



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

PRESENTADO POR:

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

SOCIEDAD DE TASACIÓN HOMOLOGADA
POR EL BANCO DE ESPAÑA 4499
ENERO 2025
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



Perteneciente a:



AESVAL Lógica de Valoraciones S.A. · CIF: A-74290461 · Inscrita en R.M. de Oviedo, Tomo 3858, Folio 147, Hoja AS-41644, Inscripción 1
Inscrita en el Registro de Entidades de Tasación del Banco de España con el código 4499

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, 15 de enero de 2025.

Muy Señores nuestros:

Me complace presentar el Estado de información no financiera de AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES S.A, correspondiente al ejercicio 2024, en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio y hasta la fecha de este informe, como parte de nuestro compromiso dentro del sector inmobiliario y financiero de potenciar la economía y el bienestar social y en el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

En el 2024, el entorno socio económico internacional continúa convulso con nuevas amenazas y conflictos armados, así como presiones inflacionistas que llevan aparejadas políticas monetarias restrictivas a las que tenemos que adaptarnos con cambios y flexibilidad dentro de nuestro entorno operativo sin menoscabo de nuestra calidad y servicio.

En este camino contamos siempre con el apoyo, esfuerzo y determinación de nuestro equipo humano y colaboradores tasadores.

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.

Igualmente somos 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 y clientes.

Seguimos avanzando en desarrollos e innovaciones informáticas poniendo el foco especialmente en este tiempo en aportar valoraciones “más sostenibles” 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, 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.

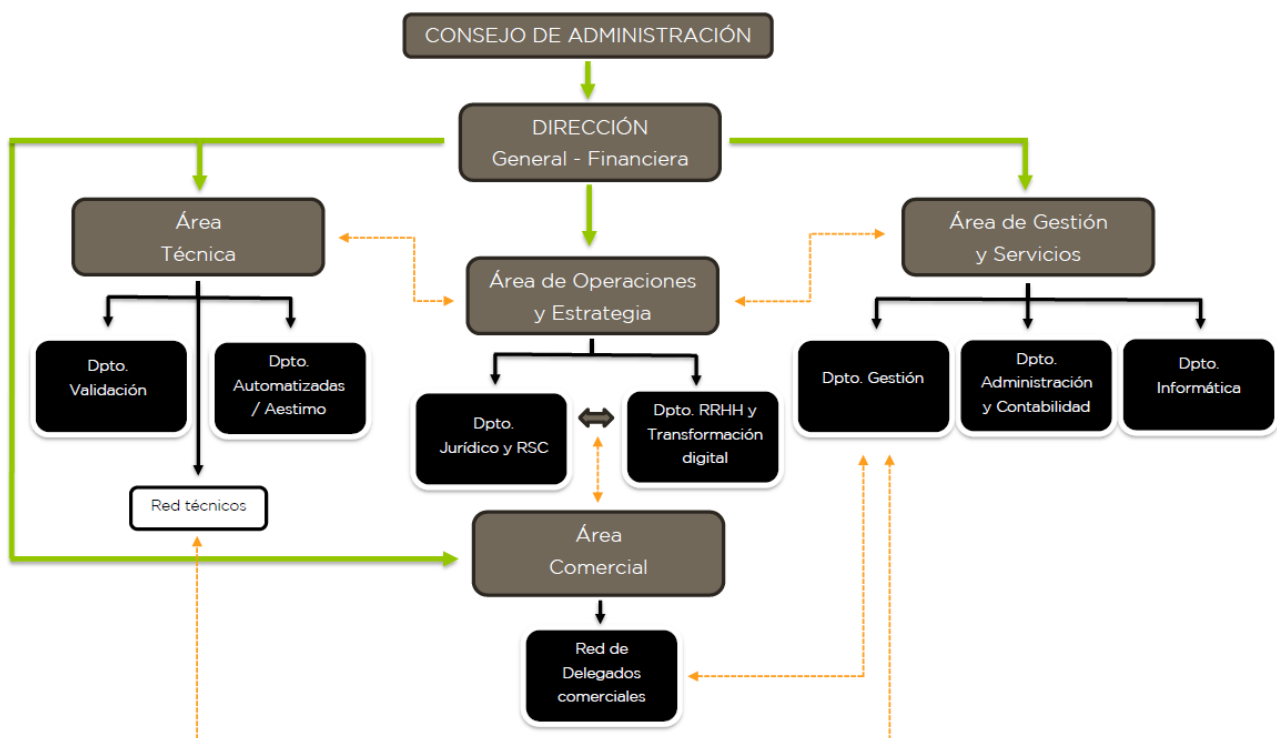
Tiene su domicilio en Oviedo, calle Alonso Quintanilla 3, 1º H, 33002 (Asturias), así como una delegación en Madrid, calle Goya 46, Bajo Izd, 28001, Madrid, España y su mercado y ámbito de actuación natural comprende todo el Estado español, si bien se han realizado también tasaciones y peritajes en otros 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 19 empleados y más de 120 profesionales a su servicio, de dilatada y contrastada experiencia en el sector.

Su facturación anual supera los dos millones 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, tenemos entre nuestros proyectos más destacados de investigación el que vamos a acometer el próximo año junto con la Universidad de Oviedo y la Fundación CTIC Centro Tecnológico sobre la “IA en tasas de descuento y factores de sostenibilidad para la valoración de bienes inmuebles”, proyecto de gran calado técnico y que como mejora de las herramientas tecnológicas que disponemos, iniciará una nueva etapa en Aesval para la consolidación de la calidad de nuestras operaciones.

Además, a través de la herramienta Power BI, hemos avanzado en el análisis interactivo y actualizado de datos incluidos en diferentes informes que permiten ofrecer una información inmediata sobre aspectos claves para conocer necesidades del cliente, evolución de la empresa, tendencias del mercado, etc ; se utiliza también Power Query, Power Pivot o Power Automate para generar nuevos flujos de trabajo automatizados.

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 una entidad comprometida con los principios RSC 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) con el objetivo de aprovechar las sinergias y conocimientos de los distintas empresas y directivos que forman el tejido empresarial de España, 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 principios de RSC 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, analizaremos las distintas acciones llevadas a cabo por la empresa durante el año 2024, 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/Sociedad 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 RSC en línea con los Principios del Pacto Mundial. El Director general, D. Carlos Roces Arbesú es el máximo responsable en el seguimiento y cumplimiento, en relación con RSC, con el apoyo del departamento jurídico y de RSC de reciente creación por ser un aspecto al que se le quiere dar una relevancia dentro de nuestro Plan Estratégico, hitos y líneas de acción.

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, esperamos implementar medidas concretas en cuanto podamos crecer de una manera más significativa en volumen de negocio.

Por último, en cuanto a su difusión, este informe se dará a conocer a través de la web de Aesval (www.aesval.es).

3

ENFOQUE Y CRITERIOS

En el presente Informe analizamos cómo hemos proyectado y aplicado en nuestra actividad nuestros propósitos y valores de desempeño económico, ambiental, social y de gobierno corporativo.

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 RSc 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 los principios RSC.

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. Seguimos poniendo el acento en mantener actualizadas noticias e información interesante para el cliente, contamos con la herramienta TIDIO CHATBOT para atender en tiempo real toda consulta o duda que le pueda surgir al cliente y otros servicios on line a disposición del cliente para solicitar información o tasación online con tarifa plana.

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), 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, destacamos siempre en el trato al cliente y las opiniones negativas versan en temas relacionados con los tiempos y los honorarios.

Siguen existiendo 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 del Servicio de Atención al Cliente siempre y 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 continúa de nuestra política de Calidad, nuestro código Ético y nuestro Reglamento Interno de Conducta, a todo nuevo empleado y proveedor y publicación en la página web a disposición de cualquier cliente.

- 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, sigue siendo una prioridad favorecer el bienestar de los mismos, con medidas que pasamos a comentar seguidamente:

.-Igualdad, estabilidad y promoción en el empleo

De los 19 empleados con que cuenta Aesval, 13 de ellos son mujeres y todos ellos tiene contrato indefinido y más de la mitad llevan 5 años de antigüedad.

Existen 5 **mandos intermedios** de los que 4 vienen desempeñados por mujeres.

No existe ningún tipo de discriminación salarial o laboral entre los empleados.

.-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.

La herramienta de POWER BI se utiliza como herramienta de seguimiento de los empleados; las reuniones periódicas con sus coordinadores hacen llegar asimismo 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, se ha eliminado el uso de botellas de agua embotellada en la oficina.

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 avanzamos también en calcular y medir nuestra huella de carbono 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.

.-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.

Anualmente 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 de la herramienta POWER BI pero fundamentalmente a través de evaluaciones de los Coordinadores de Departamento, lo que permite el establecimiento de planes de formación adaptados a cada trabajador o, en su caso, departamentos. El coordinador de

recursos humanos centraliza todos estos temas.

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 y en este año se han llevado a cabo diferentes iniciativas para los distintos departamentos que abarcan cursos referidos a IA en el entorno empresarial, IA MS-Copilot, Power Query y Power Pivot, Urbanismo o Trabajo en equipo y también se ha prestado especial atención a la formación continua 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 RSC (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 Recursos Humanos, 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:

- .- 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.

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 principios RSc.

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.

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 y en el reciclaje selectivo
- Concienciación en la conducción eficiente y el uso de vehículos menos contaminantes

Destaca que se ha eliminado el número de botellas de plástico para 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).

Por último, 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).