



## INFORME DE PROGRESO

PRESENTADO POR:

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

SOCIEDAD DE TASACIÓN HOMOLOGADA  
POR EL BANCO DE ESPAÑA 4499  
SEPTIEMBRE DE 2022  
OVIEDO, ASTURIAS, ESPAÑA



AESVAL

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

[www.aesval.es](http://www.aesval.es)



Perteneciente a:



# ÍNDICE

1

Carta de Renovación del Compromiso

2

Naturaleza y características de la Entidad:

2.1 Información General

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

3

Enfoque y criterios del informe

4

Evaluación del cumplimiento

4.1. Clientes

4.2. Empleados

4.3. Proveedores

4.4. Socios/Accionistas

4.5. Medioambiente

1 |

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Oviedo, 20 de septiembre de 2022.

Muy Señores nuestros:

Me complace presentar el tercer informe de progreso de AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A. en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2021 y hasta la fecha de este informe, en relación al cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En el año 2021 hemos ido adaptándonos a la progresiva normalización de convivencia con el virus COVID 19 y finalmente ha sido en septiembre de 2021 cuando nos hemos incorporado a la asistencia presencial al trabajo estableciendo unos normas de convivencia para garantizar la salud e integridad de los empleados, que se ha ido manteniendo hasta la fecha actual.

Esta experiencia ha facilitado la incorporación del uso del teletrabajo, no tanto como modalidad de trabajo a instaurar de manera habitual, algo que no es posible habida cuenta de la actividad y tamaño de nuestra empresa, sino como alternativa de trabajo ante circunstancias especiales en el empleado (por ejemplo, ausencias por distintos motivos durante parte de la jornada laboral).

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

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

Seguimos siendo muy conscientes de que en mayor o menor medida podemos contribuir al desarrollo social, por ello seguimos manteniendo un compromiso firme relativo al bienestar y salud de los empleados, la conciliación familiar y flexibilidad horaria, así como el seguimiento de nuestro Código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta del que son conocedores y cumplidores también nuestros proveedores.

Seguimos avanzando en el desarrollo de una plataforma informática Big Data para el cálculo de valoraciones masivas de inmuebles en nuestro afán de implementar un buen servicio de calidad.

Mediante esta declaración AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A manifiesta su intención de renovar este compromiso social, según las directrices establecidas por los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que continuaremos difundiendo a nuestros grupos de interés.

Atentamente:



Fdo.: Carlos Rocés Arbesú  
Director de Aesval Lógica de Valoraciones S.A.

2

## NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA ENTIDAD

## 2. 1 Información general

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

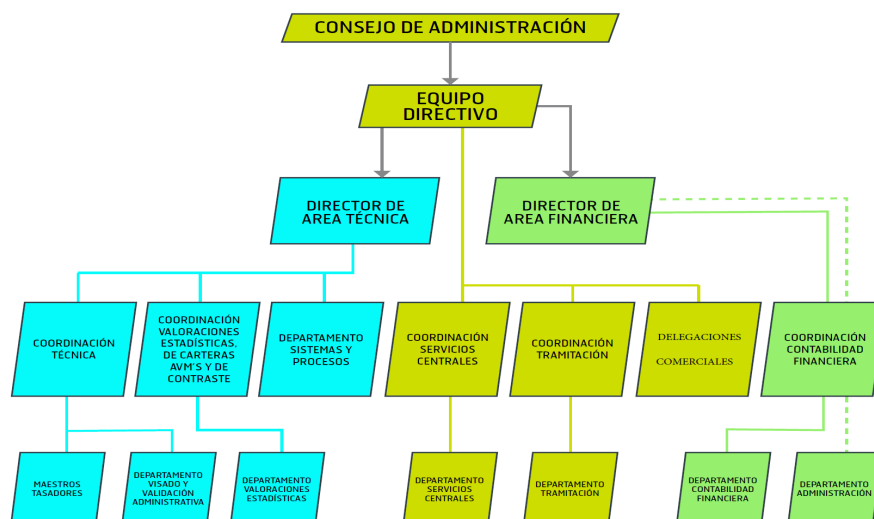
Tiene su domicilio en Oviedo, calle Alonso Quintanilla 3, 1º H, 33002 (Asturias) y su mercado y ámbito de actuación natural comprende todo el Estado español si bien se han realizado también tasaciones y peritajes en otros países comunitarios y extracomunitarios a plena satisfacción de prescriptores y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

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

Cuenta con 23 empleados y más de 100 profesionales a su servicio, de dilatada y contrastada experiencia en el sector.

Su facturación anual supera el millón de euros.

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



Continuamos poniendo nuestro interés en especializar y mejorar nuestros servicios de cara al cliente, invirtiendo en tecnología que garantice la seguridad y fiabilidad del servicio que prestamos, que permita la automatización de determinados trámites de nuestro proceso para agilizar la respuesta y entrega a cliente, incorporando un catálogo de nuevos servicios dentro de nuestro ámbito de actuación que permite satisfacer las nuevas necesidades del cliente y tendencias de mercado.

En este sentido, seguimos perfeccionando nuestro proyecto AESTIMO TAKSON como un servicio múltiple de conocimiento de valor de mercado dentro de los parámetros permitidos.

Cumplimos los estándares oficiales regulados por el Banco de España y los implantados por nuestra asociación patronal “AEV”, Asociación Española de Análisis de Valor, que tiene como objetivos favorecer el desarrollo de la actividad del sector de la valoración, la tasación y el análisis de valor, así como, promover buenas prácticas profesionales encaminadas a garantizar la independencia, autorregulación, transparencia y rigor técnico de sus asociados.

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

De igual manera, AESVAL cumple las directrices aplicables a las tasadoras previstas en el informe final de Directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos emitido por la Autoridad Bancaria Europea (ABE) en virtud de lo previsto en el art. 16 del Reglamento (UE) N° 1093/2010.

Aesval Lógica de Valoraciones S.A. es entidad *signatory* del Pacto Mundial y, en consecuencia, es una entidad comprometida con los 10 principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Asimismo, Aesval Lógica de Valoraciones S.A. es miembro de la Asociación para el Progreso y la Dirección (APD) y el Club de Empresarios y ejecutivos de Galicia con el objetivo de aprovechar las sinergias y conocimientos de los distintas empresas y directivos que forman el tejido empresarial tanto de Asturias como de Galicia, colaborando entre empresas, sectores y personas, aplicando la gestión empresarial desde el compromiso social y la sostenibilidad ambiental.

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

Aesval está comprometida igualmente con el cumplimiento de la legalidad, la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa y tiene implantadas medidas y procedimientos para la identificación y

gestión del riesgo de producción delitos; teniendo perfectamente identificado nuestro mapa de riesgos, contamos asimismo con protocolos y controles para prevenir y evitar con eficacia los riesgos existentes y dar eficaz cumplimiento a la normativa reguladora, haciendo especial hincapié en garantizar la imparcialidad de las tasaciones, la independencia de los profesionales intervinientes en el proceso de tasación y en identificar y resolver las situaciones de conflicto de interés.

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

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

En el presente informe seguiremos la misma estructura que en el año anterior, analizaremos las distintas acciones llevadas a cabo por la empresa durante el año 2021, en España, estructurando el mismo en función de nuestros grupos de interés, cuyas necesidades y expectativas marcan la actividad presente y futura de AESVAL y, en consecuencia, hacia quienes se dirigen objetivos y medidas de responsabilidad social corporativa.

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/Accionistas y Medioambiente son nuestros grupos de interés más significativos y sus expectativas y necesidades son tenidas en cuenta por parte del Consejo de Administración buscando siempre que la dirección de gestión de la empresa y las estrategias tengan en cuenta el buen gobierno para la consolidación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial. El director técnico D. Carlos Rocés Arbesú es el máximo responsable en relación con RSE, con el apoyo del departamento de Servicios Centrales de la empresa.

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

Dentro de nuestros objetivos está una mayor intervención en acciones de apoyo y proyectos de colaboración de Naciones Unidas, esperamos implementar medidas concretas en cuanto podamos crecer de una manera más significativa en volumen de negocio.

Por último, en cuanto a su difusión, nuestro segundo informe de progreso lo hemos dado a conocer a

través de la web de Aesval y a través de webs externas como Red Pacto Mundial España y United Nations Global Compact.

Este tercer informe se difundirá también a través de nuestra web ([www.aesval.es](http://www.aesval.es)).

### 3

## ENFOQUE Y CRITERIOS

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

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

Así pues, seguidamente pasamos a analizar nuestros distintos grupos de interés y cuáles han sido las políticas y objetivos perseguidos en cada uno de ellos.

Consideramos este informe y su contenido ejemplo claro de mejora continua y del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

# 4

## EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

### 4.1 Clientes

Seguimos implementando acciones encaminadas a lograr la plena satisfacción del cliente, objetivo primordial y contemplado en nuestra política de Calidad, garantizando asimismo un servicio profesional e independiente al cliente.

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

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

#### .- Transparencia en el servicio al cliente

Seguimos trabajando en nuestra página web, conscientes de que es en la actualidad la herramienta más útil y directa para captar a nuevos clientes y atender a los actuales. Este año hemos puesto el acento en mantener actualizadas noticias e información interesante para el cliente, además hemos incorporado la herramienta TIDIO CHATBOT para atender en tiempo real toda consulta o duda que le pueda surgir al cliente

Seguimos midiendo a través del registro y contabilización de las consultas y quejas que se hacen a través de la web, así como también de las solicitudes y presupuestos que se dan de alta, de esta manera se evalúa la aplicabilidad y eficiencia de la página web para implementar.

Toda la información que puede interesar sobre AESVAL o el servicio que presta está a disposición en nuestra página web ([www.aesval.es](http://www.aesval.es)), incluso ante cualquier cuestión que pueda no haberse contemplado se ofrece la posibilidad de hacer la consulta directa.

### .-Tratamiento y protección de datos del cliente

- Para tranquilidad de nuestros clientes Aesval dispone de una Política de Seguridad en la información que se mantiene actualizada y controlada, a través de la auditoría anual externa y el cumplimiento de la legalidad vigente.

Dentro de la Política de Protección de Datos de la Organización se encuentra determinado:

.- El documento de Gestión de Datos de Carácter personal, donde se recogen las actividades de tratamiento.

.- La relación de personas autorizadas, el inventario de soportes, los puestos de usuario y los registros de entrada/salida de soportes, así como el registro de incidencias que puedan implicar una pérdida de información.

.- la evaluación del impacto de las actividades de tratamiento

.- El procedimiento para gestión de derechos de todo trabajador, proveedor o cliente.

.- La necesidad de consentimiento expreso por parte de nuestros clientes de cara al tratamiento de sus datos.

- El cifrado o encriptación como metodología de protección de los datos.

- Protocolo ante violaciones en bases de datos.

- Información a los clientes sobre derechos que pueden ejercitar en relación a sus datos (acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad), así como información previa sobre el uso de dichos datos entre otros muchos aspectos que vienen recogidos en el documento de Procedimiento de Gestión de Derechos regulado en el Reglamento General de Protección de Datos.

Se mantiene el Protocolo de cambio trimestral de contraseñas, que deben tener unos algoritmos determinados, de manera que sean personales y robustas, añadiendo así un componente de seguridad en los diferentes equipos y espacios que la Organización utiliza.

### .-Satisfacción del cliente

La Política de Calidad de Aesval tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado.

Con el Decálogo Medioambiental se procura igualmente un desarrollo de la actividad de la Organización sostenible y respetuoso con el medioambiente a través de la adecuada formación y sensibilización de todos los agentes que la componen, incluido el cliente final.

Toda la Organización conoce y tiene comunicada la Política de Calidad y Medioambiente que se

encuentra convenientemente implementada.

El Servicio de Atención al cliente pretende dar respuesta eficaz a todos aquellos aspectos relacionados con los clientes que nos hagan llegar a través de los cauces establecidos y disponibles para el cliente en nuestra página web: formulario web para consultas, quejas y reclamaciones y procedimiento para quejas y reclamaciones, encuestas del servicio.

Nuestros objetivos de este año son una continuación de los fines perseguidos en los años anteriores:

- Mejorar en el grado de satisfacción del cliente con los servicios prestados adecuando los procesos y procedimientos de la compañía a las expectativas y necesidades de aquellos.

- Mantener información actualizada sobre la percepción de nuestros clientes con el servicio/producto suministrado.

- Mejorar el desarrollo sostenible de la actividad de la Organización principalmente a través de la reducción en los consumos, en concreto, la mayor parte de los clientes están ya sensibilizados con la reducción del consumo de papel y sólo en algunos supuestos nos exigen los informes en soporte papel

- Cumplimiento de Requisitos relacionados con Satisfacción de Clientes.

- Identificar las áreas de mejora y los riesgos y oportunidades materializables dentro de la Organización.

- Fidelización de la clientela

- Procurar una respuesta transparente y diligente en relación a las informaciones recibidas a través del SAC.

Las acciones concretas implantadas en el año anterior no han reportado información cuantitativamente significativa, no son muchas las respuestas que se obtienen sobre el índice de satisfacción del servicio, aunque prácticamente todas las que nos hacen llegar son positivas.

Superada la pandemia, en términos generales, vamos a volver a recabar opiniones directas de los clientes a través de la intervención de nuestros comerciales de un modo más directo y presencial.

Existen esporádicamente comentarios anónimos y negativos de Google, que responden mayoritariamente a una disconformidad con el valor, dichos comentarios se contestan adecuadamente justificando las actuaciones realizadas por parte de AESVAL.

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

Además, AESVAL se mantienen las dos auditorías anuales, que permiten revisar el Grado de

Satisfacción de los Clientes para luego poder tomar decisiones en una dirección u otra. La primera auditoría es interna realizada por los auditores internos de la empresa, de la que toma debida cuenta posteriormente la Dirección de la empresa en su revisión anual y una Auditoría anual Externa que verifica el cumplimiento de requisitos asociados con la satisfacción de nuestros clientes de cara a las certificaciones en Normas ISO en las que la Organización se encuentra certificada.

Anualmente el Servicio de Atención al Cliente realiza un informe con el objeto de poner de manifiesto a la Dirección y Consejo de Aesval las actividades de este servicio así como las incidencias, su resolución y las mejoras propuestas.

### .-Independencia e integridad profesional

Estos principios generales de actuación están recogidos en nuestro Código Ético, Reglamento Interno de Conducta y también en el Código de Uso de Herramientas Informáticas.

Continuamos poniendo el foco en llevar a cabo determinadas acciones que favorezcan esa garantía de independencia profesional de nuestros trabajadores y tasadores en el desarrollo de cada una de sus actividades :

- Difusión continua de nuestra política de Calidad, nuestro código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta, a todo nuevo empleado y proveedor y publicación en la página web a disposición de cualquier cliente.

- Emisión de Circulares técnicas y corporativas que permiten protocolizar formas de actuación para no favorecer respuestas arbitrarias o partidarias consecuencia de cualquier presión o interés por parte del clientes u otros agentes externos a la elaboración del trabajo

- Comunicar a la Dirección cualquier intento de presión o pretensión ilegal.

- Periódicamente, la dirección se reúne con los coordinadores de cada uno de los departamentos para conocer de primera mano la naturaleza de los encargos en curso y los posibles sesgos de independencia para tomar las medidas oportunas.

El servicio de atención al cliente a través de su correo electrónico también recibe información sobre cuestiones que quieran plantear los clientes a través del buzón web para consultas.

## 4.2 Empleados

Elemento fundamental en el crecimiento y éxito de la empresa lo conforman sus empleados, por este motivo, tras la “normalización”, se ha seguido fomentado la flexibilidad y bienestar de los empleados.

Todas ellas las pasamos a comentar seguidamente:

#### .-Conciliación familiar y laboral

Para generar un buen clima laboral, **se procura favorecer la conciliación familiar y personal de los empleados:** reducción de jornada por cuidado de hijos, cambios de turno, distribución irregular de la jornada, cambios de turno, aceptando en la mayor parte de los supuestos las pretensiones y planteamientos de los empleados.

Ya en el año 2022 se ha apostado además por la contratación de un especialista en recursos humanos, para mejorar el bienestar y la optimización del rendimiento de los empleados.

Continúa firme nuestro compromiso con el empleo femenino y no se permite ningún tipo de discriminación salarial o laboral.

La herramienta de seguimiento utilizada este año ha sido la periódica interacción con los coordinadores de departamento para conocer las expectativas y necesidades concretas de cada uno de los equipos.

#### .- Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

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

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

Nuestros principales objetivos son:

- Detectar las actividades que puedan interactuar de forma dañina con el medio ambiente.
- Gestionar los procesos y sus derivados provenientes de la Sociedad, que puedan interactuar negativamente causando un impacto medioambiental.
- Efecto sobre los costes. El análisis principalmente sobre los consumos en materias primas y servicios permite minimizar el impacto económico derivado de un uso incorrecto.

- Efecto sobre los ingresos. La ausencia de impacto medioambiental incide sobre el personal de Aesval, afianzando su bienestar en el entorno de trabajo.
- Mantener un consumo de recursos eficiente.
- Disminuir el consumo de plástico en la empresa.

Seguimos insistiendo de cara a los empleados en acciones dirigidas a la reducción del consumo de papel, energía y carburante y, como proyecto a corto plazo en el 2021 y conseguido en el 2022, pretendemos reducir el consumo de botellas de agua de plástico buscando medidas alternativas de agua purificada mediante recursos más sostenibles.

Mantenemos, ya de una manera consolidada, la reducción progresiva de papel dentro de la Organización, procurando la utilización de papel reutilizado para trabajos internos, digitalización de documentos de trabajo, envío electrónico de felicitaciones navideñas, desarrollo de aplicaciones propias y externas que permiten el trabajo diario en soporte digital, el uso de Papel Reciclado incluso en copias en papel para los clientes, doble pantalla en los puestos de trabajo.

Igualmente, con cierta periodicidad emitimos campañas de sensibilización destinadas a nuestros empleados y tasadores y también a otros grupos de interés con el objetivo de difundir nuestra política ambiental y nuestro sistema de gestión para lograr la completa sensibilización del personal y proveedores de Aesval de cara a obtener un comportamiento responsable por los diferentes grupos de interés que permita una satisfacción de expectativas de la Empresa en este ámbito.

Nuestros seguimientos semestrales de consumos de papel y energía son nuestras herramientas de control y medición y también, anualmente, se controlan los kilómetros realizados por nuestros colaboradores asociados a la prestación de nuestro servicio. Asimismo, se controlan los kilómetros asociados a la actividad comercial. Para todos ellos se distribuyen medidas de conducción eficiente que, junto con la geolocalización, es la manera de influir en este consumo y de calcular nuestra huella de carbono en cuanto al combustible fósil asociada a nuestra actividad.

Los resultados año tras año van mejorando lo que evidencia una adecuada conciencia de nuestros empleados de su capacidad para influir en la reducción de estos consumos.

### .-Identificación del empleado con la entidad

AESVAL tiene establecido, a través de su Política de Calidad y Medioambiente, canales de participación de sus empleados en la consideración, evaluación y propuesta de elementos relativos a la Calidad y Medioambiente en la Empresa.

Dicha participación permite una mejor y mayor identificación en aquellos elementos de la Empresa que son valorados como positivos o mejorables, incentivando así una mayor y mejor identificación de los

Empleados con la Empresa a la que pertenecen. Igualmente, la información sobre los resultados de la Organización relacionada con la Política de Calidad y desempeño Medioambiental es un elemento que permite una mejor identificación del empleado con aquella, poniendo en valor la contribución personal de cada trabajador en relación a los resultados globales obtenidos por la Empresa.

En esta materia nuestros objetivos son los que siguen:

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

Para ello nuestra herramienta de seguimiento son las reuniones periódicas por parte de los coordinadores de departamentos para captar el Clima Laboral entre los trabajadores que permita obtener de manera directa la sensibilidad de aquellos en relación a la Organización.

En este año además se encuentra a disposición de todos los empleados un cuadro de gestión y de tiempos, donde se muestran todos nuestros indicadores, objetivos marcados y la evolución de los mismos, así como, datos de tiempos e incluso de facturación, evidencia clara del ejercicio de transparencia y confianza por parte de la dirección de la empresa frente a sus empleados como miembros activos del proyecto común.

#### .-Realización de horas extras no acordadas

A AESVAL le es aplicable el correspondiente convenio colectivo en lo que al establecimiento de Jornada de Trabajo y realización de horas extras se refiere y nos ceñimos escrupulosamente a sus disposiciones. La información se encuentra disponible para todos los empleados de la Empresa en el tablón de anuncios habilitado al efecto de Comunicaciones y en diferentes espacios digitales que la Organización posee.

#### .-Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La Política de Calidad de AESVAL tiene como fundamento y fin la total observancia de todos los procesos y procedimientos establecidos de cara a una completa satisfacción del cliente sobre el producto suministrado. En este sentido, entendemos que la realización de Cursos de Formación dentro de la Organización garantiza que los trabajadores tengan conocimientos adecuados y el "Know how" necesario.

Entre nuestros principales Objetivos se encuentran:

- La elaboración de un Plan de formación integral para toda la organización que permita tener, previo

análisis de los requisitos de cada puesto, trabajadores formados y polivalentes dentro de la Organización.

- El establecimiento de un Plan de Polivalencia que permita detectar y solucionar áreas de formación para procurar polivalencia en todos los puestos.

- Específicamente para el caso del departamento de supervisión de informes:

- \* Formación para que a través de su labor se mejore la calidad de los informes.
- \* Formación para que a través de su labor se mejore la productividad de los informes
- \* Homogenización de criterios técnicos.
- \* Mejorar la comunicación con los técnicos colaboradores.

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

Para la evolución y medición de estos objetivos, AESVAL parametriza el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo, a través del cuadro de mando pero fundamentalmente a través de las evaluaciones de los Coordinadores de Departamento, lo que permite el establecimiento de planes de formación adaptados a cada trabajador o, en su caso, departamentos. La nueva figura del gestor de recursos humanos centralizará en adelante todos estos temas.

Se siguen reportando semanalmente las tareas diarias que realizan algunos de los departamentos para analizar los puestos y funciones y plantearse acciones de mejora.

Como indicadores, AESVAL tiene en cuenta y registra los cursos y formación que vienen haciendo los empleados, así como las horas de formación acumuladas y la satisfacción con esos cursos.

El porcentaje de empleados formados es significativo todos los años si bien en este año 2021 no se ha llevado a cabo formación significativa para los empleados, y nos hemos venido dedicando a la formación de los técnicos.

---

### .-Salud y Seguridad en el trabajo

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

Continuamos con la Formación periódica en Seguridad y Salud de todos aquellos empleados que comienzan.

## 4.3 Proveedores

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

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

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

Continuamos prestando principal atención a los técnicos tasadores directamente implicados en la calidad del servicio y, por tanto, en la satisfacción del cliente.

En este particular, marcamos como objetivos:

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

Y las principales acciones para su consecución son:

- Difusión a través de nuestra página web para todos nuestros proveedores de nuestra Política de Calidad

y Medio ambiente, Código Ético, Reglamento interno de conducta y Protección de datos.

- Difusión individualizada a nuestros técnicos tasadores de nuestra política de calidad y medio ambiente, código ético, reglamento interno de conducta, protección de datos y prevención de riesgos. En cada proceso de homologación de técnicos se persigue que todos ellos conozcan y acepten nuestra política.

- Difusión individualiza a nuestros técnicos tasadores de todas nuestras Circulares Técnicas. Una vez homologados se les proporciona el acceso a todas las Circulares Técnicas de la Compañía.

- El foro de comunicación con los proveedores.

Establecemos también un régimen de tutorización individualizada por parte de los miembros de validación a todos aquellos tasadores que empiecen con nosotros que dura los primeros meses de colaboración.

Los seguimientos se llevan a cabo por el departamento de Servicios Centrales, desde donde se establece, en consonancia con la labor de adiestramiento realizada por validación, una continua comunicación con los técnicos desde su inicio en AESVAL, acompañándolos en todo el proceso de homologación y asistiéndolos ante cualquier cuestión que pueda surgir y se analiza también su evolución en la calidad y tiempo de entrega de sus informes.

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

Además, todos los técnicos que regularmente trabajan con nosotros tienen firmados todos los documentos de Política de Calidad y Medio Ambiente, Código Ético, y Reglamento interno de conducta. Asimismo, se evalúa también periódicamente la calidad de sus informes y su cumplimiento de los plazos.

#### **.-Cumplir la Normativa**

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

En esta materia nuestros objetivos continúan centrándose en :

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

Y para conseguirlo implementamos las siguientes acciones:

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

## 4.4 Socios /Accionistas

AESVAL tiene un sistema integrado de Gestión y pendiente de implementar totalmente una política de *Compliance*; en el primero se establecen las necesidades y expectativas de la empresa que redundan en los socios, con el segundo se pretende establecer un modelo de prevención y control del delito en el seno de la empresa. La transparencia, ética y objetividad vienen aseguradas con dichas políticas.

Nuestros objetivos:

- Continuar y seguir mejorando en nuestro Sistema integrado de Gestión: correcta medición y análisis de nuestros indicadores, Planes de Mejora relacionados con dichos resultados, satisfacción de socios y accionistas en lo relativo al desempeño financiero y económico de la Organización y optimización de Recursos.
- Implantar de modo efectivo el modelo de *Compliance*, que permite la prevención y control del delito en la Empresa, permita disuadir a los socios, empleados y proveedores de conductas antijurídicas en la Empresa o, al menos, mitigar sus efectos no trasladando la responsabilidad jurídica de dichas acciones a la persona jurídica. Este modelo permite satisfacer las expectativas de los socios o accionistas.
- Facilitar y mejorar las comunicaciones entre socios y sociedad, garantizándolas comunicaciones y la autenticidad de los documentos publicados.
- Destinar recursos a la innovación y desarrollo como compromiso en el aspecto científico y tecnológico para dar impulso continuo en beneficio de la compañía y de los socios.

Para la consecución de estos objetivos contamos con:

.-Sistema de Gestión Integrado:

Aesval se encuentra certificada desde este año 2022 por AENOR en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, habiéndose implantado dentro de la Organización un Sistema Integrado de Gestión que permite mediante la creación de procesos y el establecimiento de indicadores asociados, analizar que la actividad de la empresa y su gestión es acorde a la expectativas y necesidades de las diferentes partes interesadas.

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

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

Las herramientas de seguimiento utilizadas: Nuestras Auditorías Interna y Externa Anuales.

AESVAL realiza dos auditorías anuales, una de carácter interno y otra realizada por una empresa externa certificada, relacionadas con la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente; además, también realiza una Auditoría Financiera con consultora externa que permite un análisis de resultados relacionados con los aspectos financieros, contables y económicos de la Organización. Mediante la lectura de resultados de todas ellas, se consigue la correcta satisfacción de los intereses de socios y accionistas en relación a los aspectos relacionados, así como una correcta toma de decisiones y acciones de mejora basada en los datos que arrojan los parámetros medidos y, al mismo tiempo, sirven de garantía de actuación conforme a los diez principios del Pacto Mundial.

## **4.5 Medioambiente**

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

AESVAL desde hace años dispone de una Política de Reducción de Consumos dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, que permite una reducción paulatina del uso del papel dentro de la Organización y también con nuestros clientes procurando el uso de formatos digitales.

El sistema de gestión Ambiental implementado en AESVAL promueve el ahorro de recursos en sus oficinas centrales, en su entorno, y lo extiende como política de obligado cumplimiento a sus proveedores. Asimismo, es oportunamente comunicado a sus grupos de interés por los cauces oportunos.

Se mide, desde un dato raíz, la evolución del consumo de papel procurando una efectiva reducción en el mismo.

El objetivo final es acordar con nuestros clientes la no utilización del formato papel y su sustitución por el formato electrónico, algo ya implementado con muchos clientes, pero no con la totalidad.

El uso del Papel reciclado está generalizado y la excepcionalidad es el papel normal y la mayor parte de los empleados cuenta con doble pantalla para reducción significativamente la necesidad de imprimir los documentos de consulta.

Las acciones continuadas que realizamos son:

- Comunicaciones a trabajadores sobre necesidad de uso nulo de papel.
- Gestiones con Clientes para uso definitivo y único de formatos digitales.
- Política de contraseñas y contador personalizado en aparatos de impresión que permita seguimiento y disuasión en la impresión.
- Doble pantalla en aquellos puestos de trabajo donde por sus funciones se evite la impresión de documentos consulta.

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

Al mismo tiempo, AESVAL procura al menos una vez al año, realizar una charla de sensibilización entre sus empleados de cara a la mejora en la concienciación en el uso responsable de este recurso.

#### .-Política de reciclaje y gestión de residuos

Dentro de nuestro sistema de gestión medioambiental se dispone de una Política de reciclaje y control de recursos que permitan un desarrollo sostenible, eficiente y respetuoso con el medioambiente. En concreto, Aesval dispone de contenedores específicos dentro de sus oficinas centrales para la recogida y tratamiento del residuo papel, plásticos, pilas usadas, fluorescentes, bombillas y tóner de manera adecuada y respetuosa con el medioambiente, En el caso de papel y plásticos se reciclan según el procedimiento de recogida selectiva de basuras del Ayuntamiento Local y en el caso de pilas, bombillas y tóner en los puntos limpios bien trasladándolas directamente algún miembro de la organización o bien con la contratación de compañías especializadas en esta labor que las trasladan a las plantas oportunas.

Recientemente AESVAL ha propuesto a la comunidad de propietarios la instalación de placas solares así como acciones de mejora de la envolvente de la fachada.

En este sentido nuestros objetivos en esta materia son:

- Alta concienciación en grupos de interés y partes Interesadas sobre el desempeño ambiental de la Organización.
- Correcta parametrización de desempeño ambiental dentro de la Organización y conocimiento por parte interesadas.
- Posibilidad de Seguimiento y establecimiento adecuado de Políticas de Mejora y prevención de desviaciones.
- Formación en actividades relacionadas con el medioambiente.

Especial atención vamos a prestar este año al plástico, reduciendo el número de botellas de agua utilizando para consumo de los empleados un sistema de filtración de agua de ósmosis inversa capaz de eliminar la gran mayoría de contaminantes y sólidos disueltos en el agua, produciendo finalmente agua purificada.

Este equipo de tratamiento es conforme a la NORMA UNE 149101 y cumple con la legislación REAL DECRETO 140/2003 (MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA) y REAL DECRETO 742/2013 (MINISTERIO DE SANIDAD).

Para conseguir los objetivos se incluyen criterios medioambientales en nuestras políticas de compras y selección de proveedores y se lleva un control del nivel de residuos que se generan (pilas, fluorescentes, tóneres).



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

