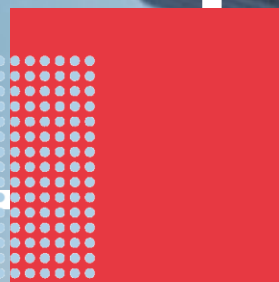




# INFORME DE PROGRESO 2022

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 28 de noviembre de 2022

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.

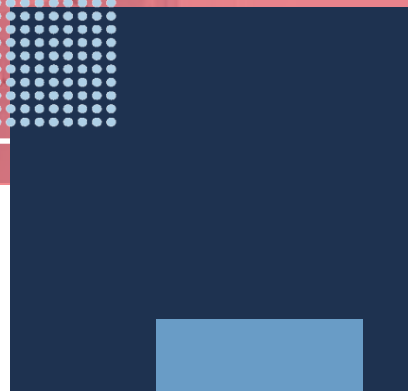
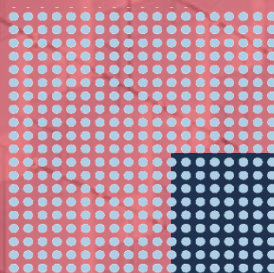
Por todo ello y en nombre de CoHispania, reafirmo el compromiso con el Pacto Mundial y con sus diez Principios rectores que lo guían.

De igual modo y por medio de esta comunicación presentamos nuestro Informe de Progreso correspondiente al año 2022.

Fdo: Eduardo Serra Gesta  
Presidente de Cohispania

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Compania Hispania de Tasaciones y Valoraciones, S.A.

### Tipo de empresa

PYME

### Dirección

Av Europa 34 Edificio B Escalera Izda No. 3 Derecha  
28023 Madrid

### Localidad

Madrid

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

<http://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

Otros

### 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 30 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

CoHispania, S.A. (Consultoría y Valoración) es una

## INFORME DE PROGRESO 2022

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 significativos en nuestra actividad son el consumo eléctrico y el consumo de tóner de impresora y están controlados con sus correspondientes indicadores y



## INFORME DE PROGRESO 2022

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 está integrada en el proyecto AUNA. Es un foro de financiación para impulsar la rehabilitación de edificios. AÚNA propone crear en España un Foro de debate permanente, de varios niveles y multilateral, totalmente centrado en la financiación de edificios sostenibles, para la aplicación efectiva y amplia de la iniciativa Smart Finance for Smart Buildings.

CoHispania crea un Área específica en valoraciones en sostenibilidad y eficiencia energética. En su apuesta por los Principios del pacto, desde el área específica de sostenibilidad, CoHispania ha diseñado un modelo de valoración eficiente (**Eval**) que está perfeccionando mediante la integración de los principales certificados medioambientales a nivel mundial.

En la misma línea, ha diseñado un producto llamado **Letterup** en el que se asigna una etiqueta de eficiencia energética en edificios en función de sus características y sus posibles mejoras frente a una rehabilitación.

También ha añadido a su servicio de **Project Monitor** la evaluación y seguimiento bajo el modelo Green de sostenibilidad y eficiencia energética.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Entre los objetivos del Plan Estratégico para los próximos años 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 sobre hipotecas eficientes y valoraciones eficientes que premien a aquellas construcciones que tengan mejores calificaciones en eficiencia energética y sostenibilidad de la construcción. Sobre este tema, hoy en día Cohispania es la única sociedad de valoración con un modelo de valoración eficiente para edificios sostenibles y energéticamente eficientes, fundamental para que las entidades financieras comiencen a comercializar hipotecas verdes en España y para el cumplimiento de la descarbonización del parque edificado en nuestro país mediante la medición del valor de este tipo de edificaciones.

Cómo ya hemos indicado para trabajar en el fin de Ciudades y Comunidades sostenibles se ha incorporado un nuevo producto/servicio exclusivo que hemos llamado **Letter Up** que realiza una estimación de revalorización de una vivienda en caso de llevar a cabo una rehabilitación y mejora de la calificación energética en función del tipo de vivienda y de la influencia de la calidad de la zona en la que se ubique.

- Acción por el Clima: mediante 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 RENOVADO en el año 2022 la **Certificación ISO-14001-2015** (Sistemas de Gestión Ambiental).

En el año 2020 Cohispania fue una de las empresas reconocidas como ejemplos empresariales de #acciones por el clima 2020 dentro de La Comunidad #por el clima. En el 2021 Cohispania recibió el premio LA RAZÓN EN SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE. CoHispania ha sido reconocida por su papel en el sector inmobiliario a

## INFORME DE PROGRESO 2022

través del modelo de tasación de edificios sostenibles y energéticamente eficientes.

En el año 2022 ha recibido el premio en la categoría sostenibilidad de **El suplemento** en su XI edición por su modelo de tasación de edificaciones sostenibles y energéticamente eficiente y por lanzar una herramienta que calcula el impacto de la rehabilitación y de la certificación energética en el valor de una vivienda.

Enlaces:

[Premios El Suplemento XI Edición Premios Nacionales El Suplemento | El Suplemento](#)

[Cohispania, Premio Nacional El Suplemento 2022 en la categoría Sostenibilidad | El Suplemento](#)

**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 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

## INFORME DE PROGRESO 2022

- 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

Enero 2022 a diciembre 2022.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

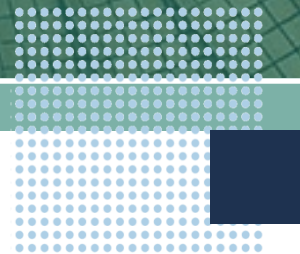
Sí

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

---

# METODOLOGÍA



## INFORME DE PROGRESO 2022

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar 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.

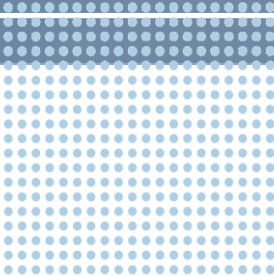
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**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



4

Temáticas contempladas

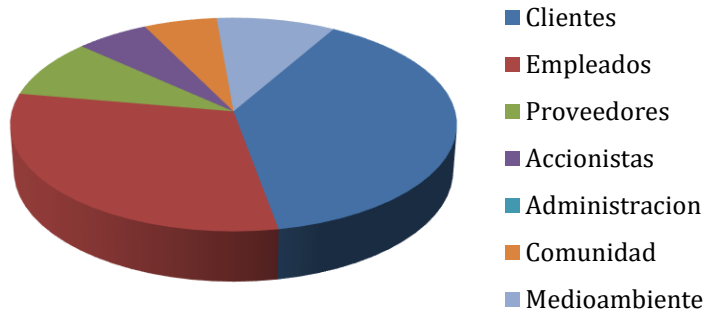
ANTICORRUPCIÓN



4

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés







---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Fomento de la calidad en la entidad

Llevamos más de 20 años (desde el año 2000) con la Certificación ISO-9001 concedida, y en 2022 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 y la mejora continua.

#### Política de Calidad - Política

- CoHispania ha renovado la Certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO-9001-2015 habiendo resultado satisfactoria la Auditoria realizada por AENOR.
- Es la única sociedad de tasación miembro de Observatorio Español de Financiación Sostenible.
- Tiene 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 Metros<sup>2</sup>.
- Concesión del diploma 101 Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima 2020.
- Concesión del premio Sostenibilidad y Medioambiente 2021 de La Razón.
- Concesión del Premio El suplemento a la Sostenibilidad en 2022.

#### 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 las 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.

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

CoHispania, en su sistema de calidad como metodología de trabajo dentro de la organización, no solo cumple con los criterios establecidos en la ISO 9001 sino que comunica su política de calidad dentro y fuera de la organización.

A través de su página web:

[La historia de la Tasadora Oficial homologada » CoHispania](#), da a conocer su política y su compromiso por la calidad y la mejora continua.

También queda reflejado el sello de Madrid excelente por su compromiso con la calidad y la excelencia.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Con carácter anual, CoHispania lleva a cabo una auditoría interna de todos departamentos y áreas implicados en los procesos que establece el sistema de calidad, con arreglo a lo que establece la norma y, de igual forma, y también con carácter anual, se somete a una auditoría externa de calidad por parte de **AENOR** 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.

Por último, y también con carácter anual, se somete a la evaluación de Marca de **Madrid Excelente**.

#### 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. De las respuestas recibidas en las encuestas de satisfacción de clientes hechas en el 2022 podemos sacar las siguientes conclusiones:

- El 89 % de los clientes está bastante o muy satisfecho

## INFORME DE PROGRESO 2022

con el servicio de CoHispania.

- El 94 % de los clientes considera la calidad técnica buena o muy buena.
- El 78 % de los clientes opina que la competencia de CoHispania es buena o excelente en comparación a otras sociedades con las que trabajan.
- El 100% de nuestros clientes recomendaría los servicios de la Sociedad y continuará trabajando con nosotros.

Estas valoraciones nos motivan y nos ayudan a continuar creciendo y mejorando para ofrecer a nuestros clientes cada vez una mayor calidad de servicio.

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

CoHispania realiza, por parte del departamento de Calidad, una auditoría interna de todos y cada uno de los departamentos de la sociedad, además de la auditoría externa anual llevada a cabo por **AENOR** que es nuestra entidad certificadora para certificar el cumplimiento de la norma ISO 9001 y otra para La Marca de Garantía **Madrid Excelente**.

### 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.

## 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.

La política de la empresa y su sistema de Calidad certificado, establecen la forma de garantizar la accesibilidad de los productos y servicios a los clientes.

### 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, auditorías de seguimiento y revisiones semestrales del sistema de calidad.

### Eventos accesibles - Acción / Proyecto

Con el fin de hacer la información más accesible a los clientes, se está diseñando dentro del nuevo programa de Project Monitor un visor para que los clientes puedan tener un acceso más fácil y directo a la información y consulta de los informes sobre sus proyectos.

También se está rediseñando el programa para valoración eficiente para que el clientes disponga de una información más clara y completa sobre eficiencia energética basada, no solo en el modelo establecido y diseñado por CoHispania, sino completado con los principales sellos internacionales sobre eficiencia.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Con el fin de continuar y mejorar la accesibilidad para los clientes, CoHispania continua con su actividad en las redes sociales y con su presencia continua en foros de debate, conferencias, reuniones y medios de comunicación.

Con el fin arriba indicado, durante el año 2022, algunas de las participaciones tanto presenciales como virtuales han sido las siguientes:

#### \*Presenciales:

- Octava edición del Welcome Home Sevilla (Salón inmobiliario de Sevilla 2022).

## INFORME DE PROGRESO 2022

### [Welcome Home Sevilla](#)

- URBE, Salón Inmobiliario del Mediterráneo 2022.
- Premios suplemento 2022: Premio en Sostenibilidad.

[https://youtu.be/XJWhpEb\\_sts](https://youtu.be/XJWhpEb_sts)

### \**Virtuales:*

- Proyecto AUNA: Un proyecto financiado por la Unión Europea, a través del programa marco H2020, y coordinado por Green Building Council España. Hemos participado organizando durante el 2022 organizando y coordinando tres webinars:

<https://www.youtube.com/watch?v=xL9HgVvD648&t=2418s>

<https://www.youtube.com/watch?v=FXqMrTnoADw>

[https://www.youtube.com/watch?v=jC\\_4suhav\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=jC_4suhav_I)

A través de redes sociales se hace divulgación de información relacionada con el sector y con los productos y servicios de la Sociedad.

Igualmente, a través de su página web CoHispania pone a disposición información tanto sobre la empresa y sus compromisos, como de sus productos y servicios,

Por otra parte:

- Tiene 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.
- Es miembro de la Asociación de Rehabilitadores de Edificios de la Comunidad de Madrid.

### **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.

Medición 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.

## 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 las 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).

### **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 en CoHispania, en ninguna de las valoraciones realizadas se ha detectado que pudieran 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

## INFORME DE PROGRESO 2022

a la que estamos obligadas las sociedades de valoración en relación al Blanqueo o lavado de dinero.

Tener un manual de Blanqueo de Capitales a disposición de todos los trabajadores con el fin de que todos tengan la información y formación necesaria para identificar cualquier riesgo y actuar en consecuencia.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Para recoger y medir la Satisfacción de nuestros Clientes, disponemos de una herramienta de Seguimiento de Encuestas de Satisfacción que nos permite saber en tiempo real el nivel de cumplimiento con el cliente y mediante la aplicación de un Indicador específico con controles semestrales y anuales. Con un Indicador del 93% de clientes con calificaciones de "Bueno y Excelente" en 2022, CoHispania ha superado lo establecido en el objetivo durante todos estos años. Para recoger las reclamaciones de los clientes, dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) al que pueden dirigir tanto las quejas como las reclamaciones relacionadas con el servicio prestado.

---

#### 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 (SAC) 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. Mediante el SAC los clientes pueden dirigir tanto las quejas como las reclamaciones relacionadas con el servicio prestado. El SAC es y actúa con plena autonomía e independencia del resto de servicios de la Compañía. Esta posible tramitación de quejas o reclamaciones ante este servicio y ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros es incompatible con cualquier

otra vía que comporte un procedimiento judicial o administrativo. Los deberes de información quedan recogidos en la vigente legislación (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.) publicada en el BOE nº 72, de 24 de marzo de 2004, en sus páginas 12683 a 12688 y especialmente a lo especificado en su artículo 9.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se realizan Encuestas de Satisfacción del Cliente de forma periódica (anualmente como mínimo), 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. El número de reclamaciones recibidas y resueltas durante el año 2021 ha sido de 2. El tiempo de resolución de las reclamaciones recibidas desde que se recibe en el SAC hasta que se revisa se resuelve, se

## INFORME DE PROGRESO 2022

informa de la resolución al cliente y se cierra cuando el cliente da su conformidad es de 6 días.

### Objetivos marcados para la temática

Conseguir y mantener un nivel de satisfacción de los clientes no inferior al 80%. En el año 2020 el nivel de satisfacción llegó al 93,8%. En el año 2021 el nivel de satisfacción manifestado por los clientes ha sido del 93,4%.

---

## 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. El 64,7% de los clientes que han participado en la encuesta de satisfacción llevan más de 2 años trabajando con CoHispania, frente a 35,3% que llevan menos de 6 meses. CoHispania cuenta con clientes con los que trabaja desde su creación.

---

### 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. De forma específica, en los Planes de Calidad de cada cliente, queda reflejada la forma de comunicación establecida y acordada con el propio cliente.

### 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. Durante el año 2020, a causa de la pandemia provocada por el Covid-19, las visitas a los clientes se realizan de forma virtual, bien a través de Zoom en videoconferencias o por conversaciones telefónicas.

### 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. Si tenemos en cuenta nuestra información interna, gran cantidad de nuestros clientes llevan muchos años trabajando con nosotros.

### Objetivos marcados para la temática

Poner en marcha nuevos cursos y jornadas de formación y concienciación. Mantener una estrecha comunicación con los clientes que nos permita tener una mejora continua de las vías de comunicación y de los servicios suministrados para mantener relaciones duraderas.

---

## Información transparente al clientes

La transparencia en el ejercicio de la actividad de las sociedades de tasación es una recomendación y

## INFORME DE PROGRESO 2022

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.

### **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 (SAC) 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 hay más concienciación y 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

## INFORME DE PROGRESO 2022

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.
- Marca Madrid Excelente, para servicio.

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

Hemos renovado la certificación del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001-2015.

CoHispania ha participado 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.

Hemos terminado el desarrollo del modelo de evaluación eficiente con la integración de indicadores de las principales certificaciones medioambientales a nivel mundial para ofrecer a nuestros clientes un servicio que les ayude a evaluar su eficiencia a nivel medioambiental respecto a edificación y urbanismo.

Además, continuamos con la política de reducción de consumos de papel, los informes que se proporcionan a los clientes se hacen en formato digital. Se genera un documento que incorpora firma electrónica, que no puede ser modificado y se envía al cliente por correo electrónico.

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

Número de sugerencias y opiniones sobre la materia recibidas por parte de nuestros clientes. No hemos recibido ninguna sugerencia por parte de los clientes.

### **Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento**

Casi a diario la empresa se han publicado comunicaciones de diversos temas relacionados con nuestra actividad y nuestro sector a través de diferentes redes sociales que han sido seguidas por 274 seguidores en Twitter, 1268 seguidores en LinkedIn y por nuestros 7400 suscriptores.

Además, en 2022, como viene siendo habitual, hemos participado en:

- Welcome Home, Salón Inmobiliario de Sevilla 2022
- URBE, Salón inmobiliario del Mediterráneo 2022 en

Valencia.

- Dentro del Proyecto AÚNA, que es un proyecto centrado en impulsar la rehabilitación sostenible través de una financiación inteligente, hemos organizado 3 webinarios, la mesa de debate 3 (Foro europeo), la mesa de debate 4 (Foro AUNA) y el Congreso final del Foro AUNA.

Se adjuntan los enlaces de los webinarios:

<https://www.youtube.com/watch?v=xL9HgVyD648&t=2418s>

<https://www.youtube.com/watch?v=FXqMrTnoADw>

[https://www.youtube.com/watch?v=iC\\_4suhav\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=iC_4suhav_I)

- A través de nuestro departamento de estudios, hemos elaborado y publicado Informes de Mercado residencial.

### **Documentos adjuntos:**

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 la 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.

- Mantener y aumentar el nº de seguidores en las diferentes redes sociales para conseguir mayor impacto sobre los clientes en materia de Sostenibilidad y consumo responsable.

---

## **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 plenamente al día y controlado, consideramos que el no cumplimiento supone un alto riesgo que tiene una



## INFORME DE PROGRESO 2022

muy baja probabilidad pues los datos están protegidos informáticamente. Siguiendo en esta línea, desde el año 2021 hemos reforzado todo el sistema de Ciberseguridad para garantizar la mayor seguridad de los datos y estamos en proceso de implantación de la ISO 27000.

---

### **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**

La Dirección de Cohispania 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. La Presidencia y la alta dirección de CoHispania expresan 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.
- Marca de garantía Madrid Excelente, para servicio.

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

Se establece con el 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 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 diferentes procedimientos para garantizar la seguridad de los datos. Por ejemplo, tiene establecido un sistema mediante el que las claves de acceso a los sistemas deban ser

## INFORME DE PROGRESO 2022

cambiados 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. Igualmente, CoHispania dispone de un Plan de Contingencias que permite restaurar todos los sistemas en el plazo de 3 horas.

### **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, desde el año 2019 toda la informática de la sociedad está subida a la "Nube" por lo que, los procesos de seguridad de la información están 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. 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. También desde el año 2021 se ha reforzado todo el sistema de ciberseguridad para mejorar la seguridad de la información y de los datos. Así, se ha reforzado el sistema con herramientas de nuevas tecnologías con análisis de detección temprana de incidentes.

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

Se establecen con el 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.

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.

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

Está contemplado con el 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.

En lo que se refiere concretamente a el protocolo de cambio de contraseña, 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 deban ser cambiado cada tres meses. También se ha introducido un protocolo de doble contraseña para mejorar la seguridad.

### **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.

Se proporciona toda la formación necesaria para garantizar la adecuada capacitación del personal implicado en temas relacionados con la seguridad de la información. El departamento de informática como área directamente implicada, determina las necesidades de formación de todo el equipo.

### **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.

## INFORME DE PROGRESO 2022

De forma periódica CoHispania se somete a la auditoría de una empresa externa con especialidad en la materia que actúa como controladora del cumplimiento íntegro de todos los elementos reflejados en el RGPD.

### **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.

Existe 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.

### **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.

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.

### **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.

Existe 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 a este respecto.

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

La Consultora contratada a estos efectos realiza todos los años (incluyéndose el presente ejercicio 2021) 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**

- Control de los sistemas informáticos de la sociedad desde el Departamento de Informática Sistemas quién ha protocolizado que las claves de acceso a los sistemas deba ser cambiado cada tres meses, estableciendo revisiones y mejoras continuas de los sistemas de protección para garantizar la ciberseguridad.
- Mantener en 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 especialidad en la materia que actúe como asesor y controlador del cumplimiento íntegro de todos los elementos reflejados en el RGPD.
- Mantener actualizado un Plan de Contingencias que permite restaurar todos los sistemas en el plazo de 3 horas.
- Mantener la Consultora externa de calidad y medioambiente 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.

## INFORME DE PROGRESO 2022

- 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.

---

## 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 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

Desde la Presidencia de CoHispania se ha 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. 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 la Presidencia que se convierta en una nueva forma de cultura empresarial en la que, con igual esfuerzo que en la gestión estratégica empresarial, se trabaje por la utopía del bien común. Así CoHispania se compromete con el 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 hizo la presentación de un modelo de tasación de edificios sostenibles y energéticamente eficientes, entre el 2020 y el 2022 este modelo ha sido mejorado. Al modelo se han incorporado items correspondientes las certificaciones más importantes a nivel internacional sobre eficiencia energética. Al mismo tiempo ha desarrollado una aplicación para facilitar el estudio y la elaboración de los informes de las valoraciones eficientes.

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

Algunos de los eventos en los que la Sociedad ha participado durante el año 2022:

- Participación activa en el Proyecto AUNA, un proyecto europeo en el que participamos mediante el cual se fomentará la edificación sostenible gracias a un modelo de financiación funcional e inteligente.

Para lograr el objetivo europeo de descarbonización total de nuestro parque edificado en 2050, se necesitan nuevos modelos de financiación para las actuaciones de renovación, con las condiciones más favorables y adecuadas a cada situación.

- Participación en las ferias inmobiliarias de Sevilla y Valencia.

- Entrevista en diferentes medios de comunicación para hablar sobre sostenibilidad.

- Publicación a través de redes sociales de artículos relacionados con el tema de sostenibilidad y valoración eficiente.

- Hemos recibido el premio Suplemento 2022 a la

## INFORME DE PROGRESO 2022

Sostenibilidad.

### **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**

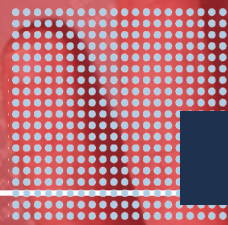
Participar de forma continua en foros, redes sociales, artículos, etc, en los que se informe a los clientes de la importancia de la gestión medioambiental y la sostenibilidad.

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

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



---

### 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 más sostenible, saludable y seguro. CoHispania dispone de un servicio de prevención ajeno que se encarga de hacer las evaluaciones de riesgo y el Plan de prevención. Todos los elementos relativos a los riesgos sobre la seguridad están tratados y comunicados a los empleados a través del Plan de Emergencia.

Desde el año 2020, primero para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores debido a la pandemia provocada por el Covid-19, y luego a petición de los propios trabajadores, la dirección decidió de que todos los empleados pudieran teletrabajar desde sus casas.

Al igual que en años anteriores, el Indicador relativo a Tasa de Lesiones ha sido cero (0) en ejercicio 2022.

---

#### 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 E-learning 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. Cuando es necesario se contrata formación externa online para, como hemos dicho antes, adaptarse a la disponibilidad de tiempo de los trabajadores.

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

A través de las Plataformas de E-learning se van creando los cursos de formación tanto para los empleados de la sociedad como para los colaboradores en materias de seguridad. Igualmente, a través del servicio de prevención externo, se proporciona formación en PRL a los empleados de la sociedad sobre temas que se puedan considerar de interés para el desarrollo de la actividad.

#### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Igual que en años anteriores, el Indicador sobre tipo y tasa de lesiones ha sido cero (0) en el ejercicio 2022.

#### 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 E-learning 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.

---

### 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,

## INFORME DE PROGRESO 2022

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 2022 se han contratado un total de 1 persona. Esta era una persona joven con un alto potencial a quien proporcionar un desarrollo profesional dentro del departamento de desarrollo.

### 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.

Siguiendo esta política, durante el 2022 se ha promocionado a una persona hacia un puesto de diferente responsabilidad y características a las del puesto que estaba desarrollando.

### 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 30 años de actividad.
- Promover la aportación de ideas e iniciativas del personal joven de alto potencial.

## 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. CoHispania, que cree que la formación es uno de los elementos fundamentales para que el recurso humano y la persona se sienta vinculado. Tiene contratada una Plataforma de última tecnología en E-learning invitando a todos los empleados a indicar qué necesidades consideran pueden tener para mejorar el desarrollo de sus funciones. Con estas comunicaciones, más las propias establecidas por las diferentes Direcciones, se ponen a disposición de todos los diferentes cursos.

El Indicador relativo al número de cursos de formación que se ha alcanzado en 2022 ha sido de 30, este número ha sido inferior al de otros años. La mayor parte de la formación ha sido externa y propuesta de forma proactiva por los propios empleados según sus necesidades para el puesto.

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción:

- Reglamento Interno de Conducta.
- Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO-9001-2015

### Formación - Acción / Proyecto

Las acciones quedan definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO-9001-2015. CoHispania ha implantado una de las Plataformas de E-learning 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. Además, con posterioridad y de forma proactiva, cada empleado puede proponer la formación por una necesidad detectada durante el año para el desarrollo de su trabajo. De forma complementaria, cuando no se puede hacer de forma



## INFORME DE PROGRESO 2022

interna, se contrata formación externa tanto presencial como online dependiendo de las necesidades y la disponibilidad de la(s) personas que vaya(n) a recibir la formación.

### 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. Con carácter mensual se envía a todos los trabajadores y también a los colaboradores un tip de concienciación de acción por el clima.

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

En cuanto al Indicador de personas alcanzadas se ha logrado llegar al 18% de los empleados con formación externa y al 100% con formación interna en el 2022.

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

El número de horas de formación se ha alcanzado en 2022 ha sido de 240,25 horas. El Indicador relativo al número de horas de formación por empleado respecto a 2022 ha sido de 8,6 horas.

### Objetivos marcados para la temática

- Mantener y si es posible aumentar 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.

En el 2022 en CoHispania tenemos una mínima mayoría de hombres respecto a mujeres, independientemente de las responsabilidades profesionales, por lo que el desafío de Igualdad de Género se cumple plenamente. En la actualidad CoHispania cuenta con 29 trabajadores de los cuales 15 son hombres y 14 son mujeres. Si establecemos una clasificación por categoría profesional la distribución es la que aparece a continuación:

- Dirección: 3 mujeres, 5 hombres.
- Técnicos/as: 0 mujeres, 6 hombres.
- Programadores/as: 0 mujer, 2 hombres.
- Informáticos/as: 1 hombre.
- Contables: 1 mujer, 1 hombre.
- Administrativos/as: 10 mujeres.

Aunque por el tamaño de la empresa y el número de empleados CoHispania no está obligada a tener un Plan de Igualdad, sí que hay un compromiso por parte de la dirección y de los propios empleados con la filosofía de la igualdad. Por esta razón hemos desarrollado a nivel interno y para el conocimiento de todos, un "Manual de buenas prácticas sobre igualdad".

---

### 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. Además, en el año 2020, se inició una labor informativa mediante el envío de una píldora formativa de introducción a la igualdad de género entre todos sus empleados para afianzar la conciencia que ya existe en la organización sobre el tema. Dentro de la política de RRHH, aunque por el tamaño de la empresa y el número de empleados CoHispania no está obligada a tener un Plan de Igualdad, si que hay un compromiso por parte de la dirección y de los propios empleados con la filosofía y las políticas de la igualdad. Por esta razón hemos

---

## Igualdad de género

## INFORME DE PROGRESO 2022

desarrollado a nivel interno y para el conocimiento de todos, un "Manual de buenas prácticas sobre igualdad".

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

En el año 2020, en la conmemoración del día de la mujer, CoHispania ha divulgado entre todos sus empleados una sesión de introducción a la igualdad de género para afianzar la conciencia sobre la igualdad. Se continúa trabajando en esta línea en años sucesivos.

En 2021, ha tomado especial relevancia este tema a partir de la entrada en vigor del Real Decreto 901/2020 del 13 de octubre y el Real Decreto 902/2020 del 13 de octubre de la Ley de Igualdad. Aunque por tamaño y número de trabajadores CoHispania no está obligada a desarrollar un Plan de Igualdad dentro de su organización, sí que se quería dejar patente de alguna forma la concienciación existente sobre el tema dentro del equipo de dirección. Por ello se ha elaborado un manual de "Buenas prácticas sobre Igualdad de Género" para dejar constancia del compromiso de la empresa sobre la igualdad que pone a disposición de toda la empresa para que se sigan las directrices que en el quedan reflejadas.

### Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

Acciones formativas y comunicaciones anuales generadas sobre igualdad de género que permitan mantener y/o fomentar la concienciación sobre la igualdad dentro de la Organización.

### 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 E-learning y ponerlo al alcance de todos los empleados.
- Difundir píldoras formativas sobre igualdad a todos los empleados.

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 2022. En relación al Indicador de Reclamaciones o Quejas ha sido cero (0) en el año 2022. 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. Además de esto, durante el año 2020 se desarrolló una Encuesta de satisfacción interna para recoger las opiniones del personal y evaluar el ambiente laboral dentro de la Organización. Aunque siempre hay cosas que mejorar, los resultados han sido bastante positivos. Los resultados han dado una satisfacción media de 4,1 sobre 5. Durante el año 2021 también se ha realizado una encuesta de satisfacción interna para determinar cómo estaba afectando el teletrabajo en el ambiente laboral y en el ánimo de los trabajadores, y así determinar si era necesario y que tipo de medidas habría que poner en marcha al respecto. A pesar de estar teletrabajando, los empleados se sienten satisfechos y el 100% se sienten contentos y les gusta teletrabajar. El 82,1% de los empleados se encuentra muy motivado. El 84,6% de los empleados considera que la

---

## Ambiente laboral

## INFORME DE PROGRESO 2022

comunicación es buena o muy buena y el 15,4% opina que es normal.

Salvo nuevas indicaciones de la dirección o cambios significativos en algún aspecto, la realización de la encuesta de satisfacción es cada tres años, con lo que está prevista para el 2024.

---

### 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. Para llevar a cabo este control, cada tres años se lleva a cabo un estudio de satisfacción interna para evaluar el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

Aunque la política de la de la sociedad establece que dado el tamaño y características de la empresa las encuestas de satisfacción interna se lleven a cabo cada 4 años, dadas las circunstancias especiales en las que hemos estado este año debido a este año, la alta dirección tomó la decisión de que, también en 2021, se llevara a cabo dicha encuesta para determinar los efectos que el teletrabajo estaba teniendo sobre los trabajadores tanto en su estado de ánimo como en el ambiente laboral general y en las condiciones de trabajo. Según los resultados de la encuesta de satisfacción los empleados se encuentran muy motivados en un 82,1 %, al 100% les gusta el teletrabajo. El 84,4% opina que su horario de trabajo no ha cambiado con el teletrabajo y el 70,7 % opina que se ha flexibilizado.

### 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. Durante el año 2020 todas las reuniones se están desarrollando mediante herramientas telemáticas.

### 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.
- Mantener nivel de motivación y satisfacción por encima de 3 sobre 5.

---

## Conciliación familiar y laboral

Dado que la edad media de los empleados de CoHispania es 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.
- Flexibilidad en las reuniones.
- Desconexión digital.

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

## INFORME DE PROGRESO 2022

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.
- De forma general (mucho antes de la pandemia), la 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 (antes de la pandemia) ya tenía previsto y propuso y así se comentó entre los empleados la posibilidad de realizar su actividad mediante conexión en remoto o teletrabajo, realizando sus actividades diarias desde sus propios domicilios. De hecho, algunos empleados que así lo solicitaron, empezaron a utilizar el sistema de teletrabajo de forma parcial. Así, cuando el empleado prefiere que su puesto de trabajo esté en las oficinas de la compañía, pero en determinados días solicita trabajar desde su domicilio por medio de conexión en remoto o teletrabajo, la sociedad no pone pegas a ello. De esta manera se ayuda al proceso de conciliación familiar con el trabajo.

A raíz de la pandemia por Covid 19, todos los trabajadores están teletrabajando. Se les ha proporcionado las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo y están desarrollando su actividad con toda normalidad sin que los clientes hayan notado diferencias en el servicio. Dado el éxito del teletrabajo y el desarrollo de la tecnología para facilitar esta forma de trabajo, y a petición de los trabajadores, se ha decidido mantener esta situación de teletrabajo de forma permanente, total o parcialmente, en algunos puestos de trabajo o para los trabajadores que así lo prefieran para facilitar su conciliación familiar.

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban 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 un 100% del total disfrutaban de teletrabajo. 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

En un entorno de normalidad, CoHispania establece y facilita a 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, el empleado puede solicitarlo.
- Mantener la misma Política de apoyo a la Conciliación Familiar promocionando la posibilidad del teletrabajo.
- Mantener la flexibilidad horaria para facilitar la conciliación.
- Posibilidad de hacer las reuniones de forma flexible y utilizando herramientas que permitan hacerlas mediante videoconferencia.

## 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.

Política de Integridad y Transparencia - Política

## INFORME DE PROGRESO 2022

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.

## **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.

### **Política de RRHH - Política**

La política de recursos humanos está definida en el Sistema de Gestión de Calidad. Si bien no existe un documento denominado Política de Igualdad sobre discapacidad 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.

### **Plan de Igualdad - Política**

En cada una de las Áreas de la sociedad los responsables de estas 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.

### **Número de empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

El porcentaje de empleados con discapacidad respecto al total de trabajadores de la plantilla es de un 3,03%.

### **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.

### 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 consiguió la certificación en ISO-14001-2015 para evidenciar y sellar su compromiso con el medio ambiente. Para continuar con el compromiso de sensibilización, entre 2020 y 2022 se han realizado píldoras formativas sobre medioambiente para la concienciación y conocimiento y también para el fomento de buenas prácticas medioambientales de los empleados.

#### 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.

Durante los años 2020 y 2021 se ha desarrollado un modelo integrador que recoge los indicadores principales de los más importantes certificados medioambientales a nivel mundial. Esto ha perfilado y mejorado durante el año 2022. También está desarrollando una aplicación para agilizar el desarrollo de informes de valoración resultantes de la valoración eficiente de las viviendas y los edificios.

#### 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.
- La Comunidad #PorElClima presenta los 101 Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima 2020. CoHispania es una de las empresas elegidas como uno de los 101 Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima 2020.
- En 2021 CoHispania ha recibido el premio Sostenibilidad y Medioambiente otorgado por la Razón. El galardón reconoce el trabajo de CoHispania en los últimos años en materia de sostenibilidad en el sector inmobiliario en general y de la tasación y valoración en particular.
- En 2022 CoHispania ha recibido el Premio Suplemento a la Sostenibilidad.

#### 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. La formación sobre sensibilización se ha hecho extensible también a los colaboradores.

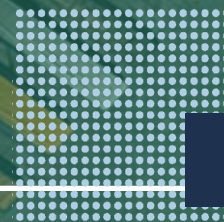
#### Objetivos marcados para la temática

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



## INFORME DE PROGRESO 2022

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

### 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.

---

### Política de evaluación, selección, homologación y reevaluación de proveedores - Política

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". En él se

describen los criterios de selección, homologación y evaluación de los proveedores con los que se trabaja dentro de la organización.

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

Seguir lo descrito en el Sistema de Gestión de Calidad de CoHispania con arreglo a la ISO 9001-2015, 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.

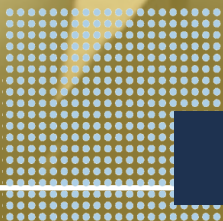
### Objetivos marcados para la temática

- 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 15 años) sin variación accionarial salvo por fallecimiento de la persona. Lo cual indica que la relación con los socios es duradera en el tiempo.

---

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

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

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción:

- Reglamento Interno de Conducta.

Con carácter anual, con arreglo a lo que establece la Ley se realiza una Junta General de Accionistas para dar mantener una política de transparencia y comunicar información sobre las actividades realizadas por la empresa y como se ha desarrollado la gestión de la misma. Además, se realizan comunicaciones periódicas a los socios para favorecer el conocimiento de la empresa, así como las decisiones tomadas por el Consejo de Administración y lo directivos de la compañía. 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.

#### 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:

## INFORME DE PROGRESO 2022

- Reglamento Interno de Conducta.
  - Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015.
- Se llevó a cabo la creación del Canal de Denuncias que se puso en marcha con la redacción de la versión 4ª del Reglamento Interno de Conducta.

### **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.

Hasta el momento de realización de este informe, no se ha recibido ningún tipo de denuncia, ni de incidencia en la relación con los accionistas de la sociedad.

### Objetivos marcados para la temática

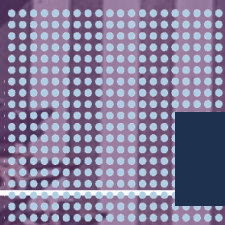
Como norma legislada por el Banco de España, la transparencia en las actuaciones de la sociedad y de la información a disposición de toda la sociedad debe ser un referente. Por ello CoHispania con sus accionistas actúa bajo esa misma premisa.

En base a esto los objetivos marcados para la temática son:

- Mantener 0 denuncias o incidencias recibidas en la relación con los accionistas.
- Realizar todas las convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas 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). Para contribuir a ello CoHispania ha desarrollado un modelo de valoración Eficiente mejorado que integra los indicadores de las certificaciones medioambientales más importantes del mundo (Well, Passivhaus, Verde, Breeam y Leed) para ofrecer un servicio de valoración respetando criterios medio-ambientales .

---

### 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 CoHispania durante el 2022 son:

- Participación activa en el Proyecto AUNA. AÚNA nace como un gran foro especializado, con el ánimo de integrar transversalmente a todos los grupos de interés de las cadenas de valor de la financiación, la construcción

## INFORME DE PROGRESO 2022

y la energía, públicos y privados, para dialogar, entenderse y trabajar conjuntamente. Entre sus acciones específicas está: la gestión de la comunidad que busca conseguir una Comunidad interesada, cohesionada, interactiva y proactiva. La comunicación con la Comunidad en la que plantea una comunicación abierta y a medida, con los distintos sectores y con la ciudadanía, a través de los diferentes canales de comunicación y las herramientas de AÚNA, en paralelo y vinculado de manera directa con las actividades del proyecto.

- Welcome Home, Salón Inmobiliario de Sevilla
- Salón Inmobiliario de Valencia.
- Diversas publicaciones sobre análisis de la vivienda realizados por el Departamento de estudios de la sociedad.
- Premio El Suplemento en Sostenibilidad.

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 suscriptores, el número de seguidores, el número de respuestas compartidas y el número de aceptaciones recibidas por parte de la comunidad.

En 2022 tenemos los siguientes seguidores:

- Twitter: 274
- LinkedIn: 1268
- Suscriptores: 7400

### **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.

### **Vínculo:**

<https://lnkd.in/ePHXiQnh>

### **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

## INFORME DE PROGRESO 2022

nivel externo, con la participación en las redes sociales, conferencias, reuniones, grupos de discusión, etc, dentro de su 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 2022 ha sido de 240,25 horas. La media de horas de formación por empleado en el año 2022 ha sido de 2,6. Todos los empleados han recibido píldoras formativas/informativos sobre diferentes temas relacionados con la sostenibilidad, la igualdad de

oportunidades y /o la integración laboral.

### Objetivos marcados para la temática

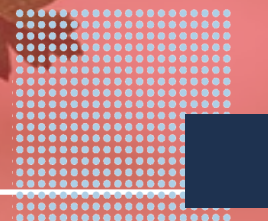
- Continuar con la política de contratación de jóvenes talentos.
- Mantener y si, es posible, aumentar las horas de formación para los empleados.
- Mantener la política de igualdad de oportunidades para el desarrollo del trabajo y en nuevas contrataciones.
- Continuar trabajando para mantener entornos de trabajo dignos en los que se respeten los derechos humanos.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



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

#### Declaración de la Política de Calidad y Medio Ambiente:

Desde la Presidencia de CoHispania se ha 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 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.

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 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. Con este fin CoHispania ha renovado todas sus instalaciones a los efectos de hacerlas compatibles con la defensa del medioambiente. Nadie nos obliga a ello, pero somos creyentes en que la defensa del medio ambiente es cosa de todos. Por ello hemos apostado por la 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.
- 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:

- Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015.
- Sistema de Gestión Medioambiental 14001-2015.

Dentro de las políticas medioambientales están la de reducir los consumos de papel, reducir las emisiones de CO2 y medir y reducir la huella de carbono.

Se han creado varios indicadores que permiten delimitar los Consumo de papel, impresora y Energético.

A partir de la medición de los indicadores se ha conseguido una disminución del consumo de impresora de más de un 86% aproximadamente en 2021 y se ha mantenido en 2022.

## INFORME DE PROGRESO 2022

### 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:

- Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015.
- Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001-2015.

Para la reducción del consumo del papel, se establece un objetivo de 8,5 folios por expediente. Finalmente, en 2022 se ha conseguido reducir a cero el consumo de papel. Ahora todos los documentos son digitales.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción:

- 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:

- 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 (100%). Además de otras acciones, Con carácter mensual, los empleados y colaboradores de la Sociedad reciben un tip de formación y concienciación por el clima para un uso más sostenible de los recursos y una disminución del impacto ambiental.

### Objetivos marcados para la temática

- Mantenimiento de la Certificación de la ISO 14001-2015 aprobada por AENOR.
- Mantener al mínimo los consumos de papel y el número de impresiones.

- Mantener la reducción de los consumos eléctricos.

- Continuar con la política de formación de los empleados a través de tips, cursos o jornadas de formación y concienciación sobre temas medioambientales.

---

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

La ISO-14001-2015 nos permite tener un mayor conocimiento 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 de otro tipo.

Aunque consideramos que el impacto generado por nuestra actividad puede ser bajo, en 2022 hemos iniciado el proceso para medir la huella de carbono y así conocer con más exactitud el impacto generado por la actividad de la empresa.

---

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

Cumplimiento de los siguientes elementos en los que se detalla toda la descripción:

- 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:

- 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 en 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

## INFORME DE PROGRESO 2022

indicadores se están detectando un mantenimiento del consumo de impresora en 2022 que ya habíamos reducido en un 86% aproximadamente en 2021.

### 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.
- Hacer revisiones periódicas de todos los equipos de climatización para mantener en mínimos las emisiones de carbono.
- Utilizar iluminación led y de bajo consumo en toda la oficina.
- Medir la huella de Carbono de la entidad.
- Reducir la emisión de CO2 derivado de la actividad de la empresa.

---

## Cambio Climático

El cambio climático es uno de los más importantes desafíos a los que debe hacer frente la humanidad en el siglo XXI. El sector de la valoración tenía un papel fundamental a la hora de diseñar un modelo de valoración que tuviera en cuenta las características de eficiencia energética y sostenibilidad de los edificios. Hace varios años, CoHispania adoptó ese compromiso mediante su adhesión a la iniciativa EeMAP (energy efficient mortgage) cuyo objetivo es crear una hipoteca europea «verde» para incentivar a los prestatarios a mejorar sus propiedades para el uso eficiente de la energía o adquirir nuevas con una alta eficiencia energética. Tras meses de trabajo, en 2019 vio la luz un modelo de valoración y tasación de edificios desde el punto de vista de Sostenibilidad y Eficiencia Energética que se ha ido completando y perfeccionando a lo largo de los años con la

integración de indicadores de las 5 certificaciones más importantes a nivel mundial: Passivhaus, Verde, Bream, Leed y Well.

Por el Modelo de Valoración Eficiente CoHispania ha recibido diferentes premios y reconocimientos entre los que se encuentran:

- En 2020, El diploma de "101 ejemplos empresariales de acciones #POR EL CLIMA 2020" de la Comunidad #por el Clima. Grupo: Innovación de Productos y Servicios de La Economía Baja en Carbono.
- En 2021 EL PREMIO LA RAZÓN en Sostenibilidad y Medio Ambiente.  
<https://www.guiadeprensa.com/project/premios-sostenibilidad-y-medio-ambiente-2021-la-razon/>
- En 2022 Premio El Suplemento en Sostenibilidad  
[https://youtu.be/XJWhpEb\\_sts](https://youtu.be/XJWhpEb_sts)

Entre 2021-2022, participación en el Proyecto AUNA:

- AÚNA nace como un gran foro especializado, con el ánimo de integrar transversalmente a todos los grupos de interés de las cadenas de valor de la financiación, la construcción y la energía, públicos y privados, para dialogar, entenderse y trabajar conjuntamente.
- El proyecto AÚNA se enmarca en la iniciativa "Smart Finance for Smart Buildings" de la Comisión Europea. Además, da continuidad en España al trabajo de los Foros de Inversión de Energía Sostenible (SEIF), también iniciativa de la Comisión Europea, que tienen como objetivo impulsar la inversión y la financiación a gran escala para promover la energía sostenible.
- Asimismo, AÚNA contribuirá a lograr los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y la Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE), en línea con la Directiva Europea de Eficiencia Energética de los Edificios.

El resultado fundamental del proyecto, derivado del debate es contribuir de manera efectiva a potenciar

### la rehabilitación energética de edificios mediante modelos adecuados de financiación.

#### 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 conforme a la ISO 14001-2015.

#### Política contra el cambio climático - Política

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, desde hace varios años, ha estado trabajando sobre un modelo de valoración que tuviera en cuenta las características de eficiencia energética y sostenibilidad de los edificios.

#### Participación en iniciativas creando alianzas para trabajar contra el cambio climático - Acción / Proyecto

CoHispania, mediante su adhesión a la iniciativa EeMAP (energy efficient mortgage), 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 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. 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) dirigida por:

- European Mortgage Federation-European Covered Bond Council (EMF-ECBC)
- Ca'Foscari University of Venice
- RICS
- Red Europea de World Green Building Council
- E.ON
- SAFE Goethe University Frankfurt

El principal objetivo del proyecto es incentivar la creación de una hipoteca «verde» que parte del convencimiento de que la eficiencia energética tiene un efecto de mitigación de riesgos para los bancos y un aumento en el valor de la propiedad.

Participación activa en el Proyecto **AÚNA**:

AÚNA nace como un foro de diálogo permanente y multilateral para promover la financiación sostenible en la rehabilitación del parque edificado. Con fondos del programa europeo Horizonte 2020, AÚNA se enmarca en la iniciativa “Smart Finance for Smart Buildings”, de la Comisión Europea. Además, da continuidad en España al trabajo de los Foros de Inversión de Energía Sostenible (SEIF), también iniciativa de la UE, que tienen como objetivo impulsar la inversión y la financiación a gran escala para promover la energía sostenible. Asimismo, AÚNA contribuirá a alcanzar los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y la Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE), en línea con la Directiva Europea de Eficiencia Energética de los Edificios.

Green Building Council España (GBCe) es la organización encargada de coordinar el proyecto al que se suman: Greenward Partners; Unión de Créditos Inmobiliarios (UCI); la sociedad de tasación CoHispania; Analistas Financieros Internacionales (AFI); Ecooo Revolución Solar, S.L.; la Agencia Extremeña de la Energía (AGENEX); el Instituto de la Construcción de Castilla y León (ICCL) y el Clúster de Hábitat Eficiente (AEICE).

Se puede consultar el foro AÚNA en la siguiente página web:

<https://www.aunaforum.com/el-proyecto/>

## INFORME DE PROGRESO 2022

- Cohispania ha sido el organizador de 10 webinarios del Proyecto Europeo AÚNA 2 meses de debate y el Congreso final Foro AÚNA.

A continuación mostramos el enlace a algunos de ellos.

<https://www.youtube.com/watch?v=Qr2xVb4LWkw&t=2s>

<https://www.youtube.com/watch?v=2zsBBMGMd9g&t=276s>

<https://www.youtube.com/watch?v=PTak2AQkwms>

<https://www.youtube.com/watch?v=pjzzLPxpUgE&t=6473s>

<https://www.youtube.com/watch?v=xL9HgVyD648&t=2418s>

<https://www.youtube.com/watch?v=FXqMrTnoADw>

[https://www.youtube.com/watch?v=jC\\_4suhav\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=jC_4suhav_I)

### Medidas adoptadas para mitigar el cambio climático - Acción / Proyecto

CoHispania ha diseñado un *modelo de valoración eficiente* que tiene en cuenta las características de eficiencia energética y sostenibilidad de los edificios. La valoración de un inmueble sostenible o energéticamente eficiente incluye aspectos que no se tienen en cuenta en una valoración tradicional. Este informe de valoración es fundamental para que las entidades financieras comercialicen hipotecas verdes en España. Este informe de valoración permite a la entidad financiera observar de forma simplificada las características eficientes del edificio a financiar e incluye, para el usuario final, una guía de recomendaciones y un resumen sobre la sostenibilidad de su inmueble, dividido en cuatro grandes grupos: Sostenibilidad, Eficiencia energética, Salud y Bienestar y Construcción e instalaciones y tiene en cuenta las exigencias de los certificadores más extendidos en España: BREEAM, LEED, VERDE y Passivhaus.

También ha diseñado el *Letter up*. Es un servicio exclusivo de CoHispania que realiza una estimación de revalorización de una vivienda en caso de llevar a cabo una rehabilitación y mejora de la calificación energética. Letter UP predice cuánto influye la rehabilitación en el valor de un inmueble y utiliza datos reales del mercado inmobiliario, distribuidos por toda España, teniendo en cuenta las peculiaridades de cada municipio y la zona climática donde se encuentre el inmueble. Con todas las

variables que contribuyen a determinar el valor de una vivienda, calcula cómo el efecto de la rehabilitación y la letra energética afecta al valor unitario de un inmueble y proporciona finalmente un conjunto de predicciones estimadas sobre la revalorización de la vivienda.

Ha nivel interno, CoHispania realiza con carácter mensual, tips formativos y de concienciación a todos los empleados y colaboradores sobre temas relacionados con el ahorro energético, el óptimo uso de los recursos, utilización de recursos más sostenibles, disminución de las emisiones, reciclado, etc, con el fin de mitigar el cambio climático.

### Objetivos marcados para la temática

Dentro de la Iniciativa EeMAP, el objetivo es crear una hipoteca europea «verde» que conlleven condiciones favorables de financiación para edificios energéticamente eficientes y rehabilitaciones que supongan ahorro energético. Dentro del proyecto AÚNA:

- Integrar transversalmente a todos los grupos de interés de las cadenas de valor de la financiación, la construcción y la energía, públicos y privados, para dialogar, entenderse y trabajar conjuntamente.

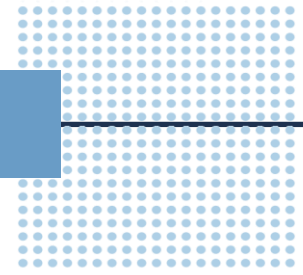
- Dar continuidad en España al trabajo de los Foros de Inversión de Energía Sostenible (SEIF), también iniciativa de la Comisión Europea, que tienen como objetivo impulsar la inversión y la financiación a gran escala para promover la energía sostenible.

- Contribuirá a lograr los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y la Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE), en línea con la Directiva Europea de Eficiencia Energética de los Edificios.

Dentro de CoHispania, como organización empresarial, los objetivos son:

1. Dar a conocer el nuevo modelo integrado.
2. Desarrollar una herramienta informática que agilice el trabajo con dicho modelo
3. Dar a conocer entre los empleados y técnicos colaboradores acciones individuales a poner en marcha para frenar el cambio climático a través de acciones formativas, tips o píldoras formativas.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS





## Empleados

---

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

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

**Indicador GRI:** 403

---

### 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

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

---

### 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:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

**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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 09 | Industria, Innovación e infraestructura

---

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 05 | Igualdad de género

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

Indicador GRI: 401-3, 401-2

---

### 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

---

### 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

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental |

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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 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:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

**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.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

---

## Clientes

---

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

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

**Indicador GRI:** 416

---

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 13 | Acción por el clima

---

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 205

---

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

---

### 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, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

---

### 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.

## INFORME DE PROGRESO 2022

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**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, 13 | Acción por el clima

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

**Indicador GRI:** 301-1

---

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**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, 13 | Acción por el clima

---

## 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:** 13 | Acción por el clima

**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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 13 | Acción por el clima

**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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

### 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:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 12 | Producción y Consumo Responsable

---

## 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:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

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

**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:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

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

---

### Cambio Climático |

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

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 201-2



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

—  
2022

