



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

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

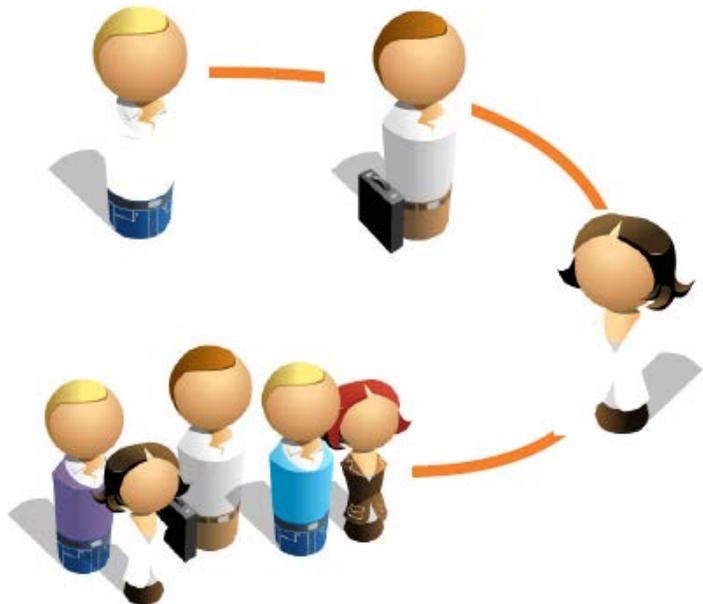
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

## Coordina Organización de Empresas y Recursos Humanos S.L.

# Coordina

Estrategia y Resultados Sostenibles

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019



Coordina Organización de Empresas y Recursos Humanos S.L.  
C/ Font del Gerro, 65 bajo  
Paterna (Valencia)

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Socios
  - Comunidad

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



**CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS**

Paterna (Valencia), 7 de Septiembre de 2018

Desde COORDINA nos complace presentar nuestro Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas 2018-2019, como muestra de nuestro compromiso, y renovación del mismo, con los Diez Principios del Pacto Mundial.

Nuestro objetivo es claro, influir en la mejora del bienestar colectivo y de las personas, a la vez que se mantiene y mejora la rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones. Por todo lo anterior, la RSC se ha convertido en una inspiración y guía a la hora de desarrollar nuestra estrategia y modelo de negocio.

Nuestra intención es seguir trabajando en esta línea, consolidando los objetivos y las acciones que ya hemos puesto en marcha, como por ejemplo mantener actividades tales como la realización de acciones informativas y formativas en materia de RSC. Además de seguir actuado bajo la orientación de nuestro Código Ético y de Conducta. Así mismo, nos hemos propuesto, trabajar la RSC desde la aplicación de la matriz de materialidad y la priorización de nuestros grupos de interés. Lo que nos ha llevado a la necesidad de establecer acciones de mejora como la creación de una Política Medioambiental, responder a la necesidad de generar un sistema de evaluación del desempeño de nuestros empleados y enfatizar el trabajo con nuestros proveedores.

Con la voluntad de seguir mejorando nuestro Informe de Progreso en los próximos años, tenemos previsto seguir participando en distintas iniciativas que la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas viene poniendo en práctica, nos referimos a las jornadas informativas, sesiones de formación o asesorías específicas. Así mismo, a través del uso de las herramientas que ésta dispone para mejorar la gestión de la RSC. Desde ahí y con el fin de abordar temas de transparencia y anticorrupción hemos comenzado la implementación del sistema de gestión de integridad y transparencia que dispone la Red Española del Pacto Mundial. Desde la cual podemos actualmente dar cuenta del diagnóstico de riesgos realizado.

Esperamos que nuestro Informe de Progreso sea de interés para Ud. y que le permita satisfacer alguna de sus expectativas.

Atentamente,



Manuel Quílez Pardo

Socio-Director

# PERFIL DE LA ENTIDAD



**ccordina**

Organización de Empresas  
Recursos Humanos

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Coordina - Organización de Empresas y Recursos Humanos S.L

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

C/ Font del Gerro 65 bajo

Localidad

Paterna

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

[www.coordina-oerh.com](http://www.coordina-oerh.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Manuel Quílez Pardo

Persona de contacto

Manuel Quílez Pardo

Número de empleados directos

3

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Empresa de consultoría que ofrece servicios de diseño, implementación, seguimiento y evaluación en las áreas: Estrategia y Sistemas de Gestión, Responsabilidad Social Corporativa, Recursos Humanos y Formación, e Innovación.

Ventas / Ingresos

240.000€

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

Cientes, Empleados, Socios/accionistas,  
Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente,  
Administración, Proveedores.

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

Proveedores de servicios – Freelances, Universidad de Valencia, Asociaciones, Federaciones de profesionales, ONGs, Alumnos.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

De acuerdo con un primer criterio de proximidad con Coordina se creó un Mapa de Grupos de Interés. Desde la información que este primer paso aportó, se realizó una evaluación de los grupos de interés desde la perspectiva estratégica de Coordina y en relación al grado de poder y relevancia que cada uno de éstos tiene para la empresa. Así, se genera una matriz de priorización de los Grupos de Interés.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Italia, Portugal, Croacia, Eslovenia, Alemania

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

El informe reporta principalmente información sobre grupos de interés a nivel nacional (España), sin embargo considerando que existen otros países en los que está presente nuestro negocio, en el grupo de interés de Clientes, se consideran aquellos que están fuera del contexto nacional.

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

La materialidad se ha establecido a través de un proceso de Benchmarking, Engagement y Priorización de Grupos de Interés, el cual será detallado en el apartado de metodología.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se publicará en la página web de Coordina ([www.coordina-oerh.com](http://www.coordina-oerh.com)), así como en la del Pacto Mundial. También se comunicará a través de los perfiles de Coordina en las redes sociales. A los Grupos de Interés se les informará mediante correo electrónico.

Fecha de la memoria anterior más reciente

El último informe de progreso presentado, tiene fecha del 16 de Septiembre de 2014.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año del calendario, reportando sobre los años 2018 y 2019.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Coordina presenta sus informes de manera anual.

Notas

La promoción y sensibilización de la RSE en la sociedad es para nosotros una actividad fundamental. Nuestro objetivo es continuar ofreciendo formación a la sociedad en general y a aquellos profesionales y organizaciones comprometidas con la RSE, introduciendo mejoras y novedades del sector. Por todo ello, hemos participado en charlas de sensibilización en temas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los estudiantes del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Valencia. Además, los socios directores de Coordina, a nivel individual, forman parte de DIRSE, de la Asociación de Empresas de Consultoría y del Sector Terciario Avanzado de la Comunidad Valenciana (AECTA) y de la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE). En nuestra web hemos creado un apartado exclusivo sobre Responsabilidad Social Empresarial y un blog corporativo en el que están disponibles todas las novedades y noticias del sector. A través de este nuevo canal de comunicación, queremos comunicar de forma eficaz a nuestros grupos de interés, y de forma más accesible para la sociedad. <http://www.coordina-oerh.com/responsabilidad-social-empresarial/>

¿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

Durante el periodo reportado en este informe, y en paralelo con el proceso de desarrollo de una matriz de materialidad, se generó un proceso de Engagement o Participación con los grupos de interés, que permitió establecer canales de comunicación fluidos con éstos, recoger sus opiniones respecto a los aspectos materiales identificados y, además, sus sugerencias en relación con la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Coordina. Este proceso se llevó a cabo a través de un cuestionario, que se vio enriquecido constantemente a través del establecimiento de relaciones de colaboración y de comunicación con los grupos de interés. Para facilitar la comunicación fluida, se generó un mapa de grupos de interés, que permite establecer el grado de proximidad con cada uno de ellos, y por lo tanto definir mayores y mejores canales de comunicación.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Coordina es una Sociedad Limitada. El Consejo de Administración de la empresa está compuesto por los dos socios fundadores que tienen la consideración de administradores solidarios, encargados de la toma de decisiones, así como de la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial. Debido a la condición de micropyme, ambos tienen responsabilidades ejecutivas en la misma. La actividad de la empresa se divide en cuatro áreas de negocio: Dirección y sistemas de Gestión, Responsabilidad Social Empresarial, Recursos Humanos y Formación e Innovación, ofreciendo un servicio integral de consultoría enfocado

a la mejora continua, a la creación de valor añadido y sostenible, y a la excelencia empresarial.

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

La Junta Directiva realiza un seguimiento en la implantación de los 10 Principios. Es un compromiso adquirido por los miembros de la Junta para conocer los avances de la organización en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

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.

Coordina es una microempresa en la que Gerencia toma las decisiones para el desarrollo y la implantación de la RSE en la organización. Son por tanto los Socios Directores quienes llevan a cabo la definición y en algunos casos la implantación de los Principios del Pacto Mundial.

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 del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Como parte de su compromiso con la Sostenibilidad, y como se ha indicado antes, Coordina se ha comprometido con el cumplimiento y desarrollo de los

10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De cara a futuro, y siguiendo la línea de mantener, desarrollar y evaluar una gestión socialmente responsable, Coordina se propone adscribirse a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, propuestos por la Organización de Naciones Unidas.

Dirección Web

[www.coordina-oeqh.com](http://www.coordina-oeqh.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.

Para la realización de este informe y con el fin de crear una guía de trabajo en la que respecta a RSE, este año se ha realizado un proceso de identificación de los grupos de interés de Coordina.

En esta primera instancia se revisó la información que se tenía de los grupos de interés ya identificados. Lo que permitió hacer algunos matices en alguno de ellos, para lograr un mayor alcance y diferenciación de los grupos.

Así, se utilizó una primera categoría que definió grupos de interés internos de Coordina (empleados y socios) y externos a la misma, tales como: Clientes, Universidad de Valencia, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente y Alumnos.

Contar con este mapa, nos permite identificar el grado de cercanía con nuestros grupos de interés y de esta forma establecer los canales de comunicación más apropiados para cada uno. Sin embargo, fue necesario establecer también el grado de relevancia y poder de influencia que tienen sobre Coordina.

Por todo lo anterior, se estableció un proceso de evaluación de los grupos de interés, desde la perspectiva de Coordina, en el cual los socios, pudieron establecer el grado de relevancia y poder que le concedían a cada uno de los grupos de interés.

Se entendió que la relevancia tenía que ver con la importancia del Grupo de Interés para Coordina, dando cuenta de su peso en relación con la consecución de objetivos estratégicos. Por otro lado, se entendió como Poder, la capacidad de influencia que tiene un Grupo de Interés en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

Apartir de las evaluaciones de los socios, se generó una matriz o representación gráfica, donde se determinaban las acciones a llevar a cabo con cada grupo de interés de acuerdo con el grado de relevancia y poder asignados.

En paralelo con el trabajo de identificación y análisis de los grupos de interés, se realizó un Benchmarking, a través del cual se identificaron los prescriptores del sector de la consultoría, para luego seleccionar los asuntos de RSE a los que éstos prestan más atención o asignan más relevancia.

Apartir de esta acción fue posible la siguiente fase para establecer la materialidad, la del Engagement.

El Engagement se comprende como un ejercicio de generar vinculación y compromiso con los grupos de interés identificados. Para este proceso se ha considerado que un aspecto fundamental para lograr esto es mantener un diálogo constante y fluido con éstos. Para lo cual se decidió contar con las opiniones de estos grupos a la hora de definir la materialidad de los aspectos identificados en el paso anterior o de Benchmarking.

Apartir de aquellos aspectos que con mayor frecuencia eran considerados por prescriptores sectoriales y sociales, y grupos de interés, se construyó un cuestionario que permitió evaluar la madurez y relevancia que los últimos asignaban a cada aspecto.

Este cuestionario fue entregado a algunas de las personas que representaban a estos grupos de interés, pasando posteriormente a analizar los resultados obtenidos.

A través de este análisis se pudo observar la puntuación de relevancia y madurez que cada uno de estos grupos daba a los aspectos presentados en el cuestionario. De acuerdo con la priorización de los grupos de interés se les asignó un mayor valor a las puntuaciones de los grupos considerados como más relevantes.

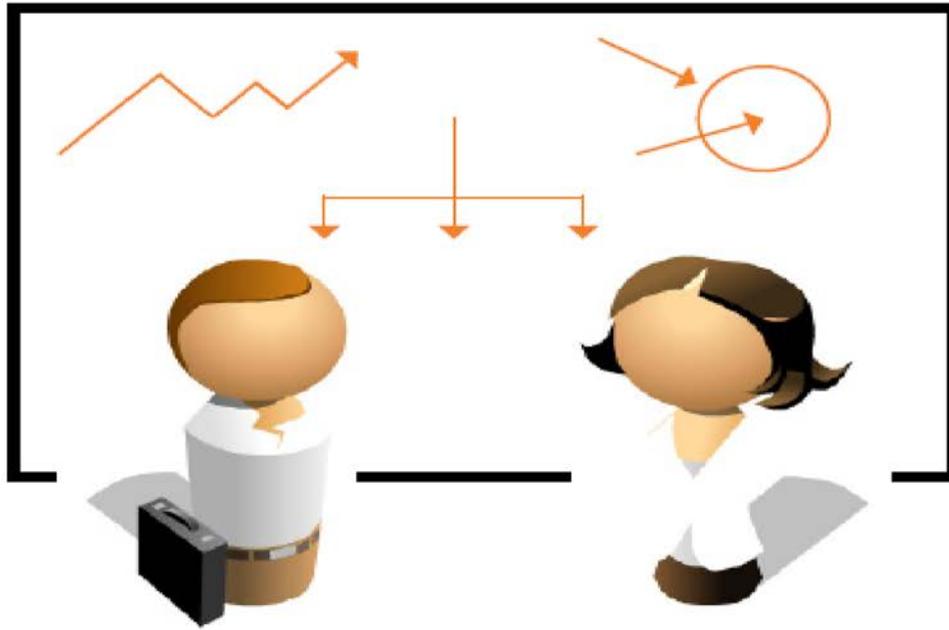
La construcción de la matriz de materialidad, en primera instancia, se realizó considerando a todos los grupos de interés, tomando como variables de valoración la madurez y la relevancia que todos estos habían asignado a cada aspecto.

A partir de ese momento se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se comparó la evaluación que realizan los socios (como representantes de Coordina) y todos los otros grupos de interés.
- Agrupar los distintos aspectos en categorías más genéricas:
  - Transparencia
  - Compromiso con los Grupos de Interés
  - Crecimiento y liderazgo
  - Relaciones de Cooperación
  - Medio Ambiente
  - Calidad del Servicio

A partir de la identificación de estos aspectos, fue posible identificar los riesgos y oportunidades de cada grupo de interés.

# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u oportunidades contemplados



3

Desafíos u oportunidades contemplados



4

Desafíos u oportunidades contemplados



4

Desafíos u oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



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

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 5
- Empleados: 5
- Proveedores: 4
- Accionistas: 3
- Administración: 3
- Comunidad: 6
- Medio ambiente: 3

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



256

El proceso de Priorización de los Grupos de Interés y de establecimiento de la Materialidad de los asuntos identificados resultó en las siguientes matrices:

Como se ha mencionado en el apartado de metodología, se realizó en primera instancia un Mapa de Grupos de Interés, que nos permitió definir la proximidad de éstos con Coordina:



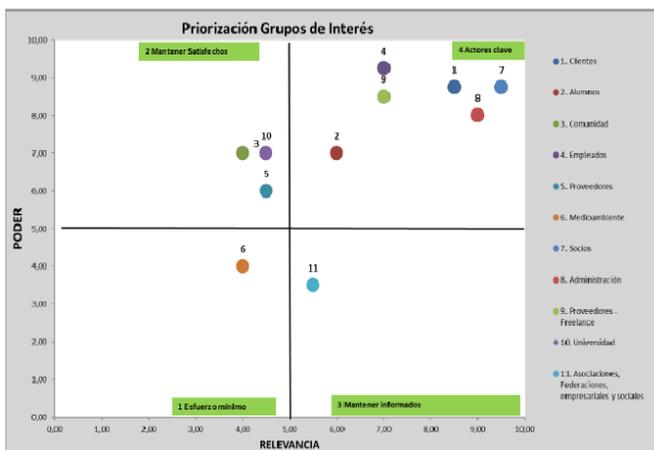
de estos, fue posible establecer la siguiente matriz de materialidad, desde la cual hemos identificado nuestros desafíos en relación con cada grupo de interés, por un lado, y por el otro la manera de gestionar los riesgos y materializar las oportunidades identificadas:

		RELEVANCIA		
		BAJA	MEDIA	ALTA
GRUPOS DE INTERÉS	ALTA	1, 5	4, 2, 7, 5	3
	MEDIA			
	BAJA			
		SOCIOS DE COORDINA		

- Aspecto de Transparencia, Subsectores:**
  - Libertad de acceso a proveedores y clientes
  - Contratos transparentes con la administración pública.
  - Cumplimiento de leyes y reglamentos: modelo de prevención del delito, compliance
- Aspecto de Comunicación: 0. Grupo de Interés, Subsectores:**
  - Ofertar y recibir a la sociedad civil
  - Igualdad de oportunidades/no discriminación
  - Inclusión de proveedores
- Aspecto de Competencia y Liderazgo, Subsectores:**
  - Relación dualista con clientes
  - Satisfacción de expectativas
  - Innovación, liderazgo y factor humano
- Aspecto de Capital Humano, Subsectores:**
  - Retención de talento de calidad
  - Identificación del talento con la entidad
  - Asesoración de evaluaciones de desempeño
  - Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados
- Aspecto de Relaciones de Cooperación, Subsectores:**
  - Alianzas entre asociaciones y empresas
  - Alianzas con actores clave
- Aspecto de Medio Ambiente, Subsectores:**
  - Diálogo con personas e instituciones interesadas en aspectos medioambientales.
  - Impulsar la sensibilización en materia medioambiental
  - Limitación de actividades que impacten medioambientalmente (dudas)/desarrollo de impacto medioambiental en la entidad
- Aspecto de Calidad del servicio, Subsectores:**
  - Código de ética y buenas prácticas
  - Falta de conocimiento de los clientes en la utilización de productos y servicios

[Descargar elemento adjunto](#)

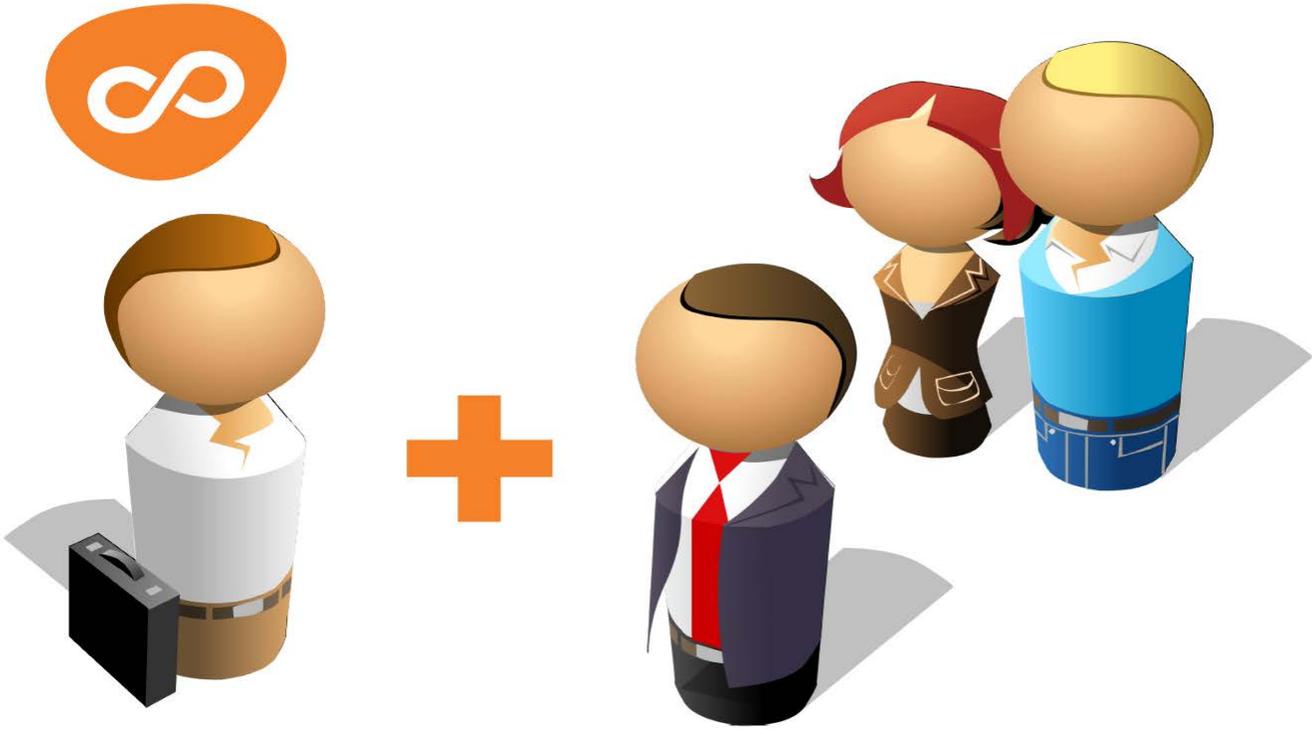
Una vez que definimos la proximidad de los grupos de interés, fue posible realizar una Matriz de Priorización de éstos, en relación con el poder (influencia) y relevancia de cada uno tienen en sobre el establecimiento de objetivos estratégicos de la empresa, lo que nos entregó la siguiente matriz:



[Descargar documento adjunto](#)

Finalmente, como resultado del Benchmarking, la identificación de los grupos de interés y la priorización

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Calidad del servicio

Coordina se ha propuesto trabajar constantemente en la calidad del servicio que se ofrece, tanto en relación con el resultado para los clientes y la política de calidad, como en lo referido a hacerlo de acuerdo con el código ético de la empresa y a través de buenas prácticas. Se ha evidenciado que existe una escasez de información por parte de los clientes en relación con los servicios que Coordina puede ofrecer. De igual manera, en cuanto al incipiente desarrollo a nivel sectorial de temas como código deontológico o políticas de buenas prácticas. Lo que se pretende revertir a partir de relevar estos documentos a la hora de tratar con los clientes y al ofrecer nuestros servicios.

---

De acuerdo con los asuntos identificados para el grupo de interés de clientes, se evidencia la necesidad de velar por la calidad del servicio que ofrece Coordina, de esta manera, podemos dar cuenta que todas las actuaciones, servicios o productos que ofrece la empresa, se han alineado con la política de calidad.

Coordina se compromete a cumplir con los requisitos especificados por los clientes, así como con aquellos legales y reglamentarios (incluyendo aquellos que la empresa pueda suscribir) y proceder a la mejora continua del Sistema de Gestión.

Esta política de calidad establece objetivos claros respecto a cómo se debe ofrecer los servicios de Coordina a los clientes. Estableciendo una orientación y criterios que permiten encuadrar el actuar de los trabajadores.

### [Descargar documento adjunto](#)

La relación constante con nuestros clientes da cuenta de un cierto nivel de satisfacción con los servicios que se les ofrece.

A través de la relación directa con clientes, se establece la comunicación y difusión de la política de calidad de Coordina. Desde donde también, se permite dar a conocer a los clientes los servicios que ofrece la consultora.

Será importante continuar nuestro trabajo de difusión de esta política, de manera que todos los clientes sean conscientes de su existencia, así mismo, establecer indicadores concretos de la calidad del servicio con otros grupos de clientes y finalmente, seguir garantizando que tanto la política de calidad como el actuar de nuestros trabajadores es coherente con esta.

Para el próximo período de reporte, será necesario trabajar en los siguientes objetivos:

- Avanzar en la difusión de la política de calidad de Coordina.
- Seguir mejorando los canales específicos para la difusión de esta política con los clientes.
- Establecer indicadores de cumplimiento de la política.

En concreto, para la evaluación de la satisfacción de nuestros clientes de servicios de consultoría, planteamos como necesidad para los próximos años diseñar un proceso para recabar información respecto a la opinión de clientes, en relación a cómo se ofrecen los servicios desde Coordina. Así mismo, se pretende seguir potenciando una relación de cercanía y con canales de comunicación fluidos. Esto permitirá generar instancias de Engagement con este grupo de interés, informar sobre servicios y la forma de trabajo de Coordina; y, evaluar si se están cumpliendo políticas de calidad, código ético, etc.

Para esta acción en concreto nos planteamos los siguientes objetivos:

- Diseño de instrumento de medición de la satisfacción de los clientes.
- Generar indicadores de calidad y buenas prácticas.
- Seguir potenciando el diálogo abierto con clientes.

# EMPLEADOS



---

## Capital humano

Se contempla que el aspecto de capital humano es un desafío en la medida que Coordina respeta los derechos fundamentales y laborales de sus trabajadores pero, además, busca fomentar el desarrollo profesional y personal de éstos. De esta manera, se mantiene una constante preocupación por mejorar conocimientos y el desempeño de los trabajadores; así mismo, nos hemos planteado mantener constantes acciones de conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Actualmente se está comenzando a considerar la necesidad de avanzar en el desarrollo de las evaluaciones de desempeño a los empleados. Existen altas oportunidades en relación con este último asunto, ya que se cuenta con los conocimientos para gestionar los riesgos de falta de evaluación del desempeño, mejorar la formación y la identidad de los empleados con la entidad.

---

Para este desafío, Coordina cuenta con dos políticas que dan respuesta a la necesidad de gestionar los riesgos y oportunidades identificadas.

En primer lugar, contamos con nuestra política de RSE que muestra el compromiso de Coordina para llevar a cabo acciones de formación de sus empleados, dando respuesta a sus necesidades como trabajadores y para mejorar el desempeño y desarrollo profesional. Así mismo, desde esta política se sostiene el cumplimiento de la normativa laboral en temas de contratación, así como en temas de calidad de vida laboral.

Así mismo, la manera en la que entendemos la RSE en relación con nuestros empleados, fomenta acciones de conciliación de la vida laboral y la vida familiar/personal, tales como la flexibilización de horarios o la posibilidad del teletrabajo.

### [Descargar documento adjunto](#)

Para dar respuesta a este desafío, esta política debe mantenerse vigente y adaptarse y mejorarse, incluyendo para este nuevo período la evaluación del desempeño de los trabajadores y la implementación de un plan de formación continua formalizado.

La evaluación del desempeño, se ha pensado como una forma de generar mayor implicación en los trabajadores, por un lado, y por otro que la organización pueda dar respuesta a las necesidades que estos tengan en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, respondiendo al siguiente objetivo, diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores de Coordina.

Así mismo, el plan de formación tiene relación con favorecer y potenciar el desarrollo profesional de los empleados y generar mayor identidad con Coordina. Y respondiendo a los siguientes objetivos:

- Identificar necesidades de formación profesional en los empleados.
- Establecer un calendario y planificación anual de formación continua.

Se contemplará como indicador de esa acción la evaluación del mismo plan de formación, lo que dará información respecto a la realización y frecuencia de la formación, por un lado, y, por el otro, la opinión y satisfacción de los empleados sobre estas acciones formativas. Pudiendo evaluarse y mejorarse continuamente el plan de formación establecido.

En segundo lugar, se cuenta con el código ético de Coordina, que establece los principios y guías de conducta, tanto para las personas que trabajan en Coordina, como para la misma empresa en sus relaciones con los grupos de interés.

### [Descargar documento adjunto](#)

En este documento se plasma el compromiso de la empresa con acciones constantes de vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral, como punto base, así mismo, se garantiza el cumplimiento de normativas antidiscriminación.

# SOCIOS



---

## Crecimiento y liderazgo

Para los socios de Coordina es relevante generar instancias de crecimiento y de posicionamiento de la consultora como líder en su sector. Dada la estrecha relación de Coordina con sus clientes, y otros grupos de interés, y la búsqueda constante de opciones para ofrecer un servicio de calidad y socialmente responsable, este aspecto es una oportunidad, que se debe seguir trabajando y potenciando.

---

Con el fin de posicionarse como una empresa referente en el sector de la consultoría de servicios relacionados con la sostenibilidad, Coordina ha generado un trabajo constante de sensibilización, formación e implementación de proyectos asociados a la RSE.

Así mismo, su adscripción a iniciativas como Pacto Mundial, los ODS y organizaciones locales que trabajan en el área, ha generado que se delimite el camino del liderazgo y el crecimiento hacia proyectos que trabajen en coherencia con éstas. Además, las acciones de formación y sensibilización, han guiado el trabajo de Coordina, generando también posibilidades de expansión y crecimiento.

Así, la empresa desde períodos anteriores cuenta con políticas que han orientado esta necesidad e intención de crecimiento y posicionamiento. Una de estas es la política de calidad de Coordina, que plantea parámetros y guías sobre cómo se debe realizar el trabajo desde la consultora, es decir los servicios y la gestión interna. Así mismo, ésta plantea la necesidad de una mejora constante a nivel interno (formación, gestión, desempeño, etc.) para ofrecer un mejor servicio.

En relación con este desafío, la política de calidad es fundamental, en la medida que plantea áreas de mejora continua e incentiva a que esto se realice. Así, se puede fomentar el crecimiento y, principalmente, el posicionamiento de Coordina como líder y referente en temas de responsabilidad, cooperación y sostenibilidad.

También, nuestra política de RSE se plantea como una guía fundamental en relación con este desafío, ya que en conjunto con el código ético también servirán como guía para un actuar coherente con los servicios que se ofrecen.

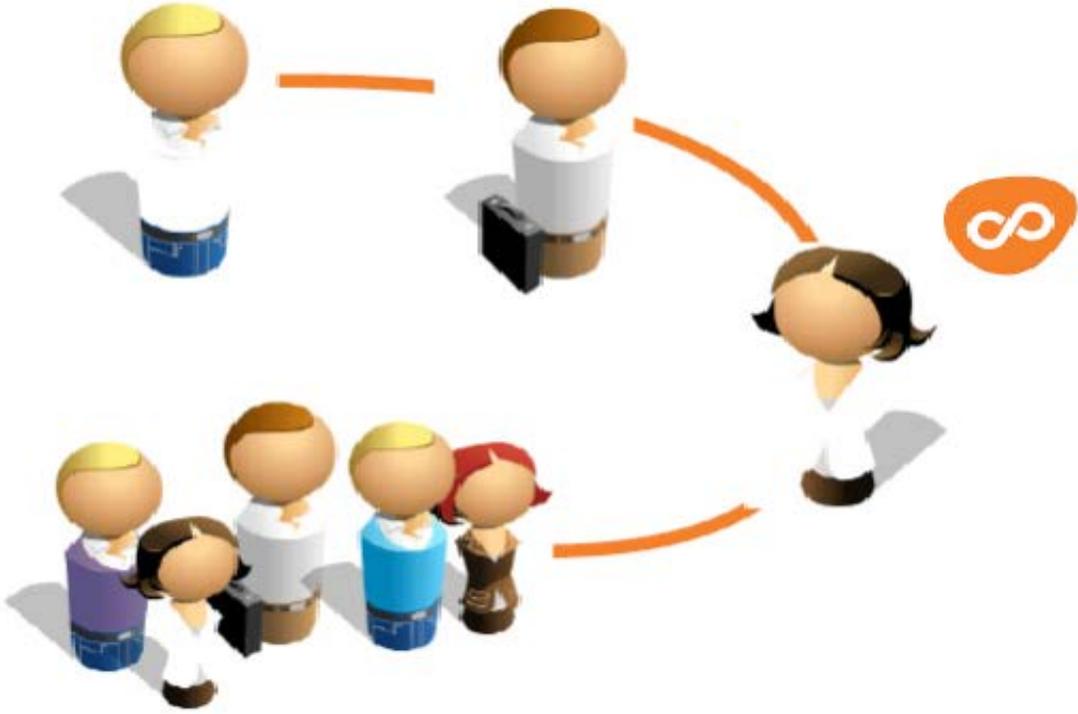
Un aspecto nuevo que se ha incluido para este informe y que servirá para materializar esta oportunidad será la Matriz de Materialidad, que se ha presentado en el apartado de Análisis.

La matriz de materialidad, permite identificar aspectos relevantes que se deben considerar a la hora de implementar la RSE y dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés. Así mismo dará una orientación respecto a los impactos sociales, económicos y medioambientales que puede tener la empresa y por lo tanto da luces de hacia dónde se deben dirigir los esfuerzos para configurarse como una empresa socialmente responsable.

Es fundamental contar con información clara, priorizada y que contemple la opinión de los grupos de interés identificados. A través de esto, será posible plantear un crecimiento que sea responsable con los impactos que genera y de esta forma posicionar a Coordina como un líder en RSE, con la cooperación que esto implica con los grupos de interés identificados.

Así, se plantea como objetivo que ésta sea una guía para Coordina y que permita identificar los impactos que la gestión de la consultora puede tener en los grupos de interés, dando respuesta a lo que éstos consideran como relevantes.

# COMUNIDAD



---

## Relaciones de cooperación

Coordina teniendo siempre presente su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y principalmente el número 17 que hace referencia a las Alianzas, trabaja con diferentes organismos de diversa índole, por ejemplo, la Universidad de Valencia. Sin embargo, es necesario seguir trabajando en este aspecto y generar colaboración mutua con otras entidades, afianzando el compromiso con los grupos de interés y, además, generando instancias de crecimiento y apoyo mutuo con otras entidades.

---

Desde nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y siempre en relación con los asuntos materiales que reconocen nuestros grupos de interés, en Coordina se ha trabajado constantemente desde la necesidad de establecer relaciones de cooperación que optimicen y complementen los esfuerzos y recursos de las partes implicadas, siempre con el fin último de conseguir resultados sostenibles.

De esta forma, en nuestras acciones relacionadas con la difusión y formación en RSE, la consultora ha generado relaciones de cooperación con organismos como la Universidad de Valencia y la Fundación Universidad y Empresa – ADEIT, para la generación del diploma que se imparte, charlas informativas y de sensibilización, etc.

Así mismo, en relación con el sector de la consultoría, Coordina mantiene relación con organismos como la Asociación de Empresas de Consultoría del Tercario Avanzado (AECTA), siendo uno de los socios de la junta directiva y parte de la Comisión de Formación y Desarrollo. También, la consultora está asociada a la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE). Y uno de nuestros socios se encuentra asociado a la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE). Con estas relaciones se generan espacios de reflexión y participación de manera conjunta con otras empresas.

Así mismo, nuestra adhesión al Pacto Mundial guía nuestro trabajo hacia los ODS.

Para dar respuesta a este desafío, contamos con nuestra Política de Responsabilidad Social, que permitirá orientar las posibilidades de generar mayor respuesta a los temas considerados como relevantes o materiales, por los grupos de interés. Así mismo, se potenciará la generación de relaciones de cooperación entre otras entidades y apoyo entre y a PYMES.

---

## Compromiso con Grupos de Interés

Coordina ha trabajado constantemente en la difusión de la RSC, el trabajo ético y el respeto por los 10 principios del Pacto Mundial. Además, existe en la actualidad un contexto aún más propicio para seguir fomentando el cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés. Sin embargo, existe la dificultad de tener menor alcance que otras entidades del sector, dado el tamaño de la empresa.

---

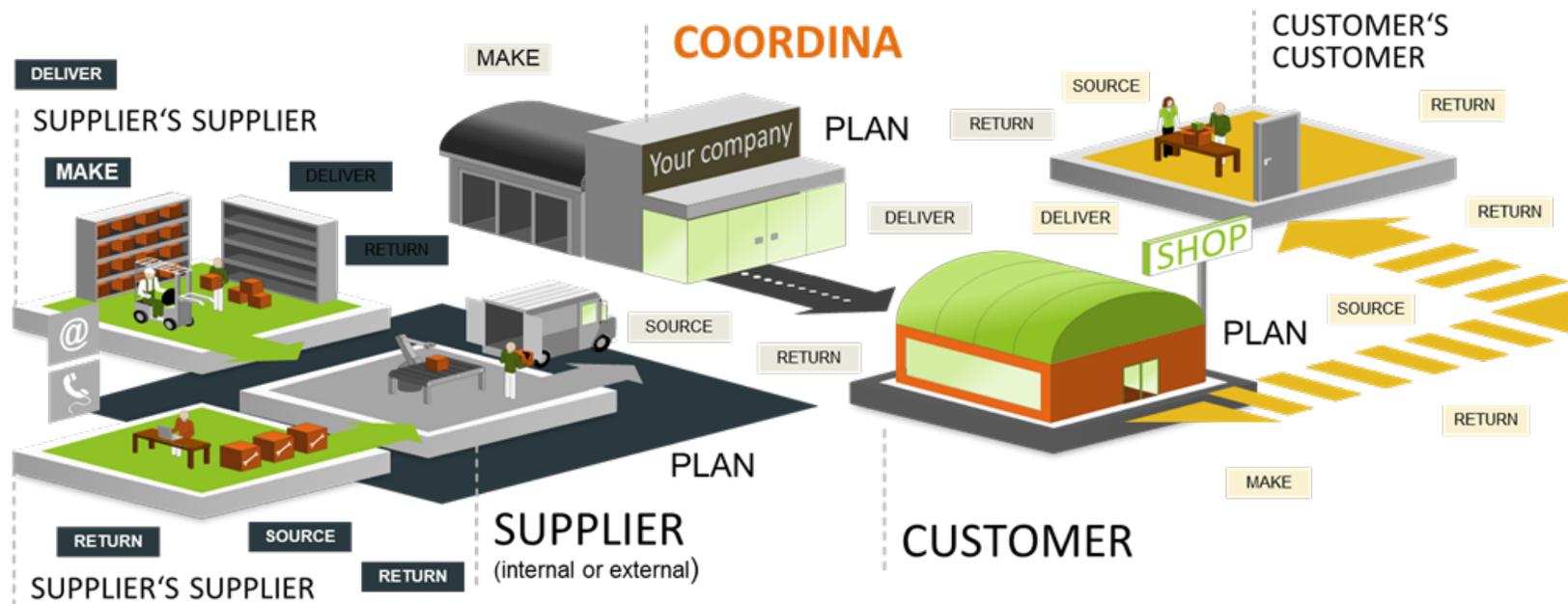
Desde nuestros inicios ha sido importante para Coordina, identificar y generar engagement o procesos de participación con nuestros grupos de interés. Lo que hasta este año se había realizado a través del establecimiento de diálogo y comunicación fluida con éstos, desde acciones de difusión de la RSE y en la oferta de nuestros servicios. Todo esto se ha materializado en nuestra política de RSE.

Para este año se ha trabajado en formalizar y profundizar este compromiso, lo que ha orientado el trabajo de identificación y priorización de nuestros grupos de interés, lo que se ha plasmado en nuestro Mapa de Grupos de Interés y la Matriz de Priorización de los mismos. A través de estos documentos hemos podido establecer el grado de proximidad con éstos y el nivel de importancia e influencia que tienen para nuestra empresa.

Desde este proceso, también ha sido posible realizar un proceso de establecimiento de una matriz de materialidad asuntos identificados en el benchmarking y relacionarlos con la relevancia que cada uno de nuestros grupos de interés le otorga a esos asuntos.

Con estas dos acciones mencionadas, se genera información fundamental para la gestión de Coordinadora de una manera responsable, pero también para la gestión de nuestros riesgos y la materialización de nuestras oportunidades identificadas. Siempre en coherencia con lo que nuestros grupos de interés manifiestan.

# PROVEEDORES



---

## Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

Desde Coordina se mantiene una relación directa con proveedores, desde lo cual se plantea como desafío que en esta relación se potencie la sensibilización y mayor conocimiento respecto de los criterios de RSE en éstos. En este sentido, un actuar ético y consciente del impacto medioambiental, será fundamental.

---

En Coordina se ha trabajado constantemente en la difusión de la RSE, tratando de llegar a todos nuestros grupos de interés, durante este periodo hemos podido dar cuenta que tanto para a consultora como para nuestros proveedores existe un desconocimiento relacionado con la aplicabilidad de los criterios de RSE a este grupo en concreto.

Desde lo anterior, será necesario incorporar acciones que permitan trabajar en este desconocimiento y al mismo tiempo gestionar los impactos que en esta relación puedan surgir.

Para abordar este desafío, se utiliza, en primer lugar nuestra política de RSE, que permite identificar aspectos relevantes relacionados con el grupo de interés de los proveedores, sobre los cuales es necesario dar una respuesta. Al mismo tiempo, es necesaria en la medida que da orientaciones sobre la relación a establecer con los proveedores, relevando la necesidad de sensibilizar en aspectos de RSE y de conocer con mayor profundidad los impactos que éstos pueden tener.

En términos de acciones concretas para dar respuesta a este desafío, Coordina se ha propuesto en primera instancia informar a nuestros proveedores sobre nuestra adhesión a la Red Española del Pacto Mundial, también las implicancias que esto tiene para Coordina y para el grupo de interés de los proveedores. Así se busca aumentar el conocimiento respecto de la RSE y, al mismo tiempo, sensibilizar al respecto.

En coherencia y como complemento de lo anterior, será necesario identificar y formalizar los canales de comunicación con los proveedores, de manera que a

través de éstos se pueda generar una mayor difusión y conocimiento respecto de los criterios de RSE.

Para este desafío, desde Coordina es importante identificar los mejores canales de comunicación con los proveedores, de manera de fomentar un mayor conocimiento sobre los criterios de RSE, por un lado, y por otro que se generen instancias de colaboración.

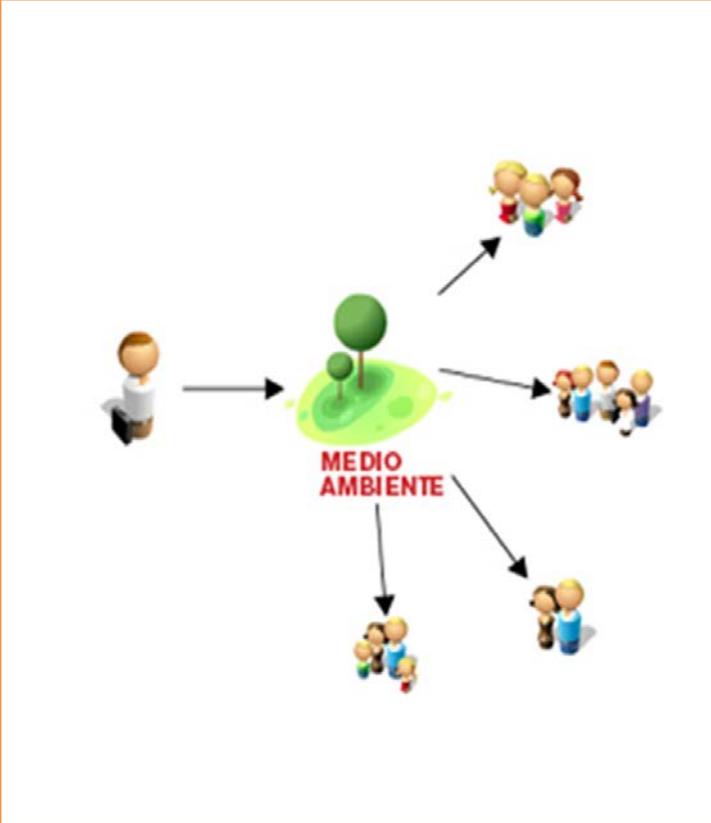
Finalmente, para dar respuesta a este aspecto en el grupo de interés de proveedores, se plantea la necesidad de conocer en profundidad cómo nuestros proveedores están incorporando criterios de RSE, por lo que será necesario implementar un sistema de evaluación de los mismos.

Con esta acción, se buscará dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Diseñar un sistema de evaluación de proveedores, en relación al grado de incorporación de criterios de RSE.
- Implementar el sistema de evaluación, de manera de dar respuesta a la necesidad identificada.
- Establecer criterios para la elección de los proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIOAMBIENTE



---

## Medio ambiente

Desde Coordina se ha identificado cierto desconocimiento respecto al impacto medio ambiental que puede tener la empresa, lo que ha generado un menor desarrollo en este aspecto, tanto en cuanto a la generación de sensibilización, como a la generación de diálogos y alianzas con otras entidades que puedan colaborar en hacernos cargo del impacto medio ambiental que pueda tener la empresa.

---

En coherencia con nuestra intención de ser una empresa responsable, generar una gestión de nuestros impactos medioambientales ha sido una preocupación constante. Desde ahí se han generado acciones concretas, en el marco de nuestra política de RSE, como la optimización de los recursos, consumo energético, uso de papel, etc.

Sin embargo, para este período hemos decidido sistematizar esas acciones en un enfoque de gestión a nivel global en una política medioambiental, que entró en vigencia a partir del año 2017.

### [Descargar documento adjunto](#)

De esta forma, se concreta nuestra preocupación por gestionar los impactos medioambientales que pueda generar Coordina.

Así mismo, desde el trabajo realizado con nuestros grupos de interés, y como se mencionó anteriormente, hemos podido dar cuenta que existe un desconocimiento a nivel global respecto a los impactos que pueden tener las empresas del sector de la consultoría en el medio ambiente, por lo que nos hemos propuesto la mantención de relaciones y canales de comunicación fluidos y transparentes con entidades y prescriptores que estén relacionados con este grupo de interés.

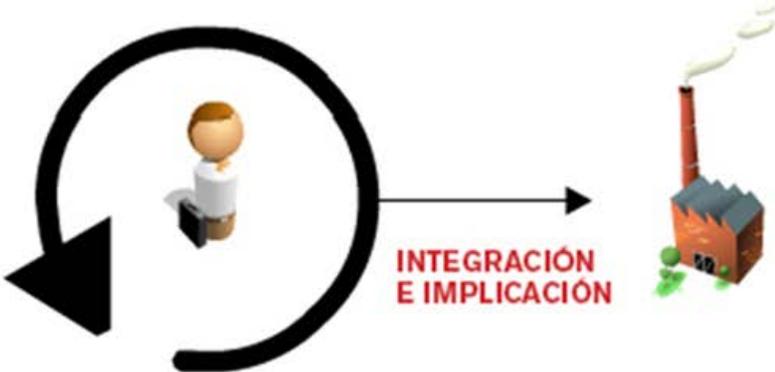
Para este grupo de interés en concreto, esta acción cobra relevancia en la medida que se establece como un desafío la sensibilización en temas medioambientales y además aumentar el conocimiento respecto a los

impactos que nuestra actividad puede tener en el medio ambiente.

De esta manera, se busca generar espacios de reflexión que aumenten nuestro conocimiento sobre nuestros impactos medioambientales y sobre herramientas para poder gestionarlos de la mejor manera posible.

En la medida que estas alianzas y diálogos comiencen a dar resultados, será posible revisar y adaptar nuestra política medioambiental, haciéndola más específica a nuestro sector.

# ADMINISTRACIÓN



---

## Transparencia

Anivel global y también en el contexto del sector de la consultoría se está generando un importante diálogo respecto a la necesidad de un actuar ético e íntegro. En este sentido, será necesario que Coordina, desde su propio alcance e impacto, pueda generar herramientas y políticas que den cuenta de su actuar.

---

En Coordina, ha sido un objetivo constante el trabajo de manera transparente e íntegra, lo cual se observa desde la implantación de nuestro Código Ético, que orienta a través de principios, valores y conductas el actuar de nuestros trabajadores y socios.

Sin embargo, para este período hemos querido sistematizar aún más nuestros intentos por garantizar un actuar transparente y sin corrupción. Como manera de dar respuesta, también, a nuestros grupos de interés y a nuestro contexto local, que han puesto de relieve la necesidad de generar sistemas de prevención de la corrupción y garantizar alianzas entre el sector público y privado que sean transparentes.

Por lo anterior, se ha puesto en marcha la herramienta de gestión de la integridad y la transparencia que propone Compactlink (Pacto Mundial de Naciones Unidas). Lo que ha implicado comenzar sus primeras fases de compromiso de la dirección con el desarrollo de la herramienta y el diagnóstico de riesgos.

A través de la gestión de esta herramienta, se pretende generar una política que fomente la transparencia y la integridad, generando acciones preventivas.

En el transcurso del siguiente año será importante dar curso a la formación de los empleados y el compromiso e implementación de la política de integridad.

Dentro del proceso de diagnóstico realizado para iniciar el trabajo desde esta herramienta, se ha generado un proceso de gestión de los riesgos, desde el cual se ha evaluado la importancia y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo identificado. Lo anterior se resume en una matriz de riesgos.

