



**INFORME DE PROGRESO DEL  
PACTO MUNDIAL - 2016**

**Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A.  
Abril-2016 a Diciembre-2016  
y  
Enero-2017 a Abril-2017**

## COMPañIA HISPANIA DE TASACIONES Y VALORACIONES, S.A.

Avda de Europa, 34, Edificio B, Esc Izda, 3ª planta Dcha  
28023 - Madrid

Todas las fotografías que aparecen en este Informe de Progreso son propiedad de Eduardo Serra Liñán y han sido cedidas a Cohispania para su uso en este documento.

Quedan pues todos los derechos reservados por Eduardo Serra Liñán por lo que cualquiera que sea el usuario o receptor de este documento se compromete a no copiar ni reproducir, por si mismo o por terceras personas, cualesquiera que sea el medio o fin a que se destine, las imágenes totales o parciales sin un permiso escrito de Eduardo Serra Liñán.

Para contactar con el autor de las imágenes dirigir un email a:

[servicios\\_centrales@cohispania.com](mailto:servicios_centrales@cohispania.com)

# 1. TABLA DE CONTENIDOS

1.	TABLA DE CONTENIDOS	2
2.	CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO	3
3.	PERFIL DE LA ENTIDAD	7
4.	METODOLOGÍA	12
5.	ANÁLISIS	15
6.	GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES	17
7.	GRUPOS DE INTERÉS - EMPLEADOS	20
8.	GRUPO DE INTERÉS - PROVEEDORES	34
9.	GRUPO DE INTERÉS – MEDIOAMBIENTE	36
10.	ORGANIGRAMA	38



## 2. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid a 17 de julio de 2017

Entramos a formar parte de United Nations Global Compact el día 11 de abril de 2016.

Somos pues una sociedad joven en nuestra participación de tan importante compromiso.

No obstante hemos sido conscientes desde el mismo día en que fuimos aceptados de la importancia que tiene el promover dichos principios frente a toda la sociedad en general.

Hasta el 31 de diciembre de 2016 comunicamos a todos nuestros clientes, empleados y proveedores la buena nueva que suponía dicho paso. Lo comunicamos a través de nuestra web ([www.cohispania.com](http://www.cohispania.com)) con el objetivo de que todos los colaboradores y agentes intervinientes en nuestro proceso productivo de servicios conocieran dicha decisión.

A principio de este año 2017 hemos querido dar un paso más en nuestro compromiso y hemos incorporado varios procesos en el Sistema de Calidad refrendado por AENOR, de modo que entrara a formar parte de nuestra vida laboral de forma más intensa que la que habíamos desarrollado en los meses del ejercicio 2016.

Hemos pues hecho especial hincapié en fomentar los diez principios a todo nuestro personal e incluso, sin mediar intervención alguna por el equipo directivo de la empresa, de forma responsable se han realizado participaciones de los empleados en actividades que fomentaran dichos principios.

Algunos de los principios como es la lucha contra la corrupción, forma parte de las normas legales que nos obligan a las sociedades de valoración por medio de la regulación legislativa que al respecto existe y estamos obligados a denunciar el conocimiento de posibles procesos de corrupción como pudiera ser el blanqueo de capitales.

Aunque sea una norma de obligado cumplimiento, nos sentimos plenamente identificados con este principio y lo defendemos incluso a costa de poder perder posibles acciones comerciales beneficiosas para la compañía.

En ese constante compromiso, y aunque la medida es anterior a formar parte del Pacto Mundial, Cohispania ha desarrollado procesos internos de gran calaje que favorezcan el Medioambiente, como es la casi y absoluta desaparición del uso del papel, digitalizando la totalidad de nuestro trabajo apoyándonos en procesos informáticos que han llevado a eliminar por completo los archivos históricos con base en el papel para pasar a un proceso totalmente informatizado sin uso del mismo.

De esta manera y de acuerdo con nuestros clientes todos nuestros informes se realizan en formato digital de modo que favorezcamos entre ambos el desarrollo y la difusión de las tecnologías que hacen ser respetuosos con el medioambiente.

En cuanto a las normas laborales aún cuando por la dimensión de la empresa no estamos obligados a la representación sindical, damos absoluta prioridad a que todos nuestros empleados puedan ejercer sus funciones dentro de sus deseos de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva con el que cumplimos fielmente conforme a las normativas vigentes en cada instante.

En cuanto a la situación de posibles trabajos forzosos o realizados bajo coacción, Cohispania, ha defendido siempre y lo sigue haciendo el distribuir equitativamente el trabajo conforme al nivel de cada persona y sus capacidades. Nunca exigimos horas de trabajo extraordinarias pues consideramos que el cumplimiento de las funciones de cada persona de la sociedad no requiere de estas, por lo que con esta medida favorecemos la conciliación familiar. Incluso cuando por las condiciones especiales de trabajo se requiera un esfuerzo adicional este se desarrolla por medio de acuerdos puntuales en forma de procesos rotatorios de modo que ningún empleado deba trabajar más que lo que las normas legales laborales exigen.

Por supuesto, nunca se ha contratado a personal infantil. Aunque hemos de resaltar que de igual modo todos nuestros empleados cumplen con las exigencias legales, nuestros colaboradores están obligados por ley a disponer de titulaciones universitarias que evidentemente una persona considerada como grupo infantil nunca podría tener.

Cuando Cohispania requiere de un proceso de contratación, este se realiza siguiendo los principios y normas que nuestro Sistema de Calidad nos autoexige y que como hemos indicado es refrendado por AENOR por lo que están claramente abolidas las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

De igual modo la existencia de posiciones de discapacidad en los candidatos nunca han supuesto una traba para la contratación y de hecho esto es una realidad constatable en alguna de las contrataciones.

Por todo ello y en nombre de Cohispania, reafirmo el compromiso con el Pacto Mundial y con sus diez Principios rectores que lo guían. Este compromiso pone de manifiesto nuestro apoyo constante a dichos principios y su integración en nuestra cultura corporativa.

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left. To its right is a circular blue stamp. The stamp contains the text 'COMPAÑIA DE TASACIONES Y VALORACIONES S.A.' around the top edge, 'C.I.F. A-79199287' around the bottom edge, and 'COHISPANIA' in the center. In the center of the stamp is a logo consisting of a square with a stylized 'T' inside.

Fdo: Eduardo Serra Gesta  
Presidente de Cohispania



### 3. PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN GENERAL

### Nombre completo (Razón Social)

Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A.

### Nombre comercial

Cohispania, S.A.

Dirección

Avda de Europa, 34, Edificio B

Escalera Izquierda, 3ª planta derecha

### Localidad

Madrid

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

www.cohispania.com

### Nombre del máximo cargo ejecutivo

Eduardo Serra Gesta

### Persona de Contacto

Eduardo Serra Gesta

### Número de empleados directos

15

### Sector

Servicios

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

Cohispania fue creada en 1989 de forma totalmente privada e inscrita en el Registro de Entidades especializadas en tasación, a cargo del Banco de España, el 7 de septiembre de 1989 con el número 4.368.

Servicios de Valoraciones Financieras e Industriales, Informes de Cocultoría, Servicios de Project Monitor, Valoraciones Inmobiliarias, Administrativas.

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

960.000 – 24 millones

### Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros)

0

**Seleccionar los Grupos de Interés más significativos (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)**

Clientes, Proveedores y Empleados

**Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés**

Influencia, dependencia, proximidad y representación

**Países en los que está presente tu megocio o tiene producción**

España, Francia, Rumania, Portugal, Italia, Polonia, Chile

**Alcance del Informe de Progresos (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen**

España

**¿Como ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?**

En colaboración con las diferentes áreas de la compañía.

**Como se está difundiendo el Informe de Progreso**

A través de la web de la sociedad y en el reporting del pacto Mundial España

**Periodo Cubierto por la información contenida en la memoria**

Abril 2016 – Diciembre 2016 y  
Enero 2017 a Abril 2017

**Ciclo de presentación del Informe de Progreso**

Anual

**Notas**

**¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?**

No

**¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?**

No

**¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?**

No

ESTRATEGÍA Y GOBIERNO

**Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión**

Las sugerencias de trabajadores, clientes y proveedores se analizan y aquellas que se consideran adecuada y que es factible se incorporan al Sistema de Calidad de la Sociedad refrendado por Aenor y se implantan en el menor

Plazo posible.

En relación a los clientes es habitual el que estos nos exijan el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas por lo que la relación con este Grupo de Interés es mútuo y biunívoco.

**Indique la naturaleza jurídica de la entidad detallando su organigrama**

SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL PRIVADO

**Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 principios mediante indicadores**

La sociedad ha incorporado en el ejercicio 2017 el seguimiento y control a través del Sistema de Calidad refrendado por Aenor, por medio de la implantación de indicadores que se analizan en cada una de las reuniones de Revisión del Sistema Semestrales.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del pacto Mundial e insique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también cargo ejecutivo.

Existe un Consejo de Administración y un Comité de Calidad. Dentro del Comité de calidad está como responsable del mismo el Presidente del Consejo de Administración así como los Directores de las Diferentes Áreas o Departamentos que son auditados por el Responsable de Calidad y que en nuestro caso es el Presidente de la Compañía quién realiza funciones ejecutivas siendo el máximo cargo ejecutivo de la empresa.

### Organigrama

Véase apartado específico en este Informe

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc)

Cohispania siempre ha estado presente y ayudado en los momentos en los que se producen algunos desastres naturales que afectan a diferentes países en colaboración con la ONG Fundación Bangassou o bien destinando el coste de las felicitaciones de navidad a ayudas humanitarias sustituyendo estas por felicitaciones informatizadas e ingresando el coste de las iniciales en las cuentas que en cada caso se publican en estos casos.

MAS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.cohispania.com](http://www.cohispania.com)



## 4. 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 los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

- **Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.
- **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. Las acciones o proyectos son el resultado de las decisiones que se toman en función de los resultados de los indicadores de seguimiento.
- **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. La herramienta es la confirmación de que los indicadores de seguimiento facilita al sistema verificándose la eficiencia de las medidas tomadas.
- **Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento). En este punto cabe resaltar el compromiso de Cohispania al haber implantado en su Sistema de Calidad refrendado por AENOR indicadores de seguimiento que son analizados en cada una de las semestrales reuniones de revisión del Sistema de Calidad.

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.



## 5. ANÁLISIS



**DERECHOS HUMANOS**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

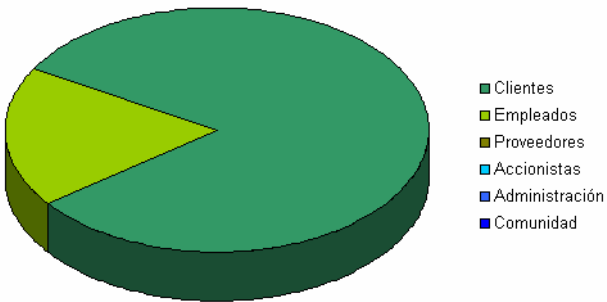
**ANTICORRUPCION**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas  
Por Grupos de Interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Cientes: 13
- Empleados: 3
- Proveedores: 0
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medioambiente: 13

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



37



## 6. GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Cohispania, S.A. reafirma su compromiso con la política y los objetivos que persiguen la protección y desarrollo de estos principios. A este respecto, desde el año 2000 venimos realizando un constante seguimiento de la satisfacción del cliente que forma parte de los indicadores de calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción. Dichos indicadores forman parte del Sistema de Calidad refrendado por AENOR.

### **Observaciones Genéricas**

Cohispania, S.A. aplica y establece una sistemática política concreta para la medición de la satisfacción de sus clientes, y así clasificar la percepción que tienen los mismos sobre la prestación de los servicios y el cumplimiento de los requisitos establecidos. Estas encuestas de satisfacción al cliente se realizan en dos momentos a lo largo de un ejercicio, habiendo sido siempre positivo y logrado los objetivos planteados año a año.

### **Comentarios**

Esta política se inicia cuando se determina la necesidad de obtener informaciones concretas sobre la satisfacción de los clientes de Cohispania, S.A. en cuanto a los servicios que se les ofrecieron. Los clientes son la razón de trabajo de Cohispania, S.A., y por ello mediante el trabajo bien hecho se cubrirán las expectativas de los clientes.

Tras la recepción de los cuestionarios de satisfacción estos son tabulados a los efectos de hacer una comparativa con las encuestas realizadas en meses anteriores y poder comprobar la evolución del Indicador de Calidad relativo a este punto.

La Dirección Comercial es quién realiza este proceso y transmite tras la tabulación los datos al Sistema de Calidad, donde son analizados por el Responsable de Calidad (en nuestro caso el presidente de la compañía).

Adicionalmente a este proceso realizado por iniciativa de nuestro propio sistema de calidad, estamos obligados por Ley a disponer de un Servicio de Atención al Cliente quién puede hacer sus reclamaciones o quejas a través de nuestra Web.

En el caso de producirse estas, el Titular del Servicio de Atención al Cliente, ajeno a la estructura organizativa y empresarial de Cohispania, resuelve las quejas o reclamaciones (según ley) en el plazo máximo de 2 meses. Anualmente en el primer Consejo de Administración de cada Ejercicio, se adjunta el Informe que emite el Titular de dicho Servicio.

Durante el ejercicio 2016 no hubo ninguna reclamación oficial.

En el caso de encontrar, entre las encuestas de Satisfacción al Cliente un resultado negativo, se tratará dicha situación en una convocatoria extraordinaria del Área de Calidad a los efectos de tomar las Acciones Correctivas o Preventivas oportunas.

### **Objetivos**

Es objetivo primordial de Cohispania, S.A. conseguir el máximo nivel de satisfacción de cada cliente. Como ya hemos explicado este proceso está refrendado por las auditorías de seguimiento y renovación de AENOR a nuestro sistema de calidad.

### **VALORACIÓN NEGATIVA DE LOS CLIENTES**

NO han existido valoraciones negativas de nuestros clientes en el periodo analizado en este Informe.

### **Observaciones Genéricas**

Por todo ello Cohispania, S.A. asume el compromiso con la Calidad Total disponiendo los recursos necesarios para alcanzar la Excelencia y estableciendo las medidas correctivas o preventivas adecuadas para asegurar que la política de calidad sea practicada por todos los empleados y colaboradores.

### **Comentarios**

EL Sistema de Calidad de Cohispania, S.A. está estructurado de modo que todo el personal de la compañía está obligado a identificar posibles incidencias que puedan afectar a la calidad del servicio al cliente.



## 7. GRUPOS DE INTERÉS - EMPLEADOS

## **ACCIDENTES LABORALES**

Cohispania, S.A. busca el menor margen de probabilidad y consecuencia en los trabajos ejecutados para así minimizar los incidentes y accidentes laborales. No obstante hemos de remarcar que dentro de las posibilidades de accidentes laborales, nuestro personal dispone de unas instalaciones plenamente ordenadas y controladas por el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, no realizando ninguna actividad física que pueda implicar riesgo alguno pues nuestra actividad es de servicios.

## **Observaciones Genéricas**

El Sistema de Gestión desarrollado por Cohispania, S.A. alcanza todas las actuaciones relativas a los procesos y servicios de la empresa que afectan al cuidado de los trabajadores, equipos y medio ambiente.

## **Comentarios**

La Prevención de Riesgos Laborales está enfocada a una mejora continua de las condiciones de trabajo, para la cual se deben adoptar medidas y realizar actividades en todas las fases de desarrollo de la empresa con el fin de evitar y/o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Tratamos de fomentar una cultura preventiva para evitar posibles situaciones de riesgo. Es imprescindible la identificación de dichos riesgos, de manera que teniéndose conocimiento de su existencia sean evitados o, de no ser esto posible, sean analizados, evaluados y registrados, como paso previo a su eliminación, reducción, control y como actividad necesaria para el control del propio sistema.

## **Objetivos**

El objetivo de nuestro Sistema de Gestión de Prevención es alcanzar la "Excelencia Operacional" de todo nuestro personal y por consiguiente el "Daño 0".

Cohispania, S.A. no ha tenido en el periodo analizado en este Informe ningún incidencias de siniestralidad por lo que no han existido no conformidades.

Cohispania, S.A. cumplirá y hará cumplir de forma estricta la Legislación vigente y los Requisitos Legales internos de la Empresa a todo el personal de la empresa y partes interesadas y por último, fomentar una Cultura Preventiva y desarrollar planes preventivos dirigidos a la mejora continua de la seguridad y salud de los trabajadores.

## **IGUALDAD DE GÉNERO**

Cohispania, S.A. se compromete a promover, fomentar y asegurar la igualdad de género en el empleo, rechazando cualquier práctica de discriminación.

### **Observaciones Genéricas**

Prueba de ello es que 2/3 de los empleados son mujeres.

### **Comentarios**

La igualdad de género está implantada en Cohispania, S.A. gracias al impulso de políticas concretas de selección de personal y de promoción interna, de tal forma que exista plena igualdad de oportunidades entre trabajadores de ambos géneros.

Entre los elementos de formación que posibilite el crecimiento o desarrollo del personal de la compañía se ha incluido entre los Objetivos de Calidad la creación de un sistema de formación continuada e-learning para el ejercicio 2017, actualmente en desarrollo.

### **Objetivos**

La imagen de trabajo e igualdad en nuestra empresa debe reflejarse hacia el exterior con una forma positiva, de tal forma que Cohispania, S.A. esté valorada como una compañía donde se promueve la igualdad de género.

## **APOYO AL EMPLEADO A EJERCER SU DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

Aún no estando obligados por Ley, por el tamaño de empresa que es Cohispania, S.A., esta promueve el derecho de sus trabajadores de ejercer la negociación colectiva, de tal forma que funcione eficazmente y de buena fe por todas las partes.

### **Comentarios**

Cohispania, S.A. destaca el cumplimiento de la legalidad vigente en materia laboral como uno de sus principales objetivos, además de implantar y mantener una constante relación entre toda la Dirección de la empresa y los empleados, que garantice el mantenimiento de la paz social y la ausencia de conflictos laborales entre trabajadores y empleadores.

## **Objetivos**

La vinculación de los intereses personales de cada trabajador con las necesidades propias de la empresa para mantener una plantilla cohesionada y motivada es uno de los objetivos primordiales de Cohispania, S.A., además de ofrecer a estos mismos trabajadores unas condiciones competitivas en las que puedan desarrollar su carrera profesional.

## **IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL**

La protección del Medioambiente es uno de los objetivos más importantes de la actividad de Cohispania, S.A. quién aplica y desarrolla los principios de su Política ambiental. Es objetivo para el próximo ejercicio 2018 obtener la Certificación ISO 14001:2015.

## **Observaciones Genéricas**

Cohispania, S.A. asegura el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable a la actividad de la empresa, y considera el respeto por el Ambiente como un factor decisivo en la gestión diaria de la compañía.

## **Comentarios**

Cohispania, S.A. implanta estos elementos a través de medidas como la recogida selectiva de residuos, la potenciación de medidas de ahorro en el consumo de recursos entre otras, priorizando en la prevención de la contaminación, además de formar y sensibilizar a todos sus trabajadores sobre la importancia de su participación y responsabilidad en la conservación del ambiente en su ámbito de actuación.

## **Objetivos**

Los principales objetivos de Cohispania, S.A. son los de promover la mejora en el ámbito ambiental y la prevención de la contaminación, así como alcanzar una optimización y minimización de la gestión de los residuos en todas las actividades desarrolladas por nuestra empresa y sus oficinas.

## **BUEN AMBIENTE LABORAL**

Cohispania, S.A. fomenta un ambiente de trabajo basado en el respeto, la responsabilidad y el comportamiento seguro en todo el personal, colaboradores y partes interesadas.



## **Código Ético / Conducta - Política**

En los últimos años, y tras la entrada en vigor de la Ley 41/2007 de 7 de diciembre por la que se modificó la Ley 2/1981, de 25 de marzo, "de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que establece determinada norma tributaria" Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A. (en adelante Cohispania) estableció por medio de un Reglamento Interno de Conducta la forma de actuar de la compañía para garantizar la independencia de la actividad y evitar conflictos de interés, con los directivos o las personas de las entidades de crédito que estuvieran relacionadas con la concesión o comercialización de créditos o préstamos hipotecarios. Dicho Reglamento Interno de Conducta fue aprobado y entró en vigor el 30 de junio de 2009 en el Consejo de Administración que celebró la sociedad en dicha fecha.

Desde entonces hemos venido cumpliendo y ratificando año a año dicho Reglamento Interno de Conducta adhiriéndose a este todo el personal de la compañía y uniéndose no solo para el mero cumplimiento de la norma sino como compromiso de actuación en línea con los preceptos éticos más exigentes.

Dicho Reglamento Interno de Conducta fue integrado en el Sistema de Calidad de Cohispania refrendado y auditado por Aenor en sus respectivas Auditorias de Seguimiento y Renovación.

El 13 de abril de 2013 fue publicado en el BOE nº 89, el Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, "por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave" y en el que de forma específica en su Disposición Final Primera se modifica el Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, "sobre régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación" en el que se hace constar que:

- Las sociedades de tasación deberán contar con un consejo de administración en el que todos sus miembros, así como los del consejo de administración de su entidad dominante cuando exista, sean personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, que posean conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y que estén en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad.
- Igualmente especifica que los requisitos de honorabilidad y conocimiento y experiencia deberán concurrir también en los directores generales o asimilados, así como en las personas que asuman

funciones de control interno u ocupen puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad y de su dominante, conforme establezca el Banco de España.

- A estos efectos, la valoración de la idoneidad de los miembros del consejo de administración, así como de los directores generales o asimilados y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos claves para el desarrollo diario de la actividad de la entidad, se ajustará a los criterios y procedimientos de control de la honorabilidad, experiencia y buen gobierno establecidos en el artículo 2 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, "sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito".

De igual modo este Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, indica la Directiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2006, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio atribuye a la Autoridad Bancaria Europea la función de garantizar la existencia de directrices para la evaluación de la idoneidad de las personas que efectivamente dirigen la actividad de la entidad de crédito. En cumplimiento de esta previsión, la citada autoridad emitió en fecha 22 de noviembre de 2012 directrices en materia de gobierno corporativo de entidades de crédito.

A pesar de que las directrices referidas no tienen naturaleza vinculante, los órganos reguladores españoles han considerado claramente positivo para nuestro país alinear, nuestra regulación financiera sobre la materia con los estándares europeos.

Sigue dicho preámbulo indicando que a pesar de que estas orientaciones se refieren exclusivamente a las entidades de crédito, con la finalidad de mantener la consistencia en el régimen de honorabilidad y experiencia anteriormente vigente, la nueva normativa se aplicará a un amplio rango de entidades financieras que abarca, además de a las entidades de crédito, a las entidades de dinero electrónico, entidades de pago, sociedades de tasación, sociedades de reafianzamiento, establecimientos de cambio de moneda extranjera y sociedades financieras mixtas de cartera.

El 15 de mayo de 2013 fue publicada en el BOE nº 116, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, haciéndose referencia en el Capítulo II, al refuerzo de la independencia de las sociedades de tasación respecto de las entidades de crédito.

Uno: Expone el legislador en su Artículo 4 la modificación de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del

Mercado Hipotecario redactando de nuevo el artículo tercero de la siguiente manera:

«1. Las sociedades de tasación y los servicios de tasación de las entidades de crédito estarán sometidas a los requisitos de homologación previa, independencia y secreto que se establezcan reglamentariamente.

2. Las sociedades de tasación cuyos ingresos totales deriven, en el período temporal que reglamentariamente se establezca, al menos en un 10 por cien de su relación de negocio con una entidad de crédito o con el conjunto de entidades de crédito de un mismo grupo, deberán, siempre que alguna de esas entidades de crédito haya emitido y tenga en circulación títulos hipotecarios, disponer de mecanismos adecuados para favorecer la independencia de la actividad de tasación y evitar conflictos de interés, especialmente con los directivos o las unidades de la entidad de crédito que, sin competencias específicas en el análisis o la gestión de riesgos, estén relacionados con la concesión o comercialización de créditos o préstamos hipotecarios.

Esos mecanismos consistirán al menos en un reglamento interno de conducta que establezca las incompatibilidades de sus directivos y administradores y los demás aspectos que resulten más adecuados para la entidad, atendiendo a su tamaño, tipo de negocio, y demás características. El Banco de España verificará dichos mecanismos y podrá establecer los requisitos mínimos que deban cumplir con carácter general y requerir a las entidades, de manera razonada, para que adopte las medidas adicionales que resulten necesarias para preservar su independencia profesional.

La obligación de disponer de esos mecanismos afectará también a los servicios de tasación de las entidades de crédito. Igualmente afectará a aquellas sociedades de tasación en las que ejerzan una influencia significativa, accionistas con intereses específicos en la promoción o comercialización de inmuebles, o en actividades que, a juicio del Banco de España, sean de análoga naturaleza.

... ..

4. Las sociedades de tasación deberán someterse a auditoria de cuentas, ajustando el ejercicio económico al año natural. La revisión y verificación de sus documentos contables se realizará de acuerdo con lo previsto en las normas reguladoras de la auditoria de cuentas.»

Dos: También se modifica el apartado 2.1).1ª del artículo tercero bis (relativo a los incumplimientos de cualesquiera de las obligaciones por parte de las sociedades de tasación) quedando redactado de la siguiente manera:

«1.ª El incumplimiento, durante un período superior a tres meses, del requisito del capital social mínimo exigible para ejercer la actividad de tasación en la legislación del mercado hipotecario, así

como, durante igual período, la ausencia, o la cobertura por importe inferior al exigible, del aseguramiento de la responsabilidad civil establecido en esa misma normativa.»

Tres: Del mismo modo se modifica la redacción de la letra a) del artículo tercero bis.4 bis (relativo a los incumplimientos de cualesquiera de las obligaciones por parte de las sociedades de tasación) quedando redactado de la siguiente manera:

«a) El Banco de España incoará obligatoriamente un procedimiento sancionador cuando exista una comunicación razonada de otro organismo o autoridad administrativa en la que se ponga de manifiesto que la prestación irregular de los servicios de tasación ha tenido repercusiones en su campo de actuación administrativa. Asimismo, el Consejo de Consumidores y Usuarios podrá solicitar al Banco de España la incoación de un procedimiento sancionador cuando, a su juicio, se ponga de manifiesto la prestación irregular de los servicios de tasación.»

Cuatro: El artículo tercero bis I) queda redactado del siguiente modo:

«Las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, estarán obligadas a aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que, sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación. El incumplimiento de esta obligación se entenderá en todo caso como infracción grave o muy grave de la entidad de crédito en los términos de los artículos 5.d) o 4.e), respectivamente, de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, respectivamente.»

Cinco: Los apartados 1 y 2 del artículo tercero quedan redactados de la siguiente manera:

«1. Toda persona física o jurídica que pretenda adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa en una sociedad de tasación deberá informar previamente de ello al Banco de España. Asimismo, se deberá comunicar al Banco de España, en cuanto tengan conocimiento de ello, las adquisiciones o cesiones de participaciones en su capital que traspasen el nivel señalado en el apartado 2 de este artículo. Queda prohibida la adquisición o mantenimiento por parte de las entidades de crédito, de forma directa o indirecta, de una participación significativa en una sociedad de tasación. Idéntica prohibición de adquisición o mantenimiento de participaciones significativas en una sociedad

de tasación se extenderá a todas aquellas personas físicas o jurídicas relacionadas con la comercialización, propiedad, explotación o financiación de bienes tasados por la misma.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por participación significativa en una sociedad de tasación aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por cien del capital o de los derechos de voto de la sociedad.

También tendrá la consideración de participación significativa aquella que, sin llegar al porcentaje señalado, permita ejercer una influencia notable en la sociedad.»

En su Disposición adicional segunda se expone que el Banco de España emitirá un Informe sobre la independencia de las sociedades de tasación con la siguiente redacción:

En el plazo de tres meses desde la aprobación de esta Ley, el Banco de España remitirá al Gobierno un informe en el que se analicen las posibles medidas a impulsar para, en aras de garantizar la estabilidad financiera y el correcto funcionamiento del mercado hipotecario, se fortalezca la independencia en el ejercicio de la actividad de las sociedades de tasación y la calidad de sus valoraciones de bienes inmuebles.

Continuando con la independencia de las sociedades de tasación en la Disposición transitoria tercera, sobre el Régimen de participaciones significativas en una sociedad de tasación, el legislador establece:

Las entidades de crédito, así como las personas físicas o jurídicas relacionadas con la comercialización, propiedad, explotación o financiación de bienes tasados por aquellas, deberán reducir sus participaciones en las sociedades de tasación en cumplimiento de lo previsto en el artículo 3 ter de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, en el plazo máximo de 1 año desde la entrada en vigor de esta Ley.

El 31 de julio de 2014 fue publicado en el BOE nº 185, la Circular 3/2014, de 30 de julio, del Banco de España, a las entidades de crédito y sociedades y servicios de tasación homologados, por la que se establecen medidas para fomentar la independencia de la actividad de tasación mediante la modificación de las Circulares 7/2010, /1998 y 4/2004, y se ejercitan opciones regulatorias en relación con la deducción de activos intangibles mediante la modificación de la Circular 2/2014.

Expone el Supervisor (Banco de España) en el preámbulo de dicha Circular la necesidad de fomentar la independencia de las sociedades de tasación como requisito para favorecer, especialmente en el ámbito del mercado hipotecario, la calidad de las tasaciones que estas realizan y que fue claramente percibida por el legislador en 2007 al modificar, a través de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, el

artículo 3 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, estableciendo la obligación de que aquellas sociedades de tasación que tuvieran fuertes relaciones de negocio con entidades de crédito, o accionariales con dichas entidades u otros accionistas con intereses en el ámbito de la promoción o comercialización inmobiliaria, dispusieran de determinados mecanismos para asegurar su independencia profesional y prevenir conflictos de interés.

... ..

Las entidades de crédito, así como las personas físicas o jurídicas relacionadas con la comercialización, propiedad, explotación o financiación de bienes tasados por aquellas, deberán reducir sus participaciones en las sociedades de tasación en cumplimiento de lo previsto en el artículo 3 ter de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, en el plazo máximo de 1 año desde la entrada en vigor de esta Ley.

... ..

La diversidad de normas que se modifican entraña, correlativamente, una variedad de títulos competenciales que habilitan para ello, sin perjuicio, por otra parte, de la atribución general al Banco de España de las facultades de supervisión de las entidades de crédito y de las sociedades y servicios de tasación homologados realizada por la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y por la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, respectivamente.

Las modificaciones introducidas en la Circular 7/2010, de 30 de noviembre, se realizan en el marco de las habilitaciones normativas contempladas, por un lado, en el apartado 2 del artículo 3 de la repetida Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, y, por otro, en el apartado 2 de la disposición final tercera del Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación. Este Real Decreto faculta igualmente, a través del apartado 3 de su artículo 15, al Banco de España para solicitar de los servicios y sociedades de tasación, de forma individual o general, cuanta información resulte adecuada para el ejercicio de sus competencias de supervisión, habilitación esta a cuyo amparo se modifica la Circular 3/1998, de 27 de enero.

En la Norma primera. Modificaciones de la Circular 7/2010, de 30 de noviembre se introducen cambios indicando:

1. Se añaden, como destinatarios de la referida circular, las sociedades y servicios de tasación homologados, por lo que en adelante la norma se identificará como «Circular del Banco de

España 7/2010, de 30 de noviembre, a las entidades de crédito y sociedades y servicios de tasación homologados, sobre desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario».

Se añaden las siguientes nuevas normas:

En la Norma Cuarta. Mecanismos para favorecer la independencia de la actividad de tasación se indica:

Los servicios de tasación de entidades de crédito, así como las sociedades de tasación a que se refiere el artículo 3.2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, deberán informar al Banco de España de los mecanismos que, a tenor de lo indicado en el citado precepto, hayan establecido para favorecer la independencia de la actividad de tasación y evitar conflictos de interés, y que al menos deberán constar del reglamento interno de conducta al que se alude en la norma siguiente. Esta información deberá mencionar el órgano interno que haya aprobado esos mecanismos e incluir una descripción detallada de ellos.

... ..

La información a que se refiere el párrafo anterior deberá comunicarse al Banco de España no más tarde del 31 de marzo del ejercicio en que, de conformidad con los criterios establecidos en la disposición final tercera del Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, cumplan la condición prevista en él. En los supuestos a que se refiere el párrafo tercero del artículo 3.2 de la aludida ley, la repetida información habrá de ser remitida por las sociedades de tasación afectadas en el plazo de un mes desde el momento en que conozcan o deban conocer que se encuentran comprendidas en la situación a que se refiere el citado párrafo.

Cualquier modificación de los mecanismos establecidos para favorecer la independencia de la actividad de tasación y evitar conflictos de interés deberá ser, asimismo, comunicada al Banco de España en el plazo de un mes, a contar desde su aprobación.

El Banco de España verificará la adecuación de esos mecanismos, pudiendo requerir a los servicios y sociedades de tasación, de manera razonada, para que adopten las medidas adicionales que resulten necesarias a fin de preservar su independencia profesional.

En la Norma Quinta se detalla el contenido mínimo del reglamento interno de conducta que se detalla más adelante en este Reglamento de Cohispania.

En la Norma segunda. Modificaciones de la Circular 3/1998, de 27 de enero, se introducen modificaciones sobre información a rendir al Banco de España.

En la Disposición transitoria primera se detalla:

Los servicios de tasación de las entidades de crédito existentes a la fecha de entrada en vigor de esta circular y las sociedades de tasación que a dicha fecha se encuentren en alguna de las situaciones previstas en el artículo 3.2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, deberán remitir al Banco de España la información a que se refiere la norma cuarta de la Circular del Banco de España 7/2010, de 30 de noviembre, a las entidades de crédito y sociedades y servicios de tasación homologados, sobre desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de la norma primera de la presente circular.

En la Disposición transitoria segunda se detalla:

Las sociedades de tasación deberán remitir los estados III, IV y V de la Circular 3/1998, de 27 de enero, correspondientes al período, sea este trimestral o semestral, en que se produzca la entrada en vigor de esta circular, ajustándose a las modificaciones incluidas en aquellos en la norma segunda. No obstante, la información que se ha de incluir en dichos estados que se refiera a tasaciones realizadas con anterioridad a dicha entrada en vigor podrá, exclusivamente en aquellos supuestos en que la entidad no pueda disponer de datos reales sin incurrir en costes desproporcionados, basarse en estimaciones fundadas.

Asimismo, las sociedades de tasación deberán remitir al Banco de España, con el formato modificado por la norma segunda de este texto, el estado III.1, Distribución de tasaciones, correspondiente a los trimestres naturales de 2014 que ya hubieran transcurrido a la entrada en vigor de esta circular, aun cuando ya lo hubieran enviado con anterioridad con el formato previo.

El plazo para la remisión de los estados a que se refieren los párrafos anteriores finalizará el 30 de noviembre de 2014.

En base a todo lo anteriormente expuesto, sobre los diferentes cambios legislativos habidos, desde Cohispania hemos querido adaptar dichos criterios a la actividad propia de tasación por medio de este Reglamento Interno de Conducta que en las siguientes páginas de estos documentos se describe, que fue aprobado en su primera versión por el Consejo de Administración de la sociedad celebrado el 10 de septiembre de 2013 y en la actual en el Consejo de Administración de la sociedad celebrado el 4 de noviembre de 2014.



Como Presidente de Cohispania, animo a todos los empleados y colaboradores a seguir en esta línea de compromiso con nuestros principios de actuación, conociendo y aplicando con rigor este Reglamento en el trabajo del día a día.

No debemos perdernos en el mero cumplimiento de las normas legales sino convertir estas en la base de unos principios de Ética profesional que nos ayuden a construir de forma continuada las bases fundamentales de nuestro trabajo.

Este comportamiento ético se asienta sobre los principios y los valores de la firma y por lo tanto, conocerlos ha de ser una prioridad para todos, como lo es para Cohispania velar por su cumplimiento, lo que lleva a que todos, los que de forma directa o indirecta colaboran con la compañía, os familiaricéis con este Reglamento Interno de Conducta.

Con la clara determinación de que no nos limitemos a cumplir con las legalidades vigentes en cada instante, no con el deseo de ir más lejos, quisiera transmitir que todos los profesionales encontréis en este Reglamento cual debe ser el modo de actuar ante situaciones de difícil gestión ética, que sin pretender ser exhaustivo, ni convertirlo en una mera "lista de normas", ayude a sedimentar los fundamentos de un comportamiento ético y aclarar las incertidumbres que pudieran surgir en el trabajo del día a día.

## **SALUD Y SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

Además de cumplir la legislación vigente en materia de seguridad y salud Cohispania, S.A. fomentará un Sistema de Gestión Preventiva acorde a sus propios objetivos.

### **Observaciones Genéricas**

La Dirección de Cohispania, S.A., es consciente de la importancia de la Prevención de Riesgos Laborales. Por ello, aportará los medios y recursos necesarios no sólo para garantizar la seguridad de los trabajadores mejorando de manera efectiva las condiciones en las que se desarrolla la actividad de la empresa respecto a la Prevención de Riesgos Laborales, sino para desarrollar un sistema de Gestión Preventiva que se ajuste al desarrollo de la Actividad de la Empresa.

## **Comentarios**

Para la organización, el hecho de garantizar la Seguridad y Salud de los trabajadores supone un objetivo permanente y fundamental por lo tanto se establece una política desarrollada y aprobada por la Dirección de Cohispania, S.A., la cual debe ser difundida a todo el personal de la empresa para su conocimiento y cumplimiento de la misma.

## **Objetivos**

Los objetivos son la base para la mejora continua del sistema y para la reducción de los impactos asociados a las actividades Cohispania, S.A. sobre los propios trabajadores. No se realizará ningún trabajo de forma insegura que pueda producir daños en la salud de los trabajadores. Cohispania, S.A. tiene como objetivo fomentar e integrar en todos los procesos operativos de la empresa una Cultura Preventiva y desarrollar planes preventivos dirigidos a la mejora continua de la seguridad y salud de estos trabajadores



## 8. GRUPO DE INTERÉS - PROVEEDORES

## **CREAR RELACIONES ESTABLES CON LOS PROVEEDORES**

Cohispania, S.A. mantiene una constante relación con sus proveedores que se extiende a los meramente distribuidores de productos sino al conjunto de colaboradores externos (denominados en el sector como tasadores o valoradores) siendo elemento primordial el que dicha relación sea lo más duradera posible.

### **Observaciones Genéricas**

Cohispania, S.A. dispone de un apartado especial en su Sistema de Calidad que permite realizar la evaluación continuada del servicio que dan los diferentes proveedores exigiendo que todos ellos entre a formar parte de una normas de calidad comunes que por escalada logre que tanto la empresa como sus proveedores busquen como logro la excelencia en el servicio.

### **Comentarios**

El Sistema de Calidad procede mediante la homologación de los proveedores, realizada a través de un cuestionario y s realizan evaluaciones semestrales al conjunto de todo los proveedores. En caso de alcanzar el equivalente a un suspenso se procede a la comunicación de la deshomologación o colaboración con dicho proveedor.

### **Objetivos**

Alcanzar la Excelencia en el servicio de gestión y de calida técnica de los trabajos realizados por Cohispania a sus clientes.



## 9. GRUPO DE INTERÉS — MEDIOAMBIENTE

### **Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente**

Desde Cohispania, S.A. fomentamos y difundimos el NO uso del papel con el objetivo de proteger los bosques. Para ello ya hace muchos años pusimos en marcha un proceso informático que evita la emisión de informes en papel de modo que todos los servicios que desarrollamos son digitales con firma electrónica.

Adicionalmente para aquellos casos en los que inevitablemente sea necesario el uso del Papel, todos los documentos se escanean y el papel se destruye para su reciclaje.

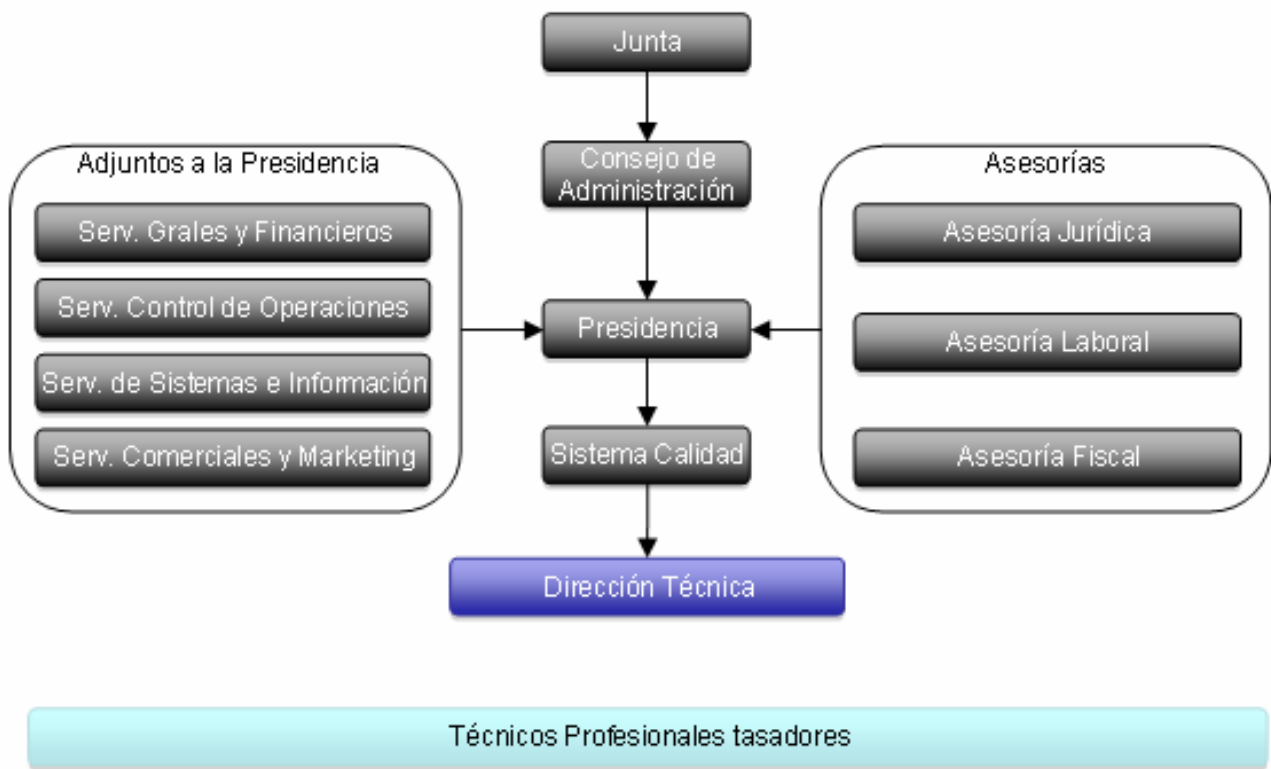
### **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

Aunque la actividad de Cohispania, S.A. son los servicios de valoración y no tenemos impactos sobre el medioambiente, si existen elementos que controlamos como es el consumo de energía eléctrica aprovechando al máximo la luz natural en beneficio de un uso eléctrico más bajo.

Nuestro impacto medio ambiental está directamente relacionado con los residuos que generamos y que como hemos comentado son muy escasos (solo y exclusivamente algo de papel) y que de forma controlada y organizada son destruidos y retirados para su reciclaje en los elementos que a tal efecto tiene la comunidad de propietarios de las oficinas para el mismo.



## 10. ORGANIGRAMA



The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text: "COMISIÓN ESPAÑOLA DE TASACIONES Y VALORACIONES S.A.", "Cohispania", "C.I.F. A-79199287", and "Paseo Arco de Triunfo - Madrid 28014".

Eduardo Serra Gesta  
 Presidente de Cohispania, S.A.