



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.

# Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A.

INFORME DE PROGRESO  
2017



Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones S.A. (CoHispania)  
Av. Europa, 34 - Edificio B, Esc. Izquierda 3º Derecha.  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

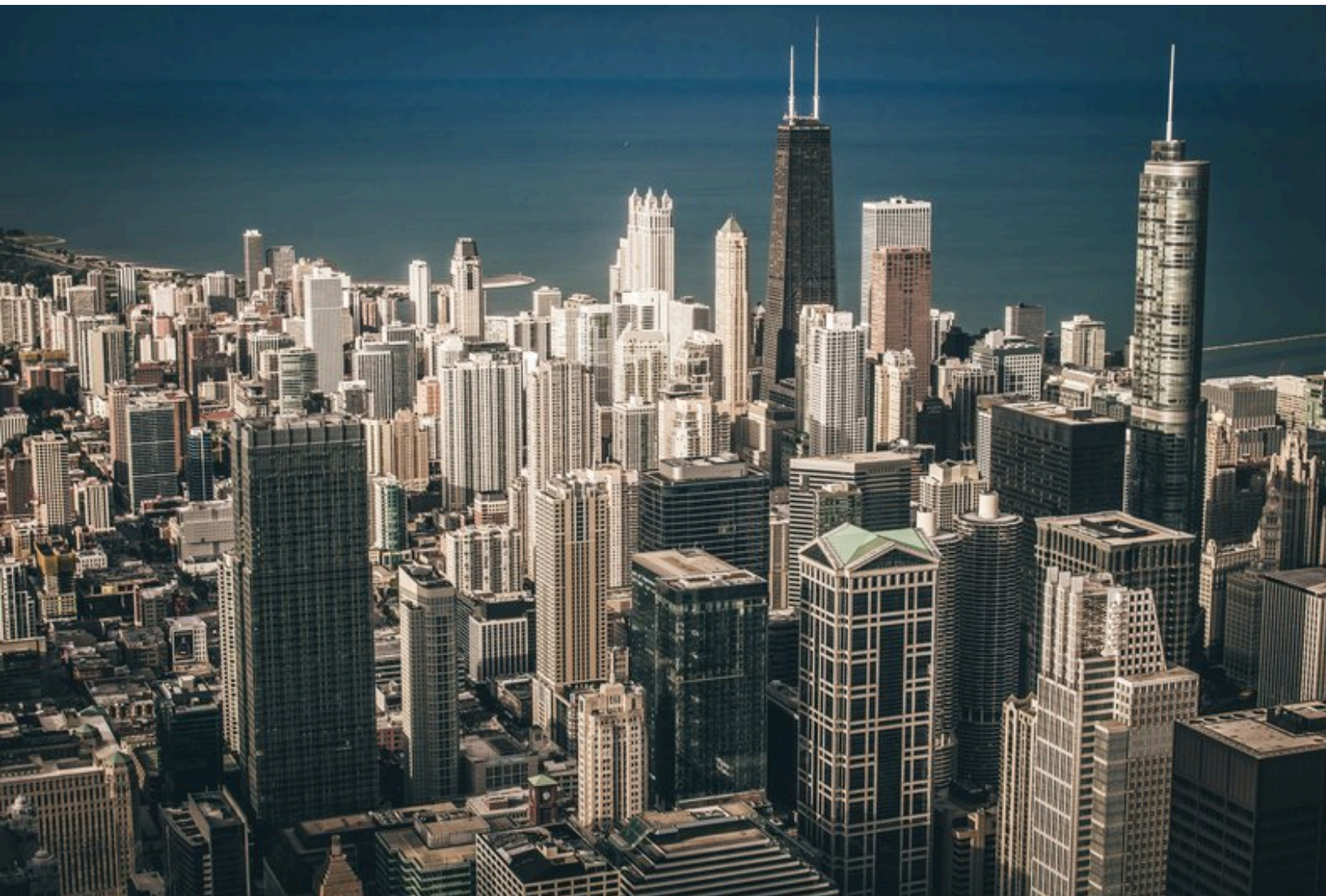
02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid a 7 de noviembre de 2018

Distinguidos Señores:

Por la presente me complace comunicarles la renovación y compromiso de Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A. (CoHispania, S.A), con los diez principios del Pacto Mundial en la siguiente manera y para cada uno de ellos:

- Apoyaremos y respetaremos la protección de los derechos humanos fundamentales mediante la comunicación y formación constante y fluida con todo el personal de la sociedad anteponiendo a la persona y sus derechos a los intereses de la empresa.
- Aseguraremos que nuestra empresa no es cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos aplicando con rigor nuestro Reglamento Interno de Conducta.
- Apoyaremos la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva dando absoluta prioridad a que todos nuestros empleados.
- Apoyaremos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción aplicando con rigor nuestro Reglamento Interno de Conducta, favoreciendo la conciliación familiar.
- Apoyaremos la erradicación del trabajo infantil aún cuando en CoHispania se cumple también se lo exigiremos a nuestros proveedores a través de las evaluaciones semestrales.
- Apoyaremos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación favoreciendo la contratación de personas con discapacidades y sin tener en consideración las creencias religiosas, culturales, de raza, etc.
- Mantendremos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente por la aplicación de la norma 14001-2015.
- Fomentaremos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental comprometiéndonos a través de conferencias, jornadas de trabajo y comunicaciones en las Redes Sociales
- Favoreceremos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente por aplicación directa de la Norma ISO-14001-2015.
- Trabajaremos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno cumpliendo con rigor las normas y legislaciones vigentes que nos obligan a las sociedades de valoración.

Por todo ello y en nombre de CoHispania, reafirmo el compromiso con el Pacto Mundial y con sus diez Principios rectores que lo guían.

De igual modo y por medio de esta comunicación presentamos nuestro Informe de Progreso correspondiente a los años 2017 y 2018.

Fdo: Eduardo Serra Gesta  
Presidente de Cohispania



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones S.A  
(CoHispania)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Europa, 34 - Edificio B, Esc. Izquierda 3º Derecha.

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Eduardo Serra Gesta

Persona de contacto

Eduardo Serra Gesta

Número total de empleados

30

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios Profesionales de Consultoría y Valoración (homologada por el Banco de España y registrada en la CNMV). Historia Más de 29 años en el sector nos permite, a través de nuestros servicios, reflejar el presente e intuir un futuro lleno de posibilidades. Esto es posible gracias a nuestro rigor profesional, independencia, ética, confidencialidad, transparencia, calidad, coordinación, colaboración e innovación técnica, formativa y tecnológica. Nuestro equipo Dilatada infraestructura multidisciplinar jerárquicamente estructurada, consolidada en el campo de la valoración y con una amplia experiencia en Consultoría y Valoración (+de 250 personas entre empleados directos y colaboradores externos). Valores Fiabilidad, Orientación al cliente y búsqueda de la excelencia, Versatilidad apoyada en la coordinación, colaboración, innovación técnica, formativa y tecnológica. Ética con Equilibrio, Responsabilidad y Capacidad de trabajo. Sostenibles y comprometidos con el medio ambiente.

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

960.000 – 24 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Desde Cohispania consideramos Otros Grupos de Interés a las Asociaciones de las que somos miembros.



Asaber: \* Miembro de la Asociación Española de Análisis de Valor (AEV) \* Miembro Corporativo de la Asociación Nacional de Valoradores Rumanos \* Miembro de Green Building Council España (GBCe).

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

CoHispania ha seleccionado a los Grupos de Interés a partir de la relación de agentes que forman parte del objeto propio de nuestra actividad (la valoración de todo tipo de activos fijo) así como nuestro compromiso con el medio ambiente razón por la que decidimos asociarnos a Green Building Council España. Adicionalmente se consideran también los criterios de Influencia, Dependencia, Proximidad y Representación.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España. Las relaciones con los países indicados se realiza mediante Partners por lo que no forman parte del Informe de Progreso.

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

Se ha seguido el estándar GRI para la creación de una matriz de materialidad en la que se han tenido en consideración los aspectos más significativos como: \* Calidad del servicio y satisfacción del cliente \* Cumplimiento normativo \* Mecanismos de control y gestión de riesgos \* Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales \* Transparencia en la relación comercial \* Localización u Resolución de Conflictos de Interés \* Igualdad de oportunidades \* Formación \*

Compromiso con el medio ambiente

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Mediante comunicaciones internas a través de nuestra Intranet, mediante circulares, por email y publicitándolo en nuestro Sistema Web. Manteniendo reuniones informativas con los colaboradores y empleados de la sociedad. Por difusión en redes sociales realizada por nuestro Departamento de Comunicación, Redes Sociales & Content Manager.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

CoHispania ha participado en las Jornadas celebradas el 22 de marzo de 2018 con la ponencia "Características de una hipoteca de eficiencia energética viable en España". CoHispania forma parte del Grupo de expertos en la Iniciativa Europea de Hipoteca Eficiente EeMAP promocionado por Green Building Council España (GBCe). CoHispania crea un Área específica en valoraciones en sostenibilidad y eficiencia energética. CoHispania participa en las Jornadas "Valor de la Edificación Sostenible: del intangible al tangible" CoHispania publica el artículo "Que es el Test Blower Door, sobre estanqueidad en las construcciones" CoHispania publica el artículo "Europa debe renovar 23.000 hogares diarios si quiere cumplir con los compromisos frente al cambio climático". La apuesta por los Principios del pacto

¿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

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Cientes: por medio del Sistema de Calidad ISO-9001-2015 en su apartado de encuestas de satisfacción a clientes. Empleados: mediante cursos de concienciación a través de nuestra plataforma Elearning y sesiones explicativas. Proveedores: mediante reuniones o constante comunicación con estos, procurando resaltar en todas ellas la importancia de que ellos también se adhieran al Pacto y verificando que sus servicios, productos y fabricación de estos cumplen con los 10 Principios e Integrado en nuestro sistema de Calidad). Socios / Accionistas: por medio de las comunicaciones expuestas en las reuniones del Consejo de Administración y Juntas de Accionistas a los que se aporta nuestra visión y ellos aconsejan con la suya. Comunicaciones al exterior: mediante comunicaciones de divulgación a través de nuestro Departamento de Comunicaciones y Redes Sociales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

CoHispania, S.A (Consultoría y Valoración) es una sociedad especializada en la valoración de todo tipo de activos cumpliendo con los estándares de valoración más reconocidos a nivel internacional y por supuesto a nivel nacional. En este último apartado CoHispania, está inscrita en el Registro Oficial de

Entidades de Tasación del Banco de España con el nº 4368 y Registrada en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). La sociedad está estructurada en 3 grandes Áreas (Técnica y Corporativa, Apoyo y Negocio) manteniendo total independencia entre el Área Comercial y resto de Áreas para evitar conflictos de Interés y mantener la independencia en la emisión de Presupuestos y de los Informes elaborados para los clientes. El Área Técnica y Operativa tiene como funciones el Control y supervisión de todos los trabajos o servicios realizados por la sociedad. Las Áreas de Apoyo: tiene como función dar apoyo técnico a toda la organización a través de sus áreas de Informática, Financiera, Internacional. Comunicación y RRSS, Estudios, Calidad y Formación. El Área Comercial es el conjunto de recursos técnicos y humanos que mantienen la relación habitual con los clientes, analizan los nuevos nichos de mercado, responsable de captar negocio, controlar y seguir el nivel de satisfacción de los clientes y estudios y análisis de posibles incidencias que los clientes pudieran trasladar a la sociedad. Estamos adheridos al Cumplimiento de los principios establecidos por el Real Decreto 775/1995, al Código Ético de la Asociación Española de Análisis de Valor (AEV) y a los principios del Estándar Ético Internacional (IESC). La Comisión de Evaluación, Nomenclaturas, Ética y Conducta (CENEC) tiene entre sus funciones: - Redactar, publicar y mantener permanentemente actualizado nuestro Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el que se han insertado los 10 Principios del Pacto Mundial - Atender las consultas, inquietudes y recibir las comunicaciones relativas a la detección de posibles conflictos de interés o de dependencia asegurando en todo momento la debida confidencialidad y la inexistencia de represalias por este motivo.. - Vigilar y hacer cumplir las obligaciones que emanan del RIC - Velar por el fomento de la independencia, por si o mediante propuestas a los órganos ejecutivos. - Analizar, asesorar, desarrollar procedimientos y proponer acciones encaminadas a la toma de decisiones en las que concurran aspectos que pudieran derivar en

conflictos de interés. - Promover el comportamiento ético en toda la organización de la sociedad y del grupo. - Realizar la evaluación del Colectivo Sujeto afecto al RIC. - Realizar la evaluación de los potenciales nombramientos siguiendo lo establecido en el Sistema de Calidad de CoHispania refrendado por AENOR conforme a la UNE-ICO-9001-2015. - Custodiar los documentos e informaciones relativas a las evaluaciones y resolución de los conflictos de interés e independencia, imposibilitando el acceso a dicha información a todo personal ajeno a esta Comisión (CENEC) - Comunicación al Consejo de Administración de los Nombramientos aprobados por la Comisión y en caso de nuevas contrataciones comunicar al Responsable de Recursos Humanos y Dirección Financiera de dichas decisiones. - Aplicar, caso de ser necesarios, las sanciones por incumplimiento que correspondan.

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

Des del Departamento de Calidad se realiza el control de los 10 Principios mediante el seguimiento en las reuniones de Coordinaciones Trimestrales establecidas en nuestro sistema de Calidad.

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

Corresponden a Presidente de la sociedad apoyado la Comisión CENEC y por los distintos responsables de Departamentos la función de revisar y controlar los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El Presidente no solo ostenta la máxima autoridad en el Gobierno de la sociedad sino que también desarrolla funciones ejecutivas.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## 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.)

Entre los objetivos del Plan Estratégico 2018-2021 está el incremento de la participación de los directivos de la sociedad en las diferentes iniciativas de los 17 objetivos de desarrollo sostenible con especial atención a: - Educación de Calidad: a través de nuestra plataforma Elearning transmitiendo todos los conocimientos necesarios para el desarrollo de la persona. Muchos de los cursos que se están creando serán gratuitos para facilitar el acceso a la población de la sociedad. - Igualdad de Género: mantener la política de la sociedad y seguir en la vía actual en la que la distribución laboral en la compañía tenga equidad e igualdad tanto en el número de personas de diferentes géneros y no establecer diferencias remuneratorias discriminatorias. - Ciudades y Comunidades Sostenibles: mediante nuestra participación en la Iniciativa EeMAP (Horizonte 2020) sobre hipotecas eficientes y valoraciones eficientes que premien a aquellas construcciones que tengan mejores calificaciones en eficiencia energética y sostenibilidad de la construcción - Acción por el Clima: a través de nuestras campañas de divulgación tanto internas como externas a través de redes sociales. Igualmente y relacionado con el impacto ambiental y el consumo energético la sociedad ha iniciado la obtención de la Certificación ISO-14001-2015 (Sistemas de Gestión Ambiental) y la ISO 50001-2018 Sistemas de gestión de la energía.

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

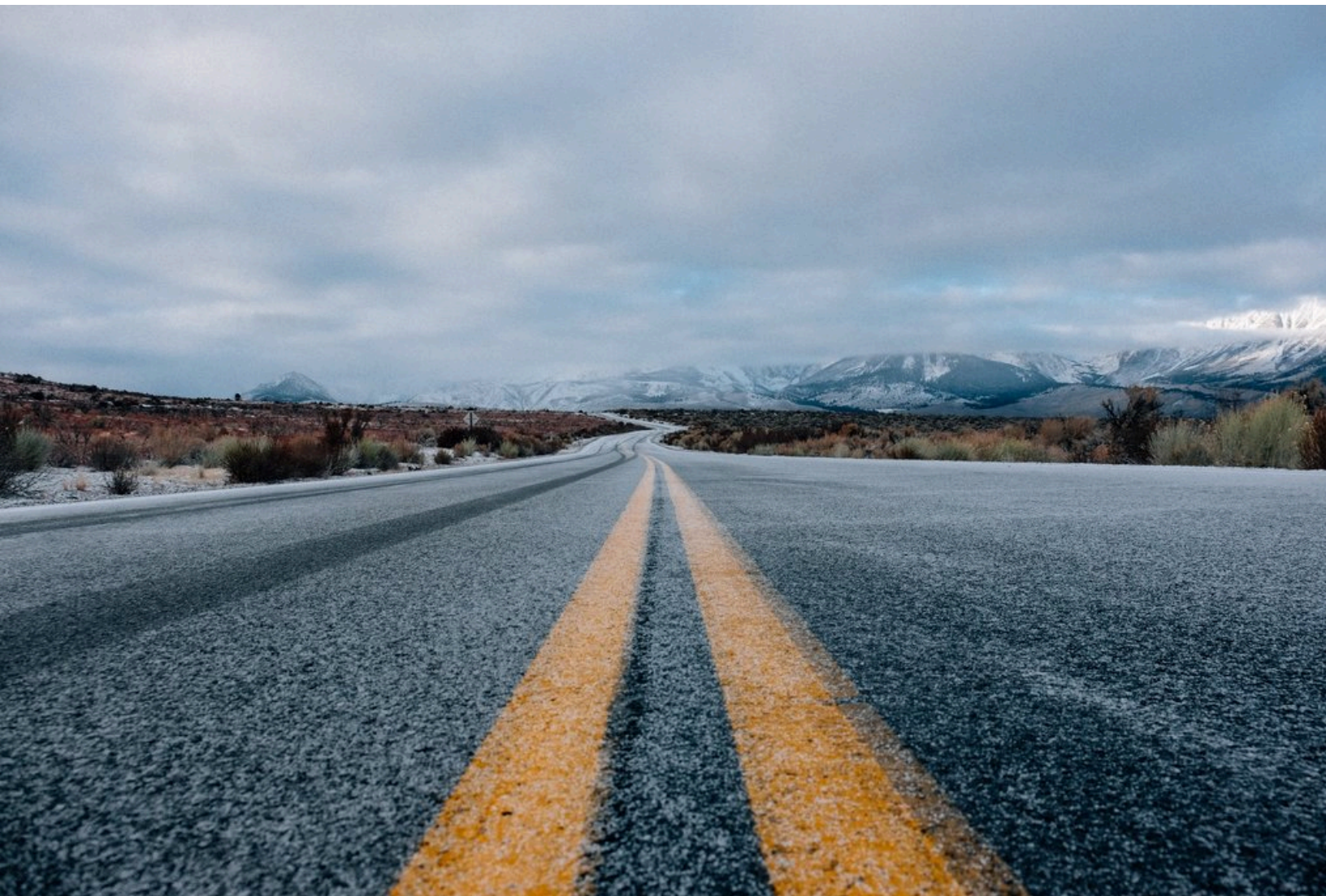
Las empresas y proveedores de servicios o productos a la sociedad conocen, en la mayoría de las ocasiones, la existencia de los 10 Principios por medio de nuestra Web donde declaramos de forma destacada la importancia de estos y en las reuniones que

mantenemos con ellos, solicitando su inscripción como socio al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Todos los directivos de la empresa promueven, controlan y verifican el cumplimiento de los principios en la sociedad y en la relación con los agentes externos a la misma

Dirección Web

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





# 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.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS



14

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIO AMBIENTE



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

#### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 30
- Empleados: 27
- Proveedores: 6
- Accionistas: 5
- Administración: 0
- Comunidad: 1
- Medio ambiente: 9

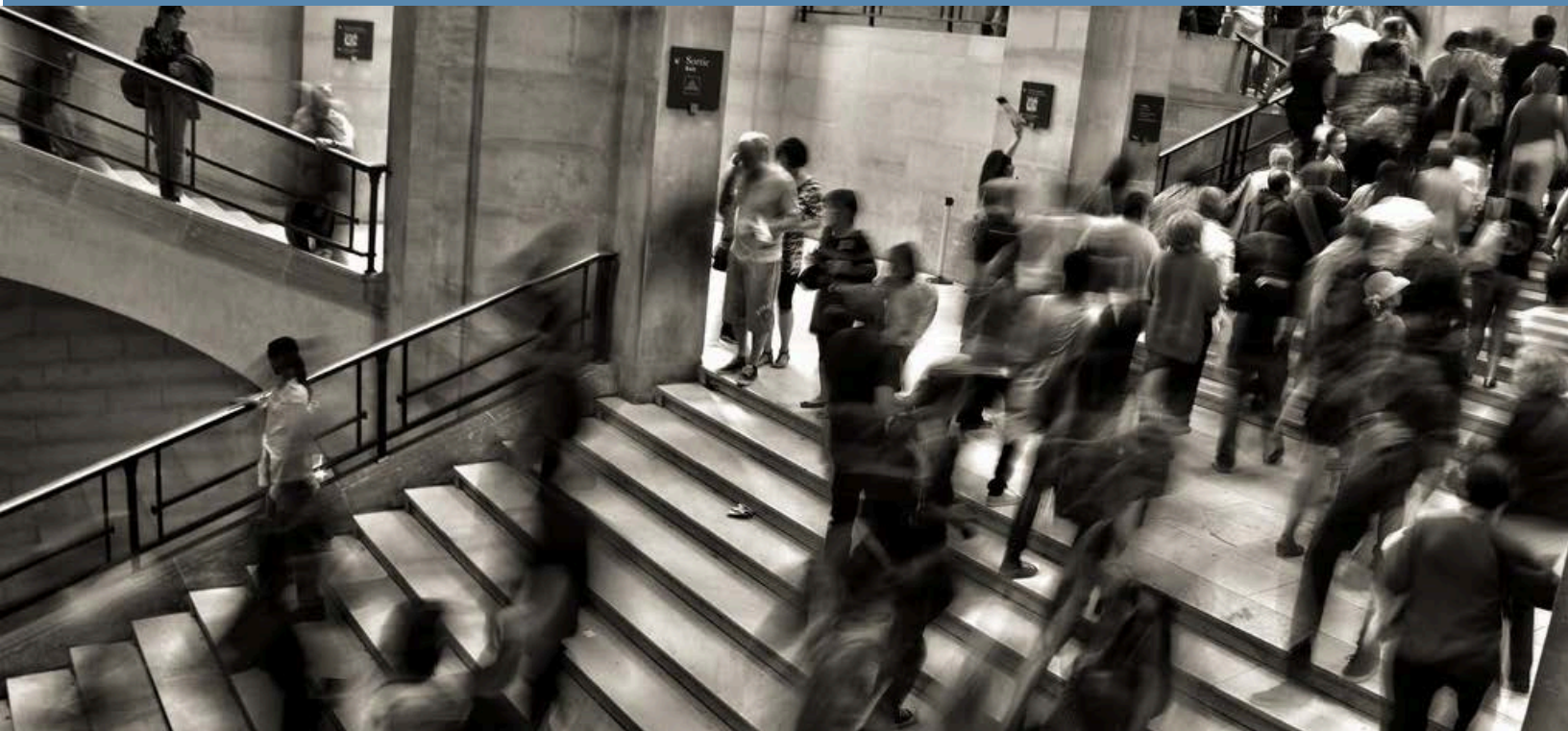
#### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



290



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Nuestro sistema de cumplimiento del RGPD está subcontratado con una empresa especializada en la materia y que actúa en nombre de la sociedad formándonos y advirtiéndonos de los posibles riesgos. No obstante y aún cuando está plenamente al día y controlado consideramos que el no cumplimiento supone un alto riesgo que tiene una muy baja probabilidad pues los datos están protegidos informáticamente.

---

### Política de Seguridad de la Información - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Mantener la contratación con Consultoría especialidad en la materia que actúe como asesor y controlador del cumplimiento íntegro de todos los elementos reflejados en el RGPD.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Objetivos

El Reglamento Interno de Conducta es una obligación legal para determinados supuestos y para las sociedades de valoración. CoHispania ha apostado por la Ética en los Negocios y en rigurosas normas de Conducta que controla a través de la Comisión de Evaluación, Nombramientos, Ética y Conducta (CENEC)

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

CoHispania ha dispuesto, para el conocimiento de todos los sujetos afectos a la actividad de la sociedad, su Política de CALidad, Mediambiente y Seguridad en la Web.

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

#### Objetivos

Continuar y mejorar (tras 18 años de haberlo mantenido y logrado) el Sistema de Gestión de la Calidad refrendado por AENOR. Transmitir la Política de Calidad a los clientes por medio de su publicación en la Web de la Sociedad.

### Política Anticorrupcion - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Las normas legales a las que estamos sometidas las sociedades de valoración especifican claramente nuestra obligación de lucha contrar la corrupción y especialmente para ello se nos exige el mayor nivel de transparencia que cada sociedad pueda publicar en sus respectivas webs.

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

CoHispania cumple íntegramente con toda la normativa vigente de afectación como sociedad de tasación y frente al banco de España como máximo Organismo Supervisor.

### Protocolo de protección de datos - Política

#### Objetivos

Mantener la contratación con Consultoría especialidad en la materia que actúe como asesor y controlador del cumplimiento íntegro de todos los elementos reflejados en el RGPD.

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

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

CoHispania dispone de un Plan de Contingencias que permite restaurar todos los sistemas en el plazo de 3 horas. No obstante en el año 2019 toda la informática de la sociedad estará subida a la "Nube" por lo que los procesos de seguridad de la información estarán plenamente garantizados.

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

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

El Departamento de Informática Sistemas comunica en cada momento en que es necesario las medidas que todos los usuarios deben tomar respecto a la seguridad de la información bien por riesgos provenientes de virus informáticos, Fishing, spam, etc.

## **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

Los sistemas informáticos de la sociedad están controlados desde el Departamento de Informática Sistemas quién ha protocolizado que las claves de acceso a los sistemas deba ser cambiado cada tres meses.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

Todas las sociedades de valoración estamos sometidas a la Ley y por lo tanto a la obligación de contar con un servicio de atención al cliente debidamente indicados por transparencia en la web de la sociedad. Nuestro objetivo será mantener el cumplimiento de la misma e informar debidamente a los clientes de ello.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

CoHispania tiene contratados los servicios de una Consultora especializada en RGPD para cumplir íntegramente con todos los aspectos legislativos relacionados con esta. Esta Consultoría realiza las Auditorías de Seguimiento al sistema de cumplimiento.

## **Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento**

#### **Objetivos**

La Consultora contratada a estos efectos emite el Certificado correspondiente de la correcta implantación de los sistemas relativos a la seguridad del RGPD y su relativas auditorías.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

En la redacción de la Verdió 4ª del Reglamneto Interno de Conducta la Comisión de Evaluación, Nombramientos, Ética y Conducta tomó la decisión de

incorporar un canal de denuncias por medio de una cuenta de correo a la que tiene acceso solo y exclusivamente el Presidente de la sociedad manteniéndose en todo momento el anonimato del denunciante.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

La sociedad dispone de la Comisión de Evaluación, Nombramiento, Ética y Conducta regulada por el Reglamento Interno de Conducta donde se vela por el cumplimiento de todas las normas legales e internas propias de la sociedad en beneficio de la evitación de los conflictos de interés y ataque a la independencia.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Objetivos**

La Consultora contrata a estos efectos ha realizado todos los años (incluyéndose el presente ejercicio 2018) las auditorías correspondientes. El objetivo es mantener la Consultora externa que de forma objetiva e independiente valora el correcto funcionamiento de las funciones en cada auditoría.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Comentarios**

Generación de un canal de denuncias por medio de una dirección de email cuyo único destinatario es el presidente de la sociedad. El Indicador de este desafío es el número de denuncias recibidas y resueltas. A la fecha de este Informe no se han recibido ningún tipo de denuncia, queja o reclamación.

#### **Objetivos**

Realizar la actividad de la sociedad cumpliendo todos los requisitos, normas y legislaciones vigentes de

modo que no se produzca ninguna denuncia por incumplimiento.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

La transparencia en el ejercicio de la actividad de las sociedades de tasación es una recomendación y obligación indicada por el Banco de España pendiente de regular. No obstante CoHispania a través de su Reglamento Interno de Conducta determina que los servicios o productos que dice realizar cumplen todos los requisitos relativos a la capacidad y conocimiento de los mismos así como contar con el personal técnico competente en cada materia.

---

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

#### **Comentarios**

Obligación legal de mantener como ejercicio de transparencia el RIC en la Web de la sociedad debidamente actualizado.

#### **Objetivos**

Mantener debidamente actualizado y comunicado al Banco de España de cualquier cambio en el Reglamento Interno de Conducta (RIC) donde se regula internamente la transparencia de la sociedad en cuanto a los servicios o productos que realiza para los clientes. Actualizar y poner a disposición de todos los clientes el RIC en la Web de la sociedad de modo que se alcance el máximo nivel de transparencia respecto a nuestros servicios.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Mantener activado en todo momento el Servicio de Atención al Cliente como ejercicio de transparencia en nuestros servicios o productos. Mantener la trazabilidad de todos los eventos por los que un expediente pasa en la vida del mismo como herramienta de defensa de nuestra actividad frente a los clientes.

#### **Objetivos**

Mantener activado en el Sistema de Calidad de la

sociedad y en la web el servicio de atención al cliente para actuar por su parte libremente en la comunicación de cualquier reclamación o queja tramitándose esta por los procedimientos establecidos por la legislación vigente.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Llevamos 18 años con la Certificación ISO-9001 concedida y en este ejercicio 2018 actualizada a la versión 2015. Somos pues veteranos en el la Gestión de la Calidad con un software propietario que controla todos los procesos del mismo. La demostración de una calidad certificada se convierte en una oportunidad de nuevos potenciales clientes y para demostrar a los actuales el compromiso de CoHispania con la calidad.

---

### Política de Calidad - Política

#### Objetivos

CoHispania ha adaptado su Sistema de Gestión de la Calidad a la norma ISO-9001-2015 habiendo sido satisfactoria la Auditoría realizada por AENOR.

### Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Aunque este epígrafe indica ISO-9001-2008, CoHispania tiene la certificación renovada y adaptada a la ISO-9001-2015.

---

## Relación duradera con los clientes

La relación con los clientes es fundamental para el conocimiento de sus necesidades así como el

nivel de satisfacción que tiene sobre los servicios facilitados por la compañía. Esta es la razón por la que lo consideramos como un desafío constante que está incluido en nuestro propio sistema de calidad refrendado por AENOR.

---

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Se han puesto en marcha los cursos y jornadas de formación y concienciación.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

Cada día son más los clientes que nos piden que acometamos acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) si bien CoHispania los viene realizando desde hace ya muchos años. La Ética en los negocios forma parte integrante de nuestro Reglamento Interno de Conducta (RIC), existiendo en la sociedad una Comisión denominada "Evaluación, Nombramientos, Ética y Conducta. Lo consideramos como una oportunidad pues cada día está más implantada la colaboración empresarial bajo unos mismos principios de RSE.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Aprobación de la Fase I del Sistema de gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015.

#### Objetivos

Se ha puesto en marcha el Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO-14001-2015

habiéndose superado la Fase I frente a AENOR. Actualmente estamos en desarrollo de la Fase II y pendiente de fijar fecha para la auditoría.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

CoHispania cumple íntegramente todos los aspectos relativos a los derechos humano fundamentales. Como sociedad inscrita, homologada e inspeccionada por el Banco de España como máximo órgano Supervisor estamos obligados al cumplimiento y a la transparencia por lo que este desafío es perfectamente asumible y cumplido.

---

### Política de Calidad - Política

#### Objetivos

El sistema de gestión de la Calidad de la sociedad establece la forma de actuar con los productos o servicios que suministra. El desempeño de cada una de las Áreas de la sociedad tiene control y supervisión sobre cada uno de ellos a lo largo de todo el ejercicio, por medio de las reuniones trimestrales, auditorías de seguimiento y revisiones semestrales del sistema de calidad.

### Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

En el mes de Julio de este Ejercicio 2018 la sociedad creó una nueva página web cumpliendo con los estándares de programación más avanzados y cumpliendo con la transparencia de la información hacia los clientes, colaboradores y empleados. Esta nueva web ha venido acompañada de un cambio de la imagen completa de la sociedad para hacerla más reconocible y expresar los atributos y valores de la compañía. Mantener el nombre y los colores permiten

continuar con la identificación de nuestra actividad en más de 29 años de historia.

---

## Blanqueo o lavado de dinero

Estamos obligados por Ley y bajo la Supervisión del Banco de España a comunicar toda operación que entendamos pueda estar bajo el epígrafe de Blanqueo de capitales. Desde la creación de la compañía no hemos tenido que recurrir a comunicar ninguna operación sobre la que pudiéramos intuir que exista una actividad penal sobre blanqueo o lavado de dinero. No obstante consideramos que a pesar de la poca probabilidad de que se produzca si consideramos que es un desafío de alto riesgo.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

Comunicar ante el banco de España o Sepblac toda operación que podamos entender pudiera provenir de una operación de blanqueo o lavado de dinero. Aún siendo el Banco de España nuestro Supervisor para la sociedades de valoración, por indicación de éste, toda operación que entendamos pudiera estar afectada por blanqueo o lavado de dinero debe ser comunicada al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac).

#### Objetivos

Mantener el control establecido por la legislación vigente a la que estamos obligadas las sociedades de valoración en relación al Blanqueo o lavado de dinero.

### Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

El Indicador se corresponde con el número de operaciones detectadas y comunicadas al Sepblac. Hasta la fecha CoHispania no ha tenido conocimiento ni ha considerado que ninguna de las valoraciones realizadas pudieran tener su origen en el blanqueo o lavado de dinero.

#### Objetivos

Mantener la obligación legal e indicada en nuestro



Reglamento Interno de Conducta de comunicar cualquier operación que pudiera estar afectada al banquero o lavado de dinero

---

## Satisfacción del cliente

Disponemos de una herramienta de Seguimiento de Encuestas de Satisfacción nos permite saber en tiempo real el nivel de cumplimiento con el cliente y mediante la aplicación de un Indicador específico con controles semestrales y anuales. Con un Indicador del 80% de clientes con calificaciones de "Bueno y Excelente", CoHispania alcanzó en el año 2017 un 80,2% y en el año 2018 se sitúa en el 82,2%.

---

### Política de Calidad - Política

#### Objetivos

A lo largo del año se realizan dos encuestas de calidad a los clientes que permite comparar con estos mismos clientes (caso de existir) en el ejercicio anterior y determinar el nivel de cumplimiento con respecto a ese otro ejercicio.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Se realizan Encuestas de Satisfacción del Cliente semestralmente, haciendo una comparativa con los

resultados del ejercicio anterior pudiendo determinar si el nivel es mejor o no así como las calificaciones dadas por estos a las diferentes partes del Cuestionarios. El desafío se fija en función de un Indicador que determina que porcentaje de clientes determinan que el cumplimiento de CoHispania alcanzan las mayores calificaciones (Buena y Excelente). El sistema implantado realiza la tabulación, estadísticas, comparativa y gráficos correspondientes en tipo real y de forma automática, lo que permite tomar decisiones sobre los resultados obtenidos.

#### Objetivos

Mejorar la calidad de las calificaciones que se obtienen en relación a el ejercicio anterior.

### Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Las Encuestas de Satisfacción realizadas permiten obtener un Indicador que determina que porcentaje de clientes consideran que el cumplimiento de CoHispania alcanzan las mayores calificaciones (Buena y Excelente). El sistema implantado realiza la tabulación, estadísticas, comparativa y gráficos correspondientes en tipo real y de forma automática, lo que permite tomar decisiones sobre los resultados obtenidos.

#### Objetivos

Mejora continua de las calificaciones (buena y excelente) en las encuestas realizadas en relación a cada semestre y comparativamente con el ejercicio anterior.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Buen ambiente laboral

CoHispania siempre ha apostado por la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente. Adicionalmente a esto, CoHispania lleva años apostando por facilitar la inserción de los empleados en un ambiente laboral confortable y ayudando en los momentos en los que por razones familiares o de enfermedad prevalezca la persona por encima del trabajo a desarrollar. Este nivel de confianza transmitido a los empleados hace que el ambiente en la sociedad sea muy bueno y bien valorado. Es una oportunidad pues un empleado en buen ambiente de trabajo es más eficiente y siempre se sentirá más vinculado a los principios de la propia sociedad o sentirse que forma parte de ella. De conformidad con nuestro reglamento Interno de Conducta (RIC) los empleados disponen de una dirección de email cuyo único destinatario es el Presidente de la sociedad para poder declarar libremente reclamaciones o incumplimientos del RIC. El Indicador de este desafío ha sido cero (0) en el año 2018. En relación al Indicador de Reclamaciones o Quejas ha sido cero (0) en el año 2018. Ambos indicadores son de obligado cumplimiento por la legislación aplicable a las sociedades de valoración que en este desafío sería la Circular 4/2017 del Banco de España.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Objetivos

Perfectamente delimitado en el Cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta, CoHispania controla que el ambiente de trabajo sea conforme a las normas legislativas vigentes y a un estado de confortabilidad correcto para todas las personas.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Implantado en el Sistema de Calidad de CoHispania está el Indicador de reclamaciones recibidas así como las soluciones dadas a las mismas. A la fecha de este

Informe el Indicador da un nivel de reclamaciones de cero (0).

#### Objetivos

Mantener debidamente informados a todos los empleados a través de la Intranet de aquellos elementos que puedan suponer una opción de realizar sugerencias para una mejora del ambiente laboral. Todas estas acciones se recogen en el Sistema de la Intranet de la sociedad previo envío de un email a los destinatarios para su conocimiento.

---

## Regular la aceptación de regalos

En nuestro RIC se establece que CoHispania y ninguno de sus empleados pueden recibir regalos (que no sean meramente simbólicos y con un valor ínfimo).

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Objetivos

CoHispania dispone en su Reglamento Interno de Conducta la prohibición de recepción de regalos que pudieran afectar a la Independencia de la sociedad o crear un potencial Conflicto de Interés.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Objetivos

La difusión de las políticas relativas a los regalos posibles a percibir en por la sociedad o cualquiera de sus empleados están recogidos mediante la una clara prohibición en el Reglamento Interno de Conducta que está publicado en el web de la sociedad.

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

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Comentarios

Se ha puesto en marcha una dirección de email cuyo acceso está restringido al Presidente de CoHispania para que cualquier denuncia sobre regalos obtenidos por los empleados pudieran superar el valor de 100

Euros. No siendo considerada dicha cifra como suficiente para establecer una pauta sobre un Conflicto de Interés o pérdida de la independencia.

#### **Objetivos**

Mantener en la Intranet de la sociedad la comunicación realizada a todos los empleados sobre la existencia de esta dirección de email y la posibilidad de usarla con absoluta discreción y secreto sobre el denunciante.

---

## **Aceptación de regalos que comprometan a la entidad**

La Circular 4/2017 del Banco de España establece la prohibición de que la sociedad y ninguno de sus empleados puedan recibir regalos que comprometan a la sociedad en cuanto a posibles conflictos de interés o pérdida de la independencia.

---

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

#### **Objetivos**

CoHispania dispone en su Reglamento Interno de Conducta la prohibición de recepción de regalos que pudieran afectar a la Independencia de la sociedad o crear un potencial Conflicto de Interés.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Objetivos**

La difusión de las políticas relativas a los regalos posibles a percibir en por la sociedad o cualquiera de sus empleados están recogidos mediante la una clara prohibición en el Reglamento Interno de Conducta que está publicado en el web de la sociedad.

---

## **Generar oportunidades para jóvenes con talento**

En CoHispania siempre hemos creído en la importancia que tiene la creación de oportunidades de trabajo para gente joven. Este desafío se ha venido realizando desde hace años

en colaboración con la Universidad ESIC contratando a recién licenciados sin experiencia y que han venido desarrollándose en la sociedad por medio del aprendizaje y el crecimiento en la experiencia.

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

La mayoría de las contrataciones realizadas por CoHispania en los últimos años se han realizado tomando como base la oferta de oportunidades a personal joven, en muchos casos sin experiencia, pero con grandes ilusiones por poder desarrollar su trabajo. De igual manera CoHispania tiene acuerdo con la Universidad ESIC en el Área de Carreras Profesionales a través de la cual se logra contactar con candidatos, la mayoría recién salidos de la universidad o del master correspondiente pero siempre con unos niveles de edad bajos.

### **Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Tanto en cuanto a la responsabilidad del puesto y sus funciones no requieran de un nivel de profesionalidad exigente (por ejemplo más de 5 años de experiencia demostrable), CoHispania seguirá apostando por la gente joven aunque no hayan tenido experiencia profesional. Durante el ejercicio 2018 se han contratado un total de 8 personas. Ninguna de ellas tenía experiencia profesional anterior y algunos de ellos habían terminado sus estudios recientemente o incluso están realizando formación académica (masters) actualmente.

#### **Objetivos**

Seguir promocionando la incorporación de personal joven, dinámico y motivado por la experiencia profesional que supone entrar a formar parte de una estructura empresarial con más de 29 años de actividad.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

CoHispania viene apostando por la preservación del Medio Ambiente desde hace años y especialmente en el ejercicio 2018 ha realizado múltiples actos de reflexión y sensibilización tanto por medio de conferencias o participación en jornadas profesionales y con los empleados.

---

### **Información y sensibilización - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Aprobación de la Fase I de la Norma ISO 14001-2015

#### **Objetivos**

De acuerdo a lo especificado en otros apartados se han realizado sesiones de concienciación a todo el personal de la compañía en relación con los aspectos medioambientales. No obstante no lo damos por concluido ya que todavía no hemos terminado la Fase II de la certificación ISO 14001-2015.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001-2015.

#### **Comentarios**

El Indicador del porcentaje de empleados que han recibido formación de sensibilización y concienciación medioambiental ha sido del 100% y en dos ocasiones lo largo del ejercicio 2018.

#### **Objetivos**

Mantener la política de formación en todos los temas relacionados con Medio Ambiente tanto en el ámbito de trabajo como fuera de el.

---

## **Igualdad de género**

Actualmente en CoHispania tenemos una ligera mayoría de mujeres respecto a hombres independientemente de las responsabilidades

profesionales por lo que el desafío de Igualdad de Género se cumple plenamente.

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Comentarios**

En cada una de las Áreas de la sociedad los responsables de las mismas determinan las necesidades de incorporación de personal. Los anuncios que se realizan a través de Redes Sociales o empresa de empleo nunca determinan el sexo, ni el género supone una traba para alcanzar la contratación. Como norma interna de la sociedad nunca se pregunta sobre aspectos personales relativos a significaciones de sexo, tendencias religiosas o políticas.

#### **Objetivos**

Mantener la Política establecida por la sociedad en la que el género nunca suponga una traba para la igualdad de oportunidades.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Generar un Indicador de la formación creada y puesta a disposición de los empleados en materia de igualdad de género.

#### **Objetivos**

Aumentar el nivel de comunicaciones o difusión de la Política Interna de la sociedad en relación a la igualdad de género. Localizar cursos o ponencias existentes que podamos incorporar a nuestro sistema de formación Elearning y ponerlo al alcance de todos los empleados.

### **Reconocimiento - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Establecer un Indicador que permita verificar el cumplimiento de este desafío aún cuando CoHispania cumple en su totalidad el mismo.

#### **Objetivos**

Difundir el cumplimiento de reconocimiento de las sociedad sobre la igualdad de género tanto en los medios internos como a través de las redes sociales de modo que se constate la apuesta de CoHispania por la continuidad en el desafío de Igualdad de Género.

---

## Conciliación familiar y laboral

Dado que la edad media de los empleados de CoHispania es muy baja (25 a 30 años) las posibilidades de que se creen relaciones familiares nuevas con la creación de nuevos hogares o nacimientos es muy alta. CoHispania siempre ha puesto por encima de la sociedad la conciliación familiar de la persona y sus familiares.

---

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

CoHispania tiene previsto y propone cuando así se comenta entre los empleados la posibilidad de realizar su actividad mediante conexión en remoto o teletrabajo realizando sus actividades diarias desde sus propios domicilios. Cuando el empleado prefiere que su puesto de trabajo esté en las oficinas de la compañía pero en determinados días solicita trabajar desde su domicilio por medio de conexión en remoto o teletrabajo, la sociedad no pone pegas a ello. De esta manera se ayuda al proceso de conciliación familiar con el trabajo.

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

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

EN los Valores de CoHispania está definido claramente la política del recurso humano como elemento principal del desarrollo de la actividad de la sociedad. Por esta razón siempre hemos procedido de la misma forma permitiendo a las personas cierta flexibilización en los horarios u muy especialmente cuando se trata

de la conciliación familiar.

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

#### Comentarios

En CoHispania todo el personal en su 100% tiene a su disposición y pueden acogerse a medidas de conciliación familiar. Actualmente existen un 10% del total que disfrutan de este Indicador. No se han producido en este ejercicio ningún caso en el alguno de los empleados haya solicitado su reincorporación tras permisos parentales.

#### Objetivos

Mantener la misma Política de apoyo a la Conciliación Familiar promocionando la posibilidad (en los que organizativa y técnicamente sea posible) del teletrabajo como actualmente se benefician algunas personas.

---

## Realización de horas extras no acordadas

EL impacto es nulo pues la sociedad no requiere de realización de horas de trabajo extraordinario. No obstante en nuestro RIC tenemos dispuesta la norma de como actuar en ese caso simepre condicionado a la aceptación (que nunca a la imposición o castigo en caso de negativa) del empleado.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Objetivos

El Reglamento Interno de Conducta establece la forma de actuar en las horas extras solicitadas a los empleados . CoHispania no ha solicitado a sus empleados horas adicionales de trabajo fuera de lo establecido en los convenios colectivos. No obstante en los casos en los que pudiera llegar a ser solicitado por parte de la sociedad la decisión final será del empleado, sin que su negativa pueda afectar de manera alguna a la relación laboral con la empresa.

**Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Informe de Progreso | 30**

## Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

### Objetivos

No se ha tenido que solicitar a los empleados de CoHispania la realización de horas extraordinarias por lo que no se han recibido denuncias al respecto.

---

## Discriminación por discapacidad

CoHispania cuenta entre sus empleados con personas que presentan diferentes niveles de discapacidad y que no supuso ningún inconveniente a la hora de contratarles. Al contrario se ha demostrado que dichas contrataciones han sido muy bien valoradas por las personas afectas a dichas discapacidades.

---

### Política de Igualdad - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Si bien no existe un documento denominado Política de Igual en la sociedad si es cierto que CoHispania no ha discriminado cuando un apersona con ciertos niveles de discapacidad a accedido a puestos de trabajo, sin que dicha discapacidad haya supuesto ningún inconveniente para su contratación.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La oficina Central de CoHispania ha sido totalmente rehabilitada en el año 2018 con el objetivo de convertir el espacio de trabajo en un lugar mucho más saludable y seguro. Todos los

elementos relativos a los riesgos sobre la seguridad están tratados y comunicados a los empleados a través del Plan de Emergencia. El Indicador relativo a Tasa de Lesiones ha sido cero (0) en ejercicio 2018, en cuanto al Indicador de enfermedades profesionales ha sido de uno (1) y cero (0) en absentismos y días perdidos.

---

### PRL - Política

#### Objetivos

La sociedad tiene contratado todos los servicios de Prevención de Riesgos Laborales en todas sus oficinas, cumpliéndose con toda la normativa vigente y los informes emitidos por la empresa contratada.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

#### Objetivos

El Plan de Formación implantado a través de la Plataforma Elearning es bien recibido por los empleados en esta actividad.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

El Indicador sobre tipo y tasa de lesiones ha sido cero (0) en el ejercicio 2018. De igual modo el Indicador de enfermedades profesionales (comunes) ha sido solo de una (1) y cero (0) en absentismo y días perdidos.

#### Objetivos

Aumentar la formación en materia de seguridad y salud tanto en el ámbito de trabajo como en el de recorrido o desplazamiento al mismo. Incluir en dicha formación Elearning un apartado especial en los casos en los que un empleado deba hacer una visita a una obra aun cuando la seguridad y salud en la misma no dependa de CoHispania sino de su cliente.

---

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

CoHispania a tenido hasta mediados de la crisis una sociedad dedicada a la formación específica tanto para empleados como para colaboradores.

Con la crisis CoHispania, que cree que la formación es uno de los elementos fundamentales para que el recurso humano y la persona se sienta vinculado, ha contratado una Plataforma de última tecnología en Elearning invitando a todos los empleados a indicar que necesidades consideran pueden tener para mejorar el desarrollo de sus funciones. Con estas comunicaciones más la propias establecidas por las diferentes Direcciones se ponen a disposición de todos los diferentes cursos. El Indicador relativo al número de horas de formación se ha alcanzado en 2108 un total de 49,63 horas frente a las 34,38 horas del año 2017, mejorando este Indicador en un 44%. En cuanto al Indicador de personas alcanzadas se ha logrado llegar a la totalidad de los empleados de la sociedad frente al año 2017 en el que solo se logró para 10 de los Departamentos o Áreas.

---

### **Sensibilización Medioambiental - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015.

#### **Objetivos**

Con la aprobación o superación de la Fase I en la Certificación de AENOR de la norma ISO-14001-2015, CoHispania inició en este ejercicio varias jornadas de concienciación medioambiental.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

CoHispania ha implantado una de las Plataformas de Elearning más potentes del mercado a través de la cual se van creando los cursos de formación tanto para los empleados de la sociedad como para los colaboradores. Dichos cursos se materializan y crean por los Responsables de cada departamento. Antes de la puesta en marcha de los cursos se ha realizado una encuesta entre todos con el objetivo determinar aquellas formaciones que se consideran más necesarias para el conjunto de empleados o colaboradores.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

#### **Comentarios**

En cuanto al Indicador de personas alcanzadas se ha logrado llegar a la totalidad de los empleados de la sociedad frente al año 2017 en el que solo se logró para 10 de los Departamentos o Áreas.

#### **Objetivos**

Mantener el nivel de formación en todas las áreas de la sociedad potenciando aquellas recomendaciones que los empleados propongan para la mejora de sus conocimientos.

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

#### **Comentarios**

El Indicador relativo al número de horas de formación se ha alcanzado en 2108 un total de 49,63 horas frente a las 34,38 horas del año 2017, mejorando este Indicador en un 44%.

#### **Objetivos**

Continuar con el proceso de formación tanto interna de los empleados como de los colaboradores (externos) creando mayor número de cursos de formación usando la Plataforma Elearning implantada.





GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

EL Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 establece un proceso para los proveedores donde son evaluados tanto en los aspectos propios de la gestión de la calidad por ellos mismos como en el servicio o productos suministrados a la sociedad. De igual modo se les exige el cumplimiento de todas las normativas de aplicación a cada uno de ellos según los servicios o productos suministrados.

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Realizar las Auditorías del Dpto de Administración responsable de los proveedores así como las evaluaciones realizadas a cada uno de ellos verificando que cumplen con todos los requisitos propios de calidad como de normas legales.

#### Objetivos

Cumplimiento con el máximo rigor de la normativa de gestión de la calidad ISO-9001-2015 relativa a los proveedores así como las relativas a las auditorías internas realizadas al Dpto de Administración responsable de los proveedores.

---

## Evaluación de proveedores

El Sistema de Gestión de la Calidad de CoHispania refrendado por AENOR establece que la sociedad evalúe a los proveedores semestralmente. EN el caso de incumplimiento la sociedad dejará de trabajar con dicho proveedor pues se entiende la calidad como una cascada de la misma hacia abajo y a todos los niveles.

---

### Política de Calidad - Política

#### Objetivos

CoHispania dispone en su Sistema de Calidad el procedimiento de seguimiento de los Proveedores y su evaluación trimestral.

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

#### Objetivos

La Política relativa a los Proveedores se detalla en el Sistema de Gestión de la Calidad de CoHispania cumpliéndose a la fecha de este ejercicio completa y cumplimentada.

### Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

La homologación de proveedores se realiza conforme a lo especificado en el Sistema de Gestión de la Calidad de CoHispania. Entre dos proveedores con iguales condiciones primará más aquel que cuente con la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Objetivos

La sociedad ha realizado la Auditoría de Calidad al Departamento de Proveedores habiendo sido positiva sin ninguna No Conformidad. Dichas evaluaciones y Auditorías han reflejado un correcto funcionamiento de los proveedores vigentes a la fecha de la Auditoría.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

El Sistema de Gestión de la Calidad de CoHispania refrendado por AENOR establece una evaluación semestral con los proveedores tanto aquellos que suministran productos como servicios. Es vital para la respuesta de la sociedad el mantener una relación estable con estos al objeto de que bien los productos o los servicios cumplan con los requisitos de calidad firmados con los clientes.

---

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

**Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

**Objetivos**

A través del Sistema de Gestión de la Calidad, CoHispania evalúa semestralmente a todos sus proveedores tanto de productos como de servicios. Esta evaluación permite aumentar la colaboración y entendimiento entre los proveedores y la empresa favoreciendo su relación.

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



---

## Relación duradera con socios/accionistas

En CoHispania llevamos desde el año 2006 (es decir 12 años) sin variación accionarial alguna salvo por fallecimiento de la persona. Lo cual indica que la relación con los socios es duradera en el tiempo.

---

### Comité consultivo de accionistas - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

CoHispania realiza reuniones con los accionistas al margen de las obligatorias Juntas Generales de Accionistas para favorecer el conocimiento de la empresa así como las decisiones tomadas por el Consejo de Administración y lo directivos de la compañía.

---

## Satisfacción de expectativas

Los socios de la compañía tiene acceso a los directivos de la sociedad en todo momento para conocer aquellos elementos de la evolución del negocio que pudiera ser de su interés. El nivel de satisfacción de estos no solo se mide por el hecho de existir o no dividendo a repartir sino por la información que reciben de la sociedad.

---

### Política de Calidad - Política

#### Objetivos

La Política de Calidad de CoHispania delimita claramente que no solo trabaja para dar satisfacción a los accionistas, si bien en este punto ha de declararse que el objetivo final de una accionista es obtener una

rentabilidad por la inversión dispuesta. No obstante la Política a este respecto siempre ha sido primar la calidad de la relación con las personas antes que luchar solo y exclusivamente por un beneficio.

### Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

Como norma legislada por el Banco de España, la transparencia en las actuaciones de la sociedad y de la información a disposición de toda la sociedad debe ser un referente. Por ello CoHispania, con sus accionistas actúa bajo esa misma premisa.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

La creación del Canal de Denuncias es muy reciente en CoHispania y se ha puesto en marcha con la redacción de la versión 4ª del Reglamento Interno de Conducta.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### Objetivos

No se han detectado ninguna incidencia en la relación con los accionistas de la sociedad. Todas la convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas se han realizado a través del Área Corporativa con acceso restringido a los socios quienes disponen en este apartado de toda la documentación.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## **Invertir en las generaciones del futuro**

Aunque ya se ha indicado en otro de los desafíos CoHispania viene apostando por las nuevas generaciones como fuente de aprendizaje y oportunidad para estas. Salvo especialidades técnica que requieran un alto nivel de conocimiento y experiencia, CoHispania suele atender a gente joven en lo casos que requiere ampliación de personal o colaboradores, prefiriendo que se inicien bajo unos principios de formación adecuada a las actividades de la sociedad.

---

### **Igualdad de Oportunidades - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

#### **Objetivos**

Como se ha indicado en otros puntos de este documento, CoHispania ha contratado en los últimos años a personal altamente joven en puesto de todos los niveles desde administrativos, responsables de área y Directivos. Algunas de estas contrataciones y dependiendo del perfil profesional se realizan por acuerdo con la Universidad ESIC bien como recién licenciados, en realización de un máster o recién aprobados los TFM. En CoHispania siempre hemos creído en que la gente joven merece una oportunidad y cuando es bien dirigida la respuesta suele ser muy buena. También como conocedores que algunas de estas personas tras un cierto tiempo se promocionan en otras empresas.



GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

La ISO-14001-2015 nos va a permitir tener un mayor conocimiento del impacto ambiental que tiene la sociedad aún siendo conocedores que este es muy bajo al ser una sociedad de servicios totalmente informatizada y sin creación (prácticamente nulo) de residuos de papel.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Aprobación de la Fase I del Sistema de gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015.

#### Objetivos

CoHispania ha superado la fase I de la Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015. Queda superar la Certificación en su Fase II que está prevista para finales de este ejercicio 2018.

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

#### Objetivos

Con la puesta en marcha de la Norma ISO 14001-2015 de la cual CoHispania ha superado la Fase I, se han puesto marcha políticas de reducción de Consumo energético dentro de un plan de renovación total de la oficina de la sociedad. No se da por concluido puesto que la Fase II de la Norma está pendiente de ser realizada por AENOR.

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

#### Comentarios

Se han puesto marcha políticas de reducción de Consumo energético dentro de un plan de renovación

total de la oficina de la sociedad. Se han creado varios indicadores que permiten delimitar el Consumo Energético. No obstante dado que las iniciativas llevadas a cabo en la total y completa remodelación de la oficina se han realizado en el ejercicio 2018, solo será posible llevar dichos indicadores cuando hayan pasado distintas estaciones del año en las que los consumos sean equivalentes.

#### Objetivos

Objetivo fijado, reducción del consumo energético según las estaciones del año teniendo en cuenta que las fachadas del edificio son de cristal y por lo tanto las épocas de primavera y verano posibilitan el uso de la iluminación natural. Mantener el control del consumo energético proveniente de los equipos informáticos que han sido sustituidos por otros más eficientes y con sistemas de hibernación ante la inactividad.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

CoHispania ha renovado todas sus instalaciones a los efectos de hacerlas compatibles con la defensa del medioambiente. Nadie nos obliga a ello pero como creyentes en que la defensa del medio ambiente es cosa de todos. Por ello hemos apostado por una total renovación de nuestras instalaciones y tecnologías así como la incorporación de una nueva certificación de la Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Observaciones Genéricas

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

#### Objetivos

Se ha delimitado la política medioambiental de la sociedad que se recoge en la aprobación de la Fase I de la ISO 14001-2015 aprobada por AENOR. CoHispania está pendiente de finalizar la Fase II de la ISO-14001-2015, si bien la política de reciclaje está activada desde

antes del inicio de la norma ISO 14001.

## **Política de Reducción de Consumo - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

### **Objetivos**

CoHispania ha realizado una completa rehabilitación de sus oficinas cambiando todas las instalaciones por otras nuevas respetuosas con el medio ambiente y que claramente repercute en una reducción de Consumo.

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

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

### **Objetivos**

Hace ya casi 5 años que CoHispania inició un proceso de reducción de consumo de papel. Posteriormente, y tras ser escaneados todos los documentos, se procedió a la destrucción de todos los archivos históricos de papel.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

### **Objetivos**

Dado que nos encontramos con la Fase I (aprobada por AENOR) de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, todavía no se han realizado las

auditorías correspondientes.

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

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 - Fase I del Sistema de Gestión Medioambiental ISO-14001-2015.

### **Objetivos**

EL 100% de los empleados han recibido cursos o jornadas de formación y concienciación.

---

## **Optimizar el uso de papel en la entidad**

CoHispania lleva años sin generar prácticamente residuos de papel. Han sido eliminados todos los archivos históricos de la sociedad escaneándose todos los documentos archivados y actualmente no se genera ningún informe en formato papel.

---

## **Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Reglamento Interno de Conducta - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

### **Objetivos**

CoHispania tiene implantado en todo su proceso productivo un sistema de firma digitalizada o firma electrónica que permite remitir los informes a los clientes con la seguridad de que no han sido manipulados. Como resultado de ello CoHispania prácticamente no genera documentos en papel y casi la totalidad de los clientes admiten la firma digital.



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.











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.

