarios que velan por la sostenibilidad y competitividad de la compañía, y que se convierten en realidad a través del comportamiento diario de todos y cada uno de los profesionales.

Dentro de esta Política de RSE, Grupo Valora prohíbe y condena de manera expresa toda actividad, acción o gestión directa y/o indirecta que pudiera tener vinculación con el tráfico de seres humanos, trabajo forzoso o trabajo infantil.

## Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos- Acción/ Proyecto

Lanzamiento de una nueva píldora formativa con la temática de Empresas y Derechos Humanos, con un acercamiento a algunos conceptos clave para entender cómo deben las empresas gestionar los derechos humanos y las principales problemáticas existentes.

Esta píldora está disponible en abierto en la plataforma de formación interna e incluida para el 2022 como formación estratégica para todos los equipos.

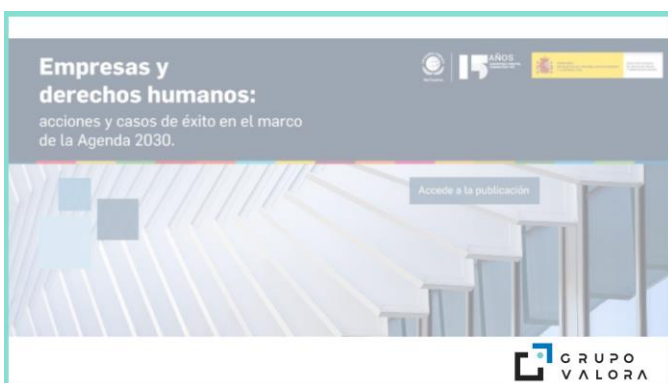
## Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Encuesta satisfacción participante

Encuesta satisfacción responsable formación

## Número de empleados formados en derechos humanos y horas- Indicador de Seguimiento

## Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos



En Grupo Valora sabemos de la importancia y responsabilidad que tenemos de capacitar, difundir, informar, y crear una cultura que promueva los derechos humanos.

Además queremos generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de



## INFORME DE PROGRESO 2021

Número de colaboradores/ colaboradoras formadas

Número de horas de formación en derechos humanos

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Índice eficacia de la formación

Índice satisfacción de la formación

### Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

Número de horas de formación en derechos humanos

### Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo es difundir los valores de la RSE y contribuir al desarrollo social para la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general.

Hemos marcado para el 2022 un umbral de que 100% de la plantilla realice la formación y supere la prueba de conocimiento asociada al mismo.

## EMPLEADO y la ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA de la compañía.

### Cultura Corporativa- Política

La estrategia de Recursos Humanos parte de una premisa que resulta fundamental para definir cada una de las acciones de las diferentes Unidades de Negocio. Por ello, la estrategia de compromiso con las personas se estructura en cuatro ejes en los que el factor humano es el nexo común:



Estos ejes se traducen dos líneas estratégicas que están alineadas con nuestros compromisos éticos de manera transversal:

Impulsar medidas que propicien el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional.

Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La comunicación en Grupo Valora es una herramienta clave sobre la que pivotan los valores éticos: excelencia, vocación de servicio, cercanía, responsabilidad, compromiso e innovación.

Además, se reconoce la importancia de la coherencia y la transparencia con las diferentes Unidades de Negocio.

El Plan de Comunicación Interno tiene como propósito implicar en el proyecto empresarial a todos los miembros de la organización centrándose en su capital humano.

La finalidad del plan es crear un clima de trabajo cordial y de confianza, que fomente la integración, una cultura de empresa sólida, la colaboración activa en toda la organización y que contribuya a la resolución de posibles conflictos. Su desarrollo actúa como eje tractor de la

## Ambiente laboral



Las personas que trabajan en la organización son uno de los grupos de interés clave y prioritario para el propio desarrollo del negocio, son un factor elemental en su crecimiento por lo que la política de personas debe estar orientada al bienestar de las PERSONAS.

Nuestra política de Personas tienen como objetivo asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la GESTIÓN DEL TALENTO, la EXPERIENCIA



## INFORME DE PROGRESO 2021

comunicación y gestión de la información relevante dentro de la organización, el cual oscila entre 4 grandes objetivos:

1. Garantizar una imagen de buen empleador
2. Fomentar el desarrollo de canales de comunicación interna aprovechando la multicanalidad y el 2.0
3. Impulsar y mejorar la proactividad y la homogeneidad en la comunicación interna para asegurar que la información clave de Grupo Valora sea conocida por todos los colaboradores
4. Contribuir con todas las áreas de Grupo como elemento de coordinación para la difusión de sus iniciativas

Los trabajadores pueden comunicar sus sugerencias o quejas a través de sus responsables directos, el departamento de Personas, el buzón de sugerencias, entre otros. En adición, Grupo Valora ha implantado un programa a través de la Plataforma "Guudjob" de experiencia de empleado vinculado a la vivencia de la "cultura Valora" donde cada persona es una pieza fundamental. Dicho programa consiste en 3 pilares clave:

1. Reconocimiento: las personas pueden dar reconocimiento y hacerlo públicamente. Por cada participación se tiene premio.
2. Comunicación: se podrá interactuar con los compañeros y con la empresa de una forma ágil.
3. Participación en iniciativas: se permitirá enviar todas las sugerencias y opiniones de diferentes ámbitos para ser escuchado y aportar así de primera mano; ámbitos como la prevención, hábitos saludables, sostenibilidad, etc.

Gracias a estas medidas, la comunicación interna de Grupo Valora pasa a ser bidireccional de manera completa, lo que genera un clima de confianza y gestión efectiva e inmediata de la información interna.

### Reconocimiento a los empleados - Acción / Proyecto

En Grupo Valora el reconocimiento es parte fundamental, un incentivo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y al mismo tiempo el circuito de mejora continua, contribuyendo al desarrollo del talento y la motivación de los equipos.

El reconocimiento crea un impacto en el significado que damos a nuestro trabajo. Para dar respuesta surge nuestro **programa Experiencia Empleado**.

Para mejorar la interacción entre los colaboradores/as y fomentar la participación, hemos creado un nuevo espacio para reconocer el buen trabajo. Se trata de un foro en Guudjob denominado **T-VALORAMOS**.

Guudjob es una plataforma que permite valorar la profesionalidad de los colaboradores y colaboradoras en tiempo real y de una manera muy sencilla, como si de una RRSS se tratase. Este programa de reconocimiento se basa en los valores de la compañía y a modo de concurso existen premios vinculados a los reconocimientos.

Con una periodicidad semestral se premia con obsequios y reconocimiento público a los colaboradores/as más reconocidos/as y también a los que más reconocen.

### Voluntariado corporativo- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora contamos con un programa de voluntariado corporativo donde se desarrollan actividades, en las que pueden participar las personas de la organización, para contribuir a diversas causas sociales y/o medioambientales y que, de una forma u otra, viene apoyado por la compañía.

Todos los colaboradores/as disponen de un día de jornada laboral al menos para participar en las acciones de voluntariado propuestas por la Comisión de RSE.

### Procedimiento mejora clima laboral - Acción / Proyecto

El objetivo principal de este procedimiento es disponer de un sistema de medición del nivel de satisfacción de los/as colaboradores/as para poder mejorar aspectos que ayudan a crecer, evolucionar y crear el mejor ambiente de trabajo dentro de la organización, detectando y mejorando aquellos aspectos que se consideran más relevantes, así como aquellos factores que puedan manifestar un menor nivel de satisfacción.

Otros objetivos son:

- Fortalecer y dar visibilidad a los valores y la estrategia del Grupo Valora.
- Activar la participación: Instalar la idea de que cada persona, a través de su opinión, es responsable de la transformación del ambiente laboral.
- Sensibilizar a la organización sobre la importancia de medir el clima como parte de un proceso de transformación y mejora del ambiente laboral.
- Transmitir la garantía de confidencialidad y anonimato.
- Conseguir el mayor porcentaje de respuesta entre los empleados.

Las fases del proceso son las siguientes:

- Análisis del entorno profesional y estructura de la empresa



- o Evaluación del nivel de satisfacción de los empleados
- o Resultados por niveles de segmentación
- o Presentación de resultados y elaboración de planes de actuación

Anualmente se realiza la encuesta de clima laboral a toda la plantilla en las que se analizan la siguientes dimensiones:

1. Liderazgo
2. Empowerment
3. Estructura organizativa
4. Gestión de los procesos
5. Condiciones de trabajo
6. Tecnología
7. Gestión de personas
8. Ambiente de trabajo
9. Satisfacción general

Los resultados son tratados de manera participativa y activa por parte de los propios colaboradores en los Talleres de Clima Laboral, donde se analiza el clima laboral y se proponen propuestas de mejora, dando como resultado la adopción de nuevas medidas y/o herramientas en el Grupo a lo largo de estos años. sentimiento de pertenencia de todo el personal en sus respectivos puestos de trabajo.

### Comité de RSE- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora contamos con un Comité de embajadores de RSE. Un equipo formado por compañeros/as cuyo objetivo es trabajar sobre los compromisos que sustentan nuestro Plan Estratégico de RSE y son los siguientes;

# COMITÉ DE RSE

## OBJETIVO DEL COMITÉ

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario y estratégico para Grupo Valora cuyo objeto es integrar la consecución de nuestros objetivos empresariales, con el impacto positivo en lo social y ambiental, aplicando criterios sociales y de estabilidad en las relaciones con nuestras partes interesadas, con las que mantenemos canales de comunicación activos, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las mismas.



Los objetivos por los que trabajan los embajadores de RSE se sustentan en los compromisos de nuestro Plan Estratégico de RSE y son los siguientes:

- **Compromiso con la excelencia.**  
Incrementar el nivel de madurez de la organización partiendo de la implantación de estándares, así como de la participación de iniciativas existentes, para llegar a ser reconocidos como organización excelente y socialmente responsable.
- **Compromiso con las personas**  
Generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen.
- **Compromiso con la sociedad**  
Difundir los valores de la RSE y contribuir al desarrollo social para la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general.
- **Compromiso Medio Ambiente**  
Fomentar el cuidado del entorno a través de actuaciones que involucren a todas las personas del Grupo para una contribución compartida en la reducción del impacto ambiental del Grupo.

## CÓMO TRABAJAMOS



- El Comité se reunirá al menos trimestralmente, salvo en épocas que impliquen mayor actividad.
- Está conformado por un equipo multidisciplinar representativo de los diferentes departamentos y empresas del grupo.
- Se fomenta la participación de los colaboradores en el uso de sugerencias que implique mejora en los procesos.
- Se realiza seguimiento de los Planes de acción y propuesta de planes de mejora en las reuniones periódicas.
- Se comunica las acciones propuestas para fomentar la participación, el estado de cada una de ellas y un balance de situación final a través de nuestros canales de comunicación (intranet, correo interno, paneles informativos, etc). Se realizan actas de las reuniones periódicas. Se trabaja como un proceso estratégico a través del Plan Estratégico de RSE



## EN QUÉ ESTAMOS TRABAJANDO

- Adhesión a iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.
- Continuidad de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Modelo Europeo de Excelencia EFQM.
- Participación y/o patrocinio de eventos empresariales que promuevan el emprendimiento, así como la excelencia y mejora en la gestión de las organizaciones.
- Impulsar medidas que promuevan el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional.
- Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.
- Establecer alianzas para el desarrollo de proyectos y/o acciones de difusión o colaboración conjunta que generen un impacto positivo en la sociedad.
- Patrocinio, donaciones y/o mecenazgo de iniciativas sociales.
- Despliegue de campañas de marketing social.
- Educación, sensibilización y concienciación de nuestros/as colaboradores/as en materia ambiental.
- Participación en actividades y/o proyectos dirigidos a la protección del medio ambiente.
- Implementación de pautas basadas en estándares medioambientales que promuevan una sistemática de seguimiento / control del impacto de nuestra actividad en el entorno.



## Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción/ Proyecto

En Grupo Valora ponemos en marcha un modelo de gestión basado en la Experiencia del Empleado para llegar al mismo/a, basándose en la creación de un diagnóstico que ayude a entender qué viven y sienten los empleados en su relación con la compañía, para así, poder actuar de manera ágil y proactiva, a partir de la información cuantitativa y cualitativa obtenida.

De esta forma, podemos construir soluciones que supongan un cambio real nuestros colaboradores/as y que nos ayuden a obtener resultados tanto para las personas como para la organización.

Impulsamos a través de este Plan de Experiencia empleado a través de medidas que propicien el bienestar laboral de las personas que inciden, a su vez, en su desarrollo personal y profesional, en coherencia con nuestros ejes estratégicos entorno sano y feliz e impacto positivo y desarrollo sostenible agrupadas en 5 áreas de actuación que tienen como finalidad promover y hacer real el compromiso de Grupo Valora para mejorar la experiencia de nuestros equipo.

### 1. MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD ESPACIAL Y/O TEMPORAL

- ✓ Horario de entrada y salida flexible
- ✓ Teletrabajo
- ✓ Reducción de jornadas en días especiales.
- ✓ Reuniones por videoconferencia
- ✓ Horario máximo para fijar reuniones
- ✓ Día nacimiento de nietos
- ✓ Examen permiso de conducción.
- ✓ Acompañamiento a personas mayores familiares urgencia médica
- ✓ Firma de documentos notariales Vivienda.
- ✓ Acompañamiento hijos y dependientes asistencia médica
- ✓ Intervención quirúrgica familiares
- ✓ Ampliación fallecimiento familiares desplazamientos
- ✓ Horas voluntariado
- ✓ Parejas de hecho y/o conviviente
- ✓ Reposo domiciliario
- ✓ Cursos de gestión del tiempo
- ✓ Disfrute de las vacaciones inmediatamente tras la maternidad o paternidad
- ✓ Un puente o día libre al año por compensación excesos de horas

- ✓ Turnos intensivos o Turnos verano/ invierno
- ✓ Adecuación horaria según necesidades de la persona
- ✓ Gestión de bolsa horas
- ✓ Mejoras permisos retribuidos
- ✓ Cambio de puesto
- ✓ Adecuación de la organización empresarial por el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional

### 2. CALIDAD EN EL EMPLEO

- ✓ Proceso de selección de personal con perspectiva de género
- ✓ Celebración día de la mujer
- ✓ Celebración de la diversidad funcional
- ✓ Plan de igualdad, protocolo de acoso laboral, comisión de igualdad y conciliación
- ✓ Jornadas informativas sobre aspectos relacionados con la diversidad Código ético y de conducta Canal ético Encuesta de Clima Laboral
- ✓ Encuesta percepción Igualdad y Medidas de conciliación
- ✓ Formación específica de liderazgo: SOMOS LÍDERES VALORA
- ✓ Encuesta cualidades de líder
- ✓ Buzón de sugerencias Comisión de Igualdad y RSE
- ✓ Formación específica sensibilización de igualdad.
- ✓ Espacio destinado a Igualdad en ValoraClick
- ✓ Participación grupo de trabajo transversales RSE, IGUALDAD Y EXCELENCIA
- ✓ Celebración del día de la familia
- ✓ Plataforma comunicación interna
- ✓ Celebración familiar navidad-visita Papa Noel

### 3. DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

- ✓ Plan de formación-Carrera Clases de idiomas
- ✓ Plataforma autoformación
- ✓ Charla de desarrollo
- ✓ Programa reconocimiento
- ✓ Trabajo colaborativo a distancia
- ✓ Voluntariado corporativo
- ✓ Premios T- Valoramos
- ✓ Procedimiento promoción interna
- ✓ Concurso Innovación

### 4. BENEFICIOS SOCIALES Y COMPENSACIÓN

- ✓ Plan de retribución flexible ticket comida
- ✓ Plan de retribución flexible seguro salud
- ✓ Plan de retribución flexible seguro de salud
- ✓ Plan de retribución variable
- ✓ Anticipos Préstamo





## INFORME DE PROGRESO 2021

- ✓ Mantenimiento de beneficios al personal jubilado
- ✓ Celebración evento Vive la Cultura Valora
- ✓ Celebración navideña
- ✓ Celebración 40 aniversario
- ✓ Reconocimiento y regalo de pre-jubilación
- ✓ Seguro de vida y accidentes
- ✓ Programas de ventajas colaborador/a
- ✓ Regalo de cumpleaños
- ✓ Regalo de bienvenida
- ✓ Reconocimiento y regalo a la maternidad/paternidad
- ✓ Portal Valora Place

### 5. SALUD Y BIENESTAR

- ✓ Seguro de salud Adeslas
- ✓ Programa Valora T-CUIDA
- ✓ Apoyo a eventos deportivos Pago inscripciones eventos deportivos
- ✓ Auditorías internas Plan de Prevención Controles internos condiciones de trabajo
- ✓ Celebración día de la Seguridad y Salud en el trabajo

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Buzón de sugerencias disponible en la herramienta de comunicación interna GUUDJOB

Buzón de sugerencias físico en los centros de trabajo

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Encuesta de satisfacción clima laboral

Encuesta de percepción igualdad

Encuesta liderazgo

#### Comité Embajadores RSE - Herramienta de Seguimiento

Grupo de trabajo Embajadores de RSE

#### Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento

Indicadores percepción encuesta de clima laboral

Indicadores encuesta igualdad Indicadores encuesta cualidades del líder

#### GESTIÓN SUGERENCIAS - Indicador de Seguimiento

Número de sugerencia recibidas Número de sugerencias resueltas

#### Objetivos marcados para la temática

Asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la GESTIÓN DEL TALENTO, la EXPERIENCIA EMPLEADO y la ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA de la compañía, generando un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación.



<p><b>TELETRABAJO</b></p> 	<p><b>WELCOME PACK</b></p> 
<p><b>VENTAJAS COMERCIALES</b></p>	
<p><b>MIS VENTAJAS</b></p> 	
	
<p><b>MARKETPLACE CORPORATIVO</b></p>	<p><b>RED SOCIAL CORPORATIVA</b></p>
	



DETALLE JUBILACIÓN

CONCURSO OUTFIT NAVIDEÑO

CONCURSO ARBOL DESEOS

CONCURSO DECORA TU PUESTO

REGALO CUMPLEAÑOS

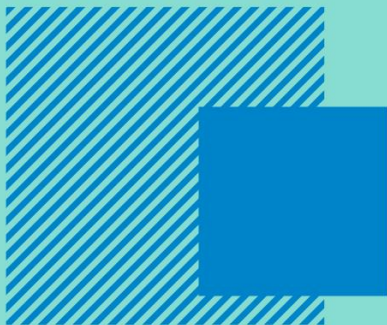
GANADORA CONCURSO

DETALLE 40 AÑOS

DETALLE PAPA NOEL



# PROVEEDORES





## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Para continuar con el modelo de negocio llevado a cabo por Grupo Valora hasta ahora, así como poder desarrollar las futuras líneas y diversificar nuestros esfuerzos, es necesario contar con información clave que nos ayude a determinar si nuestros proveedores pueden contribuir en nuestros objetivos. A través de esta información, se toman las decisiones adecuadas para fomentar relaciones que contribuyan con nuestra ventaja competitiva.

### Política de Compras- Política

Grupo Valora establece en su Política de Compras un conjunto de requisitos específicos guiados hacia:

- Cumplimiento estricto de todas las leyes y reglamentos, citando explícitamente la normativa ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, de relaciones laborales, derechos humanos, etc.
- Prohibición expresa de trabajo forzado y trabajo infantil
- Compromiso ambiental, debiendo realizar sus operaciones de manera que proteja o mantenga el medio ambiente.
- Seguridad y Salud en el trabajo. El proveedor debe identificar, evaluar y gestionar los riesgos laborales mediante un proceso planificado con prioridades.

En definitiva, con la política de compras marcamos el objetivo de establecer un contexto para controlar y gestionar los riesgos en el proceso de la compra de materiales o en la contratación de los servicios, poniendo un especial énfasis en que se cumpla los compromisos éticos tanto del personal interno como de los proveedores, estableciendo una serie de controles.

### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción/ Proyecto

Realizamos una selección de proveedores teniendo en cuenta criterios de igualdad de oportunidades y de una forma objetiva asegurando que no se aplican criterios de forma independiente de intereses particulares o de intereses a terceros. Impulsamos que se cumplan de forma rigurosa por parte de los proveedores el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos, así como sus normas, y velamos por que se cumplan los principios de actuación recogidos en el Código Ético.

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

Tenemos el compromiso de que nuestros principios éticos sean conocidos por los proveedores con los que trabajamos haciéndoles conocedores de nuestro Código Ético y comprometiéndonos con ellos a llevarlo a cabo. Hacemos evaluaciones a través de controles donde evaluamos tanto en lo relativo al cumplimiento del código Ético como en la propia gestión.

### Evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción- Acción/ Proyecto

Siguiendo con el modelo de negocio que se lleva a cabo por el grupo y para poder seguir desarrollando y ampliando nuevas estrategias futuras es necesario obtener información de los proveedores que se hace vital para conocer si con ellos podemos obtener esos resultados que tanto deseamos y que nos pueden impulsar hacia la obtención de nuestros objetivos. Evaluamos, mínimo una vez al año, siguiendo los criterios de:

- 1.- Calidad del servicio, donde se tiene en cuenta: el servicio o trabajo realizado, cumplimiento de las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales y calidad del material suministrado o del servicio prestado, Cumplimiento normativa ambiental, Cumplimiento y Administración Sistema de Aseguramiento de Calidad, Idoneidad del personal clave y cumplimiento del Código Ético
- 2.- Plazo de entrega, se evalúa el cumplimiento del plazo
- 3.- Precio, idoneidad de la tarifa
- 4.- Aspectos administrativos tales como estar al corriente con Hacienda, estar al corriente en la Seguridad Social y el cumplimiento de las normas laborales y prevención de riesgos laborales
- 5.- Aspectos medioambientales, tales como tener certificados en sistemas de gestión medioambiental



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

Los criterios de homologación por los que se rigen la contratación inicial o la toma de decisiones en la continuidad de la contratación se realizan en la ficha con los siguientes criterios:

#### A) SISTEMA DE CALIDAD

1. ¿Tiene su empresa un Sistema de Gestión de Calidad certificado?
2. En caso afirmativo adjuntar copias del certificado

#### B) SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. ¿Tiene su empresa un Sistema de Prevención de Riesgos certificado?
2. En caso afirmativo adjuntar copias del certificado

#### C) SISTEMA DE MEDIOAMBIENTE

1. ¿Tiene su empresa un Sistema de Gestión de Medioambiental certificado?
2. En caso afirmativo adjuntar copias del certificado y del último informe de auditoría. En caso negativo indicar los aspectos Medioambientales de su actividad

#### D) LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

1. ¿Tiene su empresa un Sistema certificado según LOPD?
2. En caso afirmativo adjuntar copias del certificado

#### E) CÓDIGO ÉTICO

1. ¿Cuenta su empresa de un Código Ético?
2. En caso afirmativo adjuntar copias del certificado

### Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

La homologación la realizamos a través del envío periódico de una vez al año, y siempre antes del primer contrato, a los proveedores que cumplan con los criterios, de un cuestionario Web donde se recoge toda la información solicitada para analizarla y comprobar si están o no correctamente homologados siguiendo nuestros criterios preestablecidos.

### Gestión de incidencias- Indicador de Seguimiento

Cada departamento registra las incidencias que tiene con los proveedores que posteriormente son evaluadas por el departamento de compras. Se hace el seguimiento y se aplican las medidas correctivas necesarias.

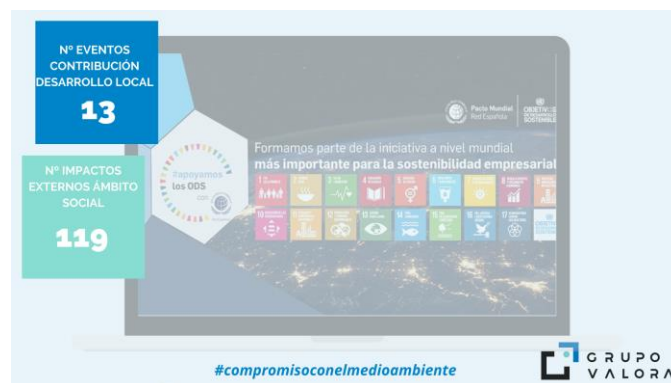
### Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores- Indicador de Seguimiento

Nº incidencias gestionadas

**Objetivos marcados para la temática**

Grupo Valora comparte con sus proveedores su visión y conocimiento, y es que el objetivo es que estén alineados para fomentar las sinergias dentro del entorno de actuación. Nuestra relación con nuestros proveedores debe ser lícita, ética y respetuosa. La selección de los mismos se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la organización en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con aliados responsables.

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



En Grupo Valora apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, asimismo, desarrolla esos principio dentro de nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra organización, así como en involucramos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas.

### Código Ético/ Conducta- Política

La política de gestión de Proveedores de acuerdo con el Código Ético de Grupo Valora se basa en los siguientes principios:

- Respeto a los derechos humanos
- Integridad absoluta. Tolerancia cero frente a actos ilícitos
- Relaciones a largo plazo con nuestros proveedores
- Fomento de la mejora continua



## INFORME DE PROGRESO 2021

- Operaciones seguras, saludables y minimizando el impacto ambiental y social negativo.

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

Tenemos el compromiso de que nuestros principios éticos sean conocidos por los proveedores con los que trabajamos, haciéndoles conocedores de nuestro Código Ético y comprometiéndonos con ello a llevarlo a cabo. Hacemos evaluaciones a través de controles dónde los evaluamos tanto en lo relativo al cumplimiento del código Ético como en la propia gestión.

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

Comunicación a nuestros proveedores a través de email y por medio de nuestra web, de nuestra adhesión al Pacto Mundial.



# SOCIEDAD







## Contribución de la empresa al desarrollo local



En Grupo Valora estamos comprometidos con la mejora del capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. Por este motivo impulsamos diferentes proyectos sociales con el fin de impulsar la mejora de nuestro entorno social. Con esta base, Grupo Valora quiere ser un agente de cambio para la sociedad.

### Política RSE- Política

Impulsamos modelos de gestión excelentes basados en la implantación de una cultura de cumplimiento a través de la promoción de la transparencia, la ética, la integridad y las buenas prácticas.

Tenemos la firme convicción de que nuestro crecimiento tiene que ir de la mano con el del entorno que nos rodea, desde nuestros colaboradores hasta el medio ambiente y el conjunto de la sociedad.

### Alianzas sectoriales- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora trabajamos para conseguir un impacto positivo sobre el desarrollo y el bienestar local colaborando con fundaciones, asociaciones, ONG, y empresas con las que participamos activamente.

Destacamos las siguientes alianzas:



### Acciones para el fomento del desarrollo local - Acción / Proyecto

#### EFCA (Asociación de la empresa familiar en Canarias)



Promover la cooperación entre las empresas familiares de nuestra comunidad para su fortalecimiento, poniendo de relieve la función económica y social del empresariado en una sociedad moderna y dando a conocer la importancia de estas como fuente de riqueza y empleo en Canarias.

#### APD (Asociación para el progreso de la Dirección)



Contribuimos a construir una comunidad más preparada y unida, que tenga conocimiento de las tendencias que están cambiando el mundo, a través de charlas, eventos, formación, etc.

#### FUNDACIÓN SEUR



Colaboramos en las campañas destinadas a ayudar a la infancia más desfavorecida, especialmente a través de la logística solidaria.



## CRUZ ROJA



Colaboración y el apoyo en su misión de estar cada más cerca de las personas vulnerables en el ámbito nacional a través de acciones integradas como: donaciones económicas, voluntariado, charlas de capacitación para la inclusión laboral, y prácticas de empresa.

## BPW CANARIAS



Contribuimos a la proyección y visibilización de la mujer dentro de mundo profesional y empresarial.

## UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA



Emprendemos acciones encaminadas a promover el desarrollo social, cultural y económico de Canarias, a través de charlas, foros, y convenios de cooperación para la acogida de alumnos en prácticas.

## BANCO DE ALIMENTOS



Participamos en campañas de recogida de alimentos realizadas como iniciativa interna en Grupo Valora.

## FUNDACIÓN JUAN XXIII



Damos cumplimiento a nuestro compromiso con las Personas y la Sociedad a través de la adquisición de las cestas de navidad para todo el personal de Grupo Valora, contribuyendo así a la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual.

## MÉDICOS SIN FRONTERAS



Contribuimos realizando aportaciones económicas al programas de vacunación infantil.

## Participación en Iniciativas Referentes en el marco de la RSE- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora nos adherimos a iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de éstas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.

En este camino a la excelencia y al desarrollo de nuestro Plan estratégico de RSE, nos ayuda nuestra participación como socios participantes del Pacto Mundial e integrantes del Club de la Excelencia de Gestión (EFQM).

## Participación y/o patrocinio de eventos empresariales que promuevan un impacto positivo en la Sociedad - Acción/ Proyecto

Trabajamos por posicionarnos como una organización sostenible y referente en nuestro ámbito de actuación, por ello participamos y patrocinamos eventos empresariales que promueven el emprendimiento, la excelencia y la mejora en la gestión de las organizaciones.

## INFORME DE PROGRESO 2021



Entre los eventos a los que hemos asistido este año, cabe destacar:



- Premios de la Empresa Familiar (EFCA)
- Foro RRHH de Canarias (GEHOCAN)
- VIII Foro de Economía de CLM organizado (EFCA)
- Formación MBA Business School por parte de nuestros equipos
- Patrocinio programa BOXLAB (Cámara de Comercio)
- Participación en la sesión sobre los planes de igualdad en la empresa en 2021 (Cruz Roja Tenerife)
- Participación focus group economía sumergida en colaboración con la

### Número de alianzas sectoriales - Indicador de Seguimiento

Nº Alianzas para la participación en eventos o iniciativas empresariales referentes

### Patrocinio de eventos empresariales que promuevan un impacto positivo en la Sociedad - Indicador de Seguimiento

Nº Patrocinios para la participación en eventos o iniciativas empresariales referentes

### Número de participación en iniciativas referentes en el marco de la RSE- Indicador de Seguimiento

Nº Adhesiones a iniciativas referentes en el marco de RSE

### Objetivos marcados para la temática

Difundir los valores de la RSE y contribuir al desarrollo social para la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general, así como de la participación de iniciativas existentes, para llegar a ser reconocidos como organización excelente y socialmente responsable a través de:

- Establecer alianzas para el desarrollo de proyectos y/o acciones de difusión o colaboración conjunta que generen un impacto positivo en la sociedad.
- Patrocinio, donaciones y/o mecenazgo de iniciativas sociales.
- Despliegue de campañas de marketing social.
- Adhesión a iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.
- Continuidad de las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la Excelencia.
- Participación y/o patrocinio de eventos empresariales que promuevan el emprendimiento, así como la excelencia y mejora en la gestión de las organizaciones.

## Compromiso por los derechos humanos



Grupo Valora apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia. Asimismo debe asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Comunicación interna y externa- Acción/ Proyecto

#### Comunicación Interna:

A todos los colaboradores/as de Grupo Valora se le ha trasladado la obligación de conocer el contenido del Código Ético y respetar su cumplimiento en todos sus términos.

Velará por una rigurosa aplicación de los principios expuestos en todas las actividades que desarrolle en el marco de su vinculación con la empresa.

#### Comunicación Externa

Nuestro Código Ético está al alcance de cualquier persona en nuestra página web y se hace recordatorios periódicos a través de nuestra newsletter, pero de modo concreto se le informa a los proveedores y contratistas que respeten los principios expresados en el Código Ético durante el desempeño de sus funciones contratadas por GRUPO VALORA.

## Alianzas entre empresas y tercer sector



Grupo Valora es consciente que los grupos de interés, y sus expectativas, constituyen uno de los pilares sobre los que articular su estrategia de sostenibilidad.

Por ello, ha establecido diversos canales de comunicación que le permiten conocer de primera mano cuáles son sus expectativas, pudiendo así alinear su estrategia a las mismas y crear alianzas que generen un Impacto positivo en la sociedad.

### Política RSE- Política

En el compromiso con la sociedad Grupo Valora lleva a cabo acciones para el desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia

la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

### Voluntariado corporativo- Acción/ Proyecto

El voluntariado corporativo es un pilar fundamental de nuestra organización y representa parte sustancial de nuestra estrategia de responsabilidad social empresarial.

Grupo Valora mantiene año tras año su compromiso con diversas causas solidarias que considera afines a sus valores, contando con el apoyo de su Comité de RSE y el resto del equipo.

Prueba de ello son todos los/as voluntarios/as que no dudan en aportar su tiempo y dedicación en la participación en los distintos eventos solidarios. En 2021 el voluntariado corporativo realizado por Grupo Valora han sido los siguientes:

#### Voluntariado con la Sociedad

Itinerarios que sumas+, proyecto de empleo de Cruz Roja:



Este Proyecto consiste en la atención y el acompañamiento individualizado de inserción laboral de los/las participantes realizando acciones de orientación, formación e intermediación laboral. Este voluntariado se basaba en la realización de llamadas de seguimiento a todas las personas que formaron parte del Proyecto.

#### Voluntariado Medioambiental

En colaboración con la asociación medioambiental Ecoimplicados y Proyecto Libera se llevó a cabo la limpieza de playas retirando microplásticos y basuraleza tanto en Tenerife como Gran Canaria. Y junto a Cruz Roja participamos en el proyecto de Cruz Roja CO(MPENSA)2, reforestando árboles autóctonos.



## INFORME DE PROGRESO 2021

Desde Grupo Valora contribuimos a fomentar y sensibilizar sobre voluntariado corporativo, y lo hacemos a través de nuestro programa de voluntariado corporativo. Nuestros colaboradores/as acceden a su participación cumplimentando un cuestionario que nos ayudará a conocer sus preferencias y disponibilidad para realizar actividades, así como la opinión y aportación en acciones de Voluntariado.



Los/as colaboradores/as disponen de un día al año para fomentar la participación en actividades de Voluntariado Corporativo con la finalidad de contribuir positivamente en nuestra sociedad y en nuestro entorno.

Con la firme convicción de que cada persona puede aportar su grano de arena en el entorno que nos rodea y dejar un mundo mejor, difundimos en el ámbito interno y externo del día del voluntariado.

### Colaboración con Fundaciones/Asociaciones - Acción / Proyecto

De las alianzas establecidas para el 2021, Grupo Valora ha participado en distintas acciones/proyectos avanzando así en nuestro compromiso con la Sociedad.

A continuación les mostramos algunas de las actividades que hemos llevado a cabo:



Más allá del transporte y envío de paquetes convencional al que estamos acostumbrados, en SEUR hemos podido comprobar la importancia que tiene nuestra rama de negocio para contribuir en la construcción de una sociedad mejor.

Durante los momentos más difíciles de la pandemia por COVID o la explosión del Volcán de La Palma, impulsamos diferentes acciones de ayuda de la mano de Fundación SEUR y otras en el ámbito local como parte de la denominada logística solidaria.

Entre estas acciones destacan:

- Colaboración con la AECC (Asociación Española contra el Cáncer de mama) en el transporte de alimentos.
- Colaboración con uno de nuestros clientes (KIWOKO) en el transporte de 1.600 kg alimentos y accesorios para animales en La Palma.
- Colaboración con la Asociación Aanipal en el transporte de donaciones para los animales de La Palma.
- Se ha puesto a disposición de aquellas familias afectadas por el volcán de La Palma sin medios nuestros furgones para trasladar y recolocar sus pertenencias.
- Durante el 2021 se recogieron unos 9.400 kilos de tapones, de los cuales, el importe conseguido va destinado a la ayuda y auxilio de menores en estado de necesidad por enfermedades no cubiertas por el sistema sanitario ordinario.
- Campaña Comparte y recicla. Donación juguetes usados en buen estado y con su caja original, con el objetivo de poder darles una segunda vida y que puedan ser donados a niños que más lo necesitan.
- Se ha donado 5 céntimos de cada envío que

## INFORME DE PROGRESO 2021



fue realizado en el Black Friday y Cyber Monday. Además, Fundación SEUR hizo una donación directa de 5.000 euros.

- Colaboración con el transporte para la donación de mascarillas a La Palma.



### CRUZ ROJA



Las acciones llevadas a cabo con Cruz Roja van encaminadas a la colaboración y el apoyo en su misión de estar cada más cerca de las personas vulnerables en el ámbito nacional a través de acciones integradas como: donaciones económicas, voluntariado, charlas de capacitación para la inclusión laboral, y prácticas de empresa.

- Donación económica de 15.000 € a La Palma para mitigar el daño causado a los habitantes por la erupción del volcán.
- Campaña Fabrica de ilusiones que consiste en el apadrinamiento de una carta de Reyes Magos para un niño/a en situación de exclusión.
- Donación artículos varios (ropa ,libros, material oficina,etc) para el mercadillo solidaria de Cruz

Roja.

- Campaña solidaria de recogida de juguetes en el periodo Navideño.
- Hemos realizado una donación de 350 cuadernos a Cruz Roja Valladolid que irán destinados a los niños/as que se encuentran en una situación precariat con motivo de la campaña de vuelta al cole.
- Donación material para el colectivo de inmigrantes. Hemos colaborado con el centro de inmigrantes de Cruz Roja ubicado en Santa Cruz de Tenerife. Este centro acoge a 185 personas aproximadamente. inmigrantes vulnerables prioritariamente (mujeres con niños/as, discapacidad...) Cruz Roja hace una labor muy importante con las personas que están en el centro, y en Grupo Valora conscientes de las necesidades del mismo, ha realizado la siguiente donación: Un toldo que necesitaban para un espacio al aire libre, sobre todo para la época de verano y máquinas de coser para las actividades programadas en el centro, ya que muchas de estas mujeres son costureras de profesión.
- Compra billetes loteria para Sorteo del Oro para apoyar la labor que Cruz Roja.
- Participamos en el Plan de Empleo de Cruz Roja de Valladolid a través del despliegue de una formación sobre Atención Al Cliente para alumnos/as del curso Atención al Cliente y Marketing.
- Participamos en el programa Itinerarios que Suman + a través del curso Capacitación de operario/a de tratamiento informatico de datos donde colaboramos en el contenido de programa de formación y la acogida de practices de sus alumnos.

### BANCO DE ALIMENTOS Y SONRISAS CANARIAS



Colaboramos en campañas solidarias de recogida de alimentos en alianza con el Banco de Alimentos de Las Palmas de Gran Canaria, Tenerife y Valladolid.

- Campaña solidaria de verano con la recogida de 222 Kg.
- Campaña solidaria de navidad con la recogida de 581 Kg,

**AECC (Asociación Española contra el Cáncer)**



- Asociados a través de donación económica mensual
- Compra billetes lotería para apoyar los proyectos de investigación de la AECC.
- Recaudación económica mediante ubicación de huchas en los puntos de Seur Canarias.
- Colaboración transporte de alimentos en colaboración con Banco de Alimentos



## FUNDACIÓN CARRERA POR LA CARRERA POR LA VIDA



- Patrocinio Carrera virtual de la Fundación Carrera por la vida y participación en la misma por parte de 74 personas de la plantilla de Grupo Valora.
- Compra pulseras solidarias como obsequio a los colaboradores/as por el Día Internacional del Cáncer de mama.
- Colaboración en logística solidaria

## ASOCIACIÓN CD OROTAVA



- Patrocinio equipaje del equipo alevines



Donación artículos de primera necesidad, mantas y toallas con motivo de la crisis del Volcán de La Palma.

## ASOCIACIÓN ALDIS



Participación en la campaña de navidad "MUCHAS MANOS HACEN MUCHO" a través de la donación de juguetes y alimentos.

## EDUCO

- Realización de regalos solidarios a nuestros colaboradores/as en la campaña Navidad

## AYUNTAMIENTO EL PASO

## PROTECTORA SARA





Se ha hecho entrega a Cáritas Valladolid una donación de ropa de 110 kg que se destinará y distribuirá al colectivos más vulnerables y excluidos.

## Colaboración entidades educativas - Acción / Proyecto

La colaboración y participación en actividades que realiza Grupo Valora con las entidades educativas tiene como objetivo preparar a futuros profesionales para una sociedad que se presenta cada vez más cambiante y globalizada. Nos encontramos ante un mercado laboral que demanda un alumnado más formado y capacitado, lo que nos plantea la importancia de participar, trabajar en equipo y en conjunto para que el alumnado alcance sus objetivos.

Grupo Valora en alianzas con entidades como Universidad de La Laguna, Universidad Europea de Canarias, Centro Cesur Malaga, CIPF Cesar Manrique y Cruz Roja, ha colaborado en la acogida de alumnos en prácticas ayudandoles en su formación y capacitación.



- Colaboración transporte de mantas, medicamentos.

## UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

- Colaboración en la logística Proyecto ULL, destinado a proporcionar a los alumnos dispositivos Chromebook que no se comercializan en Canarias y que puedan tener acceso a ellos por su bajo coste e interés en educación.
- Taller Ataque y Defensa usando servidores Proxy
- Participación en el foro Capacita con el fin de mejorar las competencias profesionales.

## ASOCIACIÓN ADEPSI

- Charla selección por competencias para operario de envasado/empaquetado

## FUNDACIÓN IDEO



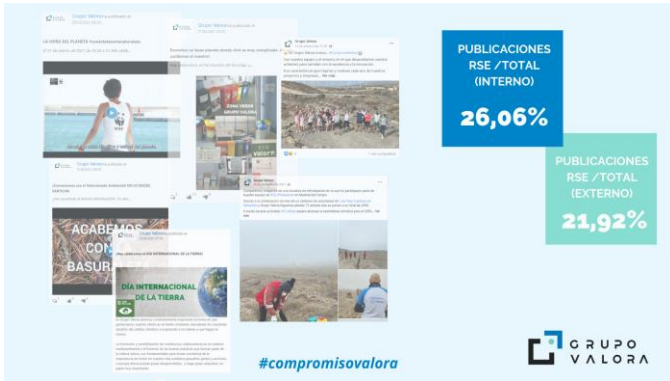
- Conferencia empleabilidad

También hemos participado en una charla introductoria sobre car hacking y en otra charla sobre creación de exploit con CIPF Cesar Manrique.

## Difusión a nivel interno/externo las actividades enmarcadas en la RSE - Acción / Proyecto

Difundimos a nivel interno y externo para concienciar a nuestros grupos de interés, y hacerlos partícipes del Desarrollo de nuestra Política RSE.

## CÁRITAS



Entre las actuaciones enmarcadas en la RSE, hemos comunicado lo siguiente:

- Colaboración centro inmigración
- Voluntariado ambiental Plan Compensa2
- Consejos COVID
- Donación económica La Palma
- Transporte solidario ayuda a La Palma
- Donación materiales primera necesidad a La Palma
- Campaña solidaria recogida de alimento
- Refuerzo compromiso Sociedad
- Voluntariado ambiental Proyecto Libera
- Voluntariado ambiental Ecoimplicados • 1º Memoria Sostenibilidad
- Campaña Comparte y Recicla
- Campaña de navidad recogida de alimentos y juguetes
- Proyecto solidario 2021 Médicos sin Fronteras
- Acciones RSE 2020
- Tapones para una vida
- Proyecto Árbol
- Día del voluntariado
- Día de la Diversidad Funcional vinculado al ODS 10: reducción de la desigualdad.
- Día de la Violencia de Género vinculado al ODS 5: Igualdad de género
- Día el Cáncer de Mama vinculado ODS 3: salud y bienestar.
- Aniversario ODS
- Día de la Igualdad Salarial vinculado al ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico
- Día del Medioambiente
- Día del Reciclaje
- Día de la Familia
- Día de la Seguridad y Salud vinculado ODS 3: salud y bienestar.
- Día de de la Tierra
- Día de la Salud La hora del planeta
- Día de la Mujer
- Día del Cáncer vinculado ODS 3: salud y bienestar.

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Las acciones llevadas a cabo durante el año vinculadas

con el ámbito social se encuentran registradas en la Memoria de Sostenibilidad, llevando un seguimiento exhaustivo de sus planes de acción, actividades relacionadas y sus indicadores asociados.

## Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)- Indicador de Seguimiento

Total de recursos económicos con los que se apoya a entidades/proyectos sociales

## Horas de voluntariado corporativo- Indicador de Seguimiento

Horas anuales de voluntariado corporativo

## Número de empleados que han realizado voluntariado corporativo- Indicador de Seguimiento

% Personas voluntariado corporativo

## Número de beneficiarios de los proyectos o acciones sociales realizados - Indicador de Seguimiento

Nº de usuarios de la entidad beneficiados de forma directa de la colaboración

## Número de colaboraciones - Indicador de Seguimiento

Nº de colaboraciones en campañas y/o donaciones con un fin social

Nº de entidades/proyectos a los que se apoya a través de recursos económicos Colaboraciones en eventos y foros con un fin social

## Nº Difusion actividades enmarcadas en la RSE del Grupo - Indicador de Seguimiento

% Publicaciones de RSE respecto al total de publicaciones (interno)

% Publicaciones RSE respecto al total de publicaciones (externo)

## Número de alumnos en prácticas de empresa - Indicador de Seguimiento

Nº de alumnado en prácticas

## Numero de personas que han participado en las acciones de RSE - Indicador de Seguimiento

Nº personas participantes acciones RSE

## Satisfacción de las entidades con las acciones llevada a cabo por Grupo Valora - Indicador de Seguimiento



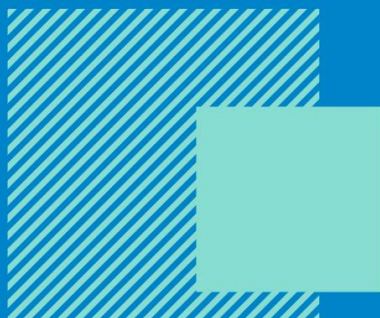
Grado de satisfacción con las acciones de colaboración llevadas a cabo por Grupo Valora con las entidades

### Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo desde Grupo Valora es mantener un diálogo continuo con los grupos de y abrir aún más la participación y colaboración, con el fin de seguir contribuyendo en las acciones/proyectos que favorezcan y mejoren nuestro entorno.



# MEDIOAMBIENTE





## Protección de la biodiversidad



En Grupo Valora integramos las expectativas de nuestros grupos de interés en nuestro Plan Estratégico de RSE. Gestionamos y damos respuesta a las necesidades de diferentes organizaciones, pero también hacemos partícipes a nuestros colaboradores/as de cada uno de los proyectos e iniciativas de las que formamos parte, buscando siempre la interacción y participación de los mismos y haciéndolo extensible a sus familiares y allegados siempre que sea posible.

### Política Ambiental- Política

La dirección del Grupo Valora manifiesta su compromiso con una utilización sostenible de los recursos naturales para contribuir a un ahorro energético y la prevención de la contaminación, además fomenta la toma de conciencia ambiental de los colaboradores/as mediante formación especializada y de la sociedad a través de nuestras propias actividades.

### Medidas puestas en marcha para la protección de la biodiversidad- Acción/ Proyecto

Patrocinamos la Fundación Neotrópico, único Centro de Recuperación de Fauna Exótica, Invasora o Potencialmente Peligrosa en Canarias.



Además de ser socios benefactores, difundimos esta iniciativa para fomentar que nuestros grupos de interés participen con el apadrinamiento de especies en peligro de extinción y ofrecemos la oportunidad a los hijos/as de nuestros colaboradores/as de participar en talleres de concienciación y sensibilización en esta materia.

### Restauración de hábitats- Acción/ Proyecto

Grupo Valora participa con diversas entidades, proyectos y organizaciones que promueven la protección del medioambiente y su restauración:

### ECOIMPLICADOS



Esta organización trabaja para concienciar a la Sociedad del cuidado del planeta, sobre todo los mares que están desbordados de basura. Hemos participado con nuestro voluntariado ambiental en la limpieza de playas y en la clasificación de microplásticos en Tenerife.



## PROYECTO LIBERA



Con el objetivo de frenar las consecuencias de la basura abandonada en los espacios naturales, la basurala, en los diferentes ecosistemas españoles. Se pretende concienciar y movilizar a la ciudadanía para mantener los espacios naturales libres de basura y que podamos, de esta manera, liberar mucha más vida en favor de la biodiversidad. En Gran Canaria nuestros voluntarios retiraron kilos de basurala en riesgo de acabar en el mar.

## COMPENSA2 (CRUZ ROJA)



Persigue contrarrestar las emisiones de dióxido de carbono y gases de efecto invernadero través de la reforestación de espacios y entornos naturales, esta Iniciativa consiste en repoblar con especies autóctonas las distintas zonas de Valladolid. Nuestros voluntarios/as disfrutaron de una jornada bastante productiva en la cuál plantaron más de 70 árboles.

**Numero de personas que han participado en las acciones de RSE - Indicador de Seguimiento**  
 N° personas participantes acciones RSE

**N° de entidades/proyectos a los que se apoya a través de recursos económicos - Indicador de Seguimiento**

N° Adhesiones a iniciativas referentes en el marco de RSE

N° Patrocinios para la participación en eventos o iniciativas empresariales referentes

**N° Difusion actividades enmarcadas en la RSE del Grupo (externo)- Indicador de Seguimiento**

N° Difusion actividades enmarcadas en la RSE del Grupo (externo)

## Objetivos marcados para la temática

Conscientes de nuestro impacto ambiental, en Grupo Valora tenemos como objetivo mitigarlo con actividades que nos ayuden a ello, tales como ahorro energía eléctrica y agua, reciclaje, disminución CO2, gestión residuos, reforestación de bosques, fomento de la reutilización y el consumo responsable, el cuidado de espacios naturales y con actividades de concienciación a nuestros grupos de interés.

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



La degeneración progresiva del medio ambiente ha dejado de ser solo una preocupación de grupos de activistas, para ser un tema prioritario en las agendas de discusión y diseño de políticas públicas de organizaciones mundiales y gubernamentales en todo el mundo, siendo extensible a las empresas privadas que cada día destinan más recursos a ello. En Grupo Valora utilizamos esta evaluación a como un instrumento para "identificar, predecir e interpretar el impacto ambiental, así como para prevenir las consecuencias negativas que determinadas acciones, planes, programas y proyectos tienen en el entorno.



## Política Ambiental- Política

La dirección del Grupo Valora, manifiesta su compromiso a la implantación, mantenimiento y mejora continua de la Política de Gestión Medio Ambiental y los incluye como uno de los principios estratégicos de esta organización en sus actividades. La aplicación de nuestra Política Medioambiental exige la integración activa de todo el equipo humano de la empresa.

## Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

El/ la Responsable de Excelencia de Grupo Valora tiene como misión establecer la política que busca garantizar que el producto o servicio que brinda la organización sea adecuado para su propósito, sea coherente y cumpla con los requisitos externos e internos. Coordina las actividades requeridas para cumplir con estándares de calidad del sistema de gestión de la Organización y entre sus funciones se encuentra mantener y gestionar toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad y medioambiente, además de su control y seguimiento.

## Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Cada uno de nuestros centros de trabajo cuenta con un Delegado/a de Medioambiente con las siguientes funciones:

- Establecer e implementar el programa de gestión medioambiental.
- Evaluar su cumplimiento
- Conocer los aspectos más importantes SGM: objetivos, papeles y responsabilidades
- Fomentar e impulsar los proyectos y acciones.
- Ser interlocutores entre los equipos y la Alta Dirección.
- Participar de forma activa en el Comité RSE con iniciativas y mejoras.

Este comité se reúne con carácter trimestral para consensuar planes de acción y el grado de consecución y aplicabilidad de los mismos en los centros de trabajo.

## Evaluación de los aspectos ambientales en la cadena de suministro- Acción/ Proyecto

En Grupo Valora identificamos y clasificamos los aspectos ambientales haciendo una revisión de todas aquellas

actividades que incluyan: Consumo, Emisiones, Vertidos y Residuos

Se evalúan y se clasifican en base al peligro, si es un requisito legal, el grado de influencia, la cantidad, la probabilidad, la frecuencia y la gravedad.

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

El Plan Director de RSE es el eje articulador sobre el que se desarrolla nuestra estrategia y del que nacen todas las líneas de actuación. Partimos de un objetivo claro con sus correspondientes líneas estratégicas, y con carácter anual hacemos una reflexión en el Comité de RSE para determinar qué acciones de las realizadas continuamos abordando en el siguiente año, y qué otras se incorporan.

Trabajamos un registro denominado "RETOS RSE" con el detalle de todas las acciones planificadas para el año en nuestros 4 compromisos de RSE, entre ellos el compromiso con el medioambiente, indicando el objetivo que persiguen, organización, estado de la acción, indicadores y la evidencia entre otros aspectos.

## Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

### Reducción de Consumos - Indicador de Seguimiento

Consumo Luz (kWh)

Consumo Agua (m3)

Consumo Papel Oficina (Tn)

### Gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Gestión residuos papel/cartón (Tn)

Gestión residuos plástico (Tn)

Gestión residuos madera (Tn)

Gestión residuos tóner (Tn)

Gestión residuos PAE`s (Tn)

## Objetivos marcados para la temática

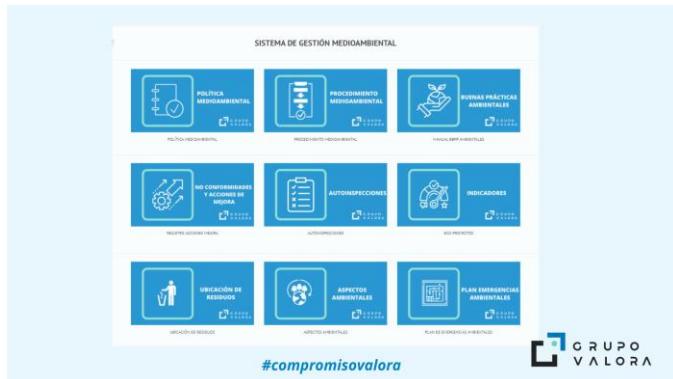
Las acciones desarrolladas en nuestro Compromiso con el Medioambiente llevan aparejado un indicador que nos permite saber si estamos consiguiendo el impacto deseado o nos ayuda a determinar líneas de actuación paralelas para reforzar el objetivo.

# INFORME DE PROGRESO 2021



Especialmente buscamos analizar y optimizar nuestros procesos operativos e incluir mejoras sostenibles que nos permitan desarrollar la actividad con un impacto positivo en el entorno.

## Consumo de la entidad



Actualmente el medio ambiente se ve castigado en gran parte por la generación de electricidad, calor o movimiento y mediante el uso combustibles fósiles.

Este consumo tiene consecuencias como la acumulación de gases de efecto invernadero. Para contribuir en la reducción de estos efectos, desde Grupo Valora llevamos a cabo una serie de hábitos que pueden reducir las emisiones de estos contaminantes a la atmósfera.

### Política Ambiental- Política

Grupo Valora, en su Política Ambiental, aboga por la utilización sostenible de los recursos naturales, fomentando el ahorro energético y la prevención de la contaminación. Para ello fomenta las buenas prácticas ambientales en las actividades de la empresa, y la toma de conciencia ambiental de los colaboradores/as mediante formación especializada.

### Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción/ Proyecto

En Grupo Valora una de nuestras líneas estratégicas ambientales es la formación/concienciación de nuestros colaboradores/as.

Lo trabajamos de la siguiente manera:

1. Difusión días claves: Día Internacional del Medioambiente, Día Internacional del Reciclaje o Día Internacional de La Tierra entre otros.

2. Panel ECOVALORA: Panel físico con información medioambiental para fomentar un comportamiento sostenible.

3. Una categoría de medioambiente en nuestra Intranet Corporativa.

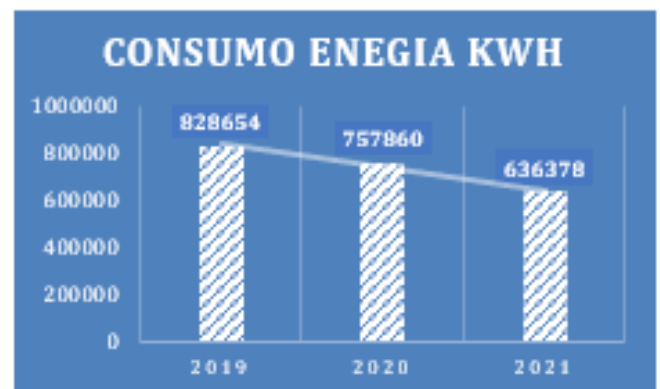
4. Site Medioambiental con todos los registros de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, para que cualquier colaborador/a pueda acceder a información clave: indicadores, desarrollo de ecoproyectos, resultado autoinspecciones, etc.

5. Figura Delegado/a Medioambiental que vela por el cumplimiento del Sistema de Gestión Medioambiental, e impulsa su aplicación entre los equipos.

6. Fomento e impulso en la participación de voluntariado e iniciativas sostenibles.

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

Bajo el lema "Recicla, Reduce y Reutiliza" ubicado en nuestros centros de trabajo junto a las papeleras, damos por hecho que no sólo debemos reciclar, sino que debemos incrementar la vida útil de nuestros bienes en el desempeño de nuestra actividad.



La reducción de consumo eléctrico kWh bruto, así como su pormenorización, son unas de las principales metas de los planes de acción ambientales. En el período analizado se han incorporado equipos con mayor eficiencia energética, y se han sustituido luminarias LED en las operaciones de mantenimiento.

Anualmente se revisa y analiza el consumo para identificar posibles áreas de mejora. Se prevé ir incorporando nuevas tecnologías que incorporen un uso más eficiente de la energía, así como que su origen sea proveniente de energías renovables.



## INFORME DE PROGRESO 2021



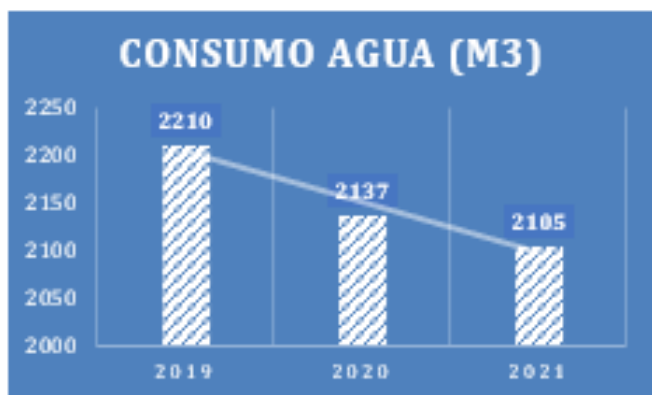
En ese aspecto ambiental, Grupo Valora realiza diversos esfuerzos para la reducción del consumo eléctrico, algunos de ellos son:

- **CAMPAÑA "APAGA LA LUZ"**. Cuyo objetivo se centra en poner pegatinas en los interruptores de la luz como recordatorio de un consumo responsable. La finalidad de esta campaña es disminuir el consumo de luz a partir de esta señalética y comunicados de sensibilización.

- Participación de **"LA HORA DEL PLANETA"** en alianza con WWF.



El objetivo es concienciar y animar a todos los colaboradores/as para que durante una hora no se haga ningún consumo eléctrico, teniendo un efecto en la capa de ozono.



El agua se obtiene de la red pública de suministro y es para uso sanitario y operaciones de mantenimiento. No se usa agua para el proceso productivo. El consumo se mantiene estable existiendo una alta correlación entre el consumo total y el número de empleados.

Para seguir trabajando en la optimización y consumo responsable del agua, Grupo Valora llevará a cabo una campaña denominada **"CIERRA EL GRIFO"**, la cual consistirá en colocar pegatinas en los grifos de diferentes

instalaciones como recordatorio de un consumo responsable. La finalidad de esta campaña es disminuir el consumo de agua a partir de comunicados de sensibilización.

### **Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto**

Formación en nuestra plataforma corporativa ValoraTalento a través de cursos y recursos medioambientales al alcance de toda la plantilla y píldoras desplegadas en las herramientas de trabajo de nuestra Flota de Reparto. Parte de los cursos son adecuados a la realidad de Grupo Valora, siendo el procedimiento ambiental de la organización el eje principal del contenido.

### **Auditorías- Herramienta de Seguimiento**

Trimestralmente, cada Delegado/a Medioambiental realiza una autoinspección de su centro de trabajo utilizando como guía un checklist estandarizado. Las No Conformidades y Acciones de mejora que resultan se plasman en un registro del sistema habilitado para ello. Periódicamente el Comité de RSE se reúne y revisa todos estos aspectos detectados y se consensua el mejor modo de llevarlos a cabo, y su aplicabilidad en cada centro de trabajo.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

La participación es el camino del éxito y en Grupo Valora somos conscientes de ello. Hemos habilitado un Buzón de sugerencias para que los colaboradores/as puedan trasladar mejoras en los procesos, incidencias, etc.

Además, se impulsa la figura del Delegado/a Medioambiental como interlocutor entre los equipos y la organización para trasladar y dar forma a cualquier petición sobre la materia.

### **Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento**

Todo lo que no se mide no se puede mejorar, por ello en Grupo Valora medimos aquellos consumos afectados directamente por nuestra gestión y actividad.

Tenemos una sistemática de control y seguimiento de nuestros consumos, de la gestión de nuestros residuos, etc. Estos indicadores nos permite de un modo cuantitativo saber si nuestras campañas tienen el resultado esperado, y si estamos cumpliendo con los objetivos propuestos.

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

Metros cúbicos consumidos año



## Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Nº comunicados medioambiente

% Comunicaciones RSE/Total Comunicaciones en Interno

% Comunicaciones RSE/Total Comunicaciones en Externo

**Documentos adjuntos:** [122021\\_RE5.09\\_MANUAL BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES \(1\).pdf](#)

## Objetivos marcados para la temática

Fomentar el cuidado del entorno a través de actuaciones que involucren a todas las personas del Grupo para una contribución compartida en la reducción del impacto ambiental del Grupo.

Especialmente buscamos reducir nuestros consumos, bien sea de energía, agua o papel de oficina, y en aquellos casos en los cuales el consumo dependa exclusivamente del volumen de la actividad, tratamos de que sean soluciones lo más sostenibles posibles.

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



Las tecnologías que son medioambientalmente excepcionales permiten reducir el uso de recursos finitos así como utilizar los recursos existentes de forma más eficiente. El almacenamiento de residuos, su tratamiento y eliminación, es un proceso costoso tanto en términos económicos como ambientales y sociales, así como las tecnologías saludables generan menos residuos y desechos y por tanto menos impacto ambiental.

## Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)- Política

El objeto del procedimiento de Gestión Medioambiental es definir la sistemática por medio del cual la empresa establece una serie de objetivos medioambientales con la finalidad de controlar los productos, actividades y procesos que tienen o podrían tener un impacto negativo para el medio ambiente y de esta forma poder mitigarlo. Este Sistema de Gestión Medioambiental es de aplicación a todas las actividades, servicios y procesos de los centros de todas las unidades de negocio del Grupo Valora.

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

En el sector de la Logística y Transporte, el embalaje es un elemento esencial para proteger y manipular el producto en sus distintas etapas de transporte y almacenamiento hasta el cliente final.

No obstante, Grupo Valora sigue trabajando para reducir su impacto ambiental en el consumo de papel, cajas de cartón y film de embalaje entre otros.

Con ese objetivo, una de las acciones encaminadas como control operacional ambiental ha sido ampliar y actualizar el Manual de Buenas Prácticas Ambientales.

Grupo Valora ha implantado en interno diferentes medidas que promueven un menor consumo:

- Implantación Programa Firma Digital cuya finalidad es digitalizar procedimientos y disminuir el consumo de papel de oficina y el consumo de luz a través de menor uso de impresoras.

- Doble Pantalla en la mayor parte de los puestos de trabajo de oficina para evitar impresiones y por tanto consumo de papel y energía.

- Repositorio documental corporativo para evitar el archivo de documentación en formato papel.

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

Uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental es la realización de una identificación y recogida selectiva de los residuos para su posterior tratamiento acorde a la naturaleza de los mismos.

El Delegad@ de medioambiente junto a los responsables de cada centro, se encargará de identificar los residuos generados y realizará inventario en un registro que indicará tipo de residuo, ubicación, gestor autorizado que lo trata y días de retirada de los mismos. Una vez identificados se seleccionarán las empresas recicladoras



## INFORME DE PROGRESO 2021

homologadas y se establecerá un contrato de colaboración con las mismas.

En Grupo Valora hemos creado una "ZONA VERDE" para que nuestros colaboradores/as tengan un punto al que dirigirse si necesita segregar cualquier residuo. Esta zona va acompañada de un panel físico, "ECOVALORA" para comunicar información útil sobre la segregación, los proyectos y toda la información necesaria para trasladarnos mejoras y sugerencias al proceso medioambiental.

En Grupo Valora gestionamos los siguientes residuos:  
Plástico  
Papel y Cartón  
Madera  
Vertidos  
PAE's  
Toner  
Pilas

### Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras- Acción/ Proyecto

Grupo Valora consciente del impacto ambiental de la producción de bienes y servicios, nos esforzamos en la incorporación de aspectos de economía ambiental y bienestar social a través de nuestra gestión de RSE.

Una herramienta clave es la implantación y desarrollo de una Compra Sostenible, un proceso de gestión responsable que favorece la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el medioambiente y fabricados y generados en condiciones justas.

Nos apoyamos en colectivos, asociaciones vulnerables en nuestras compras corporativas, pero además evaluamos aspectos como la cercanía apoyando al comercio local, y el grado de sostenibilidad de la empresa.

### Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso- Indicador de Seguimiento

Consumo Luz

Consumo Agua

Consumo Papel Oficina

Consumo Albaranes entrega

Consumo Previos Recogida

Consumo Cajas cartón

Consumo Film

### Gestión residuos-

Gestión residuos papel/cartón

Gestión residuos plástico

Gestión residuos madera

Gestión residuos tóner

GestiónxresiduosxPAE`s

### Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo es disminuir nuestro impacto ambiental, y es que tenemos la convicción que nuestro desarrollo como organización debe ser sostenible.

Confiamos en las energías renovables y en el avance de la tecnología y su aplicación en nuestros procesos productivos en nuestro compromiso con la innovación, uno de nuestros valores corporativos.

## Movilidad Sostenible



En Grupo Valora somos conscientes del impacto que provocamos en nuestro entorno. En nuestro procedimiento medioambiental es clave el análisis de los procesos del Grupo para identificar riesgos ambientales e implantar medidas para abordar su impacto. Apostar una movilidad sostenible es vital en nuestras unidades de negocio, pero también en la forma que gestionamos nuestra manera de relacionarnos.

### Fomento de las videoconferencias - Acción / Proyecto

Grupo Valora está conformado por un total de 18 centros distribuidos a lo largo de la geografía española, siendo



numerosos los desplazamientos que se han llevado a cabo de forma histórica, principalmente por el medio aéreo, por motivo de reuniones de gestión y seguimiento y formación.

Conscientes del impacto ambiental que causaba esta política de viajes y de la alta efectividad de las videoconferencias comprobada durante la pandemia, desde la Alta Dirección se impulsa este modo de relacionarnos contribuyendo a un impacto ambiental menor.

### **Establecimiento de rutas de transporte corporativas - Acción/ Proyecto**

Una de nuestras líneas de negocio es el transporte de paquetería urgente, somos especialistas en B2B, ecommerce y tráfico internacional. Diseñar rutas lo más eficientes y sostenibles posibles e incluir en nuestros procedimientos aplicaciones y metodologías ágiles para llevar a cabo el servicio, es un reto al que nos enfrentamos cada día en nuestro compromiso con el medioambiente. Además del diseño de la ruta más eficiente, contamos con una herramienta corporativa que nos permite configurar nuestro reparto y concertar la entrega con nuestros clientes, minimizando el error y favoreciendo una entrega efectiva en el primer intento.

Trabajamos en la apertura de centros pickup o también denominados centros de conveniencia, que no dejan de ser establecimientos comerciales utilizados como puntos de recogida y entrega de paquetes. En esta misma línea, trabajamos también en la apertura de lockers o taquillas inteligentes situados en puntos estratégicos de fácil acceso para la población y con una disponibilidad horaria superior a la ofrecida en el reparto común.

Con estas medidas conseguimos ofrecer soluciones flexibles a nuestros clientes con un menor impacto ambiental, evitando múltiples desplazamientos a domicilios particulares y favoreciendo el comercio local.

### **Teletrabajo- Acción/ Proyecto**

Grupo Valora apuesta por el teletrabajo, destacando las siguientes bondades:

- Conciliación de la vida personal y laboral.
- Mayor flexibilidad de horarios
- Reducción de gastos
- Mayor productividad
- Menor Impacto Medioambiental

### **Cursos de conducción eficiente - Acción / Proyecto**

La conducción eficiente es un nuevo estilo de conducción que contribuye a reducir el consumo de combustible, las emisiones al Medio Ambiente y que además, mejora la seguridad en la conducción.

Siendo el transporte una de nuestras principales actividades dentro del grupo, es importante que nuestra flota de reparto esté formada y concienciada en esta materia. Además de hacerles llegar a nuestros colaboradores/as nuestro manual de BBPP Ambientales y que firman un compromiso con un comportamiento ambiental sostenible, con indicaciones claras de cómo llevar a cabo una conducción eficiente, en concreto nuestra Flota de reparto recibe a lo largo del año píldoras formativas visuales y prácticas sobre ecoconducción o cómo elegir un vehículo sostenible, que favorecen el entendimiento y su aplicación.

### **Nº de empleados/as que disfrutan de las medidas de teletrabajo- Indicador de Seguimiento**

Número de personas en teletrabajo

### **Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento**

Horas de formación en medioambiente

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

En Grupo Valora queremos ir hacia una movilidad sostenible y una economía neutra en carbono. Los vehículos eléctricos mejoran el medio ambiente y la calidad del aire de las ciudades, pero también ayudan a cumplir con nuestros objetivos de responsabilidad social corporativa, reduciendo nuestra huella de carbono y teniendo un impacto negativo menor.



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS





---

## Empleados/as

---

### 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

**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

---

### Oportunidades para jóvenes con talento |

**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, 10 | Reducción de las desigualdades

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

---

### 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

---

### 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

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad |

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

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

---

### 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

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos |

**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, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos  
**Indicador GRI:** 410, 412, 412-2

---

### 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

---

## Proveedores

---

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable  
**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores  
**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

---

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad |

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

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

---

## Clientes

---

### 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

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad |

**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:** 12 | Producción y Consumo Responsable

---

### 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:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de 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:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

---

## Sociedad

---

### Contribución de la empresa al desarrollo local |

**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:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

---

### Compromiso por los derechos humanos |

**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:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

---

### Alianzas entre empresas y tercer sector |

**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 102-13

---

## Medioambiente

---

### Protección de la biodiversidad |

**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones ambientales: Protección de la biodiversidad

**Indicador GRI:** 304-2, 304-3

---

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad |

**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.





**ODS relacionado:** 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres  
**Vinculación Ley:** I: Información sobre cuestiones medioambientales

---

### 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

---

### 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

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

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

---

### Movilidad Sostenible |

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

**ODS relacionado:**