



**Instituto de Crédito Oficial**

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
2012**

**9 de julio de 2013**

## ÍNDICE

- 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS**
  - 1.1 Declaración del máximo responsable
  - 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades
- 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**
  - 2.1 Nombre y CIF de la organización
  - 2.2 Principales marcas, productos y servicios
  - 2.3 Estructura organizativa de la organización
  - 2.4 Localización de la sede principal de la organización
  - 2.5 Número de países en los que opera la organización
  - 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
  - 2.7 Mercados servidos
  - 2.8 Dimensiones de la organización
  - 2.9 Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el ejercicio
  - 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el ejercicio
- 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA**
  - 3.1 Periodo cubierto por la organización contenido en la memoria
  - 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente
  - 3.3 Ciclo de presentación de memorias
  - 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a esta memoria y su contenido
  - 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria
  - 3.6 Cobertura de la memoria
  - 3.7 Posibles limitaciones al alcance de la memoria
  - 3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos
  - 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria
  - 3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión
  - 3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura de métodos de valoración aplicados a la memoria
  - 3.12 Tabla que indica los contenidos básicos de la memoria
  - 3.13 Política actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria
- 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
  - 4.1 Estructura de gobierno de la organización
  - 4.2 Función del Presidente
  - 4.3 Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos
  - 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo nivel

- 4.5 Vínculo entre retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)
  - 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno
  - 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos
  - 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación
  - 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios
  - 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo nivel, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social
  - 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución
  - 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe
  - 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca
  - 4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido
  - 4.15 Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete
  - 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés
  - 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria
- 5. INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**
- 5.1 Información sobre el enfoque de gestión e indicadores específicos para el sector de servicios financieros
  - 5.2 Dimensión económica
  - 5.3 Dimensión ambiental
  - 5.4 Dimensión social
- 6. CALIFICACIÓN DE LA MEMORIA POR EL GRI Y VERIFICACIÓN EXTERNA**
- 7. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE AXIS**
- 8. INDICADORES GRI**

## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### 1.1 Declaración del máximo responsable

Un año más, el ICO pone en conocimiento de sus grupos de interés el desempeño económico, social y medioambiental alcanzado durante el ejercicio anterior, utilizando para ello diversas vías de comunicación y transparencia.

Desde 2005, el ICO informa de su desempeño en materia de sostenibilidad a través de su Memoria de RSE y del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para la elaboración de la Memoria, se observa la versión 3 de la Guía GRI y su suplemento sectorial para servicios financieros. Estos documentos complementan la información del desempeño económico y de actividad del que el ICO informa a través de su Informe Anual de Actividad.

Este año, el ICO ha dado un paso adelante en su compromiso con la transparencia con la elaboración de su primer Informe de Gobierno Corporativo, lo que nos permite alinearnos con las prácticas nacionales e internacionales en esta materia.

Desde el ejercicio 2009, el ICO viene desarrollando acciones de promoción de los valores y principios de gestión de la responsabilidad social en la pequeña y mediana empresa. En esta línea, en 2012 la acción se ha centrado en la parte de gestión, poniendo a disposición de las empresas la iniciativa RSE-pyme, basada en la formación en los valores y principios de responsabilidad, a la que se acompaña aplicación informática mediante la cual las entidades pueden gestionar indicadores de RSE. Además, la aplicación simplifica de manera notable la elaboración de informes de sostenibilidad. Esta acción pretende sensibilizar a este colectivo de empresas sobre la importancia y el valor diferencial que supone la gestión de la RSE en sus organizaciones. RSE-pyme es una iniciativa totalmente consolidada, a la que se han adherido en 2013 grandes empresas para colaborar en la promoción de la RSE entre sus grupos de interés.

RSE-pyme ha sido reconocida a nivel nacional e internacional. Fue reconocida en la Conferencia Rio+20 como la 4ª mejor iniciativa mundial de RSE entre más de 800 proyectos candidatos. En el CSR MarketPlace 2012, obtuvo el premio a la mejora iniciativa en “Transparencia y Buen Gobierno” y el premio a “Mejor solución pyme”. Fue finalista en los III Premios Corresponsables, y recientemente ha sido merecedora del I Premio Europeo de RSE en la categoría de “Transparencia para generar confianza”. Este reconocimiento nacional e internacional nos anima a continuar con nuestra estrategia de promover los valores de la RSE en la pyme.

Dentro del objetivo de potenciar las relaciones con entidades y organizaciones en materia de RSE, durante 2012 intensificamos la colaboración y participación en la gestión de aquellas asociaciones de RSE de las que somos socios. Además, se han potenciado las relaciones con otras asociaciones y organizaciones orientadas a colectivos desfavorecidos, con los que se están poniendo en práctica en 2013 las acciones de voluntariado corporativo incluidas en el Plan de Voluntariado aprobado a finales de 2012, en el que además de las acciones de índole social, se incorpora un programa formativo mediante el cual el personal del Instituto transmite su conocimiento y experiencia en programas de emprendimiento y para personas en búsqueda de empleo.

Román Escolano Olivares  
Presidente

## 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

### ▪ **Impactos y riesgos para el Instituto en materia de sostenibilidad**

Los aspectos relevantes para los grupos de interés del ICO corroboran los riesgos y oportunidades del sector financiero en general. Los principales riesgos y oportunidades se refieren a:

1. Comportamiento ético, integridad corporativa y cumplimiento normativo. Estas conductas se plasman en el desempeño de la actividad del ICO, así se refleja de manera detallada en el indicador HR1 (pág. 45) de esta Memoria.
2. No exclusión financiera. El ICO debe atender a los colectivos más desfavorecidos, especialmente a aquéllos que no pueden acceder a los canales habituales de financiación. El ICO, atendiendo a las necesidades de la sociedad en cada momento y, en particular, a las de aquellos colectivos más desprotegidos, instrumenta nuevas líneas de financiación para dar respuesta a sus necesidades.
3. Impacto en el medio ambiente. Al Instituto le corresponde apoyar iniciativas encaminadas a la mejora del medio ambiente y, en particular, aquellas que tratan de paliar los efectos del cambio climático. El ICO, comprometido con el fomento de inversiones medioambientales, participa desde hace años en iniciativas que contribuyen a paliar los efectos del calentamiento global.
4. Transparencia con sus grupos de interés. El ICO considera prioritario mantener un diálogo abierto y fluido con sus grupos de interés para conocer y dar respuesta adecuada a sus necesidades, por lo que dispone de diferentes herramientas para gestionar las relaciones con éstos (información recogida en el epígrafe 4.17, pág. 19)

### ▪ **Tendencias y oportunidades en materia de sostenibilidad**

La actividad principal del ICO es poner en marcha líneas de financiación para que la pyme y los autónomos, fundamentalmente, dispongan de la financiación adecuada que les permita abordar y mantener sus proyectos de inversión y puestos de trabajo, y fomentar simultáneamente la mejora medioambiental de sus actividades e instalaciones.

Para ello, el ICO trabaja de manera continua para adaptar su oferta de productos a la demanda y a necesidades de sus grupos de interés, especialmente de aquéllos con mayores dificultades de acceso a la financiación de sus proyectos. Las modificaciones introducidas en 2012 en las tradicionales líneas de mediación así como los nuevos productos de financiación puestos a disposición de los potenciales beneficiarios, son fiel reflejo de este objetivo del ICO.

En 2012 el importe de préstamos formalizados alcanzó la cifra de 27.309 millones de euros, un 30,5% más que en el ejercicio anterior. De ellos, 11.511 millones de euros correspondieron a las líneas de mediación para financiación de autónomos, pymes y personas con dificultades de acceso a la financiación bancaria. Para ampliar la información y ver el desglose de la actividad según las principales líneas de financiación, ver el epígrafe 5.4 (pág. 37).

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1 Nombre y CIF de la organización

Instituto de Crédito Oficial (ICO).

CIF: Q-2876002-C

### 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios

Para el desarrollo de los objetivos que tiene encomendados, el ICO se estructura en base a dos líneas de actuación: Agencia Financiera del Estado y banco público de inversión.

#### ▪ **Agencia Financiera del Estado**

Además de la actividad crediticia propia, el ICO otorga avales y es instruido para gestionar operaciones por cuenta del Estado, que no se integran en los estados financieros del Instituto. Respecto a estos instrumentos, el ICO formaliza y administra sus operaciones y realiza todas las labores financieras relacionadas.

Durante 2012, además de las operaciones que venía gestionando en años precedentes (FIEM, FONPRODE, FCAS y CARI), se ha incorporado la administración de dos nuevos Fondos: el Fondo de Financiación de Pago a Proveedores (FF.PP) y el Fondo de Liquidez Autonómico (FLA). Esto ha supuesto que el volumen de fondos del Estado gestionados por el ICO se haya incrementado un 510% respecto al año anterior, alcanzando un importe de 53.065 millones de euros al cierre de 2012.

#### ***Fondo de Internacionalización de la Empresa (FIEM)***

Creado en junio de 2010, mediante Ley 11/2010 de 28 de junio de reforma del sistema de apoyo financiero a la internacionalización de la empresa española.

El objeto de este fondo es promover las operaciones de exportación de las empresas españolas, así como las de inversión española directa en el exterior, mediante la financiación de operaciones y proyectos de interés especial para la estrategia de internacionalización de la economía española. Igualmente podrán financiarse las asistencias técnicas que estas operaciones y proyectos requieran tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo.

Durante 2012, se aprobaron operaciones por un importe de 476 millones de euros, de los que se formalizaron 117 millones. El resto deberá hacerlo durante el ejercicio 2013, una vez se firmen los convenios financieros que respaldan las operaciones.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

#### ***Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE)***

Creado mediante Ley 36/2010 de 22 de octubre de 2010, para canalizar una parte de las actuaciones de ayuda al desarrollo efectuadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, incluidas las que se realicen en colaboración con los bancos y fondos de desarrollo, y las contribuciones obligatorias a las instituciones financieras. El ICO actúa como agente financiero.

El Fondo tiene como finalidad la erradicación de la pobreza, la reducción de las desigualdades e inequidades sociales entre personas y comunidades, la igualdad de género, la defensa de los derechos humanos y la promoción del desarrollo humano y sostenible en los países empobrecidos.

En 2012, se aprobaron operaciones por importe de 158 millones de euros.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

### **Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS)**

El Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) se creó mediante la Disposición adicional sexagésima primera de la Ley 51/2007, de 26 diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, con el objetivo de facilitar el acceso al agua y al saneamiento como uno de los elementos indispensables para el bienestar humano y el desarrollo, incluido en los Objetivos de Desarrollo del Milenio firmados en el año 2000. El fondo está actualmente gestionado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, a través de la Dirección de Cooperación Sectorial y Multilateral de la AECID y su finalidad es la concesión de ayudas no reembolsables y en su caso préstamos no ligados, dirigidos a financiar proyectos en los ámbitos del agua y del saneamiento, bajo el régimen de co-financiación con las autoridades nacionales de los países socios de la Cooperación Española.

En 2012, tercer año de funcionamiento del Fondo, no se concedieron y formalizaron aportaciones. El saldo de las aportaciones concedidas desde la creación del fondo asciende, a 31 de diciembre de 2012, a 506 millones de euros.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

### **Contratos de Ajuste Recíproco de Intereses (CARI)**

El Sistema CARI tiene como fin estimular la participación de las entidades crediticias en la financiación a largo plazo de las exportaciones españolas. Una de las condiciones necesarias para poder acogerse al sistema es la de que los tipos de interés establecidos a las operaciones por las entidades prestamistas sean los señalados en el Consenso de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Los contratos de ajuste de intereses aseguran a las entidades prestamistas, por cada ajuste de intereses efectuado, la percepción de un determinado margen financiero sobre el saldo vivo de cada crédito acogido al sistema eliminando los riesgos derivados de la diferencia entre el tipo fijo del crédito y el coste atribuido convencionalmente a los

recursos que los financian.

A lo largo de 2012 se han firmado 15 operaciones CARI por un valor de 108 millones de euros, siendo esa cantidad inferior al importe global formalizado durante el pasado año, que fue de 673 millones (en 33 operaciones), produciéndose una variación negativa del 84% en el importe formalizado.

Los principales países destino de las exportaciones, por volumen formalizado, han sido los siguientes: Panamá (representando el 45%), Turquía (21%) México (17%) y China (15%). En cuanto al número de contratos firmados destaca México con 11 operaciones, y en lo relativo al tipo de bien exportado sobresale el sector Transporte Terrestre (67% del importe).

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

### **Fondo para la Financiación del Pago a Proveedores**

Se crea mediante Real Decreto-Ley 4/2012, de 24 de febrero, con una dotación inicial de 30.000 millones de euros: su objetivo principal es concertar operaciones de crédito a largo plazo destinadas al pago de obligaciones pendientes con proveedores de las Administraciones Públicas Territoriales españolas.

En 2012 el Fondo suscribió un préstamo sindicado por importe de 30.000 en el participaron 26 Entidades Financieras, siendo el ICO el principal partícipe del mismo con el 23,3% del total.

Para la puesta en marcha de este mecanismo de pago, el ICO ha sido el encargado de diseñar, gestionar y ejecutar la estructura que ha permitido en un periodo muy corto de tiempo pagar las facturas y suscribir los correspondientes contratos de préstamo con las Entidades Locales y Comunidades Autónomas. Desde mayo de 2012 se han inyectado en la economía española 27.372 millones de euros, a través del abono de más de 5 millones de facturas, correspondientes a obras y servicios prestados por 135.450 proveedores, pymes y autónomos en su gran mayoría.

Los efectos de estos pagos han supuesto una inyección directa de liquidez en empresas y autónomos equivalente al 2,6% del PIB.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

### ▪ **Banco público de inversión**

Como entidad de crédito especializada o banco público de inversión, el ICO financia a medio y largo plazo las inversiones productivas de las empresas establecidas en España o de empresas españolas que se establezcan en el exterior. Esta labor se realiza a través de los siguientes instrumentos:

### ***Líneas de Mediación. Financiación para pymes, autónomos y personas físicas***

Destinada a la financiación de la pequeña y mediana empresa, autónomos y personas físicas.

Desde hace más de veinte años la mediación se ha confirmado como la fórmula más eficiente para la distribución de la financiación del ICO, utilizando la red de oficinas de prácticamente todas las entidades de crédito que operan en España, para hacer llegar a las pymes y autónomos los préstamos del Instituto en todo el territorio nacional. Para ello, el ICO firma cada año los correspondientes convenios de colaboración con las entidades.

En 2012 se concedieron 162.075 créditos a autónomos y pequeñas y medianas empresas nacionales, por importe de 11.511 millones de euros.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

### ***Financiación para grandes empresas y entidades locales***

Tiene como objetivo financiar grandes proyectos de inversión públicos o privados que, por su naturaleza, implican grandes necesidades de capital y largos plazos de amortización. El ICO estudia, concede y asume el riesgo de las operaciones, utilizando para ello criterios de valoración económico-financieros habituales en la banca comercial y evaluando el impacto socioeconómico y ambiental de las inversiones que financia.

Estos préstamos pueden ser bilaterales, si bien lo más habitual es que sean sindicados con otras entidades financieras, cofinanciados con instituciones financieras multilaterales o, en algunos casos en los que se trata de financiar inversiones españolas en el exterior, a través de instituciones financieras locales de los países receptores de la inversión.

Por otro lado, en cumplimiento de las instrucciones recibidas del Gobierno, el ICO habilita líneas de financiación directa para otros colectivos. En 2012 se puso en marcha la línea de financiación destinada a paliar los efectos del terremoto en la ciudad de Lorca (Murcia), por importe de 115 millones de euros.

En el año 2012 el ICO formalizó préstamos directos a grandes empresas por un importe total de 1.074 millones de euros.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

## **2.3 Estructura operativa de la organización**

Para el desarrollo de su actividad, sintetizada en el apartado 2.2 anterior, el ICO se estructura en cuatro grandes áreas, todas ellas con rango de Dirección General, que dan cobertura a la totalidad de funciones y cometidos:

- ◆ Dirección General de Estrategia y Financiación

- ◆ Dirección General de Negocios
- ◆ Dirección General de Riesgos y Control Financiero
- ◆ Dirección General Técnica y de Recursos

Todas las Direcciones tienen dependencia directa del Presidente.

- La Dirección General de Estrategia y Financiación tiene como misión el diseño y valoración de las líneas generales de actuación del ICO así como la coordinación de las relaciones internacionales y la gestión de la captación en el mercado de los recursos necesarios para la actividad crediticia del ICO.
- La Dirección General de Negocios tiene como misión la generación y gestión de la actividad del negocio corporativo y minorista del Instituto a través de sus clientes y operaciones de activo, así como la actividad crediticia derivada de decisiones de Política Económica, incluida la administración y seguimiento de operaciones de Fondos del Estado. Desarrolla y administra también las operaciones de fondos de capital, y supervisa y coordina la actividad de capital riesgo que impulse el Instituto a través de Axis.
- La Dirección General de Riesgos y Control Financiero tiene como misión la gestión financiera y patrimonial de la Institución, así como el diseño, instrumentación y seguimiento de la política global del riesgo, al tiempo que, dirige y coordina el análisis, seguimiento y supervisión de riesgo de crédito a clientes del ICO y la administración de las operaciones de activo y pasivo.
- La Dirección General Técnica y de Recursos tiene como misión la planificación y ejecución de las políticas en el ámbito de la tecnología, los recursos humanos y los medios materiales. Además se encarga de la coordinación de los sistemas y proyectos relacionados con la eficiencia, y el funcionamiento de la organización.

*Para ampliar la información relativa al gobierno del ICO, se puede acudir al Informe de Gobierno Corporativo 2012 publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

#### **2.4 Localización de la sede principal de la organización**

Paseo del Prado nº 4, 28014 Madrid, España.

#### **2.5 Número de países en los que opera la organización**

La financiación de proyectos en otros países se realiza a través de los fondos que el ICO gestiona como Agencia Financiera del Estado, así como a través de la línea de internacionalización de la empresa (ver epígrafe 2.2, pág. 5 y siguientes; y epígrafe 5.4, págs. 37 y 38).

#### **2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica**

El Instituto de Crédito Oficial es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Secretaría de Estado de Economía, con naturaleza jurídica de entidad de crédito y la consideración de Agencia Financiera del Estado. El ICO tiene personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

El Instituto, con el objetivo de apoyar las necesidades de financiación de las empresas españolas, participa en el accionariado de varias sociedades.

EMPRESA	Cuota de participación ICO a 31.12.2012
Fondo FOND-ICOpyme FCR	100%
Fondo FOND-ICOinfraestructuras FCR	100%
Axis Participaciones Empresariales	100%
Compañía Española de Reafianzamiento (CERSA)	24,15%
Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES)	25,25%
Fondo Europeo de Inversiones (FEI)	0,27%
EFC2E Gestión	50%

## 2.7 Mercados servidos

Las líneas de financiación del ICO se destinan a financiar inversiones en el mercado español e internacional.

Los mercados internacionales quedan reflejados en el apartado 2.5 (pág. 9)

## 2.8 Dimensiones de la organización

PRINCIPALES MAGNITUDES		
<b>BALANCE (1)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Activos totales	115.230	94.577
Inversión crediticia (2)	88.752	77.884
<i>Créditos de mediación (3)</i>	44.104	47.842
<i>Créditos directos sobre clientes</i>	44.648	30.042
Recursos ajenos	109.583	89.252
Fondos propios (4)	4.009	3.440
<b>CUENTA DE RESULTADOS (1)</b>		
Margen de intereses	760	434
Margen bruto	801	472
Margen actividades de explotación	85	57
Beneficio antes de impuestos	84	55
Beneficio neto	60	40
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Número de empleados	313	320
- Hombres	118	126
- Mujeres	195	194
Personal técnico y mandos intermedios	235	246
<b>ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES</b>	<b>FUNDACIÓN ICO</b>	

(1) Millones de euros. La cuenta de resultados se ha ajustado, de acuerdo con la circular 6/2008 del B.E.

(2) Todos los datos de inversión crediticia son después de deducir provisiones y ajustes. No se incluye el Interbancario

(3) A efectos comparativos se consideran mediación los bonos emitidos por el fondo de titulización y adquiridos por el ICO.

(4) Incluye resultado del ejercicio.

Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2012 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

## **2.9 Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el ejercicio**

No ha habido cambios significativos en la actividad, estructura y propiedad del Instituto.

## **2.10 Premios y distinciones recibidos durante el ejercicio**

Durante 2012, el ICO ha recibido los siguientes premios:

- RSE-pyme. Reconocimiento especial en el “Foro Corporativo de Sostenibilidad Rio+20” siendo el cuarto mejor compromiso de sostenibilidad de los 800 presentados
- RSE-pyme. Mejor iniciativa en la categoría de “Transparencia y buen gobierno”. IV CSR Market Place. Noviembre 2012.
- RSE-pyme. Mejor solución pyme. IV CSR Market Place. Noviembre 2012.
- RSE-pyme. Iniciativa finalista en la III Edición de los Premios Corresponsables. Noviembre 2012

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### ◆ Perfil de la Memoria

##### 3.1 Periodo cubierto por la organización contenida en la Memoria

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

##### 3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente

Año 2011.

##### 3.3 Ciclo de presentación de memorias

Anual.

##### 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a esta Memoria y su contenido

Enrique Sánchez Iniesta  
Departamento de Recursos Humanos y RSE  
enrique.sanchez@ico.es

#### ◆ Alcance y cobertura de la Memoria

##### 3.5 Proceso de definición del contenido de la Memoria

Los contenidos de la Memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés del ICO: empleados, clientes, proveedores, Administración Pública y la sociedad en general.

Asimismo, se ha tenido en cuenta el principio de comparabilidad, a fin de que los interesados puedan comparar el desempeño del Instituto, tanto con el de otras entidades como con el de la propia institución en años anteriores.

Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño del ICO, la información de la Memoria se estructura en base a la guía GRI para la elaboración de las memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative. Además, se ha observado el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS) editado por la misma organización.

##### 3.6 Cobertura de la Memoria

La Memoria de RSE del Instituto cubre toda su actividad. Además, se incluye en el capítulo 7 (págs. 56 a 60) un anexo con información relevante de la actividad de la participada AXIS.

##### 3.7 Posibles limitaciones del alcance de la Memoria

La Memoria trata los aspectos económicos, sociales y medioambientales del ICO.

### **3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos**

El ICO no tiene ni desarrolla negocios conjuntos.

### **3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria**

Como documento marco para la elaboración de la Memoria, se han utilizado la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GR), versión 3, y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS), ambos elaborados y editados por Global Reporting Initiative (GRI).

### **3.10 Descripción del defecto que pueda tener volver a expresar la información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión**

No ha habido reexpresión de información de memorias anteriores, aunque para la elaboración de las tablas de indicadores se han utilizado modelos de años anteriores.

### **3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura y métodos de valoración aplicados a la Memoria**

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior.

#### **◆ Índice del contenido del GRI**

### **3.12 Tabla que indica los contenidos básicos en la Memoria**

Ver índice de contenidos en el capítulo 8 (págs. 61 a 67).

#### **◆ Verificación**

### **3.13 Política actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria**

La Memoria anual de RSE ha sido sometida a verificación externa por Bureau Veritas Certification, entidad de reconocido prestigio en el ámbito de la responsabilidad corporativa (ver capítulo 6, pág. 55). Asimismo, las cuentas del ICO se auditan anualmente conforme a la legislación vigente y están sometidas al control y supervisión del Banco de España.

## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### ◆ Gobierno

#### 4.1. Estructura de gobierno de la organización

La estructura de gobierno del Instituto de Crédito Oficial está recogida en sus estatutos, aprobados por Decreto Ley 706/1999, de 30 de abril (BOE nº 114 de 13 de mayo de 2011), y modificados por Decreto Ley 390/2011, de 18 de marzo (BOE nº 77 de 31 de marzo de 2011) en cuanto al número de Consejeros.

La estructura de gobierno se completa con los órganos de funcionamiento interno y con los órganos de control interno, aprobados por el Presidente del ICO dentro del ámbito de competencias que le confieren los estatutos.

Así, se podría definir el siguiente esquema de gobierno corporativo del ICO:

<b>Órganos de dirección</b>	Consejo General
	Presidente
<b>Órganos de gestión</b>	Comité de Operaciones
	Directores Generales (Comité de Dirección)
<b>Órganos de funcionamiento y de control interno</b>	Órganos de funcionamiento de carácter operativo
	Órganos de control interno

*Toda la información relativa al Gobierno Corporativo del Instituto puede consultarse en el Informe de Gobierno Corporativo publicado en la web ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

#### 4.2 Función del Presidente

El Presidente del ICO desempeña funciones ejecutivas. Están descritas en el apartado IV.1.1 del Informe de Gobierno Corporativo publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

#### 4.3 Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos

Los miembros del Consejo General no tienen funciones ejecutivas, salvo el Presidente.

*La información relativa al Consejo General del ICO puede consultarse en el Informe de Gobierno Corporativo publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

#### 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo nivel

La política de comunicación interna del ICO se caracteriza por un contacto directo, fluido y constante, en un entorno en el que toda la plantilla del Instituto goza de la libertad necesaria para plantear los temas que considere de interés.

Además, a través del Comité de Empresa se pueden canalizar cuestiones que afectan directa o indirectamente a las relaciones laborales.

**4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)**

La retribución percibida por el máximo órgano de gobierno y dirección del ICO está vinculada con el desempeño de la organización, incluidos los aspectos ambientales y sociales.

**4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno**

El personal directivo del ICO está sujeto al régimen de incompatibilidades establecido por la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado.

**4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos**

Información recogida en el Informe de Gobierno Corporativo publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

**4.8 Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación (\*)**

▪ **Misión del ICO**

Las actuaciones del ICO están destinadas a contribuir al crecimiento y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional y, en especial, a atender aquellas situaciones que por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica, merezcan su impulso y desarrollo.

▪ **Valores del ICO**

- Cubrir las necesidades financieras de la sociedad y la economía española facilitando su desarrollo.
- Mantener su peso en el conjunto de la actividad financiera.
- Cuidar la imagen pública y la marca.
- Crear un ambiente de trabajo basado en la valoración de los méritos profesionales.
- Favorecer el desarrollo profesional de sus empleados.

▪ **Conducta ética**

Con el fin de garantizar una conducta ética en el marco de sus actuaciones, el ICO tiene documentadas las siguientes políticas y procedimientos:

Código de Conducta: El Código de Conducta del ICO es un elemento clave para preservar

la integridad corporativa del Instituto. La finalidad del Código de Conducta del ICO es definir y desarrollar los fundamentos básicos de comportamiento y las pautas de actuación necesarias para que los principios del Instituto, a través de la actuación individual de sus empleados y directivos, se manifiesten en las relaciones establecidas con empleados, clientes, proveedores y terceros, así como en sus actuaciones en los mercados.

La versión actual del Código de Conducta fue aprobada por el Consejo General del ICO en su reunión de 24 de febrero de 2012.

Canal ético: Instrumento que pone a disposición de los empleados un mecanismo que les permite comunicar de forma confidencial, aunque no anónima, las irregularidades de potencial trascendencia con respecto al Código de Conducta. Fue aprobado el 12 de abril de 2012.

Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores: Identifica las unidades del ICO que desarrollan actividades relacionadas con el mercado de valores, y define la separación que deben adoptar para evitar posibles conflictos de interés o la utilización de información privilegiada.

La versión actual del Reglamento fue aprobada por el Consejo General del ICO en su reunión de 24 de febrero de 2012.

Política de prevención de blanqueo de capitales: Define las normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados, y establece las políticas de aceptación de clientes y procedimientos relativos a la prevención del blanqueo de capitales.

#### ▪ **Manual de buenas prácticas ambientales**

El ICO tiene elaborado un Manual de buenas prácticas ambientales que pretende hacer llegar a todos los empleados unas nociones básicas sobre la gestión ambiental de la entidad, y establecer unas prácticas en la oficina que conlleven una reducción del impacto ambiental provocado por la actividad de la misma y más concretamente, por cada uno de los trabajadores de manera individual.

*(\*) Información adicional reflejada en el indicador HR1 (pág.45).*

#### **4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios**

El ICO entiende que el compromiso con los grupos de interés es una tarea de todos los empleados y unidades en que está organizado el Instituto. Este compromiso se refleja en los procedimientos diarios de actuación.

La RSE es impulsada y coordinada desde la Dirección General Técnica y de Recursos, cuyo Director

informa directamente al Presidente.

La evaluación de la sostenibilidad en el ICO se realiza con carácter anual.

#### **4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social**

Información reflejada en el indicador LA12 (pág. 44).

#### **◆ Compromisos con iniciativas externas**

#### **4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución**

El ICO, como entidad de crédito está expuesto a los riesgos financieros (Riesgo de liquidez, Riesgo de mercado y Riesgo de crédito) y a los riesgos operacionales (Conducta ética, cumplimiento normativo, blanqueo de capitales, seguridad de la información, continuidad de negocio). La identificación, gestión y control de los riesgos es una tarea prioritaria para el Instituto de Crédito Oficial.

*Puede ampliarse información consultando el Informe de Gobierno Corporativo publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

#### **4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe**

El ICO es firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas sobre derechos humanos y laborales, respeto del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

El ICO es firmante de la Declaración de Apoyo para el Empoderamiento de las Mujeres, declaración a favor de la igualdad de las mujeres promovido por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).

Como parte de su estrategia anticíclica en la coyuntura económica actual y de apoyo a la política económica del Gobierno, el ICO ha impulsado en 2012 diferentes fondos de capital, que gestiona bien directamente o bien a través de su participada "AXIS, Participaciones Empresariales, S.G.E.C.R., S.A.U."

*\* Para ampliar la información relacionada con estos Fondos, consultar indicador EC2 (pág.26).*

#### **4.13 Principales asociaciones a las que pertenece**

En el ámbito de la RSE, el ICO es patrono de la Fundación Carolina, y socio de Forética y de la Red Española del Pacto Mundial.

Desde noviembre de 2010, el ICO es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.

#### **◆ Participación de los grupos de interés**

#### **4.14 Relación de los grupos de interés incluidos en la Memoria**

El ICO tiene identificados los siguientes grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, Administración Pública y sociedad en general.

#### **4.15 Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete**

Del contenido del artículo 2 de sus estatutos, se deduce que el fin del ICO es la mejora de la sociedad en general. Asimismo, forman parte de sus grupos de interés aquellos colectivos con los que se relaciona directamente.

La identificación de los grupos de interés se realiza en base a las interacciones que se producen. ICO no tiene elaborado un procedimiento documentado para la identificación de sus principales grupos de interés.

#### **4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés**

El ICO considera necesario conocer y dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, por lo que dispone de diferentes herramientas para gestionar las relaciones con éstos:

Clientes: El Instituto tiene el compromiso de facilitar a todos sus clientes una información veraz y precisa de las características y condiciones de sus productos y servicios, así como dar una respuesta rápida a todas las consultas y reclamaciones que dichos clientes puedan tener. El ICO dispone de distintos canales de comunicación que permiten la accesibilidad efectiva a la información.

Estos canales de comunicación pueden ser utilizados por los destinatarios de las líneas de financiación, proveedores y, en general, por cualquier persona que quiera trasladar su opinión acerca de la actividad y servicios prestados por el ICO (ver epígrafe 4.17, pág. 19).

Proveedores: La relación del ICO con sus proveedores está sujeta al contenido de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.

Empleados: La política de comunicación interna del ICO se caracteriza por un contacto directo, fluido y constante, en un entorno en el que toda la plantilla del Instituto goza de la libertad necesaria para plantear los temas que considere de interés.

Administración Pública: El ICO, como entidad dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad recibe instrucciones de éste, colabora con él a través de la puesta en marcha de distintas líneas de financiación e informa de sus actuaciones y actividad. Igualmente, colabora con el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; de Industria, Energía y Turismo; de Asuntos Exteriores y Cooperación; de Educación, Cultura y Deporte; de Fomento; y de Hacienda y Administraciones Públicas.

Sociedad: El ICO propicia la comunicación activa con la sociedad a través de la organización de jornadas, conferencias y presentaciones. Además, el ICO participa en las principales Ferias que se organizan en torno a la pequeña y mediana empresa.

#### **4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que la organización ha respondido en la elaboración de la Memoria**

Un pilar esencial de política del ICO es la atención a los grupos de interés identificados. Teniendo en cuenta que el Instituto no dispone de sucursales, necesita de unos canales y medios eficaces para difundir sus líneas de actuación, atender los requerimientos de información y resolver las dudas que planteen tanto las empresas como los ciudadanos particulares.

Durante 2012, la transparencia y la difusión de su actividad, tanto a nivel interno como externo, han sido los dos ejes principales de la política de comunicación del ICO. Para lograr estos objetivos, se ha trabajado en la mejora de los canales y medios a través de los cuales el Instituto informa de sus líneas de actuación.

A continuación, se describen los canales de comunicación que el ICO pone a disposición de sus grupos de interés.

- **Acciones publicitarias**

El ICO, como Entidad Pública Empresarial, está sometido a la Ley 29/2005 de Publicidad y Comunicación Institucional, que establece la obligatoriedad de elaborar un Plan Anual de Publicidad en el que se recojan todas las acciones publicitarias previstas por cada uno de los organismos de la Administración General del Estado para el año siguiente, y su dotación económica. Dicho Plan tiene que ser aprobado en Consejo de Ministros.

El Instituto, en cumplimiento de la normativa, elabora al final de cada ejercicio un resumen con las campañas de publicidad realizadas y el presupuesto invertido en ellas.

En 2012 el ICO realizó una campaña de publicidad de carácter comercial para informar a autónomos y empresas de la puesta en marcha de sus programas de financiación anuales.

Líneas ICO 2012 para autónomos y empresas: esta campaña de publicidad contempla la promoción de las líneas de mediación que el Instituto pone a disposición de autónomos y pymes a través de las entidades financieras. Esta campaña se realiza anualmente con la colaboración de las entidades de crédito que distribuyen estos productos. En 2012, se desarrolló en prensa, radio, televisión, internet desde el 23 de marzo hasta el 20 de abril.

Para hacer accesible la campaña, el spot de televisión se emitió subtulado y las cuñas de radio se tradujeron al catalán para su difusión en radios autonómicas.

Asimismo se distribuyeron folletos informativos entre las entidades de crédito colaboradoras, cámaras de comercio y otros organismos de promoción empresarial. Estos

folletos se editaron en las cuatro lenguas oficiales del Estado.

Continuando con el modelo iniciado en 2011 el folleto informativo también se editó en formato digital interactivo para facilitar su distribución y difusión a través de los canales on line del Instituto.

- **Newsletter**

Durante el primer semestre de 2012 el Instituto continuó publicando mensualmente su boletín electrónico con información relevante para autónomos y pymes.

En el segundo semestre del año se apostó por una renovación de dicha publicación, convirtiéndose en un monográfico trimestral dedicado a temas de interés empresarial. Durante 2012 se elaboraron tres números de esta nueva newsletter:

- Monográfico sobre Pago a Proveedores
- Monográfico sobre Internacionalización
- Monográfico sobre Financiación para pymes

Este boletín se remite por correo electrónico a los usuarios registrados y se publica en la página web del ICO.

- **Newsletter para inversores**

Con una periodicidad trimestral, esta newsletter ofrece información actualizada y de interés para los inversores. Este boletín electrónico que se edita en inglés se remite por correo electrónico a la base de datos de inversores del Instituto y se publica en [www.ico.es](http://www.ico.es)

- **Notas de prensa**

Con el fin de dar a conocer la puesta en marcha de las diferentes líneas de financiación o difundir las actuaciones realizadas, el Instituto envía periódicamente informaciones a los medios de comunicación.

En 2012 se difundieron un total de 42 notas de prensa y se publicaron un total de 10.165 noticias sobre el Instituto en medios impresos.

- **Página web**

Durante el año 2012 con el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos a la página web del ICO se trabajó en la unificación de los dos canales existentes en un solo portal bajo el dominio [www.ico.es](http://www.ico.es). De esta forma el Instituto ofrece en un solo site toda la información de interés para sus distintos públicos: autónomos, empresas, inversores, instituciones, medios de comunicación y ciudadanos.

La web unificada se lanzó el 1 de junio de 2012 incorporando nuevas secciones para

cumplir con las exigencias de transparencia y accesibilidad requeridas para los portales de la Administración.

De esta forma, tanto en la sección Sobre ICO como en Inversores se incluyó una nueva sección en la que trimestralmente se publican las principales magnitudes del Instituto así como los datos de disposición de las Líneas ICO por Comunidades Autónomas.

Además se creó una sección denominada “Buen Gobierno” en la que el usuario puede consultar el Código de Conducta y el Reglamento interno de Conducta en el Mercado de Valores, de obligado cumplimiento para los trabajadores del ICO.

Asimismo, la web aloja la sección del perfil del contratante para dar difusión pública a las licitaciones y contrataciones realizadas por el ICO.

- **Redes profesionales**

El ICO tiene presencia en las redes profesionales a través del grupo “ICO Informa” en LinkedIn.

La presencia del ICO en las redes tiene el objetivo de proporcionar información sobre los productos y la actividad del Instituto, así como recoger las sugerencias y consultas planteadas por los miembros del mismo. En 2012 en el grupo de LinkedIn se generaron 96 debates.

- **Canal de quejas, sugerencias y peticiones de información**

En el año 2012 se volvió a experimentar una bajada en el número de escritos recibidos a través de este canal (- 32%). Este descenso tiene su explicación por la supresión de la línea de préstamos ICODirecto.

Se han recibido 521 quejas, 798 menos que en 2011. 206 quejas aluden a ICODirecto. En 55 quejas se hace referencia a un incumplimiento de las condiciones las líneas por parte de las EEFF. Todas las quejas han sido analizadas, y contestadas en un plazo medio de 5,68 días hábiles.

Por otro lado, se han recibido 5.261 peticiones de información relacionadas con productos de financiación ICO, lo que supone una reducción del 27% respecto a las recibidas en 2011. Todas las peticiones quedaron resueltas en un plazo medio de 3,39 días.

- **Teléfonos gratuitos de información y atención al público**

A través de estas líneas, particulares y empresas pueden canalizar todas sus dudas sobre las líneas de financiación del ICO y su modo de tramitación, así como de otras actividades del Instituto. Este servicio se gestiona mediante la contratación, por concurso público, de un centro de atención telefónica con personal formado por el Instituto.

En 2012 se atendieron y dieron respuesta a 83.332 consultas, lo que supone un descenso 31% respecto al 2011, por la supresión de ICODirecto.

- **Unidad de atención al público presencial en la sede**

El ICO dispone de una unidad de atención al cliente de carácter presencial en su sede. En 2012 se atendieron 513 visitas presenciales.

- **Comunicación telemática con las entidades colaboradoras**

El Instituto dispone de una plataforma, denominada Banc@ico, para la transmisión de datos con las entidades financieras con las que tiene suscritos convenios de colaboración para la comercialización y distribución de las líneas de mediación. Las comunicaciones son cifradas, mediante el uso de firma electrónica, así se garantiza la integridad, confidencialidad y no rechazo de la información. El ICO actualiza periódicamente la plataforma para mejorar la calidad del servicio prestado a las entidades financieras colaboradoras y a los prestatarios finales de nuestra financiación.

- **Intranet Corporativa**

La transparencia informativa es uno de los compromisos que tiene el Instituto con sus trabajadores. Además de potenciar la comunicación personal y directa entre todos los niveles orgánicos, pone a disposición de todos los empleados la Intranet corporativa, denominada “Pórtico”.

Las tres funciones básicas de la Intranet son:

- El canal de comunicación interna más utilizado, a través del cual fluye de forma regular y actualizada toda la información, con trascendencia interna y externa, que se genera en el Instituto.
- El marco donde se ubican, de forma ordenada e intuitiva, todas las aplicaciones, herramientas y documentos necesarios para el desarrollo eficaz del trabajo diario de los empleados.
- La plataforma desde donde cada empleado puede realizar sus gestiones con la empresa, solicitud de cursos, consulta de nóminas, créditos, etc.

En 2012 la Intranet recibió un total de 992.724 visitas.

Destaca la actualización diaria de contenidos de interés general para la plantilla, como la sección de novedades de la intranet, de avisos o los resúmenes diarios con las noticias más destacadas publicadas sobre el ICO en los principales periódicos.

## 5. INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

### 5.1 Información sobre el enfoque de gestión e indicadores específicos para el sector de servicios financieros

#### ▪ Información sobre el enfoque de gestión

##### a) Aspecto: Cartera de productos

#### **FS1. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio**

El ICO orienta algunas de sus líneas de negocio a la mejora medioambiental y social de las entidades cuyos proyectos financia.

#### **FS2. Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio**

Ver información de este indicador en el epígrafe “Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos”, en la página 32.

#### **FS3. Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones**

El ICO incorpora requisitos ambientales en los procesos de selección de proveedores siempre que sea posible por su objeto.

Por otro lado, se exigen estudios de impacto ambiental para el análisis de las solicitudes de financiación de grandes proyectos.

#### **FS4. Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio**

Ver información de este indicador en el epígrafe “Campañas de sensibilización ambiental”, en la página 32.

#### **FS5. Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales**

El ICO promueve los valores y principios de la RSE entre los autónomos y pymes. En 2012, la iniciativa RSE-pyme desarrollada de manera conjunta con la Red Española del Pacto Mundial fue seguida por un total de 707 entidades, que recibieron formación gratuita en materia de responsabilidad social, y el acceso sin coste a un software de gestión de indicadores que les permitía elaborar de manera sencilla el Informe de Sostenibilidad del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La iniciativa RSE-pyme obtuvo en 2012 el reconocimiento de la Conferencia de Naciones Unidas Rio+20, así como en el Market Place celebrado en Madrid, donde obtuvo el reconocimiento a la mejor iniciativa en materia de transparencia.

▪ **Indicadores de desempeño**

a) **Aspecto: Cartera de productos**

**FS6. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad**

Desde hace más de veinte años la mediación se ha confirmado como la fórmula más eficiente para la distribución de la financiación del ICO, utilizando la red de oficinas de prácticamente todas las entidades de crédito que operan en España, para hacer llegar a las pymes y autónomos los préstamos del Instituto en todo el territorio nacional. Para ello, el ICO firma cada año los correspondientes convenios de colaboración con las entidades. A través de este canal, en 2012 se han concedido créditos a 162.075 autónomos y pequeñas y medianas empresas nacionales, por importe de 11.511 millones de euros.

Además de la mediación, durante 2012 han estado vigentes otras líneas orientadas a ofrecer apoyo a autónomos y pymes pertenecientes a sectores concretos, afectados por catástrofes naturales (línea ICO-Terremoto Lorca RD 6/2011 o línea ICO-Turismo El Hierro) o asociados a determinadas actividades clave en la economía, necesitadas de un mayor apoyo financiero en la situación económica actual (línea ICO-Liquidez Comercio Minorista, por ejemplo).

Por lo que respecta al destino geográfico de estos préstamos de mediación, en 2012 el 98% de los fondos se ha destinado a la financiación de liquidez y proyectos de inversión en España.

El crédito formalizado a través de líneas de mediación representa una amplia distribución sectorial. Aproximadamente la mitad de los préstamos van a financiar inversiones o necesidades de liquidez de pymes y autónomos cuya actividad está relacionada con la industria, comercio o sector energético.

*Se puede ampliar la información en el Informe Anual 2012, págs. 11 y siguientes, y anexos.*

**FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito**

Dado el objeto social definido en los Estatutos, puede decirse que todas las líneas de financiación del ICO tienen, al menos en una parte, una finalidad social, puesto que buscan el acceso al crédito de empresas y sectores con mayores dificultades de conseguir financiación directa de las entidades bancarias privadas. Además, las líneas y fondos del ICO buscan la financiación de proyectos de inversión en zonas con especiales necesidades en infraestructuras.

*Se puede ampliar la información en el Informe Anual 2012, págs. 11 y siguientes, y anexos.*

**FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito**

A excepción de la línea ICO-Liquidez, todas las demás líneas de mediación puestas en funcionamiento por el ICO en 2012 pueden financiar total o parcialmente inversiones de mejora medioambiental.

A través de los Fondos cuya información se incluye en el indicador EC2 de esta Memoria (págs. 26 a 28), se financian actuaciones de mejora medioambiental.

**b) Aspecto: Auditoría**

**FS9. Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos**

No se realizan auditorías específicas sobre políticas medioambientales y sociales.

**c) Aspecto: Activismo accionarial**

**FS10. Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales**

El ICO no interactúa en materia medioambiental y/o social con compañías en las que ostenta participación.

**FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos**

El ICO realiza controles medioambientales y sociales en su sede.

**FS12. Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto**

El ICO no tiene documentada ninguna política o recomendación de voto.

**5.2 Dimensión económica**

▪ **Información sobre el enfoque de gestión**

• **Desempeño económico**

Información recogida en el epígrafe 2.8 (pág. 10), ampliable a través del Informe de Actividad 2012 publicado en la página web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

▪ **Indicadores de desempeño económico**

a) **Aspecto: Desempeño económico**

**EC1. Valor económico generado y distribuido (\*)**

El valor económico generado y distribuido por el ICO es el siguiente:

Empleados

(en miles de euros)	2012	2011
Gastos salariales (1)	12.339	13.386
Salario medio (1)	39,4	41,8

(1) Se incluye todos los conceptos y gastos salariales de los empleados

Sociedad

El presupuesto que el ICO ha destinado a la Fundación en el ejercicio 2012 para el desarrollo de su actividad ha ascendido a 1,50 millones de euros. En el indicador SO1 (pág. 50) se recoge un desglose del destino de esta dotación.

Proveedores

Las relaciones con los proveedores de bienes y servicios, se desarrollan atendiendo a la Ley de Contratos del Sector Público.

(\*) Para más información se puede consultar el Informe Anual, cuenta de resultados, así como las principales magnitudes recogidas en el cuadro del epígrafe 2.8 (pág. 10).

**EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático**

El ICO ha continuado impulsando en 2012 los diferentes fondos en los que participa, unos gestionados a través de su participada al 100%, AXIS Participaciones Empresariales S.G.E.C.R., S.A.U. desde el propio Instituto o por otras instituciones o sociedades.

• **FOND-ICOpyme, FCR**

El Fondo de Capital Riesgo FOND-ICOpyme tiene una dotación de 422 millones de euros y vencimiento previsto en 2022. Es un fondo generalista, su objetivo está enfocado tanto a empresas que, habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión y/o crecimiento, como a empresas en primeros estadios que, superadas las etapas iniciales, necesiten recursos para avanzar en su desarrollo. En ambos casos la inversión es realizada, preferiblemente, en coinversión con otros socios financieros o tecnólogos o industriales.

Entre otros, son objeto de FOND-ICOpyme los proyectos de internacionalización de la actividad o aquellos con un fuerte componente innovador, independientemente del sector al que pertenezcan.

También, FOND-ICOpyme invierte en otros fondos, mayoritariamente privados y con un cierto grado de especialización.

Adicionalmente con objeto de cubrir fases todavía más iniciales asociadas al emprendimiento, en 2012, FOND-ICOpyme junto con el FEI y la iniciativa NEOTEC han lanzado el “Fondo Isabel La Católica - European Angels Fund” para apoyar la inversión de Business Angels que está dotado con un importe inicial de 30 M€.

Posee inversiones en 30 compañías y participación en otras 17 entidades de capital riesgo, por importe de 124 millones de euros.

- **FOND-ICOinfraestructuras, FCR**

Este fondo tiene una dotación de 500 millones de euros, y vencimiento en 2031. Es un fondo que invierte prioritariamente en proyectos “greenfield” de transporte sostenible así como de energía y medioambiente inicialmente en España.

La ejecución y mejora de las infraestructuras bajo un prisma de sostenibilidad es parte esencial del crecimiento económico, desarrollo de los servicios públicos y mejora de la competitividad. Dentro del marco actual de restricción presupuestaria pública, el objetivo de FOND- ICOinfraestructuras es contribuir al desarrollo, construcción y co-gestión de proyectos de infraestructuras centrandose su actividad en esquemas de Colaboración Público Privada.

En este sentido, FOND-ICOinfraestructuras tiene entre sus objetivos reforzar la capitalización de los proyectos acompañando con participaciones minoritarias en capital o cuasicapital a empresas gestoras de infraestructuras.

FOND-ICOinfraestructuras actuará en un horizonte estable de compromiso inversor a largo plazo y bajo parámetros de mercado en cuanto a la rentabilidad exigida (plazo / rentabilidad).

A finales de 2012 se inicia la internacionalización del Fondo, acompañando a las empresas españolas en su expansión exterior.

- **JEREMIE**

El ICO gestiona el Fondo JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), creado en diciembre de 2009. Este Fondo se enmarca en el programa operativo FEDER, una iniciativa promovida por la Comisión Europea con objeto de facilitar el uso de los fondos estructurales para financiar actividades de I+D+i realizadas por empresas. La dotación inicial fue de 70 millones de euros, de los que 47 millones fueron

aportados por la Unión Europea a través del Fondo Tecnológico y el resto por el ICO, que también es el encargado de gestionarlo.

El Fondo está destinado principalmente a establecer una línea de garantías para ofrecer avales a las empresas que realicen proyectos de I+D+i que sean objeto de ayuda por el CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial) en el marco del Fondo Tecnológico. Gracias a esta línea de avales pueden ofrecerse adelantos a las empresas beneficiarias para que puedan disponer de financiación desde el inicio del proyecto.

A fecha de diciembre de 2012 se han formalizado, desde el inicio de la actividad del fondo, 476 proyectos por importe de 162 millones de euros.

- **OTROS FONDOS DE CAPITAL**

El ICO también participa, con distintas aportaciones, en los siguientes fondos de capital, todos ellos gestionados por distintas sociedades:

- **Fons Mediterrània, FCR**, Fondo de Capital Riesgo para la realización de operaciones de inversión en Marruecos, Túnez, y Argelia.
- **FC2E**, Fondo de Carbono para la Empresa Española, promovido por el Instituto de Crédito Oficial y Santander Investment. Es el primer fondo de carbono de capital mixto gestionado en España.
- **Fondo de Carbono Postkyoto**, que tiene como objetivo la compra y venta de derechos generados a partir de 2013 por proyectos de trascendencia medioambiental.
- **Fondo Marguerite**, fondo de capital europeo, cuyo objetivo es respaldar inversiones en infraestructuras que contribuyan a la lucha contra el cambio climático, seguridad energética y redes transeuropeas de transporte.

### **EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (\*)**

El ICO facilita a todos sus empleados beneficios sociales complementarios a los establecidos por ley (ayudas para cuidado y formación de hijos, ayudas para hijos en situaciones especiales de capacidad, préstamos en condiciones preferentes, vales-comida, etc). Este conjunto de beneficios sociales proceden de la negociación colectiva, tiene carácter universal e impide la aplicación de cualquier clase de diferenciación o discriminación. El actual convenio colectivo, vigente desde 2008, dispone de un capítulo específico dedicado a la acción social, donde se describen los beneficios sociales para la plantilla.

Además, a través de la Fundación ICO se promueven actividades y proyectos de carácter social, medioambiental, económico y de interés general destinados a la sociedad en su conjunto. En 2012 el presupuesto de la Fundación ICO ascendió a 1,50 millones de euros.

#### **EC4. Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno**

El ICO no recibe ayudas del Gobierno.

#### **b) Aspecto: Presencia en el mercado**

#### **EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas**

La retribución mínima establecida por convenio para los empleados recién incorporados en 2012 asciende a 26.807,21 € para el grupo de técnicos y 18.246,35 € para el de administrativos. El salario mínimo interprofesional establecido en 2012 fue de 8.979,60 € euros anuales. El salario medio del ICO en 2012 se situó en 39.421,34 euros anuales.

#### **EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas**

Los proveedores del ICO están establecidos en España.

#### **EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas**

No aplica. El ICO no dispone de delegaciones nacionales e internacionales.

#### **c) Aspecto: Impactos económicos indirectos**

#### **EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie (\*)**

Información recogida en el indicador SO1 (pág. 50).

#### **EC9. Entendimiento y descripción de los impactos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos**

El papel del Instituto está marcado por las competencias definidas en sus estatutos. La labor de apoyo y fomento de los sectores productivos españoles para cubrir las necesidades financieras de la sociedad y de la economía española, se lleva a cabo en estrecha colaboración con el sector financiero privado, aportando un valor diferencial para favorecer el desarrollo económico.

Este valor diferencial, en línea con la actividad que desarrollan instituciones similares en la Unión Europea, se concentra en los siguientes aspectos:

- Cubrir determinadas deficiencias del mercado, apoyando sectores de actividad y colectivos con difícil acceso a los canales habituales de financiación. Así, el ICO cuenta con líneas de financiación para la puesta en marcha de nuevas empresas o de nuevas actividades profesionales, para potenciar la innovación tecnológica, las inversiones en energías renovables o el acceso de la ciudadanía en general a las nuevas tecnologías.
- Contribuir al desarrollo de la pyme y de los autónomos, que generan una parte esencial de la actividad económica y el empleo del país.
- Apoyar el desarrollo y la cohesión territorial, con programas específicos para financiar las inversiones en infraestructuras, telecomunicaciones, energías alternativas, medio ambiente. El ICO también apoya a las Administraciones Públicas en sus inversiones destinadas a la mejora y potenciación de los servicios públicos.
- Complementar al sector financiero privado a través de una oferta de productos en condiciones de mercado. En ocasiones, el Instituto actúa allí donde el mercado no llega o lo hace con más dificultades por distintas razones: largos vencimientos de las operaciones, especificidad en determinados productos, etc.

### **5.3 Dimensión ambiental**

#### **▪ Información sobre el enfoque de gestión**

El desarrollo sostenible es una prioridad para el ICO, que como entidad financiera ejerce una influencia sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de recursos naturales en el desarrollo diario de su actividad, o a través de las consecuencias que tiene para el medio ambiente los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con la financiación de proyectos.

En este contexto, el ICO se plantea su actuación desde los siguientes ámbitos:

- Reducción del impacto medioambiental de su actividad empresarial.
- Financiación de proyectos de inversión medioambiental.
- Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos.

#### **Implicaciones directas**

Si bien la actividad empresarial del ICO no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente, es compromiso de la institución realizar un consumo responsable de los recursos que utiliza, intentando minimizar los efectos perjudiciales que produce su actividad.

Para reducir sus implicaciones medioambientales directas, el ICO realiza un control periódico de los consumos de electricidad, agua, residuos gestionados y emisiones generadas. De esta forma, se establecen mecanismos de reducción de los mismos.

### ***Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios***

El ICO tiene adaptado su sistema de climatización para dar cumplimiento a lo dispuesto en el RD 1826/2009, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

### ***Buenas prácticas ambientales***

El ICO tiene elaborado un manual de buenas prácticas ambientales, distribuido a través de la intranet para general conocimiento de todos los empleados. Su objetivo es dar a conocer el impacto ambiental de las actividades del ICO, tanto a nivel institucional como en lo que respecta a la actuación de los trabajadores.

### ***Sensibilización ambiental de los empleados***

A través de la intranet se publican distintos mensajes para la concienciación de los empleados hacia el consumo responsable de los recursos y la adecuada gestión de los residuos.

### ***Separación y reutilización de residuos***

Uno de los objetivos del Instituto es contribuir a la preservación del medio ambiente mediante la promoción del reciclaje y la recuperación de los materiales susceptibles de ser reutilizados.

El ICO tiene contenedores para la separación y posterior gestión del residuo de papel distribuidos en diversos puntos de todas las plantas del edificio.

En la zona de cafetería de empleados existen contenedores para la separación selectiva de los residuos generados.

Los equipos informáticos obsoletos pero todavía útiles, son donados a las organizaciones no gubernamentales y centros de enseñanza que lo solicitan.

### ***Agua***

Por razón de su actividad de servicios financieros, el consumo de agua del ICO no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos proceden del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración.

### **Implicaciones indirectas**

El ICO apuesta por el impulso de líneas de crédito destinadas a financiar proyectos medioambientales que tengan un impacto positivo en el medio ambiente.

#### **➤ *Financiación grandes empresas***

A través de la financiación a grandes empresas, el ICO financia proyectos de inversión en sectores prioritarios (energía, transporte, innovación, agua y medio ambiente, etc). Hay que destacar que la aprobación de estas operaciones está sujeta a la presentación de estudios de impacto ambiental de la ejecución del proyecto.

➤ **Constitución y participación en fondos**

Información reflejada en el indicador EC2 (pág. 26).

**Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos (FS2)**

Las variables utilizadas a la hora de cuantificar el riesgo financiero han sido tradicionalmente de naturaleza económica, pero el compromiso medioambiental exige plantear el riesgo ambiental como un parámetro más del análisis financiero. Así, el Instituto integra en el análisis de riesgos de sus operaciones de crédito las implicaciones que conlleva la inversión objeto de financiación para el entorno en el que se realiza (impactos sobre la biodiversidad, zonas de especial protección, etc.).

Para la aprobación de las operaciones directas es requisito necesario que, además de cumplir la normativa medioambiental aplicable, acompañe a la propuesta un informe sobre el impacto socioeconómico y medioambiental que tendrán los proyectos.

Este análisis es especialmente exhaustivo en los Project Finance, que implican obras o actuaciones con potenciales impactos medioambientales.

▪ **Objetivos y desempeño**

A continuación, se señalan las principales acciones previstas en 2013:

**Estandarización de criterios medioambientales en los procesos de selección de proveedores (FS3)**

Desde la entrada en vigor de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, el ICO ha venido incluyendo requisitos ambientales en los procesos de selección de proveedores.

**Campañas de sensibilización ambiental (FS4)**

Una buena gestión medioambiental se consigue gracias a la colaboración de todas las personas que trabajan en la organización. En este sentido, las campañas de sensibilización que el ICO ha emprendido en los últimos años, han derivado en un considerable ahorro de los recursos y una mejor gestión de los residuos. Desde hace años, el ICO utiliza la intranet corporativa para introducir mensajes de sensibilización ambiental que permitan una mejor utilización de los recursos en nuestras oficinas.

▪ **Política**

Información reflejada en el epígrafe 4.8. (pág. 15).

▪ **Indicadores del desempeño ambiental**

a) **Aspecto: Materiales**

**EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	<b>2.046.103,00</b>	2.092.103,00	-2,2%
Electricidad consumida/empleado (1)	Kwh	<b>5.530,01</b>	5.243,37	5,5%
CO <sub>2</sub> emitido (2)	Ton	<b>819,81</b>	838,24	-2,2%
CO <sub>2</sub> emitido/empleado (1)	Kg	<b>2,22</b>	2,10	5,7%
Total papel consumido	Kg	<b>11.662,50</b>	11.637,50	1,3%
Papel consumido/empleado (1)	Kg	<b>31,52</b>	29,17	9,2%

(1) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

(2) El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la National Energy Foundation.

**EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizables**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual (%)
Papel reciclado (1)	Kg	<b>5.000</b>	5.000	=
Papel reciclado/empleado (2)	Kg	<b>13,51</b>	11,28	2,4
Toner y cartuchos retirados (3)	Uds	<b>182</b>	223	-17,1
Toner y cartuchos retirados/empleado (2)	Uds	<b>0,49</b>	0,56	-10,6
Fluorescentes cambiados	Uds	<b>870</b>	1.050	-18,4
Fluorescentes cambiados/empleado (2)	Uds	<b>2,35</b>	2,63	-12,0
Equipos informáticos donados	Uds	<b>60</b>	100	-40,00

(1) Cálculo estimado a partir del número de contenedores instalados en el ICO y su capacidad de carga

(2) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

(3) El ICO tiene contratada una empresa externa que gestiona el servicio de reprografía e impresión. Se encarga además del suministro y retirada de cartuchos de toner y tinta

b) **Aspecto: Energía**

**EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	2.046.103,00	2.092.103,00	-2,2%
Electricidad consumida/empleado (1)	Kwh	5.530,01	5.243,37	5,5%

(1) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

#### EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental y objetivos (págs. 30 a 32).

#### EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basado en energías renovables

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental (pág. 30).

#### EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental (pág. 30).

#### c) Aspecto: Agua

#### EN8. Captación total de agua por fuentes

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Total agua consumida	m <sup>3</sup>	2.509	2.562	-2,1%
Total agua consumida/empleado (1)	m <sup>3</sup>	6,78	6,42	5,6%

(1) Para el cálculo de la plantilla se ha sumado a los trabajadores de ICO los empleados de otras empresas que han estado trabajando en la sede del Instituto.

#### EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del agua

La captación del agua se realiza de la red general de abastecimiento municipal.

#### EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

No se recicla ni reutiliza el agua.

#### d) Aspecto: Biodiversidad

**EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos**

Las instalaciones del ICO no se encuentran en un hábitat rico en biodiversidad.

**EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos**

Por su actividad, el ICO no causa impactos significativos en la biodiversidad.

**EN13. Hábitats protegidos o restaurados\***

Las actividades del ICO no causan impactos significativos en la biodiversidad. No obstante, el Instituto a través de sus líneas de financiación destinadas al medio ambiente y la Fundación ICO con sus programas específicos, contribuyen a la conservación y preservación del entorno en general.

*(\*) Consultar: indicador SO1 (pág.50).*

**EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad (\*)**

Por la actividad del ICO, no hay impactos significativos en la biodiversidad.

*(\*) Consultar indicador EN13 (pág. 35).*

**EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción**

Las operaciones del ICO no afectan a ningún hábitat con especies en peligro de extinción.

**e) Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos**

**EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso**

Información reflejada en el indicador EN1 (pág. 33).

**EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero**

Consumo indirecto de energía. Desplazamientos realizados por personal del ICO en 2012						
	2012		2011		Diferencia anual	
	Kmts	Emisiones CO <sub>2</sub> (Kg)	Kmts	Emisiones CO <sub>2</sub> (Kg)	Kmts	Emisiones CO <sub>2</sub> (Kg)
Coche	2.712	569	62.159	20.544	-59.447	-19.975
Tren	51.918	1.947	125.324	7.519	-73.406	-5.572
Avión	25.017	2.814	328.754	59.176	-303.737	-56.362

*El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la National Energy Foundation*

**EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**

Información reflejada en el apartado 5.2, indicador EC2 (pág. 26), y en el apartado 5.3. (pág. 30 y siguientes).

**EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso**

El ICO, por su actividad, no emite directamente sustancias contaminantes.

**EN20. Otras emisiones significativas emitidas al aire por tipo y peso**

El ICO, por su actividad, no emite directamente sustancias contaminantes.

**EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino**

Por la propia actividad del ICO, no realiza vertidos de aguas residuales.

**EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento**

Información reflejada en el indicador EN2 (pág. 33).

El ICO dona los equipos informáticos amortizados pero con posibilidad de vida útil. Los beneficiarios de los equipos son colegios públicos y organizaciones o asociaciones no lucrativas que justifiquen el destino de los equipos solicitados.

**EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos**

El ICO no realiza vertidos de sustancias químicas, combustibles, etc.

**EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos**

El ICO no produce, transporta, importa o exporta residuos peligrosos.

**EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante**

Los vertidos de agua y demás residuos del ICO no afectan las fuentes de agua.

**f) Aspecto: Productos y servicios**

**EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto**

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental e indicador EN2 (pág. 33).

**EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos**

El ICO no vende mercaderías. No obstante, los equipos informáticos desechados, pero todavía útiles, son donados a organismos y colegios públicos y entidades de interés social.

En 2012 se donaron 60 equipos informáticos.

**g) Aspecto: Cumplimiento normativo**

**EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento normativo medioambiental.

**h) Aspecto: Transporte**

**EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal**

Información reflejada en el indicador EN17 (pág. 35). El ICO no realiza transporte de productos u otros bienes materiales.

**i) Aspecto: General**

**EN30. Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales**

Información reflejada en el apartado 5.3 (pág. 30 y siguiente) y en el indicador SO1 (pág. 50).

**5.4 Dimensión social**

▪ **Información sobre el enfoque de gestión**

Con fondos del ICO, distribuidos a través del sistema de mediación, en 2012 se han concedido créditos a 162.245 autónomos y pequeñas y medianas empresas nacionales, por importe de 11.511 millones de euros.

En el ejercicio 2012 se han formalizado 89.741 operaciones por importe de 6.775 millones de euros, a través de la línea ICO-Liquidez. Así mismo, con cargo a la dotación de la línea ICO-Inversión, se han formalizado 4.175 millones de euros en préstamos a 65.728 empresas para la ejecución de proyectos. Y en el ámbito de la línea ICO-Internacionalización, se han destinado 231 millones de euros para financiar 462 proyectos de expansión en el sector exterior de empresas españolas.

Importe de préstamos de mediación formalizados en el ejercicio (millones de euros) Distribución por líneas	2012
ICO-Liquidez 2012	6.775
ICO-Inversión 2012	4.175
ICO-Internacionalización 2012	231
ICO-Emprendedores 2012	141
Resto	189
<b>TOTAL</b>	<b>11.511</b>

Para ampliar la información sobre la actividad crediticia, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO, págs. 10 y siguientes y anexos cuadros IV a VI.

El desempeño social en relación con los empleados se detalla en los indicadores LA1 al LA14 (págs. 38 a 44).

#### ▪ **Objetivos y desempeño**

Una de las mayores dificultades con que se encuentran las pymes y autónomos que quieren poner en marcha o consolidar un negocio, es el acceso a la financiación necesaria para iniciar la actividad.

El ICO se propone en 2013, en su labor tradicional de ayuda a los colectivos que tienen mayores dificultades para acceder al crédito, adaptar su oferta de productos de financiación a las necesidades de la sociedad, principalmente de las pymes y autónomos.

#### ▪ **Política**

Información reflejada en el apartado 4.8 (pág. 15).

#### ▪ **Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo**

##### a) **Aspecto: Empleo**

##### **LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región (\*)**

###### **DATOS EMPLEADOS DEL ICO A 31/12/2012 (1)**

	2012	2011
Contratación fija	294	293
Contratación temporal	19	27
Total empleados	313	320

(1) La plantilla del ICO está ubicada en la sede del Instituto en Madrid

(\*) Información adicional reflejada en el indicador LA13 (pág. 44).

##### **LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región**

#### ROTACIÓN EMPLEADOS A 31/12/2012

	2012	2011
<b>Altas</b>	<b>24</b>	<b>8</b>
Contrato indefinido	15	1
Contrato temporal o en prácticas	9	7
<b>Bajas</b>	<b>31</b>	<b>10</b>
Jubilaciones	1	3
Ceses	5	1
Excedencias	7	2
Bajas voluntarias	3	4
Finalización de contrato	15	--

#### DISTRIBUCIÓN POR SEXOS

	2012	2011
Hombres	118	126
Mujeres	195	194

#### DISTRIBUCIÓN POR EDADES

	2012	2011
Edad media de la plantilla	44,8	43,5
Menos de 18 años	0	0
De 18 a 25 años	0	2
De 26 a 30 años	15	29
De 31 a 35 años	46	44
De 36 a 40 años	38	36
De 41 a 45 años	79	89
De 46 a 50 años	60	49
De 51 a 55 años	24	24
De 56 a 60 años	28	33
Más de 60 años	23	14

Todos los empleados desarrollan su actividad en Madrid, en la sede corporativa.

#### **LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal (\*)**

Los beneficios sociales se aplican a toda la plantilla del ICO.

(\*) Información reflejada en el indicador EC3 (pág. 28).

#### **b) Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores**

#### **LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

El convenio colectivo del Instituto es de aplicación a toda la plantilla con excepción del personal directivo y mandos intermedios; es decir, 252 empleados (80,5% de la plantilla) están sujetos al convenio colectivo.

**LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos**

El convenio colectivo no contempla un periodo mínimo de preaviso relativo a los cambios organizativos. No obstante, los contratos de alta dirección incorporan un período de preaviso de 15 días naturales.

**c) Aspecto: Seguridad y salud en el trabajo**

**LA6. Porcentaje total de trabajadores que está representado en los comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo**

En desarrollo del Plan de Acción Preventiva elaborado por el Servicio de Prevención, en el ejercicio 2012 se realizaron 196 reconocimientos médicos al personal del Instituto.

- **Comisión de Seguridad e Higiene**

La Comisión de Seguridad e Higiene se reúne trimestralmente. Está formada por 3 representantes de los trabajadores y 3 de la empresa, y tiene asignadas funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2012, la Comisión celebró 4 reuniones, en las que se acordaron mejoras en aspectos relacionados con la seguridad, la higiene y la ergonomía en los puestos de trabajo, como por ejemplo, la adquisición e instalación en las dependencias del ICO de un desfibrilador, la renovación de los Equipos de Primera Intervención y Equipos de Alarma y Evacuación, o la instalación de filtros en los grifos de los lavabos. También se acordó realizar un curso de primeros auxilios como complemento a la formación de los Equipos de Primera Intervención y Equipos de Alarma y Evacuación.

- **Servicio Médico**

El servicio médico del Instituto está dotado de las instalaciones y el personal sanitario necesario para realizar un seguimiento personalizado de todos los empleados que trabajan en la institución. Además, de las actuaciones profesionales ante accidentes o enfermedades del personal, dedica gran parte de su tiempo a la medicina preventiva, a través consultas.

El servicio médico colabora con el Centro de Transfusión de la Comunidad Autónoma de Madrid en el desarrollo de campañas anuales de donación de sangre por los empleados del Instituto.

#### **LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo**

Al igual que sucedió en el ejercicio anterior, en 2012 se produjo un accidente laboral.

Las jornadas perdidas por bajas de enfermedad fueron 2.815 días naturales, sin incluir en esta cifra las bajas por maternidad y paternidad, reduciéndose así en un 16,47% el número de jornadas perdidas.

#### **LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves**

En 2012, no se ha realizado ninguna acción formativa en este ámbito.

#### **LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos**

Información reflejada en el indicador LA6 (pág. 40).

#### **d) Aspecto: Formación y educación**

La información recogida en los indicadores LA10 y LA11 en cuanto a número de trabajadores, incluye empleados fijos, temporales y becarios.

#### **LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado**

Durante el año 2012 se impartieron un total de 162 acciones formativas, un 43% más respecto a las impartidas en 2011. El total de horas invertidas en la formación de los empleados fue de 14.067, lo que supone una media de 43,82 horas por empleado al año, con una inversión total de 194.588 € y un coste por empleado de 606,19 €. En el 2012, la inversión en formación ha representado un 1,67% de la masa salarial (un 0,43% menos que en el año anterior).

Con respecto a la plantilla formada, 286 empleados participaron en alguna acción formativa, lo que representa un 89% de la plantilla del Instituto, lo que arroja una media de 49,2 horas y un coste medio de 680,38 € por persona formada.

<b>Media de horas de formación por empleado y persona formada</b>				
	<b>Acumulado 2012</b>		<b>Acumulado 2011</b>	
		<b>Media</b>		<b>Media</b>
Nº de horas totales de formación	14.067		15.426	
Nº de empleados (fijos + temporales + becarios)	321	43,82	328	47,03
Nº de personas formadas	286	49,18	238	64,82

A pesar de que el gasto de formación en el año 2012 ha experimentado un descenso del 20% con respecto al año anterior, las horas de formación impartidas sólo se han reducido un 8,8%, mientras que el número de personas formadas se incrementó en un 16%, lo que implica una mayor eficiencia del presupuesto de formación y un mayor alcance de las acciones formativas.

Inversión media en formación por empleado y persona formada				
	Acumulado 2012		Acumulado 2011	
		Media		Media
Gasto de formación	194.588,14		243.880,18	
Nº de empleados (fijos + temporales + becarios)	321	606,19	328	743,54
Nº de personas formadas	286	680,38	238	1.024,71

Número de horas e inversión en formación distribuidos por grupos profesionales					
	Peso sobre el total de la plantilla (%)	Acumulado 2012			
		Nº horas	%	Gasto (€)	%
Directivos	4,4	1.217	8,65	33.914,78	17,43
Mandos intermedios	14,0	2.225	15,82	37.612,60	19,33
Técnicos	59,2	9.702	68,97	115.928,73	59,58
Administrativos	19,9	838	5,96	6.466,28	3,32
Becarios	2,5	85	0,60	665,75	0,34
<b>Total horas</b>	<b>100</b>	<b>14.067</b>	<b>100</b>	<b>194.588,14</b>	<b>100</b>

Distribución de la formación por sexo		
	Empleados formados	%
Mujeres	184	64,3
Hombres	102	35,7
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

Distribución de la formación por edades		
	Empleados formados	%
Hasta 25 años	3	1,1
De 26 a 30 años	18	6,3
De 31 a 35 años	47	16,4
De 36 a 40 años	37	12,9
De 41 a 45 años	72	25,2

De 46 a 50 años	57	19,9
De 51 a 55 años	20	7,0
De 56 a 60 años	18	6,3
Más de 60 años	14	4,9
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

**LA11. Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras**

<b>Número de horas e inversión en formación distribuidas por áreas formativas</b>				
	<b>Acumulado 2012</b>			
	<b>Nº horas</b>	<b>%</b>	<b>Inversión (€)</b>	<b>%</b>
Idiomas	8.361	59,4	98.773,32	50,8
Formación al puesto de trabajo	2.903	20,6	28.888,81	14,8
Nuevas tecnologías	1.306	9,3	10.880,90	5,6
Formación para el desarrollo	927	6,6	27.595,00	14,2
Formación en habilidades	570	4,1	28.450,11	14,6
<b>Total horas</b>	<b>14.067</b>	<b>100</b>	<b>194.588,14</b>	<b>100</b>

Todos los ejes formativos reducen el número de horas en 2012 respecto al año anterior, salvo la formación en idiomas, cuyo crecimiento (12,5%) se justifica por la introducción del alemán dentro del plan de aprendizaje, y por la posibilidad de que los empleados participen en la formación de dos idiomas cuando en uno de ellos se alcanza un nivel alto de aprendizaje.

La reducción de horas de formación en habilidades (-48,7%) se debe a que en 2012 no se realizó curso de Habilidades para Directivos y Mandos Intermedios. Durante el 2012 se impartieron 5 acciones formativas en habilidades dirigidas tanto a mandos intermedios y a personal de convenio, este último colectivo incluido a partir de la entrada en vigor de la nueva Política y Plan de formación en octubre de 2012. En total asistieron 45 empleados.

Por su parte, la reducción de la formación en nuevas tecnologías (-18,8%) se justifica en el menor número de horas destinadas a la formación en Excel, PowerPoint y Visual Basic. En 2012 también se realizaron sesiones formativas sobre Seguridad Informática impartida por empleados de la Subdirección de Sistemas de Información, con una participación de 219 empleados.

Por último, las horas de formación al puesto han disminuido debido principalmente al descenso de horas de la Formación Planificada. Aunque en el año 2012 se organizó una acción formativa más que en el 2011, el número de asistentes por acción formativa fue inferior, pasando de 113 asistentes en el 2011 a 72 en el 2012.

## **LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional**

- **Dirección por Objetivos**

Con el fin de impulsar el desarrollo profesional de los empleados del ICO y generar una cultura de valoración de méritos profesionales, el Instituto cuenta con un sistema de Dirección por Objetivos (DpO). A través de la consecución de los objetivos, se retribuye el esfuerzo de los empleados con un porcentaje de remuneración variable sobre el salario fijo. La DpO se aplica a toda la plantilla.

- **Sistema de Desarrollo Profesional**

El ICO tiene implantado un sistema de desarrollo profesional (SDP) que le permite perfilar de manera objetiva la carrera profesional del personal técnico, implicar a los empleados en el cumplimiento de los objetivos de su unidad y facilitar la comunicación entre el responsable y sus subordinados como elemento motivador dentro de la plantilla.

El SDP está basado en el concepto de evaluación del desempeño a través de un proceso sistemático y periódico de estimación cualitativa y cuantitativa de las competencias, y del grado de consecución de los objetivos fijados para cada uno de los empleados que forman parte de este sistema.

En 2012, en base al SDP han promocionado a un nivel retributivo superior 61 empleados, de los cuales 37 son técnicos y 24 administrativos.

### **e) Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades**

## **LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad**

**Distribución de la plantilla por grupos profesionales a 31/12/2012**

<b>Grupo Profesional</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Directivos	8	6	14
Mandos intermedios	20	25	45
Técnicos	81	109	190
Administrativos	9	55	64
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>195</b>	<b>313</b>

## **LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por categoría profesional**

El Instituto promueve un ambiente de trabajo en el que no tiene cabida la discriminación, ya sea por motivo de sexo, religión, edad, situación civil o familiar.

Por ello, existe una absoluta paridad entre los salarios percibidos por todos los empleados adscritos a cada una de las categorías profesionales reconocidas en el convenio colectivo vigente, y no existe distinción alguna atribuible por razones de sexo.

▪ **Indicadores del desempeño de derechos humanos**

a) **Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**

**HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos**

La buena gestión del gobierno de una institución está, en gran medida, ligada a las reglas que guían las relaciones entre el equipo directivo y sus grupos de interés. Es por tanto de máxima importancia contar con pautas que ayuden a establecer estas relaciones y que generen confianza. Estos principios son el fundamento del Gobierno Corporativo.

Los principios más relevantes desde la perspectiva de la RSE, que guían el comportamiento del ICO como institución financiera respecto a sus grupos de interés, se plasman en las siguientes medidas:

- Aplicación de los principios del Pacto Mundial.
- Aplicación de las recomendaciones de la OCDE para luchar contra la corrupción de los funcionarios extranjeros.
- Código de Conducta.
- Protección de datos
- Prevención y control de blanqueo de capitales.

• **El Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

En 2005, el ICO firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa destinada a promover la responsabilidad corporativa. El pacto promueve el compromiso social de las empresas a través de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se suman de forma voluntaria a esta iniciativa se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial. Desde 2006, el ICO ha elaborado anualmente un informe de progreso donde se informa de los avances logrados en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial.

Desde noviembre de 2010 el ICO es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	
PRINCIPIOS	Indicadores GRI (*)
<b>Derechos humanos</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los	HR1-9

derechos humanos, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR9
<b>Trabajo</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14
<b>Medio ambiente</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27
<b>Corrupción</b>	
10. Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.	SO2-4

(\*) Consultar página de cada indicador en el capítulo 8 (pág. 61 y siguientes).

- **Convenio de lucha contra la corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE**

El Instituto, como agente financiero del Fondo de Ayuda al Desarrollo, introduce en todos los convenios suscritos de los créditos concedidos con cargo al FAD, cláusulas para tratar de impedir posibles prácticas de corrupción de funcionarios extranjeros, de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE.

Este Convenio considera que la corrupción en estas transacciones socava el desarrollo económico y el buen gobierno, además de distorsionar las condiciones competitivas internacionales.

- **Protección de datos**

El ICO tiene elaborados los documentos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de tratamiento de datos de carácter personal. Los documentos y procedimientos fueron adaptados en 2008 a lo establecido en el Real Decreto 1720/2007.

El Instituto cuenta con una política que garantiza el cumplimiento de la normativa. Todos los empleados conocen los criterios que conforman esta política, ya que se encuentra recogida en la Intranet corporativa. De igual forma, existe un Documento de Seguridad, de obligado cumplimiento para todo el personal del ICO, incluido los externos, y de aplicación a todos los ficheros en poder del Instituto que contengan datos de carácter personal, estén o no automatizados.

El Instituto dispone de una Comisión interna de protección de datos personales con las siguientes funciones:

- Adecuación permanente del ICO a la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Definir la documentación existente en el ICO como inventario de ficheros, formularios de inscripción de ficheros, documentos de seguridad, cláusulas generales, procedimientos.
- Propuesta de modificación de la Política del ICO en materia de protección de datos personales y elevación de las mismas a la dirección del Instituto.
- Actualización constante de la documentación y gestión de los potenciales riesgos sobre incumplimiento de la LOPD.
- Garantizar la realización de las preceptivas auditorias bienales para ficheros de nivel medio/alto.
- Aprobación de la creación de nuevos ficheros con datos de carácter personal dentro del ICO.
- Mantener informados a los empleados del ICO sobre las modificaciones de la normativa de protección de datos.

- **Prevención de blanqueo de capitales**

El blanqueo de capitales, por el volumen que alcanza y su carácter global, es una actividad que puede afectar seriamente a la reputación y a la credibilidad de las instituciones financieras en sus relaciones con los reguladores y con la sociedad en general.

El ICO colabora activamente en el cumplimiento de las medidas preventivas del blanqueo de capitales. Además de cumplir con el ordenamiento jurídico vigente, se ha dedicado un apartado específico sobre la materia en el Código de Conducta para garantizar que todos los empleados observan las políticas y procedimientos corporativos en esta materia.

El Instituto dispone de una Comisión interna de control y prevención de blanqueo de capitales, con las siguientes funciones:

- Analizar internamente la información relativa a cualquier operación de la que se tenga sospecha de ser constitutiva de blanqueo, adoptando en su caso las medidas oportunas.
- Conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Recibir y analizar la información facilitada por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Informar al SEPBLAC sobre cualquier aspecto relacionado con operaciones sospechosas.

El ICO tiene elaborado e implantado un procedimiento documentado interno que regula la actuación para la prevención del blanqueo.

**HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia**

A 31 de diciembre de 2012, el ICO tiene contratado un proveedor catalogado como Centro Especial de Empleo, que se encarga de gestionar el archivo ubicado en la localidad de Daganzo (Madrid).

**HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados**

En 2012, no se ha impartido formación relacionada con este indicador.

**b) Aspecto: No discriminación**

**HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas**

En 2012 no ha habido incidentes relacionados con la discriminación. El principio de no discriminación es un pilar básico del ICO en las relaciones con sus grupos de interés, especialmente en lo que se refiere a relaciones laborales.

**c) Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos**

**HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos que puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos**

El ICO muestra su disposición para que las relaciones con los representantes de la plantilla sean fluidas. El comité de empresa cuenta con representantes de todos los colectivos profesionales de la plantilla. Existe una línea de comunicación abierta en ambos sentidos, de forma que se celebran frecuentes reuniones a instancia de cualquiera de las partes. En 2008 se firmó el V Convenio Colectivo del Instituto que reguló las relaciones laborales entre el ICO y su personal de plantilla hasta finales de 2010.

El comité de empresa, a través de algunos de sus miembros, está representado en las siguientes comisiones constituidas en el ICO:

- Asuntos sociales.
- Paritaria de aplicación, interpretación y vigilancia.
- Formación y promoción profesional.
- Seguridad e higiene.

**d) Aspecto: Explotación infantil**

**HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil**

El ICO no tiene identificada actividad alguna que conlleve un potencial riesgo de incidentes de explotación infantil.

**e) Aspecto: Trabajos forzosos**

**HR7. Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso**

El ICO no tiene identificadas operaciones con riesgo en materia de trabajo forzoso.

En 2011, el ICO aprobó el Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral.

**f) Aspecto: Prácticas de seguridad**

**HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevante para su actividad**

El ICO tiene contratado un servicio de seguridad con una empresa externa que cumple con todos los requisitos necesarios para la realización de su trabajo, incluidos los relativos al ámbito de los derechos humanos.

**g) Aspecto: Derechos de los indígenas**

**HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas**

Por su actividad, en ICO no se han registrado incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.

▪ **Indicadores del desempeño de sociedad**

**a) Aspecto: Comunidad**

**FS13. Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente**

El ICO solo cuenta con una oficina (sede central) en Madrid. Con el fin de facilitar el acceso de los potenciales destinatarios de sus productos y servicios, tiene estructuradas sus principales líneas de financiación en el apoyo de las entidades financieras españolas, para conseguir que “lleguen” al mayor número de pymes, autónomos y ciudadanos, principalmente, de aquéllos que, por distintas razones tienen mayor dificultad para acceder directamente al ICO.

Además, el ICO trabaja de manera continua por mejorar y ampliar otros canales de comunicación con sus grupos de interés, tal y como se expone en el 4.17 de esta Memoria (pág. 19).

#### **FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas**

Los contenidos de la web del ICO cumplen con los requisitos de la norma UNE 139803:2004 para el nivel 2 de accesibilidad.

#### **SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades**

La Fundación ICO fue creada en 1993 con el fin de promocionar, desarrollar, proteger y fomentar toda clase de estudios, investigaciones y demás actuaciones relacionadas con temas económicos, científicos, tecnológicos, medioambientales, urbanísticos, sociales, profesionales, laborales, culturales, artísticos, educativos, cívicos, humanitarios y de interés general.

En 2012, el presupuesto que el ICO ha destinado a la Fundación para el desarrollo de su actividad ha sido de 1,50 millones de euros.

Entre sus actividades destacan las siguientes:

- Gestión de los fondos artísticos del ICO, que se exhiben en el Museo de Colecciones ICO. Organizar exposiciones y actividades culturales.
- Desarrollar un programa de becas de postgrado en Ciencias Sociales y disponer de un programa especial en cultura y economía china.
- Realizar convocatorias de ayuda a la cooperación internacional y a la protección del medio ambiente.
- Editar publicaciones. Impulsar y patrocinar actividades de carácter social e interés general.

En 2012, se han desarrollado las siguientes actividades:

<b>DETALLE DE LAS ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA FUNDACIÓN ICO DURANTE 2012 <sup>(1)</sup></b>		
<b>PROGRAMA / ACCIÓN</b>	<b>CONTENIDO / OBJETIVO</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>INTERNACIONAL Y DE FORMACIÓN</b>		<b>577.367,16</b>
Programa de Becas de la Fundación ICO		416.812,96
Otras actividades de formación		160.554,20
<b>PUBLICACIONES</b>		<b>121.869,07</b>
Publicaciones de producción propia		106.269,07
Publicaciones en colaboración con otras instituciones		15.600,00

<b>FINANZAS SOCIALES</b>		<b>300.937,91</b>
<b>ARTE</b>		<b>379.905,11</b>
<b>Colecciones ICO</b>	<b>Gestión y conservación de los fondos artísticos del ICO</b>	<b>74.896,98</b>
<b>Exposiciones temporales</b>		<b>268.534,13</b>
<b>Actividades complementarias</b>		<b>36.474,00</b>
<b>OTRAS COLABORACIONES Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>94.081,99</b>

Para ampliar la información, puede consultarse la Memoria de actividades de la Fundación ICO en [www.fundacionico.es](http://www.fundacionico.es)

#### **b) Aspecto: Corrupción**

##### **SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a los riesgos relacionados con la corrupción**

El Departamento de Auditoría Interna vela, mediante revisiones periódicas a todas las unidades de la organización, por el cumplimiento y la aplicación de los procedimientos establecidos en este ámbito.

Además, el ICO somete sus procedimientos y órganos de control interno y de comunicación al examen anual de un experto externo.

##### **SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización**

En 2012, no se ha impartido acción formación relacionada con este indicador.

##### **SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción**

En 2012, no se han registrado incidentes relacionados con corrupción.

#### **c) Aspecto: Política pública**

##### **SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"**

El posicionamiento del ICO en el desarrollo de las políticas públicas queda reflejado en su papel de Agencia Financiera del Estado y en la puesta en marcha de las líneas de Mediación, cuya información aparece detallada en el epígrafe 2.2 de esta Memoria (pág. 5)

El ICO no realiza actividades de lobbying.

##### **SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos**

El ICO no dona ninguna cantidad para financiar a los partidos políticos.

**d) Aspecto: Comportamiento de competencia desleal**

**SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados**

No existen causas relacionadas con estas prácticas.

**e) Aspecto: Cumplimiento normativo**

**SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento normativo.

▪ **Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos**

**a) Aspecto: Salud y seguridad de los clientes**

**PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso mejorarlos, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes**

Por la naturaleza de su actividad, las cuestiones sobre salud y seguridad de los clientes se refieren a lo relacionado con su seguridad en las oficinas corporativas del ICO.

El ICO cuenta con un Plan de Prevención que se ajusta a los requisitos marcados por la ley. Como en años anteriores, a lo largo del año 2012, se llevaron a cabo simulacros de evacuación de edificios con los que se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y a mantener el comportamiento necesario para realizar una evacuación ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

**PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida**

El ICO no ha incumplido la normativa legal vigente.

**b) Aspecto: Etiquetado de productos y servicios**

**FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros**

El ICO tiene elaborados y aprobados unos procedimientos y procesos para el desarrollo y elaboración de nuevos productos. Según aquéllos, en el proceso de desarrollo participan todas las áreas que de forma directa o indirecta participarán en el soporte posterior.

La aprobación compete, en todo caso, al Comité de Operaciones, tras lo cual el producto se incorpora al Catálogo de Productos.

### **FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario**

La ampliación del *portfolio* de productos de financiación del ICO para dar mayor accesibilidad al crédito a los sectores con mayores dificultades, deriva en una mayor necesidad de explicar la terminología financiera. Para facilitar la comprensión de las condiciones de las líneas ICO, en 2010 se elaboró una nueva página web más amigable, accesible y comprensible para todos los segmentos de población a los que se dirigen los créditos ICO.

### **PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos**

El ICO no etiqueta productos.

El Instituto dispone de diferentes canales de comunicación para dar a conocer a la sociedad sus líneas de actuación y potenciar su imagen institucional. Han sido ampliamente desarrollados en el epígrafe 4.17 de esta Memoria (pág. 19).

### **PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios**

El ICO no ha incumplido la normativa legal vigente.

### **PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente**

No se han realizado encuestas al cliente externo.

#### **c) Aspecto: Comunicaciones de marketing**

### **PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios**

El Instituto de Crédito Oficial, como Entidad Pública Empresarial, está sometido a la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional y al Real Decreto 947/2006, de 28 de agosto.

Esta normativa establece la obligatoriedad de elaborar un plan anual de publicidad, para su posterior aprobación por el Consejo de Ministros, en el que se recojan todas las acciones publicitarias previstas por cada uno de los organismos de la Administración General del Estado para el año siguiente. El ICO remite al Ministerio de Economía y

Hacienda un informe con las campañas de publicidad que tiene previsto realizar a lo largo del año, así como su dotación económica.

El Instituto, en cumplimiento de la Ley de Publicidad elabora al final de cada ejercicio un resumen con las campañas de publicidad realizadas y el gasto ejecutado en ellas.

Asimismo, el ICO da cumplida respuesta a todas las preguntas parlamentarias que, a través del Ministerio de Economía y Hacienda, se le remiten, sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con las campañas de publicidad que realiza: costes, concursos públicos, empresas adjudicatarias y planes de medios.

**PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento legal.

**d) Aspecto: Privacidad del cliente**

**PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes**

En 2012 no se registra ninguna incidencia por posible filtración de datos.

**e) Aspecto: cumplimiento normativo**

**PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento legal.

## 6. CALIFICACIÓN DE LA MEMORIA POR EL GRI Y VERIFICACIÓN EXTERNA



**BUREAU VERITAS**  
Certification

**Bureau Veritas Certification**

declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Sostenibilidad 2012,**

en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

**ICO**  
**INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL**

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G3.1 y el suplemento del sector financiero, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la Memoria de sostenibilidad 2012 de ICO INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL, la calificación de nivel **A+**

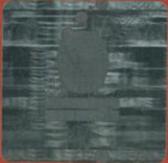
Fecha de emisión 10 de julio de 2013.



Fdo: Marta Cubero  
Verificador Jefe  
Responsabilidad Social Corporativa  
**Bureau Veritas Certification**



Fdo: Celia Capel Agundez  
Verificador  
Responsabilidad Social Corporativa  
**Bureau Veritas Certification**



Página 1 de 1

## 7. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE AXIS

En este apartado se incluye información relativa al desempeño económico, ambiental y social de AXIS, empresa participada al 100% por el ICO.

### ■ Información sobre el enfoque de gestión

AXIS creada en 1986 e inscrita como gestora de entidades de capital riesgo con el número uno en el Registro de la CNMV es uno de los más antiguos operadores del sector.

Su objetivo prioritario es mantener el equilibrio financiero de los fondos que gestiona, porque solo así se logran el resto de fines. Dichos fines son el apoyo a las empresas en sus planes de expansión para contribuir al desarrollo del tejido empresarial y tecnológico y a la creación de empleo. Por esta razón únicamente es posible financiar inversión real y no compras de acciones ni reestructuraciones de pasivo.

Los fondos de capital riesgo gestionados por AXIS ofrecen a las empresas dos posibles fórmulas de financiación, que son: de una parte, el capital riesgo propiamente dicho, entendido como la participación minoritaria y por tiempo limitado en el capital de las mismas; y por el otro, el préstamo participativo.

FOND-ICOpyme es un fondo generalista, su objetivo está enfocado tanto a empresas que habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión y/o crecimiento, como empresas en primeros estadios que, superadas las etapas iniciales, necesiten recursos para avanzar en su desarrollo. En ambos casos la inversión es realizada, preferiblemente, en coinversión con otros socios o financieros o tecnólogos o industriales.

Entre otros, son objeto de FOND-ICOpyme los proyectos de internacionalización de la actividad o aquellos con un fuerte componente innovador, independientemente del sector al que pertenezcan.

También, y buscando el mayor grado de capilaridad en las fases iniciales de los proyectos, FOND-ICOpyme invierte en otros fondos, mayoritariamente privados y con un cierto grado de especialización.

Adicionalmente con objeto de cubrir fases todavía más iniciales asociadas al emprendimiento, en 2012, FOND-ICOpyme junto con el FEI y la iniciativa NEOTEC han lanzado el “Fondo Isabel La Católica – European Angels Fund” para apoyar la inversión de Business Angels que está dotado con un importe inicial de 30 M€.

FOND-ICOinfraestructuras es un fondo que invierte prioritariamente en proyectos *greenfield* de transporte sostenible así como de energía y medioambiente inicialmente en España.

La ejecución y mejora de las infraestructuras bajo un prisma de sostenibilidad es parte esencial del crecimiento económico, desarrollo de los servicios públicos y mejora de la competitividad. Dentro del marco actual de restricción presupuestaria pública, el objetivo

de FOND-ICOinfraestructuras es contribuir al desarrollo, construcción y co-gestión de proyectos de infraestructuras centrandose su actividad en esquemas de Colaboración Público Privada.

En este sentido, FOND-ICOinfraestructuras tiene entre sus objetivos reforzar la capitalización de los proyectos acompañando con participaciones minoritarias en capital o cuasicapital a empresas gestoras de infraestructuras.

FOND-ICOinfraestructuras actuará en un horizonte estable de compromiso inversor a largo plazo y bajo parámetros de mercado en cuanto a la rentabilidad exigida (plazo / rentabilidad).

A finales de 2012 se inicia la internacionalización del Fondo, de acompañamiento de empresas españolas en su expansión exterior.

▪ **Dimensión ambiental**

**a) Aspecto: Materiales**

**EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	49.846	44.875	11,1%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.560	3.264	9,1%
CO <sub>2</sub> emitido (1)	Ton	19,97	17,98	11,1%
CO <sub>2</sub> emitido/empleado	Kg	1,4	1,3	7,7%
Total papel consumido (2)	Kg	766	974	-21,4%
Papel consumido/empleado	Kg	55	71	-23,0%

(1) El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la NationalEnergyFoundation.

(2) Dato estimativo

**b) Aspecto: Energía**

**EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	49.846	44.875	11,1%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.560	3.264	9,1%

**c) Aspecto: Agua**

**EN8. Captación total de agua por fuentes**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2012	2011	Variación anual
Total agua consumida	m <sup>3</sup>	78	59	30,95%
Total agua consumida/empleado	m <sup>3</sup>	6	4	28,61%

e) Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero

Consumo indirecto de energía. Desplazamientos realizados por personal de AXIS	2012		2011	
	Km.	Emisiones CO <sub>2</sub> Kg(1)	Km.	Emisiones CO <sub>2</sub> Kg(1)
Coche	0	0	2.300	772
Tren	28.360	1.702	12.600	756
Avión	40.000	2.814	74.000	13.320

(1) El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la NationalEnergyFoundation.

▪ Dimensión social

b) Aspecto: Empleo

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región

Datos empleados a 31/12/2010	2012	2011
Contratación fija	13	14
Contratación temporal	1	0
<b>Total empleados</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

La plantilla de AXIS está ubicada en su totalidad en Madrid

LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región

Distribución por sexos	2012	2011
Hombres	6	5
Mujeres	8	9

Distribución por edades	2011	2011
Hasta 25 años	0	0
De 26 a 30 años	2	3
De 31 a 35 años	1	0
De 36 a 40 años	5	5

De 41 a 45 años	2	2
De 46 a 50 años	2	1
De 51 a 55 años	1	2
De 56 a 60 años	1	1
Más de 60 años	0	0

**b) Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores**

**LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

El convenio colectivo de AXIS es de aplicación a toda la plantilla.

**c) Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo**

**LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo**

En el ejercicio 2012 no se produjo ningún accidente laboral.

**d) Aspecto: Formación y educación**

**LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado**

Media de horas de formación por empleado y persona formada	Acumulado 2012		Acumulado 2011	
		Media		Media
Nº de horas totales de formación	685	--	729	--
Nº de empleados	14	49	14	53
Nº de personas formadas	9	76	9	81
Gasto medio de formación por empleado y persona formada	Acumulado 2012		Acumulado 2011	
		Media		Media
Gasto de formación	10.840		11.612	
Nº de empleados	14	774	14	845
Nº de personas formadas	9	1.204	9	1.290

Número de horas e inversión en formación distribuidos por grupos profesionales	Acumulado 2012				Acumulado 2011			
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%
Directivos	188	27%	2.990	28%	235	32%	3.746	32%
Mandos intermedios	143	21%	2.243	21%	141	19%	2.248	19%
Técnicos	213	31%	3.364	31%	212	29%	3.371	29%
Administrativos	141	21%	2.243	21%	141	19%	2.248	19%
Becarios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total horas</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>	<b>10.840</b>	<b>100%</b>	<b>729</b>	<b>100%</b>	<b>11.612</b>	<b>100%</b>

Distribución de la formación por edades	Acumulado 2012		Acumulado 2011	
	Empleados formados	%	Empleados formados	%
Hasta 25 años	0	0%	0	0
De 26 a 30 años	2	22%	3	33
De 31 a 35 años	1	11%	0	0
De 36 a 40 años	3	32%	3	33
De 41 a 45 años	1	11%	1	11
De 46 a 50 años	1	11%	0	0
De 51 a 55 años	1	11%	1	11
De 56 a 60 años	0	0%	1	11
Más de 60 años	0	1%	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**LA11. Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras**

Número de horas e inversión en formación distribuidas por áreas formativas								
	Acumulado 2012				Acumulado 2011			
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%
Idiomas	682	99,6%	10.840	100%	729	100%	11.612	100%
Formación al puesto de trabajo	3	0,4%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total horas</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>	<b>10.840</b>	<b>100%</b>	<b>729</b>	<b>100%</b>	<b>11.612</b>	<b>100%</b>

## 8. INDICADORES GRI

Refª	Descripción	Pág
<b>PERFIL</b>		
<b>1. Estrategia y análisis</b>		<b>3</b>
1.1	Declaración del máximo responsable.	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4
<b>2. Perfil de la organización</b>		<b>5</b>
2.1	Nombre y CIF de la organización.	5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	5
2.3	Estructura operativa de la organización.	8
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	9
2.5	Número de países en los que opera la organización.	9
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	9
2.7	Mercados servidos.	10
2.8	Dimensiones de la organización	10
2.9	Cambios significativos durante 2009 en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	11
2.10	Premios y distinciones recibidos durante 2009	11
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>		<b>12</b>
<b>Perfil de la Memoria</b>		<b>12</b>
3.1	Periodo cubierto por la organización contenida en la Memoria.	12
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	12
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	12
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria y su contenido.	12
<b>Alcance y cobertura de la Memoria</b>		<b>12</b>
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	12
3.6	Cobertura de la Memoria.	12
3.7	Posibles limitaciones del alcance de la Memoria.	12
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	13
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	13
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	13
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura de métodos de valoración aplicados a la Memoria.	13
<b>Índice del contenido del GRI</b>		<b>13</b>
3.12	Tabla que indica los contenidos básicos en la Memoria.	13
<b>Verificación</b>		<b>13</b>
3.13	Política actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria.	13
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.</b>		<b>14</b>
<b>Gobierno</b>		<b>14</b>
4.1	Estructura de gobierno de la organización	14
4.2	Función del Presidente	14
4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	14
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o	14

	indicaciones al máximo nivel.	
4.5	Vínculo entre retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	15
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	15
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	15
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	15
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	16
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo nivel, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		<b>17</b>
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	17
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	17
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	17
<b>Participación de los grupos de interés</b>		<b>17</b>
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	18
4.15	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	18
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	18
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	19
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION</b>		<b>23</b>
<b>5.1 Enfoque de gestión e indicadores de desempeño</b>		<b>23</b>
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>23</b>
<b>Aspecto: Cartera de Productos</b>		<b>23</b>
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	23
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	23
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	23
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	23
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	23

<b>Indicadores de desempeño</b>		<b>24</b>
<b>Aspecto: Cartera de Productos</b>		<b>24</b>
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	24
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	24
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	25
<b>Aspecto: Auditoría</b>		<b>25</b>
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	25
<b>Aspecto: Activismo accionario</b>		<b>25</b>
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	25
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	25
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	25
<b>5.2 Dimensión económica</b>		<b>25</b>
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>25</b>
<b>Indicadores de desempeño económico</b>		<b>26</b>
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>		<b>26</b>
EC1	Valor económico generado y distribuido	26
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	26
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	28
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de los gobiernos	29
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>		<b>29</b>
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	29
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas	29
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	29
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>		<b>29</b>
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	29
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	29
<b>5.3 Dimensión ambiental</b>		<b>30</b>
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>30</b>
<b>Objetivos y desempeño</b>		<b>32</b>
<b>Política</b>		<b>33</b>
<b>Indicadores del desempeño ambiental</b>		<b>33</b>

<b>Aspecto: Materiales</b>		<b>33</b>
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	33
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	33
<b>Aspecto: Energía</b>		<b>33</b>
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	33
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	34
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	34
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basado en energías renovables	34
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	34
<b>Aspecto: Agua</b>		<b>34</b>
EN8	Captación total de agua por fuentes	34
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del agua.	34
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	34
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>		<b>34</b>
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos	35
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos	35
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	35
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	35
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	35
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>		<b>35</b>
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	35
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	35
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	36
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	36
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	36
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	36
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	36
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	36
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	36
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	36
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>		<b>36</b>
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	36
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	37
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>		<b>37</b>
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	37
<b>Aspecto: transporte</b>		<b>37</b>
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	37

<b>Aspecto: general</b>		<b>37</b>
EN30.	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	37
<b>5.4 Dimensión social</b>		<b>37</b>
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>37</b>
<b>Objetivos y desempeño</b>		<b>38</b>
<b>Política</b>		<b>38</b>
<b>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo</b>		<b>38</b>
<b>Aspecto: Empleo</b>		<b>38</b>
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	38
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	38
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	39
<b>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</b>		<b>39</b>
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	39
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos	40
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo</b>		<b>40</b>
LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en los comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	40
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	41
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	41
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	41
<b>Aspecto: Formación y educación</b>		<b>41</b>
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	41
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras	43
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	44
<b>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</b>		<b>44</b>
LA13.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	44
LA14.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por categoría profesional	44
<b>Indicadores del desempeño de derechos humanos</b>		<b>45</b>
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		<b>45</b>
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	45
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	48
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para su	48

	actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados	
<b>Aspecto: No discriminación</b>		<b>48</b>
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	48
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		<b>48</b>
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos que puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	48
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>		<b>48</b>
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	48
<b>Aspecto: Trabajos forzosos</b>		<b>49</b>
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso	49
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>		<b>49</b>
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades	49
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>		<b>49</b>
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los indígenas y medidas adoptadas	49
<b>Indicadores del desempeño de sociedad</b>		<b>49</b>
<b>Aspecto: comunidad</b>		<b>49</b>
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	49
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	50
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	50
<b>Aspecto: Corrupción</b>		<b>51</b>
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a los riesgos relacionados con la corrupción	51
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	51
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	51
<b>Aspecto: Política pública</b>		<b>51</b>
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	51
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos	51
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>		<b>52</b>
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	52
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		<b>52</b>
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones	52
<b>Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>		<b>52</b>
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>		<b>52</b>
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso mejorarlos, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	52
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	52
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>		<b>52</b>

FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	52
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	53
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	53
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios	53
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente*	53
<b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b>		<b>53</b>
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	53
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	54
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>		<b>54</b>
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	54
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		<b>54</b>
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	54