



# INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Compañía Hispania de  
Tasaciones y Valoraciones,  
S.A.



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid a 11 de noviembre de 2019

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.

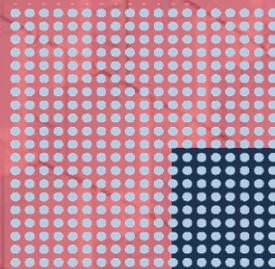
Por todo ello y en nombre de CoHispania, reafirmo el compromiso con el Pacto Mundial y con sus diez Principios rectores que lo guían.

De igual modo y por medio de esta comunicación presentamos nuestro Informe de Progreso correspondiente a los años 2018 y 2019.

Fdo: Eduardo Serra Gesta  
Presidente de Cohispania

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### 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

### Número total de empleados

30

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

960.000 – 24 millones

### Subvenciones públicas

CoHispania no recibe subvenciones públicas

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

### 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.

### Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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, Nombramientos, 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-ISO-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.

### [Organigrama de su entidad](#)

### [Descargar elemento adjunto](#)

### [Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad](#)

Los riesgos relacionados con nuestra actividad son mínimos y de escaso o nulo impacto ambiental. Los riesgos ambientales que pueden considerarse

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

significativos en nuestra actividad son el consumo eléctrico y el consumo de tóner de impresora y están controlados con sus correspondientes indicadores y planteados como objetivo para reducir y controlar el consumo y el impacto de ambos.

### Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

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". Apuesta por los Principios del pacto.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

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: mediante 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 obtenido en el año 2019 la Certificación ISO-14001-2015 (Sistemas de Gestión Ambiental).

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Corresponden al Presidente de la sociedad, apoyado por 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.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

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

### Criterios seguidos 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

Informe de Progreso | 8

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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.

### Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

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.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 realizan mediante Partners, por lo que no forman parte del Informe de Progreso.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido 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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual.

## REPORTE EN ODS

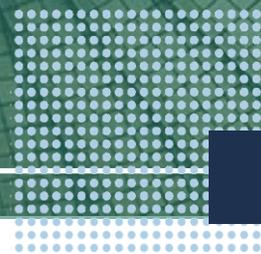
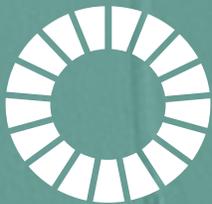
¿Desea reportar con ODS?

No

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

# 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.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**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.

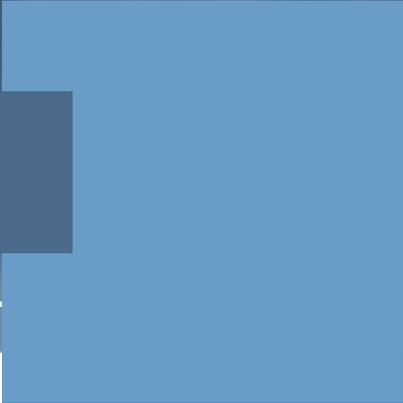
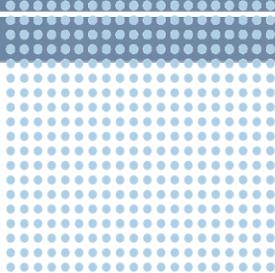
**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

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



16

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



4

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

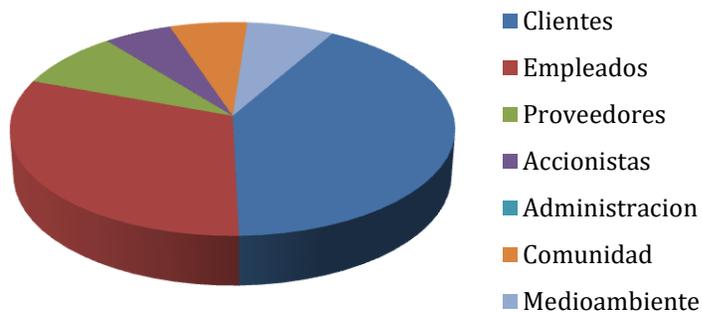
ANTICORRUPCIÓN



4

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Cientes



### Accesibilidad de los productos y servicios

CoHispania cumple íntegramente todos los aspectos relativos a los derechos humanos 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.

CoHispania es la única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.

CoHispania ha recibido el sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas y fomentar la competitividad del sector empresarial.

#### Política de Calidad - Política

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 la Áreas de la sociedad tiene un control y supervisión sobre cada uno de ellos, a lo largo de todo el ejercicio, por medio de reuniones trimestrales, auditorias de seguimiento y revisiones semestrales del sistema de calidad.

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

En el año 2018 CoHispania inició un cambio de imagen de la Sociedad que incluyó cambios en la página web. Durante el año 2019 se han estado preparando nuevos cambios que permitan una mayor accesibilidad a los productos y servicios, y una mejor información sobre los mismos. Se espera que estos cambios estén completados en el 2020.

#### Eventos accesibles - Acción / Proyecto

Con el fin de darse a conocer y ser más accesible para los clientes, CoHispania ha intensificado su actividad en

las redes sociales y ha incrementado su presencia en foros de debate, conferencias, reuniones y medios de comunicación.

Con el fin arriba indicado, durante el año 2019, CoHispania ha participado en diferentes eventos y ha obtenido algunos logros, algunos de los cuales se detallan a continuación:

- Presentación de un modelo de tasación de edificios sostenibles y energéticamente eficientes.
- Premio Tasación 2019 otorgado por Metros2.
- Conferencia URBE 2019, el Salón Inmobiliario del Mediterráneo. Mesa redonda sobre sostenibilidad en el sector inmobiliario.
- Ponencia en el VI Congreso de Edificios de Energía Casi Nula.
- Ponencia en la 11ª Conferencia española Passivhaus.
- Es única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.
- Ha recibido el sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas, y fomentar la competitividad del sector empresarial.

#### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Engagement y número de visualizaciones y clicks en las publicaciones, tanto de blog como en las distintas redes sociales.

Incremento del Nº de seguidores en redes sociales. Incremento de impactos en medios de comunicación social.

#### Objetivos marcados para la temática

Conseguir más de 50 entre impactos y réplicas en las redes sociales cada vez que se publica una noticia referente a sostenibilidad y medio ambiente. Difusión divulgación y concienciación de la importancia de conseguir un sector inmobiliario sostenible y energéticamente eficiente.

### Fomento de la calidad en la entidad

Llevamos 19 años con la Certificación ISO-9001

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

concedida, en el ejercicio 2018 actualizada a la versión 2015 y en 2019 renovada. Somos pues veteranos en 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

- CoHispania ha adaptado su Sistema de Gestión de la Calidad a la Norma ISO-9001-2015 habiendo sido satisfactoria la Auditoria realizada por AENOR.
- Es la única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.
- Ha recibido el sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas y fomentar la competitividad del sector empresarial.
- Se le ha otorgado el Premio Tasación 2019 por Metros2.

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

- 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.

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

La dirección de CoHispania está totalmente implicada en el cumplimiento del sistema de gestión de Calidad y tiene designado un responsable de calidad encargado de velar por el cumplimiento de la normas de calidad de acuerdo a la ISO 9001, detectar posibles desviaciones y controlar que estas sean corregidas. El responsable debe garantizar el cumplimiento de la norma y su aplicación en la actividad de la compañía según los criterios establecidos por la dirección.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Con carácter anual, CoHispania se somete a una auditoria externa de calidad para la evaluación de sus

sistema de calidad y sus procesos, verificando la fiabilidad y validez de su trabajo con arreglo a lo expuesto en su Sistema de Calidad y de acuerdo con la norma ISO-9001-2015.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

De forma continua CoHispania recoge la opinión de los clientes durante sus constantes comunicaciones y visitas a clientes y, con carácter anual, y en la medida en la que nuestros clientes nos lo permiten, hacemos encuestas de satisfacción de clientes para recoger las opiniones de los mismos y establecer nuestros puntos de mejora.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Los resultados de las encuestas nos ayudan a medir nuestra calidad desde el punto de vista del cliente y a establecer nuestros puntos de mejora respecto a la calidad de nuestros servicios.

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

CoHispania realiza, por parte del departamento de Calidad, una auditoria interna de todos y cada uno de los departamentos de la sociedad, además de la auditoria externa anual llevada a cabo por AENOR que es nuestra entidad certificadora.

### Documentos adjuntos: [Declaracion-de-la-Politica-de-Calidad y Medioambiental.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Continuar cumpliendo con lo establecido en norma ISO 9001-2015 y trabajar en la mejora continua de la misma forma que lo hemos hecho desde que implantamos el sistema y nos certificamos.

---

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Disponemos de una herramienta de Seguimiento de Encuestas de Satisfacción que nos permite saber en tiempo real el nivel de cumplimiento con el

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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%, en el año 2018 se sitúa en el 82,2% y en el 2019 ha sido de un 88% superando lo establecido en el objetivo.

---

### Política de Calidad - Política

Cumplir lo establecido en la política de Calidad de CoHispania de acuerdo a la Norma ISO 9001

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

En CoHispania existe un departamento específico de atención al cliente que contempla la recogida y resolución de cualquier reclamación o incidencia planteada por el cliente. Este servicio se crea para agilizar y dar una respuesta rápida al cliente frente a cualquier reclamación o incidencia que un cliente pudiera plantear.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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 Cuestionario. 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.

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

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.

### Número de quejas recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad, a través de su área de atención al cliente, contempla la recogida y resolución de cualquier reclamación o incidencia planteada por el cliente. Se miden el número de quejas recibidas y resueltas.

---

### Objetivos marcados para la temática

Conseguir y mantener un nivel de satisfacción de los clientes no inferior al 80%.

---

## 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

Comunicar ante el banco de España o Sepblac toda operación que podamos entender pudiera provenir de una operación de blanqueo o lavado de dinero. Aun siendo el Banco de España nuestro Supervisor para la sociedades de valoración, por indicación de éste, toda operación que entendamos pudiera estar afecta 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).

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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

- **Indicador de Seguimiento**

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

### Objetivos marcados para la temática

Mantener la obligación legal e indicada en nuestro Reglamento Interno de Conducta de comunicar cualquier operación que pudiera estar afecta al blanqueo o lavado de dinero. Comunicar ante el Banco de España toda operación que podamos entender pudiera provenir de una operación de blanqueo o lavado de dinero. 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.

---

## 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.

---

### Código Ético / Conducta - Política

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.

### Formación - Acción / Proyecto

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.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tener establecidos procedimientos mediante los cuales el cliente pueda comunicar sus necesidades, carencias, incidencias y puntos de vista que nos ayuden a aumentar su satisfacción y su fidelización. Así, según se establece en nuestro sistema de calidad, nuestros clientes pueden contactar con nosotros a través de la web, de la extranet diseñada para ellos, telefónicamente, por correo electrónico.

### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

De manera continua la dirección Comercial de CoHispania establece visitas periódicas a clientes para recoger sus opiniones e impresiones sobre el servicio de primera mano. Esto complementa la comunicación continua existente a través de la extranet de los clientes, el correo electrónico, etc.

### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

CoHispania intenta mantener una relación estable y duradera con los clientes. Para ver si esto se cumple hay que ver la antigüedad de los clientes con los que trabajamos.

### Objetivos marcados para la temática

Poner en marcha nuevos cursos y jornadas de formación y concienciación.

Mantener una estrecha comunicación con los clientes.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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 aun cuando está

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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.

---

### Normativa Vigente - Política

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.

### Código Ético / Conducta - Política

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 - Política

Declaración de la Política de Calidad y Medio Ambiente. Como Presidente de CoHispania he trasladado a la totalidad de la estructura de la sociedad que la Gestión de Calidad y la protección del Medio ambiente son sus pilares fundamentales para lograr un nivel de competitividad en el sector y lograr la continuidad de su desarrollo, así como su viabilidad presente y futura. Igualmente la estructura de la sociedad ha asumido los principios fundamentales del Plan Estratégico 2018-2021 del que emanan todas las acciones y decisiones de la Gestión Estratégica Empresarial, así como de este Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio ambiente.

Por ello la Dirección ha puesto las bases para poder establecer, implementar y mantener la política de calidad que de forma resumida se concreta en lo siguiente: Sociedad dinámica, abierta a los cambios, con capacidad de adaptación a los mismos, con vocación y dimensión humana, generadora y distribuidora de riqueza, comprometida con la calidad del servicio al cliente y del producto, mediante una formación constante e integral de sus recursos humanos, comprometida con la conservación del medio ambiente, dirigida hacia la mejora por la investigación y el estudio

potenciando estos como fuente emanante de los criterios, métodos y tecnologías necesarias.

Para el logro de nuestros propósitos se fija esta Política de la Calidad en todos los niveles de la Empresa, permitiendo una mejora continua de nuestro proceso productivo, una mayor capacitación de nuestros técnicos y empleados, y una alineación con la sostenibilidad ambiental.

Para conseguir este nivel de Calidad es necesario, y así es entendido por la Dirección, llegar a un compromiso y colaboración total entre los departamentos y las personas que forman CoHispania, facilitando las vías de comunicación y transmitiendo nuestro deseo de competitividad interna y externa, y aportando (en la medida de las posibilidades de cada uno) la sostenibilidad de nuestro entorno (cercano o no) del medio ambiente.

Nos comprometemos con el cumplimiento de requisitos legales y normativos que son de aplicación a CoHispania en razón de nuestra actividad, así como de otros requisitos que la organización suscriba en el ámbito del desempeño de nuestros servicios en el ámbito ambiental, de manera que nuestra actuación en ningún caso pueda contravenir los requisitos y especificaciones legales.

Adquirimos el compromiso de poner a disposición y hacer pública para las partes interesadas nuestra política de calidad y gestión ambiental, para su conocimiento. Igualmente adquirimos el compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra política de calidad y gestión ambiental dentro de nuestra organización, mediante la formación y comunicación continuada con nuestro personal.

Nos comprometemos con la protección del Medio ambiente mediante actuaciones y medidas orientadas a la prevención de cualquier alteración medioambiental que pudiera originarse por nuestras actividades, especialmente en relación a la producción de residuos fomentando la minimización de su generación y su reciclaje, y en el consumo de energía y materias primas realizando un uso eficiente de las mismas.

Aun cuando el trabajo por el medio ambiente puede ser usado para asegurar a las partes interesadas que CoHispania ha puesto en marcha un sistema de gestión ambiental, debemos considerar que la lucha por éste es una cuestión de todos y que cada pequeña aportación que se dé es un gran paso si todos creemos en ello. A esto se le llama concienciación social y es deseo de esta Presidencia que se convierta en una nueva forma de

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

cultura empresarial en la que, con igual esfuerzo que en la gestión estratégica empresarial, se trabaje por la utopía del bien común. Es decir por la sostenibilidad. Como resultado de todo lo indicado, la Presidencia y la alta dirección de CoHispania expresan, por medio de esta declaración de la política, su compromiso formal con el Sistema Integral de la Gestión de Calidad y Medio ambiente.

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

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.
- Sistema de Gestión Medio ambiental ISO-14001-2015.

### **Política de Seguridad de la Información - Política**

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.

### **Política Anticorrupcion - Política**

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.

### **Protocolo de protección de datos - Política**

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 está en proceso de subida a la "Nube" por lo que, en cuanto finalice la migración, los procesos de seguridad de la información estarán plenamente garantizados. Además, 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.

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

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.

### **Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto**

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.

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

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.

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

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.

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

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.

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

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.

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

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

denuncia, queja o reclamación.

### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

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.

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

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.

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.

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

La Consultora contratada a estos efectos ha realizado todos los años (incluyéndose el presente ejercicio 2019) 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.

### **Objetivos marcados para la temática**

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. 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. CoHispania ha dispuesto, para el conocimiento

de todos los sujetos afectos a la actividad de la sociedad, su Política de Calidad, Medio ambiente y Seguridad en la Web. Mantener la contratación con Consultoría especializada en la materia que actúe como asesor y controlador del cumplimiento íntegro de todos los elementos reflejados en el RGPD.

CoHispania dispone de un Plan de Contingencias que permite restaurar todos los sistemas en el plazo de 3 horas. No obstante, para el mes de diciembre de 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. Mantener la Consultora externa de calidad y medio-ambiente que de forma objetiva e independiente valora el correcto funcionamiento de las funciones en cada auditoría.

Realizar la actividad de la sociedad cumpliendo todos los requisitos, normas y legislaciones vigentes de modo que no se produzca ninguna denuncia por incumplimiento.

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.

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. 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.

---

## **Sensibilización a clientes en sostenibilidad**

Cada día son más los clientes que nos piden que acometamos acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), si bien CoHispania los viene

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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

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.
- Sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas.
- Sistema de gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015.

### Participación en iniciativas colaborativas - Acción / Proyecto

CoHispania participa en diferentes foros a través de las redes sociales, de conferencias, en mesas redondas y grupos de debate sobre sostenibilidad y valoración eficiente para el fomento de construcciones más sostenibles y eficientes desde el punto de vista medioambiental. Consideramos que es importante la labor de concienciación a los clientes para llegar a conseguir un objetivo de sostenibilidad.

En el 2019 CoHispania ha hecho la presentación de un modelo de tasación de edificios sostenibles y energéticamente eficientes. CoHispania es la única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

CoHispania establece sistemas de comunicación externa a través de su página web ([www.cohispania.com](http://www.cohispania.com)) y de conferencias, mesas redondas ferias y otros eventos para la difusión relacionados con su ámbito de actuación. También establece sistemas de comunicación interna para sus trabajadores a través de su intranet y su plataforma de formación.

### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Se verá el número de publicaciones a través de medios de comunicación, redes sociales y participaciones en diferentes eventos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente que ayuden a la concienciación de nuestros clientes.

### Objetivos marcados para la temática

Participar de forma continua en foros en los que se informe a los clientes desde nuestra actividad de la importancia de la gestión medioambiental y la sostenibilidad.

Mantener la Certificación de la norma ISO 14001-2015 sobre Gestión medioambiental cumpliendo con todos los requisitos de la misma.

## Información transparente al 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

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

### Política de Integridad y Transparencia - Política

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

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Se comunica de forma externa a través de la página Web y de forma interna a través de la intranet de la Sociedad con contenidos del RIC (Reglamento Interno de Conducta) en el que aparecen actualizados los principios de confidencialidad, integridad, transparencia y código ético bajo los que se rige y funciona CoHispania.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

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 marcados para la temática

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.  
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.

## Consumo responsable

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. Por otra parte, CoHispania está comprometida con el medio ambiente, como se constata en su Sistema de Gestión Medioambiental basado en la ISO 14001-2015 y Certificado por AENOR.

### Política de Reducción de Consumo - Política

CoHispania dentro de su política de sostenibilidad está comprometida con un consumo responsable de sus recursos generando el menor impacto ambiental posible según indica en su política de calidad y medio ambiente.  
La organización está comprometida en el cumplimiento de la norma ISO 14001 en la que estamos certificados tras pasar de forma favorable la auditoria externa de AENOR.

### Gestión de un sistema de producción sostenible - Acción / Proyecto

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.  
- Sistema de gestión Medioambiental conforma a la ISO 14001-2015.

### Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Se ha puesto en marcha el Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001-2015.  
Participación en foros y reuniones en las que concienciar a los clientes finales de nuestro sector de un consumo responsable para el cuidado y mantenimiento del medio ambiente.

### Número de sugerencias sobre la materia - Indicador de Seguimiento

Número de sugerencias sobre la materia recibidas por parte de nuestros clientes.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Número de comunicaciones publicadas por la empresa a través de sus redes sociales, número respuestas compartidas y aceptaciones recibidas.

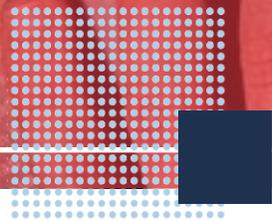
Documentos adjuntos: [Certificados SGMA.rar](#)

Objetivos marcados para la temática

- Mantener una red de comunicación abierta a través de las redes sociales, web y contacto continuo en las que se publique información relacionada con las sostenibilidad, consumo responsable y, en nuestro caso edificaciones sostenibles y eficientes para concienciar a nuestros clientes en el consumo responsable.
- Hacer publicaciones periódicas sobre el tema de valoración eficiente dentro de nuestro sector.
- Continuar con el cumplimiento de lo establecido en la normativa ISO 14001.



# GRUPO DE INTERÉS Empleados



### 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

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

Tanto en cuanto 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 2019 se han contratado un total de 2 personas. Ninguna de ellas tenía experiencia profesional anterior y algunos de ellos habían terminado sus estudios recientemente.

#### Gestión de talento - Herramienta de Seguimiento

Se trata de gestionar y retener el talento dentro de la organización mediante políticas de recursos humanos que fomenten la participación y reconozcan las aportaciones de los empleados. Esto aumenta el valor de la organización y el desarrollo de la misma.

CoHispania valora y fomenta la iniciativa, las aportaciones para la mejora y la autonomía del personal dentro de procesos organizados. De esta forma además mejora la motivación del personal.

#### Objetivos marcados para la temática

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. Promover la aportación de ideas e iniciativas del personal joven de alto potencial.

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La oficina Central de CoHispania fue 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 2019, en cuanto al Indicador de enfermedades profesionales ha sido de cero (0) y cero (0) en absentismos y días perdidos.

---

#### PRL - Política

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

El Plan de Formación implantado a través de la Plataforma Elearning es bien recibido por los empleados en esta actividad. La plataforma nos da la oportunidad de dar una formación adaptada a la disponibilidad de tiempo de los trabajadores, facilitando el acceso en materias de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

### Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

A través de las Plataformas de Elearning se van creando los cursos de formación tanto para los empleados de la sociedad como para los colaboradores en materias de seguridad.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

El Indicador sobre tipo y tasa de lesiones ha sido cero (0) en el ejercicio 2019.

De igual modo el Indicador de enfermedades profesionales (comunes) ha sido de cero (0) y cero (0) en absentismo y días perdidos.

### Objetivos marcados para la temática

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 al empleado/a

CoHispania ha 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 qué 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 que se ha alcanzado en 2019 hasta el momento es de un total de 231,72 horas frente a

las 69,39 horas del año 2018, mejorando este Indicador en un 234%. En cuanto al Indicador de personas alcanzadas se ha logrado llegar a la totalidad de los empleados de la sociedad, al igual que lo ocurrido en 2018.

---

### Formación - Acción / Proyecto

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.
- 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.

### Sensibilización Medioambiental - Acción / Proyecto

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.
- Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la ISO 14001-2015.

Seguir con la labor formación y de concienciación a los trabajadores en materia de calidad y medio ambiental.

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

En el año 2019, el 100% de los empleados ha recibido algún tipo de formación.

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

El Indicador relativo al número de horas de formación se ha alcanzado en 2019 un total de 231,72 horas frente a las 69.36 horas del año 2018, mejorando este Indicador en un 234%.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

### Objetivos marcados para la temática

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.

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 E-learning implantada.

---

## 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

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 empresas 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.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

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

### Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

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

### Objetivos marcados para la temática

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

---

## 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 2019.

En relación al Indicador de Reclamaciones o Quejas ha sido cero (0) en el año 2019.

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

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.

### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

En el 2018 se reestructuró la oficina para hacerla más sostenible y más confortable y organizada de cara a los empleados. Esta reestructuración se ha hecho a partir de las propuestas y sugerencias de los propios empleados.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Con carácter semestral, según se establece en el sistema de calidad de CoHispania, existen reuniones de equipo con la dirección para revisar los diversos temas de interés para la empresa y para los empleados en los que se establecen soluciones a los problemas que se plantean y puntos de mejora dentro de la organización. Además de estas reuniones, cualquier empleado puede solicitar una reunión con su equipo de trabajo para tratar cualquier tema de interés para los empleados dentro de la organización.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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 marcados para la temática

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.

---

## 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.

---

### Política de Conciliación - Política

CoHispania establece políticas de conciliación entre la vida familiar y laboral:

- Flexibilidad horaria.
- Posibilidad de teletrabajo.

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

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.
- Horario flexible de entrada y salida sin detrimento del servicio ofrecido al cliente y siguiendo los estándares de claridad establecidos por la Sociedad de acuerdo con las normas ISO 9001.
- Posibilidad de teletrabajo en determinados puestos y/o situaciones para favorecer la conciliación.

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

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.
- 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, las sociedad no pone pegas a ello.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

De esta manera se ayuda al proceso de conciliación familiar con el trabajo.

### **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**

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 que alguno de los empleados haya solicitado su reincorporación tras permisos parentales.

### Objetivos marcados para la temática

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, las sociedad no pone pegas a ello. De esta manera se ayuda a la conciliación personal, familiar y laboral.

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.

---

## **Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad**

En CoHispania siempre hemos creído en la importancia que tiene la creación de oportunidades de trabajo para personas con discapacidad. Actualmente contamos entre nuestros trabajadores con una persona con una discapacidad, que desempeña sus funciones al mismo nivel que es resto de los trabajadores de la entidad.

---

### **Plan de Igualdad - Política**

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 empresas de empleo nunca determinan el sexo, ni el género, ni la discapacidad supone una traba para alcanzar la contratación. Se busca la capacitación frente al trabajo.

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

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

### Objetivos marcados para la temática

Continuar con esta política de no discriminación. Admitir en un proceso de selección e incorporar, cuando se necesite, a una persona capacitada para desempeñar un determinado puesto de trabajo con independencia de si tiene o no una discapacidad, Favorecer una política de integración y/o re-inserción laboral.

---

## **Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad**

CoHispania trabaja con los principios de integridad, independencia, objetividad, competencia y comportamiento profesional. 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". Además, 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.

---

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

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.
- Sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas.

### **Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento**

En la redacción de la Versión 4ª del Reglamento 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**

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 y contra la corrupción o el soborno dentro de la organización.

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

Número de denuncias recibidas y resueltas respecto al tema de corrupción.

### **Objetivos marcados para la temática**

Hasta el momento no hemos recibido ningún tipo de denuncias a este respecto. Se trata de mantener 0 denuncias dentro de nuestra organización o de alguna de las partes interesadas.

---

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

CoHispania viene apostando por la preservación del Medio Ambiente desde hace años. En el ejercicio 2018 realizó múltiples actos de reflexión y sensibilización tanto por medio de conferencias o participación en jornadas profesionales y con los empleados. En 2019 ha conseguido la certificación en ISO-14001-2015 para evidenciar y sellar su compromiso con el medio ambiente.

---

### **Política Ambiental - Política**

CoHispania está comprometida con el cumplimiento de la normativa medioambiental respecto a lo establecido en la norma ISO 14001-2015. También está trabajando dentro de su ámbito de actuación sobre la "valoración eficiente" para evaluar y potenciar el uso de viviendas más sostenibles y eficientes desde el punto de vista medioambiental.

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

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción: - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-14001-2015.

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

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.
- Sistema de Gestión Medioambiental 14001-2015.

El Indicador del porcentaje de empleados que han recibido formación de sensibilización y concienciación medioambiental ha sido del 100%, tanto en lo que se refiere al equipo directivo como a los empleados.

### **Objetivos marcados para la temática**

Mantener y renovar la certificación en la ISO 14001-2015.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

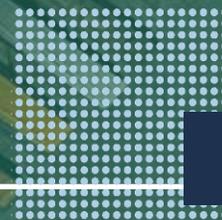
Continuar realizando sesiones de concienciación a todo el personal de la compañía en relación con los aspectos medioambientales.

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

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Relación duradera con los proveedores

El Sistema de Gestión de la Calidad de CoHispania refrendado por AENOR establece una evaluación semestral con los proveedores, tanto con 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.

#### Política de proveedores - Política

Para la selección y mantenimiento de proveedores existen una serie de requisitos que se establecen en el Sistema de Gestión de Calidad de CoHispania basada en la ISO 9001-2015 y del Sistema de Gestión Medioambiental basada en la ISO 14001-2015. Además del proceso de selección, se establece un posterior seguimiento y evaluación que garantice un compromiso y una relación duraderos.

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

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.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Dentro de las comunicaciones que se establecen, nuestros proveedores firman al compromiso del cumplimiento de requisitos ambientales según la legislación vigente en materia de medio ambiente.

#### Objetivos marcados para la temática

A través del Sistema de Gestión de la Calidad, CoHispania se 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.

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

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

CoHispania dispone en su Sistema de Calidad el procedimiento de seguimiento de los Proveedores y su evaluación trimestral. Con la realización de la Auditorias del Dpto. de Administración responsable de los proveedores, así como las evaluaciones realizadas a cada uno de ellos, se verifica que se cumplen con todos los requisitos propios de calidad así como las normas legales.

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

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

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.

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

La sociedad ha realizado la Auditoria de Calidad al

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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.

### Objetivos marcados para la temática

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.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

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.

---

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

Nuestros proveedores deben cumplir con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de CoHispania con arreglo a la ISO 9001-2015 y en el Sistema de Gestión

Medioambiental con arreglo a la ISO 14001-2015, concretamente en el procedimiento de "Compras y subcontratistas. Inspección de proveedores"

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Con carácter semestral se hace una evaluación de los proveedores y con carácter anual se hace una auditoría de los departamentos encargados del control de los proveedores para comprobar que se están cumpliendo con los criterios establecidos.

### Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento

Nº de proveedores que se pasan positivamente las evaluaciones semestrales según los criterios establecidos en el sistema de Calidad y en el de Medio ambiente.

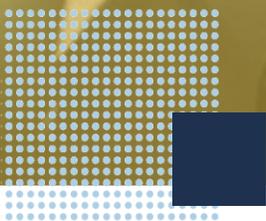
### Objetivos marcados para la temática

Continuar cumpliendo con los criterios de calidad establecidos en la norma ISO a la hora de seleccionar a los proveedores. Que nuestros proveedores firmen el compromiso ambiental de CoHispania.



# GRUPO DE INTERÉS

## Socios / accionistas



### Relación con los socios o accionistas

En CoHispania llevamos desde el año 2006 (es decir 13 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.

---

#### **Alianza para el desarrollo entre el sector público, privado y el tercer sector - Acción / Proyecto**

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.
- Sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas.
- Sistema de Gestión Medio ambiental ISO 14001-2015.

#### **Junta de accionista - Herramienta de Seguimiento**

Con arreglo a lo que establece la Ley, CoHispania realiza una Junta general de Accionista con carácter anual para rendir cuentas de sus actividades y su gestión frente a Socios y Accionistas.

#### **Número de comunicaciones con el socio o accionista - Indicador de Seguimiento**

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.

#### **Objetivos marcados para la temática**

Cumplir con el Reglamento Interno de Conducta. Realizar una gestión transparente que favorezca la buena relación con los socios y accionistas.

### 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**

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.
- Sistema de Gestión Medio ambiental ISO 14001-2015.

#### **Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto**

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.

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

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.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

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 marcados para la temática**

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

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

actúa bajo esa misma premisa. La creación del Canal de Denuncias que se puso en marcha con la redacción de la versión 4ª del Reglamento Interno de Conducta. No se han detectado ninguna incidencia en la relación con los accionistas de la sociedad. Todas las 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



### Contribución de la empresa al desarrollo local

Dentro de los derechos humanos económicos, sociales y culturales está el derecho a un medioambiente sano.

En CoHispania la sostenibilidad y el compromiso con el medio ambiente nos lleva a integrar, en todas y cada una de nuestras acciones, los más exigentes criterios en materia ambiental y de ahorro energético, así como la divulgación de este tipo de información dentro de la valoración en particular y del sector inmobiliario y de la construcción en general.

CoHispania, como Miembro de Green Building Council España (GBCe), apuesta por el auge de las hipotecas verdes o hipotecas de eficiencia energética, que persiguen alcanzar una mayor sostenibilidad en el sector de la vivienda.

CoHispania participa en el lanzamiento y puesta en marcha de la iniciativa europea «Hipotecas Piloto de Eficiencia Energética» de la European Mortgage Federation.

La iniciativa EeMAP tiene como objetivo crear una hipoteca europea «verde» o de eficiencia energética para incentivar a los prestatarios a mejorar la eficiencia energética de sus propiedades o adquirir nuevas con una alta eficiencia energética. El EeMAP está diseñado para apoyar a la UE con los objetivos de ahorro energético y cumplir los compromisos de la COP21 y está financiado por el Horizonte 2020 de la Unión Europea.

Dicha iniciativa servirá de base para el diseño de un estándar de valoración inmobiliaria común a todos los partícipes de esta fase piloto, creando una metodología de trabajo acorde a las necesidades de las certificaciones sostenibles y las hipotecas para la eficiencia energética.

Desde CoHispania creemos que la valoración especializada en construcciones y energías eficientes es una oportunidad para la consecución del objetivo europeo H2020, para una mejora en el desarrollo local. Las hipotecas verdes o de

eficiencia energética conllevan condiciones favorables de financiación para edificios energéticamente eficientes y rehabilitaciones que supongan ahorro de energía. Este plan piloto forma parte de la Iniciativa de Hipotecas de Eficiencia Energética (Energy Efficient Mortgages Initiative-EeMAP).

### Política de Desarrollo Sostenible - Política

CoHispania, como establece en su política de calidad y medioambiental, se compromete al cumplimiento de los requisitos legales y normativos que son de aplicación a CoHispania en razón de nuestra actividad, así como de otros requisitos que la organización suscriba en el ámbito del desempeño de nuestros servicios en el ámbito ambiental, de manera que nuestra actuación en ningún caso pueda contravenir los requisitos y especificaciones legales. Adquirimos el compromiso de poner a disposición y hacer pública para las partes interesadas nuestra política de calidad y gestión ambiental, para su conocimiento. Nos comprometemos con la protección del Medio ambiente mediante actuaciones y medidas orientadas a la prevención de cualquier alteración medioambiental que pudiera originarse por nuestras actividades, especialmente en relación a la producción de residuos, fomentando la minimización de su generación y su reciclaje, y en el consumo de energía y materias primas realizando un uso eficiente de las mismas.

### Comunicación con los actores de la comunidad - Acción / Proyecto

CoHispania lleva a cabo acciones de divulgación a la comunidad local a partir de distintos medios de comunicación como son conferencias, mesas redondas, ferias y redes sociales.

Algunos de los foros en los que ha participado son:

- Presentación de un modelo de tasación de edificios sostenibles y energéticamente eficientes
- Conferencia URBE 2019, el Salón Inmobiliario del Mediterráneo. Mesa redonda sobre sostenibilidad en el sector inmobiliario.
- Ponencia en el VI Congreso de Edificios de Energía Casi Nula
- Ponencia en la 11ª Conferencia española Passivhaus.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

- Publicación en Redes Sociales: Facebook, linkedIn, etc. Para más información se puede consultar las diferentes comunicaciones a través de nuestra página web: [www.cohispania.com](http://www.cohispania.com)

### Impacto de la actividad en la sociedad local - Indicador de Seguimiento

CoHispania participa en diferentes foros a través de las redes sociales, de conferencias, en mesas redondas y grupos de debate sobre sostenibilidad y valoración eficiente para el fomento de construcciones más sostenibles y eficientes desde el punto de vista medioambiental. Consideramos que es importante la labor de concienciación a la comunidad para llegar a conseguir un objetivo de sostenibilidad. Para medir la efectividad de estas acciones medimos el número de respuestas compartidas y el número de aceptaciones recibidas por parte de la comunidad.

### Número de acciones mantenidas con los actores de la comunidad - Indicador de Seguimiento

Número de comunicaciones publicadas por la empresa a través de sus redes sociales. Nº de eventos en los que se ha participado.

### Objetivos marcados para la temática

Integrar, en todas y cada una de nuestras acciones, los más exigentes criterios en materia ambiental y de ahorro energético, así como la divulgación de este tipo de información dentro de la valoración en particular y del sector inmobiliario y de la construcción en general.

## Compromiso por los derechos humanos

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 técnicas que requieran un alto nivel de conocimiento y experiencia, CoHispania suele atender a gente joven en los casos que requiere

ampliación de personal o colaboradores, prefiriendo que se incidan bajo unos principios de formación adecuada a las actividades de la sociedad. También apuesta por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y por la integración laboral de personas con discapacidad.

### Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

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.
- Sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas.
- Sistema de Gestión Medio ambiental ISO 14001-2015.
- CoHispania es la única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Tanto a nivel interno según se indica en su RIC, como a nivel externo, con la participación en las redes sociales, conferencias, reuniones, grupos de discusión, etc, dentro de sus entorno de acción y respecto de su actividad, CoHispania busca y lucha por la mejora social, la sostenibilidad y la igualdad de oportunidades.

### Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

Nº de horas de formación por empleado y año. Como ya hemos indicado en otro apartado el nº total de horas de formación para el año 2019 ha sido de 231,72 horas.

La media de horas de formación por empleado en el año 2019 ha sido de 7,7.

Todos los empleados han recibido algún tipo de formación.

### Objetivos marcados para la temática

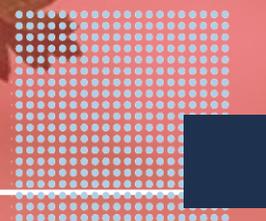
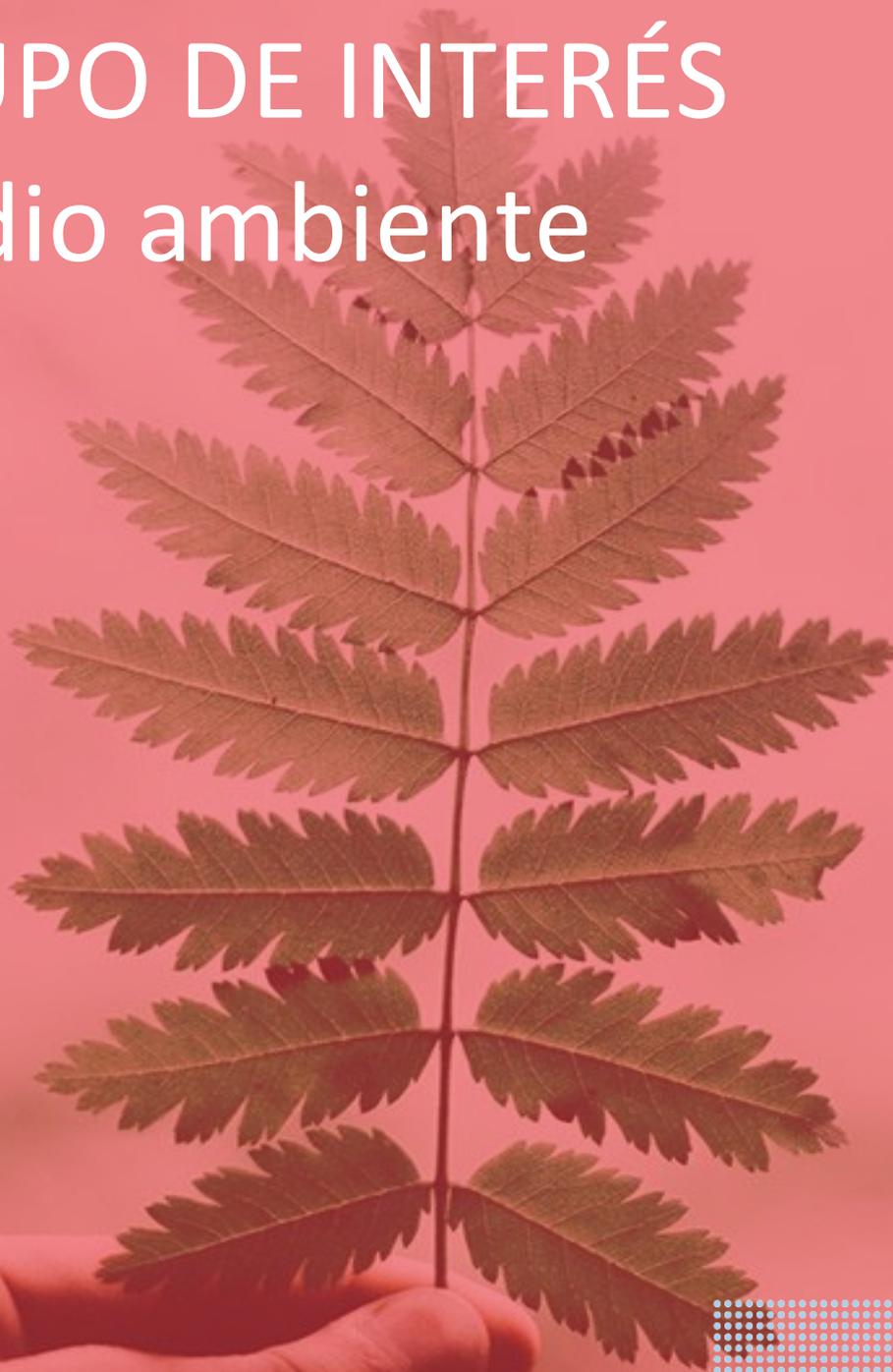
Continuar con la política de contratación de jóvenes talentos. Mantener y si, es posible, aumentar las horas de formación para los empleados. Mantener la política de igualdad de oportunidades para el desarrollo del trabajo y en nuevas contrataciones.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

CoHispania ha renovado todas sus instalaciones a los efectos de hacerlas compatibles con la defensa del medio-ambiente. Nadie nos obliga a ello pero somos 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

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.
- Ha recibido el sello Madrid Excelente, garantía de la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas y fomentar la competitividad del sector empresarial.
- Sistema de Gestión Medioambiental 14001-2015.

#### Política de Reducción de Consumo - Política

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.
- Sistema de Gestión Medioambiental 14001-2015.

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

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.
- Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001-2015.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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.
  - Sistema de Gestión Medio ambiental ISO 14001-2015.
- Se establecen auditorías internas anuales de todos los departamentos de la sociedad, además de la auditoría externa anual que establece AENOR para la renovación de su certificación.

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

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.
  - Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001-2015.
- Empezando por el equipo directivo, los empleados han recibido y están recibiendo curso de formación y concienciación medioambiental.

#### Documentos adjuntos: [Certificados SGMA.rar](#)

#### Objetivos marcados para la temática

Se ha delimitado la política medioambiental de la sociedad que se recoge en la aprobación de la Fase II y la obtención de la Certificación de la ISO 14001-2015 aprobada por AENOR. Se ha reducido considerablemente el consumo de papel y se han reducido al mínimo el número de impresiones según se estableció en los objetivos ambientales de CoHispania para el año 2019. EL 100% de los empleados han recibido cursos o jornadas de formación y concienciación.

---

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

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

---

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

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

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.
- Sistema de gestión Medioambiental conforma a la ISO 14001-2015.

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

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.
- Sistema de Gestión Medioambiental 14001-2015.

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

Desde el 2018, 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. A partir de la medición de los indicadores se están detectando una disminución del consumo de impresora de un 50% aproximadamente. También ha habido una reducción en el consumo de energía eléctrica de un 11'65% respecto al año 2018.

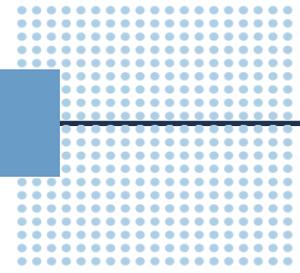
### **Objetivos marcados para la temática**

Mantener la 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.

Mantener la reducción conseguida en el consumo de impresión, cartuchos de tinta de impresora y papel.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Oportunidades para jóvenes con talento



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

---

### Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

### Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

### Ambiente laboral



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

## Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

## Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

## Impulsar la sensibilización en materia

### medioambiental



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento,13 | Acción por el clima

## Proveedores

### Relación duradera con los proveedores



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

---

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

---

## Clientes

---

### Accesibilidad de los productos y servicios



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 10 | Reducción de las desigualdades

---

### Fomento de la calidad en la entidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Blanqueo o lavado de dinero



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

---

## Relación duradera con los clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

---

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

---

## Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

---

## Consumo responsable



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

---

## Comunidad

---

### Contribución de la empresa al desarrollo local



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

---

### Compromiso por los derechos humanos



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

---

## Socios

---

### Relación con los socios o accionistas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

---

### Satisfacción de expectativas



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

---

## Medioambiente

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

### medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante,12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

**Indicador GRI:** 302-4

---

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 14 | Vida Submarina,15 | Vida de ecosistemas terrestres

**Vinculación Ley:** I: Información sobre cuestiones medioambientales



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.

# INFORME DE PROGRESO

2018-2019

