

# INFORME DE RSE 2013

- CARTA DEL PRESIDENTE**
- EL ICO EN UN VISTAZO**
- INFORMACIÓN GENERAL**
- BUEN GOBIERNO**
- INFORMACIÓN ECONÓMICA**
- DESEMPEÑO AMBIENTAL**
- COMPROMISO SOCIAL**
- ANEXO 1. ACERCA DE ESTA MEMORIA**
- ANEXO 2. EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES**
- ANEXO 3. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE AXIS**
- ANEXO 4. VERIFICACIÓN EXTERNA**
- ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS**
- ANEXO 6. RETOS PARA EL AÑO 2014**

## CARTA DEL PRESIDENTE

Fieles a nuestro compromiso con la transparencia, el ICO publica esta Memoria de Responsabilidad Social como instrumento de comunicación del desempeño de las actividades económico-ambientales y sociales durante el ejercicio 2013. En el año anterior la principal novedad que aportamos en el ámbito de la transparencia fue la elaboración y publicación del primer Informe de Gobierno Corporativo del ICO, este año la Memoria de RSE se elabora con tres novedades significativas respecto a la publicada en años anteriores.



- En primer lugar, hemos cambiado el formato de la Memoria en aras de conseguir un documento más *amigable* para la lectura, sin perder la rigurosidad y validez del contenido.
- En segundo lugar, la estructura y contenidos de esta Memoria se ha realizado en base a la versión G4 de Global Reporting Initiative, aprobada a mediados de 2013. Creemos que la nueva versión aporta novedades importantes, y hemos considerado que merecía la pena hacer el esfuerzo para mejorar el nivel de información en beneficio de nuestros grupos de interés.
- Asimismo, hemos integrado en esta Memoria los requisitos del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, informe que igualmente venimos publicando desde hace casi una década. Consideramos que la integración de ambos documentos es positiva y redundante en la eficacia y calidad de la información, tanto a nivel interno como, sobre todo, para su utilización y difusión pública.

Si la pequeña y mediana empresa es para el ICO el principal grupo de interés desde el punto de vista del negocio, desde hace ya varios años lo es también desde la óptica de la responsabilidad social. Como se ha resaltado en Memorias anteriores, desde 2009 hemos puesto en funcionamiento diversas iniciativas para trasladar los valores de la RSE a la estrategia de las pymes. Lo hemos hecho siempre en colaboración con alguna otra entidad privada o asociación especializada en el sector, fomentando así las alianzas público-privadas como mejor forma de conseguir los resultados esperados.

En el ejercicio 2013 hemos querido mirar hacia adentro y poner en marcha iniciativas que fomentan los valores y la responsabilidad social entre nuestros profesionales y que puedan después traducirse en nuevas iniciativas exportables a las empresas. Desde este prisma, 2013 ha sido el año del voluntariado corporativo en el ICO. El I Plan de Voluntariado Corporativo se cerró con más de 30 actividades desarrolladas en colaboración con 17 entidades sin ánimo de lucro, y la participación de algo más del 25% de la plantilla. Como Presidente del ICO es una satisfacción esta colaboración de los profesionales del Instituto, que reconozco y valoro como muestra del compromiso y la consolidación de la cultura de la RSE en nuestra propia organización.

La experiencia adquirida en el desarrollo del Plan de Voluntariado Corporativo y el incremento y refuerzo de las alianzas con las entidades del tercer sector, me permiten anunciar la puesta en marcha en 2014 de la iniciativa "PYMES SOLIDARIAS" que, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, nace para incorporar y facilitar a la pequeña y mediana empresa la participación en acciones de voluntariado corporativo destinado, principalmente, a la formación e inserción de colectivos en riesgo de exclusión social y laboral.

Finalmente, quisiera subrayar que en 2014 continuaremos desarrollando y participando en diversos proyectos sobre derechos humanos y laborales, como concreción del compromiso consolidado del ICO con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que expresamente renovamos un año más.

Román Escolano Olivares  
Presidente

## EL ICO EN UN VISTAZO

### NATURALEZA JURÍDICA

Entidad pública empresarial, que tiene naturaleza jurídica de entidad de crédito, y consideración de Agencia Financiera del Estado, con personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propios, y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines

### MISIÓN

Sostener y promover aquellas actividades económicas que contribuyan al crecimiento y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional y en especial, aquéllas que, por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica, merezcan una atención prioritaria

### VISIÓN

Ser, en su doble vertiente de Entidad de Crédito y Agencia Financiera del Estado, un organismo de primer nivel internacional y una Institución nacional de referencia en transparencia, solvencia y credibilidad. Reconocido en especial por las Pymes y las Entidades Financieras como aliado para el crecimiento de la riqueza y el empleo. Integrado por un equipo humano de alta cualificación, motivado, eficiente y comprometido que desarrolla sus funciones en un ambiente de confianza y colaboración

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

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. 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.

Órganos de dirección	Consejo General
	Presidente
Órganos de gestión	Comité de Dirección
	Comité de Operaciones
Órganos de funcionamiento y de control interno	Órganos de funcionamiento interno operativos
	Órganos de funcionamiento interno regulatorios

*Nota: Más información en el Informe de Gobierno Corporativo publicado en [www.ico.es](http://www.ico.es)*

## PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **Agencia Financiera del Estado:** Formalización, gestión y administración por cuenta del Estado de operaciones que no se integran en el balance del ICO: Fondo de Financiación de Pago a Proveedores (FF.PP.), Fondo de Liquidez Autonómico (FLA), Fondo para la Internacionalización de la Empresa (FIEM), Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE), Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS), y Contrato de Ajuste Recíproco de Intereses (CARI).

- **Banco Público de Inversión:** Financiación a medio y largo plazo de inversiones productivas de empresas establecidas en España y de empresas españolas que se establezcan en el exterior.

*Nota: Más información en el capítulo "Información general" de esta Memoria (páginas 8 a 10), en [www.ico.es](http://www.ico.es), y en el Informe Anual de Actividad publicado en la misma página web*

## PRINCIPALES MAGNITUDES DEL EJERCICIO 2013

<b>BALANCE (1)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Activos totales	102.230	115.230
Inversión crediticia	76.900	88.752
<i>Créditos de mediación</i>	42.448	44.104
<i>Créditos directos sobre clientes</i>	34.452	44.648
Recursos ajenos	96.669	109.583
Fondos propios (2)	4.520	4.069
<b>CUENTA DE RESULTADOS (1)</b>		
Margen de intereses	727	760
Margen bruto	817	801
Margen actividades de explotación	114	85
Beneficio antes de impuestos	101	84
Beneficio neto	71	60
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Número de empleados	310	313
<i>Hombres</i>	120	126
<i>Mujeres</i>	190	194
Personal técnico y mandos intermedios	238	235
<b>ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES</b>	<b>FUNDACIÓN ICO</b>	

*(1) Millones de euros.*

*(2) Incluye resultado del ejercicio.*

*Nota: Más información en el Informe Anual de Actividad publicado en [www.ico.es](http://www.ico.es)*

## MATERIALIDAD

En el análisis de la materialidad, el ICO identifica los siguientes aspectos materiales:

- Conducta ética y responsable
- Imagen corporativa
- Transparencia y comunicación
- Profesionalidad y formación
- Igualdad y conciliación

## GRUPOS DE INTERÉS

	Cientes	Empleados	Proveedores	Administración Pública	Sociedad	Medios de Comunicación
Conducta ética	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Imagen corporativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transparencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Profesionalidad y formación		✓				
Igualdad y conciliación		✓				

## PRINCIPALES HITOS DEL 2013

### GOBIERNO CORPORATIVO

- El ICO publica el primer Informe de Gobierno Corporativo
- Se incorpora al organigrama del ICO el Área de Cumplimiento Normativo (Ver “Buen Gobierno. Gestión Responsable. Página 14)
- El ICO trabaja en la elaboración de un mapa de riesgos: el mapa identificará los riesgos reputacionales, financieros, económicos y operativos

### INTERNACIONALIZACIÓN

- Se pone en marcha el Programa de Intercambio de personal del ICO con Organismos y Entidades de Desarrollo internacionales, con el objetivo de mejorar las técnicas de trabajo y potenciar las relaciones con entidades homólogas

### PROVEEDORES

- Se incorporan requisitos sociales y ambientales en los procesos de contratación: el 27,5% de los procedimientos de contratación abiertos por el ICO en 2013, incluyeron requisitos sociales y ambientales a cumplir por los licitadores

### SOCIEDAD

- El ICO desarrolla el I Plan de Voluntariado Corporativo: 79 empleados participan en las 30 actividades organizadas por 17 fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro
- La Fundación ICO pone en marcha la 11ª Edición de las

### ACTIVIDAD

- El ICO concede más de 190.000 préstamos a pymes y autónomos por importe de 13.884 millones de euros
- El importe total de los fondos administrados por el Instituto ascendía a finales del año 2013 a 81.608 millones de euros, con un incremento del 53% respecto al año 2012.
- AXIS concede 41,5 millones de euro en préstamos participativos

### RELACIONES LABORALES

- Se aprueba el VI Convenio Colectivo, aplicable al 81% de los 310 empleados del ICO
- Se aprueba la Metodología de Evaluación del Plan de Formación, que pretende mejorar la eficacia de las acciones formativas que se llevan a cabo (+ información en “Compromiso Social. Prácticas laborales y Ética en el trabajo”. Página 23)

### RSE Y PYMES

- La iniciativa RSE-PYME es reconocida con el I Premio Europeo de RSE en la categoría de transparencia y comunicación

Becas ICO-China

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **RSE:** I Premio Europeo a la mejor iniciativa en transparencia y comunicación

## INICIATIVAS, ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES A LAS QUE EL ICO APOYA O PERTENECE

- **Relacionadas con la RSE**

### INICIATIVAS

- Adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (desde 2005)
- Adhesión a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el empoderamiento de la mujer (desde 2010)

### ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (desde 2005; vocal del Comité Ejecutivo desde 2010)
- FORÉTICA (desde 2005)
- Fundación Carolina

## SOCIEDADES PARTICIPADAS

- **AXIS Participaciones Empresariales S.G.E.C.R, S.A.U.** Gestora de fondos de capital riesgo constituida en 1986. Participación ICO: 100% del capital.
- **Compañía Española de Reafianzamiento, S.A (CERSA).** Sociedad mercantil estatal para el reafianzamiento o cobertura parcial del riesgo asumido por las Sociedades de Garantía Recíproca con las pequeñas y medianas empresas. Participación ICO: 24,15% del capital
- **Compañía Española de Financiación al Desarrollo, S.A (COFIDES).** Sociedad mercantil estatal para la financiación, a medio y largo plazo, de proyectos privados viables de inversión en el exterior en los que exista algún tipo de interés español. Participación ICO: 20,31% del capital
- **EFC2E Gestión, S.L.** Entidad gestora de los activos del Fondo de Carbono para la Empresa Española (FC2E). Participación ICO: 50% del capital

## INFORMACIÓN GENERAL

### PRODUCTO

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. El importe total de los fondos administrados por el Instituto ascendía a finales del año 2013 a 81.608 millones de euros, con un incremento del 53% respecto al cierre del año 2012.

<p><b>FONDO DE LIQUIDEZ AUTONÓMICO (FLA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Dotar de liquidez a las Comunidades Autónomas para que puedan atender sus necesidades financieras.</li> <li>Importe autorizado en 2013: 23.000 millones de euros</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 39.091 millones de euros</li> </ul>	<p><b>FONDO PARA LA FINANCIACIÓN DEL PAGO A PROVEEDORES (FFPP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Concertar operaciones de crédito a largo plazo destinadas al pago de obligaciones pendientes con proveedores de las administraciones públicas territoriales españolas</li> <li>Pagos realizados en 2013: 6.509 millones de euros</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 33.342 millones de euros</li> </ul>
<p><b>FONDO PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA (FIEM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Fomentar la internacionalización de la empresa española facilitando su entrada en nuevos mercados o posicionándola en mercados clave para la política comercial española</li> <li>Importe formalizado en 2013: 288 millones de euros</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 5.115 millones de euros</li> </ul>	<p><b>CONTRATO DE AJUSTE RECÍPROCO DE INTERESES (CARI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Estimular la participación de las entidades de crédito en la financiación a largo plazo de las exportaciones españolas</li> <li>Importe formalizado en 2013: 24 millones de euros</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 2.703 millones de euros</li> </ul>
<p><b>FONDO PARA LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO (FONPRODE)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Erradicación de la pobreza, reducción de las desigualdades inequidades sociales entre personas y comunidades, igualdad de género, defensa de los derechos humanos y promoción del desarrollo humano y sostenible de países empobrecidos.</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 812 millones de euros</li> </ul>	<p><b>FONDO DE COOPERACIÓN PARA AGUA Y SANEAMIENTO (FCAS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad: Facilitar el acceso al agua y al saneamiento como uno de los elementos indispensables para el bienestar humano y el desarrollo</li> <li>Saldo vivo a 31.12.2013: 546 millones de euros</li> </ul>

Nota: Más información en el Informe Anual de Actividad publicado en [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 2013 se concedieron 190.168 créditos a autónomos y pequeñas y medianas empresas nacionales, lo que representa un 17% más respecto al número de operaciones en 2012. El importe formalizado en 2013 se incrementó en un 21% respecto a la cifra de 2012, alcanzando la cifra de 13.884 millones de euros.

En el año 2013, el ICO apostó por la unificación y simplificación de los productos existentes y dar cobertura a las distintas necesidades de financiación de las empresas y autónomos, tanto en territorio nacional como en el exterior. En este sentido, el Instituto puso en marcha un catálogo integral de productos para apoyar la internacionalización de las empresas españolas, financiando tanto las inversiones en el exterior, como su actividad exportadora, ejes del crecimiento de la economía española en la situación actual.

#### **Préstamos de mediación formalizados en el ejercicio (millones de euros y nº de operaciones)**

##### **Distribución por líneas**

	<b>Importe</b>	<b>Nº de operaciones</b>
<b>Empresas y Emprendedores</b>	<b>12.208</b>	<b>176.251</b>
ICO-Empresas y Emprendedores 2013	12.114	175.140
ICO-Garantía SGR 2013	72	665
Resto <sup>(1)</sup>	22	446
<b>Internacionalización</b>	<b>1.675</b>	<b>13.898</b>
ICO-Internacional 2013	277	773
ICO-Exportadores 2013 <sup>(2)</sup>	1.398	13.125
<b>Otras Líneas <sup>(3)</sup></b>	<b>1</b>	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>13.884</b>	<b>190.168</b>

(1) Incluye las Sublíneas ICO-ICAA 2013, ICO-Comercio Minorista 2013 e ICO-Bonos y Pagarés 2013

(2) Incluye las Sublíneas ICO-Exportadores CP 2013 e ICO-Exportadores My LP 2013

(3) Incluye las Líneas ICO-Fomit 2011/2012 e ICO-Catástrofes Naturales Ley 14/2012

Para ampliar la información, se puede acudir al Informe Anual 2013 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.

En el año 2013 el ICO formalizó préstamos directos a grandes empresas por un importe total de 803 millones de euros.

*Para ampliar la información, se puede acudir al Informe Anual 2013 del ICO publicado en la web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).*

## **MATERIALIDAD**

El estudio de la materialidad se ha realizado por los departamentos de Recursos Humanos y RSE y de Auditoría Interna en base al histórico de asuntos que se consideran estratégicos por la organización.

El ICO está interesado en transmitir a la sociedad que las actuaciones de todas las personas que trabajan en la organización se rigen por un código de comportamiento ético y profesional. A tal efecto, tiene elaborados y publicados:

- un Código de Conducta, en el que se recogen los principios éticos básicos que el Instituto entiende se deben aplicar a los negocios y actividades del ICO, y las pautas de conducta profesional de sus empleados, ya sea en las relaciones con otros empleados y directivos, como con clientes, proveedores y terceros;
- y un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores que establece el marco de actuación en las actividades desarrolladas por el Instituto en el mercado de valores.

Una conducta ética está directamente relacionada con la reputación de la entidad. Por eso, para el ICO es de importancia que la sociedad le identifique con una marca de gran calidad.

Una percepción ética y responsable en la actividad se consigue en gran medida a través de una comunicación transparente. Para ello, el ICO somete su actuación a la verificación de expertos independientes que puedan confirmar la validez y calidad de la información que se publica a través de la web ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

Dar respuesta a los requisitos de los principales grupos de interés, obliga a una organización a preocuparse por mantener un alto nivel de conocimientos y compromiso por parte de sus profesionales. Para el ICO, la formación continua es un elemento estratégico para alcanzar y mantener el nivel de profesionalidad adecuado capaz de dar respuesta a los cometidos que tiene asignados.

Para el ICO la igualdad entre todos sus empleados es un pilar básico en sus relaciones con la plantilla. El respeto

por los derechos humanos y laborales de los empleados y por el derecho a una negociación colectiva donde, entre otros asuntos, se acuerden medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, es un objetivo permanente para la organización.

## RIESGOS

La identificación, gestión y control de los riesgos es una tarea prioritaria para el Instituto de Crédito Oficial. Ello se realiza fundamentalmente, de acuerdo al Manual de Políticas de Riesgos aprobado por su Consejo General en diciembre de 1985, y cuya versión actual data del 13 de diciembre de 2013. El Manual contempla las políticas para los riesgos financieros y operacionales identificados por el Instituto.

El Manual de Políticas se completa con el Mapa de Riesgos, elaborado durante el año 2013 y que contempla además los riesgos reputacionales.

## TRANSPARENCIA

El ICO proporciona a sus grupos de interés toda la información relevante en relación con su estructura organizativa y actividad. Lo hace a través de la página web ([www.ico.es](http://www.ico.es)), que sigue los requisitos de la norma UNE 139803:2012 para el nivel 2 de accesibilidad.

Anualmente, elabora y publica en su web el Informe Anual, con toda la información económica y la relativa a su actividad como entidad financiera. Las cuentas anuales son auditadas por experto independiente.

Además, elabora y publica en la web la Memoria de Responsabilidad Social siguiendo el modelo GRI, que somete a la verificación de experto independiente para aumentar la confianza de los grupos de interés. En esta misma línea, el ICO elabora el Informe de Progreso en relación con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Aprobada la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el Instituto durante 2014 tiene como objetivo tomar las medidas necesarias para adaptarse a la misma.

## COMUNICACIÓN

Teniendo en cuenta que el Instituto no dispone de sucursales, necesita de unos canales y medios de comunicación internos y externos eficaces para difundir sus líneas de actuación y atender las necesidades de información de sus grupos de interés.

- **Canales de comunicación externa.** Para la comunicación externa, el ICO cuenta con los siguientes canales:

- Acciones publicitarias. Como Entidad Pública Empresarial, el ICO está sometido a la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional. En 2013, el ICO realizó una campaña de publicidad a nivel nacional en prensa escrita, radio, internet y soportes publicitarios exteriores, para difundir la puesta en marcha de las líneas de financiación para el ejercicio.

- Newsletter. Boletín electrónico que el ICO emite con información relevante para pymes y

autónomos y para inversores. Hay dos tipos de newsletter. La general, que se remite a 340.000 empresas; y la de inversores, que se edita en inglés y se remite a la base de datos de inversores del ICO.

➤ Notas de prensa. Información a los medios de comunicación para dar a conocer novedades relacionadas con la actividad del Instituto. En 2013, se difundieron un total de 112 notas de prensa y se publicaron en medios escritos un total de 5.970 noticias sobre el ICO.

➤ Página web. Bajo el dominio [www.ico.es](http://www.ico.es), el Instituto concentra toda la información institucional o de productos de interés. En 2013 se ha renovado la página web para facilitar la gestión de contenidos, mejorar la estructura de la información y dotarla de una mayor sencillez y agilidad de acceso para los usuarios.

➤ Redes profesionales. El ICO tiene presencia en la red profesional LinkedIn para proporcionar información sobre los productos y la actividad del Instituto, y para recoger las sugerencias y consultas planteadas por los miembros del mismo. En 2013 se generaron 106 debates.

- **Canales de comunicación interna**. 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".

## PROVEEDORES

Basada en la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, el ICO tiene documentada una Política Interna de Contratación que establece las posibles formas de adjudicar la compra de los bienes y servicios necesarios en el desarrollo de la actividad.

En consecuencia, el ICO no puede tener un registro de proveedores autorizados a modo y semejanza de lo que establecen los modelos de excelencia o los sistemas de gestión de calidad.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El ICO tiene implantado un canal para la recogida de peticiones de información y quejas de clientes. No se realizan encuestas de satisfacción específicas.

En el año 2013 se volvió a experimentar una bajada en el número de escritos recibidos a través de este canal. Este descenso sigue estando relacionado con la supresión de la línea de préstamos ICODirecto.

En 2013 se han recibido 325 quejas, un 62,4% menos que en el ejercicio anterior. El mayor motivo de queja se relaciona con los problemas que las entidades financieras ponen a los clientes cuando éstos quieren realizar amortizaciones anticipadas de los préstamos. Todas las quejas han sido analizadas, y contestadas en un plazo medio de 6,04 días hábiles.

Por otro lado, se han recibido 3.212 peticiones de información relacionadas con los productos de financiación del ICO, lo que supone una reducción del 61% respecto a las recibidas en 2012. Todas las peticiones quedaron resueltas en un plazo medio de 3,80 días.

## BUEN GOBIERNO

Atendiendo al Gobierno de la entidad, el ICO se estructura de la forma siguiente:

- Órganos de Dirección: Consejo General y Presidente
- Órganos de Gestión: Comité de Dirección y Comité de Operaciones
- Órganos de funcionamiento y control interno

El **Consejo General** está compuesto por el Presidente del ICO, el Secretario y nueve Vocales, y tiene competencias en la representación y dirección del Instituto.

El **Presidente** es nombrado por el Consejo de Ministros, y ostenta la máxima representación de la entidad y de su Consejo, y la competencia en la Dirección del Instituto.

El **Comité de Dirección** está compuesto por el Presidente, los Directores Generales y la Subdirectora de Asesoría Jurídica. A las reuniones asiste además la Jefa del Gabinete del Presidente. Las funciones del Comité de Dirección son básicamente las de dirigir la actuación del ICO.

El **Comité de Operaciones** está compuesto por el Presidente, los Directores Generales y la Subdirectora de Asesoría Jurídica. En cuanto órgano colegiado de gestión, ejerce competencias decisorias y asesoras en los términos y límites en que le sean delegadas por el Consejo General o por el Presidente.

Completan esta estructura de Gobierno cuatro órganos de funcionamiento interno de carácter operativo, con competencia en las distintas materias operativas, y nueve de carácter regulatorio, cuya finalidad es realizar un adecuado control interno en materias de especial sensibilidad.

El ICO publica en la web ([www.ico.es](http://www.ico.es)) toda la información relativa a sus órganos de gobierno, administración y gestión. Además elabora Informe de Gobierno Corporativo, que se publica en el mismo canal de comunicación para conocimiento de cualquier grupo de interés. En consecuencia, se puede ampliar la información aquí contenida acudiendo a la página web del ICO.

## GESTIÓN ÉTICA

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

- **Código de Conducta**, que define y desarrolla los fundamentos básicos de comportamiento y las pautas de actuación necesarias para que los principios del Instituto se manifiesten en las relaciones establecidas con empleados, clientes, proveedores y terceros, así como en sus actuaciones en los mercados.

### BUENAS PRÁCTICAS

*Ante la ausencia de un modelo de Informe de Gobierno Corporativo para empresas públicas, se constituyó un grupo de trabajo en el que participaron RENFE, AENA, ADIF, CORREOS e ICO bajo la coordinación de Forética.*

*Partiendo del modelo de Informe aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para empresas cotizadas y del modelo de Gobierno de la OCDE, se aprobó una estructura y contenido mínimo aconsejable para los informes de las empresas públicas.*

*Sobre la base del modelo aprobado por el grupo de trabajo, el ICO analizó los informes elaborados por otras entidades nacionales e internacionales.*

*El informe elaborado fue aprobado por los máximos órganos de administración y dirección del ICO.*

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 aprobado en abril de 2012 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.
- **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. Creada en marzo de 2007, la actual versión fue aprobada el 9 de diciembre de 2010.

## GESTIÓN RESPONSABLE

### **Cumplimiento normativo**

En 2013 se crea el Área de Cumplimiento Normativo con la misión primordial de proteger la reputación e integridad del Instituto, promover las normas éticas que le fueran aplicables, así como reforzar la responsabilidad y transparencia del mismo, en cumplimiento de la normativa vigente. De igual modo, el citado Área coadyuvará a identificar, evaluar y controlar los riesgos que pudieran afectar a la integridad y reputación de ICO, generados como consecuencia del incumplimiento o inobservancia de las normas o medidas recomendadas por las políticas o normativa interna de ICO, o, bien, por las recomendaciones o normas externas –nacionales o comunitarias- que le pudieran afectar.

### **Identificación, control y gestión de riesgos**

El ICO, como entidad de crédito está expuesto a los riesgos financieros y a los riesgos operacionales. Además, están identificados los riesgos a los que está expuesta la marca ICO (riesgos reputacionales). Para el control y gestión de todos los riesgos, el Instituto tiene elaborados procedimientos y constituidas distintas comisiones internas.

### **Protección de datos personales**

El ICO tiene aprobada y documentada desde mayo de 2012 su política relativa a la protección de los datos personales. Dicha política se desarrolla e implanta en los procesos y archivos internos a través del manual de seguridad y de los procedimientos documentados aprobados por el Comité de Operaciones del ICO. La Circular de Presidencia que regula la existencia y funcionamiento de los órganos de gestión, funcionamiento y control internos, establece una Comisión competente en el seguimiento y control de los datos personales tratados en los sistemas de información y almacenados en los archivos y ficheros creados. Su finalidad es prevenir los riesgos de

que sean utilizados con objetivos distintos para los que se recabaron, o para minorar los perjuicios en caso de que se produzca un uso indebido de ellos o una sustracción de la información.

## Medio ambiente

Con el fin de garantizar una actuación respetuosa y de prevención del medio ambiente, el ICO tiene aprobada y documentada una política de gestión ambiental (de diciembre 2011) y un código de buenas prácticas medioambientales. Además, siguiendo el modelo de gestión y auditoría medioambiental definido por la norma ISO 14001, existen procedimientos documentados para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales.

## Empleados

Las políticas de personal aplicadas en el Instituto están basadas en el respeto por los derechos humanos y laborales de los empleados, y en la puesta en marcha de acciones que faciliten y potencien su aptitud y desarrollo profesional.

La igualdad de oportunidades, las políticas de no discriminación por razones de sexo, raza o religión, la diversidad y la conciliación de la vida personal y laboral, son principios fundamentales en el desarrollo e implantación de las relaciones laborales entre el ICO y su plantilla.

El desarrollo profesional de los empleados está basado en un sistema objetivo, en el que se evalúan las capacidades y las actitudes en base a la consecución de unos objetivos medibles establecidos al comienzo de cada ejercicio y dados a conocer a la totalidad de la plantilla de manera individualizada.

Para facilitar el desarrollo profesional y la consecución de los objetivos, el ICO pone a disposición de los empleados un plan anual de formación orientado a cubrir las distintas necesidades personales e institucionales detectadas.

## HITOS 2013

- *Se elabora y publica el primer Informe de Gobierno Corporativo. Con la publicación del Informe, el ICO se convierte en una de las primeras empresas públicas estatales en informar a sus grupos de interés sobre su estructura de gobierno, y su desempeño en materia de gobernanza de la entidad (+ información en <http://www.ico.es/documents/19/14629/Informe+Gob+Corporativo+2012.pdf>)*
- *Se crea el Área de Cumplimiento Normativo, que se incorpora al organigrama bajo la dependencia de la Subdirección de Asesoría Jurídica del Instituto.*
- *Se elabora un mapa de riesgos que contempla un enfoque multidisciplinar del riesgo (financieros, operacionales, estratégicos y de negocio) y sirve de herramienta para su mitigación.*

## INFORMACIÓN ECONÓMICA

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

#### Valor generado

Para la realización de su actividad, el ICO acude a los mercados de capitales para obtener los fondos necesarios. En 2013, captó financiación a medio y largo plazo por un total de 11.495 millones de euros. De estos, el 73% se obtuvo a través de emisiones en los mercados de capitales y el 27% restante mediante préstamos bilaterales procedentes de organismos multilaterales y de instituciones extranjeras análogas al ICO.

La mayor parte de la financiación del ICO en los mercados de capitales en 2013 fue mediante la emisión de bonos, en transacciones públicas, colocaciones privadas y estructuradas (8.362 millones de euros). El Instituto es la segunda entidad pública después del Tesoro en emisiones de deuda.

#### Valor distribuido

- **Préstamos.** Durante el ejercicio 2013, el ICO formalizó 190.168 préstamos a autónomos y pymes, por un importe total de 13.884 millones de euros.

Atendiendo al número de empleados, se observa que el principal beneficiario de los préstamos del ICO es el autónomo y las empresas de menos de 50 empleados.

Por sectores de actividad, el 45,9% del importe formalizado tiene por beneficiario una empresa del sector industrial o de comercio

El importe formalizado en España en 2013, ascendió a 12.209 millones de euros. El 51% del importe formalizado en España se concentró en las comunidades de Cataluña, Madrid y Andalucía.

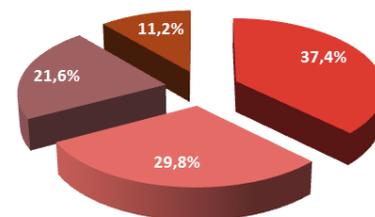
- **Empleados.** El gasto salarial en el ejercicio 2013 ascendió a 13,5 millones de euros, un 9,7% superior al experimentado en 2012 (12,3 millones de euros).

#### BUENAS PRÁCTICAS

*En un mercado globalizado como es el que actualmente está vigente, una de las mejores alternativas para obtener un crecimiento sostenido de las empresas españolas a medio y largo plazo es la apertura de su negocio a otros mercados.*

*El ICO ha estructurado la cartera de préstamos en ese sentido, constituyendo dos grandes líneas de financiación a la pyme: la nacional y la de proyectos en el mercado internacional.*

*Se considera que está política de financiación debe ir acompañada por una mayor internacionalización de la plantilla. En 2013 se han potenciado los intercambios con organizaciones similares de otros países del entorno europeo.*



■ Micropyme (menos de 10 empleados) ■ Pequeña empresa (de 10 a 49 empleados)  
 ■ Mediana empresa (de 50 a 249 empleados) ■ Resto de empresas (más de 249 empleados)

- **Proveedores.** El importe facturado en 2013 por los proveedores de bienes y servicios ascendió a 29, 8 millones de euros, importe ligeramente superior al del ejercicio 2012, que se situó en 28,9 millones de euros.
- **Sociedad.** Las actividades sociales se desarrollan principalmente a través de la Fundación ICO. El presupuesto que el ICO destinó a la Fundación durante 2013 fue de 1,2 millones de euros.

En 2013, el ICO desarrolló el I Plan de Voluntariado Corporativo, con un presupuesto de 10.000 euros que cubrieron actividades de voluntariado organizadas con 17 organizaciones sin ánimo de lucro.

## OPERACIONES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

El ICO ha continuado impulsando en 2013 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-ICO Global.** Es el primer “Fondo de Fondos” de capital público español, dotado con 1.200 millones de euros. Da respuesta a una de las principales peticiones del sector del capital riesgo, que demandaba una mayor implicación del sector público en relación a las vías de financiación alternativa a la bancaria para las empresas y se enmarca dentro de las medidas del “Plan de Estímulo Económico y Apoyo al Emprendedor”, aprobado por el Gobierno en el mes de febrero de 2013. El objetivo de este fondo es promover la creación de fondos de capital riesgo de gestión privada que realicen inversiones prioritariamente en empresas españolas en todas sus fases de desarrollo.
- **FOND-ICOpyme, FCR.** Su objetivo está enfocado principalmente a empresas que, habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión, crecimiento y/o internacionalización y, en menor medida, a empresas en primeros estadios que, superadas las etapas iniciales, necesiten recursos para avanzar en su desarrollo. En ambos casos la inversión es realizada en coinversión con otros socios, financieros, tecnólogos o industriales.
- **FOND-ICOinfraestructuras, FCR.** El objetivo de este fondo es contribuir al desarrollo, construcción y co-gestión de proyectos de infraestructuras, centrandose su actividad en esquemas de colaboración Público- Privada. En este sentido, este fondo tiene entre sus objetivos reforzar la capitalización de los proyectos, acompañando con participaciones minoritarias en capital a empresas gestoras de infraestructuras.
- **JEREMIE.** 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.
- **Otros fondos.** El ICO también participa en los siguientes fondos de capital:
  - **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, con el fin de ayudar a las empresas españolas a cumplir con la normativa sobre emisiones de gases de efecto invernadero.
  - **Fondo de Carbono Postkyoto,** fue creado en 2008 por cinco entidades financieras públicas

europas: Banco Europeo de Inversiones, la Caisse des Dépôts, el Instituto de Crédito Oficial, KfW Bankengruppe y el Nordic Investment Bank. Tiene como objetivo comprar y vender créditos de carbono 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.

## **HITOS 2013**

- *Se constituye FOND-ICO GLOBAL, primer fondo de fondos de capital público destinado a promover operaciones de capital riesgo de gestión privada para financiar operaciones de empresas españolas.*

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

La actividad empresarial del ICO no tiene un impacto significativo directo sobre el medio ambiente. No obstante, existe un compromiso permanente de gestionar y controlar los aspectos ambientales que son identificados como estándares dentro del sector: consumo de recursos, gestión de residuos y control de las emisiones generadas.

Por la ubicación de sus oficinas, el ICO no tiene impacto sobre la biodiversidad, ni sus actividades generan riesgos para especies que estén en peligro de extinción.

El ICO tiene definidas tres líneas de acción para gestionar y controlar el impacto indirecto sobre el medio ambiente:

- Extensión del compromiso ambiental a los clientes, a través del impulso de productos de financiación de proyectos que tengan un impacto positivo en el medio ambiente. El compromiso medioambiental exige plantear los riesgos ambientales de los proyectos como un parámetro más del análisis de los mismos. Por ello, entre la documentación para el análisis de proyectos, las empresas deben acompañar un informe del impacto ambiental y socio-económico. En el capítulo "Información general", páginas XX y siguientes, se puede ampliar la información relativa a los productos de financiación relacionados con el medio ambiente.
- Extensión del compromiso medioambiental a la cadena de suministro. Desde la entrada en vigor de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se incluyen requisitos ambientales en los procesos de selección de proveedores. Este compromiso se refuerza en 2013 incluyendo en el proceso de elaboración de los pliegos la necesidad de incluir un informe sobre requisitos ambientales y sociales exigibles en cada caso.
- Extensión del compromiso ambiental a los empleados. Una buena gestión ambiental se consigue con la colaboración de las personas que trabajan en la organización. A través de campañas de sensibilización realizadas en la intranet, se ha conseguido mantener el consumo de recursos y gestionar mejor los residuos que se generan.

En 2013, el consumo de electricidad y de papel se mantiene en valores similares a los del ejercicio anterior. Igual comportamiento se da en la compra de papel. Las variaciones más significativas en 2013 se dan en la generación y gestión de residuos (más información en Anexo 2. Evolución de los principales indicadores. Página 27).

### **BUENAS PRÁCTICAS**

*Con el fin de que el compromiso ambiental del ICO se extienda más allá de los impactos directos que puede generar su actividad, en 2013 se modifica el procedimiento de contratación para incorporar la necesidad de incluir en los pliegos cláusulas ambientales cuando tengan cabida en el objeto de la contratación.*

*En los procesos internos, está exigencia se traduce en la necesidad de incorporar al expediente un análisis de los requisitos ambientales que deben incorporarse al procedimiento. Generalmente se traduce en la necesidad de tener implantado y certificado un sistema de gestión ambiental, o certificaciones ecológicas reconocidas internacionalmente.*

*Esta exigencia se extiende a lo largo del periodo de vigencia del contrato.*

*En 2013, el 27,5% de los procedimientos de contratación abiertos incorporaron requisitos ambientales.*

## **HITOS 2013**

- *Mejora de las condiciones ambientales del centro de proceso de datos por la sustitución de los equipos de aire acondicionado por otros de mayor eficiencia energética*

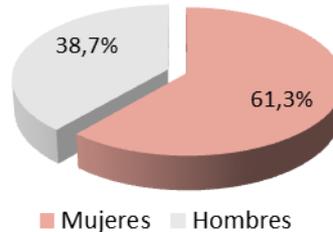
## COMPROMISO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

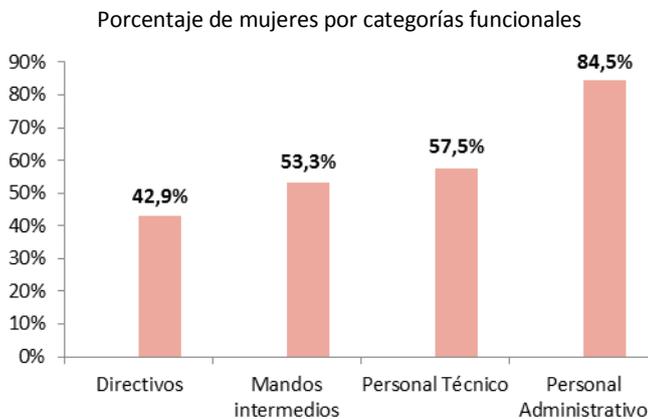
Las relaciones laborales en el ICO se rigen por el Convenio Colectivo. Actualmente, está vigente la sexta edición del mismo.

Las relaciones entre la empresa y la plantilla están basadas en los principios de igualdad y no discriminación por circunstancia alguna. En el Convenio se establecen medidas que permiten la conciliación de la vida laboral y la vida personal y familiar, ya sea por cuidado de hijos, ya sea para el cuidado de ascendentes.

La plantilla del ICO está compuesta por 310 personas, que en su totalidad desarrollan sus funciones en Madrid, sede social y único centro de trabajo de la organización. 293 empleados tienen suscrito un contrato de trabajo fijo (94,5% de la plantilla). El 61% de la plantilla son mujeres.



El principio de no discriminación por razones de género, queda igualmente puesto de manifiesto en el desglose de la plantilla por categorías funcionales. Salvo en el grupo de "Administrativos", en el resto de grupos profesionales existe una práctica igualdad en los porcentajes de ambos sexos.



### BUENAS PRÁCTICAS

*La Dirección del Instituto apuesta por la Formación como estrategia de fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los empleados, de forma coherente con los objetivos estratégicos y generales del ICO.*

*Teniendo en cuenta el contexto económico y comparándolo con las previsiones de formación para el 2013 de las empresas españolas, el ICO destaca por mantener su apuesta por la formación como herramienta imprescindible para retener y desarrollar el talento y aumentar el compromiso de la plantilla.*

*Según un estudio realizado en 2013 basado en una encuesta llevada a cabo entre 1.200 compañías con una plantilla total de 6.700 trabajadores, a pesar de que España necesita mejorar su competitividad con urgencia, únicamente el 28% de las empresas privadas españolas pensaba ofrecer formación a sus empleados en 2013. Sin embargo, el ICO destacó en 2013 por un aumento de la inversión en formación del 57,6%, y de un 55,2% en horas de formación impartidas, con respecto al año anterior.*

En relación al salario, se aplica el mismo principio de igualdad que gobierna las relaciones laborales en el Instituto. La retribución en cada categoría está fijada en el Convenio Colectivo.

En 2013, el salario medio fue de 43.650 euros, mientras que el salario mínimo interprofesional se fijó en 9.034 euros.

El Convenio establece unos beneficios sociales, que son de aplicación por igual a todos los empleados, salvo los tickets para comida, que únicamente los perciben los empleados que desarrollan su jornada laboral de forma partida. Se contemplan dos modalidades de horario de trabajo (jornada intensiva y jornada partida) para facilitar que el empleado pueda dedicar parte de su tiempo a otras actividades u obligaciones.

La posibilidad de que los empleados puedan conciliar la vida laboral con su vida personal y familiar es uno de los pilares en los que se asientan las relaciones laborales en el ICO. En 2013, 52 empleados se acogieron a la reducción de jornada, de los que 33 lo hicieron para poder atender a hijos menores o ascendientes.

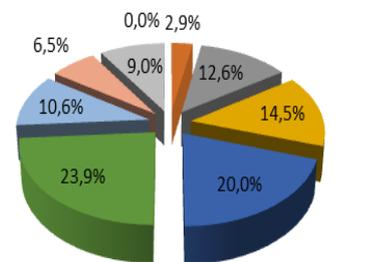
La edad media de la plantilla del ICO fue de 45,6 años en 2013, siendo el tramo de edad comprendido entre los 46 y los 50 años el más numeroso.

En el ICO desarrollan su actividad 62 personas pertenecientes a las plantillas de los proveedores de servicios de mantenimiento, limpieza y seguridad del edificio. Parte de estos proveedores están catalogados como Centros Especiales de Empleo.

Además, el ICO participa en la convocatoria de becas de la Fundación SEPI para la formación práctica de jóvenes universitarios que hayan finalizado sus estudios. En 2013 se abrió una nueva convocatoria que ha dado cabida para que 21 jóvenes licenciados puedan realizar una formación práctica durante 18 meses.

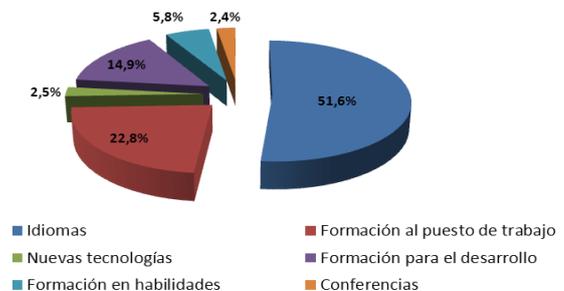
En el ICO, la capacitación del personal se considera de especial importancia. Anualmente, se desarrolla un amplio programa de formación que incluye distintas áreas de acción: formación inherente al puesto de trabajo, idiomas, formación para el manejo de herramientas informáticas, conferencias, etc.

El plan de formación es de aplicación a toda la plantilla. Alcanza también al colectivo de becarios. En 2013, participaron en acciones formativas 311 personas, lo que representa el 94% de la plantilla y los becarios.



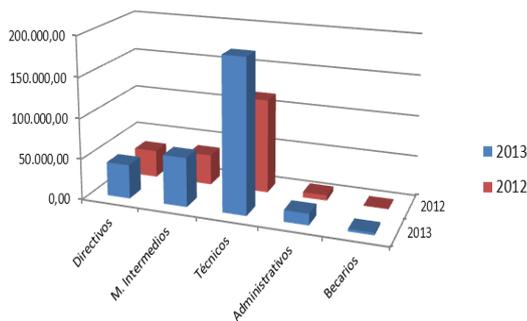
Distribución de la plantilla por tramos de edad

Desglose de las horas de formación por tipología de cursos



Del total de personas formadas, 197 correspondieron al colectivo de mujeres (63%). Por edades, el número de horas destinadas a formación en cada uno de los tramos de edad es proporcional al número de personas en cada uno de ellos (96%).

La dotación presupuestaria destinada a formación en el presupuesto de 2013 fue de 345.000 euros, ligeramente superior a la destinada en el ejercicio anterior (330.000 euros). Del presupuesto aprobado, la inversión en formación durante el ejercicio 2013 ascendió a 306.740 euros, un 57,6% más que en el ejercicio anterior (194.588 euros).



Desglose de la inversión en formación por categorías funcionales

La mayor inversión en formación se corresponde con acciones formativas cuyo destinatario es el grupo de Técnicos (187.495 euros; 61% de la inversión total). Sin embargo, son los de Administrativos y de Becarios los que experimentan un mayor crecimiento respecto a la inversión en formación realizada en esos colectivos durante el ejercicio 2012.

Acorde con la estrategia de internacionalización, la mayor inversión se realiza un año más en formación en idiomas (120.584 euros). Además es importante la inversión en la capacitación para el puesto de trabajo, que experimenta el mayor crecimiento respecto al ejercicio anterior.

El objetivo de la Dirección del ICO es incrementar el nivel de aprovechamiento de la formación y evaluar su resultado. La

importancia de la formación para el desarrollo profesional y de competencias es evidente, y como parte inherente a ella no puede obviarse la evaluación de su efectividad tanto en el plano individual como en el organizacional. Es, por tanto, un objetivo del Instituto avanzar en la evaluación de la formación en general, y en particular, en la formación de idiomas para mejorar el nivel de aprovechamiento y poder medir el retorno de la inversión. Para ello, el Comité de Dirección aprobó en 2013 la Metodología de Evaluación, que se incorporó al Plan de Formación y nos permite contrastar la efectividad de las mejoras introducidas, calibrar de forma objetiva los resultados obtenidos, medir la utilidad de los recursos puestos a disposición de esta formación, y relacionar la inversión realizada con las mejoras organizativas que de ella se deriven.

La formación y mejora de la capacitación de la plantilla se completa con el Programa de intercambio de personal del ICO con Organismos y Entidades de Desarrollo Internacionales. Este proyecto de Intercambios está enmarcado dentro del objetivo estratégico de potenciar la internacionalización de la economía española. Los objetivos de estos intercambios son permitir que las distintas Direcciones del Instituto puedan mejorar las técnicas y los métodos de trabajo a través de una experiencia de formación "in situ" en los bancos homólogos, así como promover el contacto con otros organismos internacionales homólogos con el fin de conseguir una red de contactos profesionales generadora de oportunidades de negocio.

## HITOS 2013

- Se firma el VI Convenio Colectivo, que aplica al 81% de la plantilla
- Se convoca oferta pública de empleo: 19 plazas libres, además de otras 4 reservadas para personal de Administraciones Públicas u Organismos Públicos
- Gracias al Sistema de Desarrollo Profesional, 53 empleados promocionan a categoría superior

## DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS LABORALES

- **Derechos humanos**

El ICO no tiene niveles de riesgo en el respeto de los derechos humanos. La centralización de toda su actividad en el mercado nacional hace que no se presenten prácticas contrarias a los derechos de las personas.

No obstante, el ICO desarrolla políticas y prácticas que pueden enmarcarse en el campo de los derechos humanos de sus trabajadores. Así, considerando que el crecimiento profesional es un derecho que deben tener los empleados de una organización, está implantando un sistema de desarrollo profesional (SDP) para toda la plantilla y en condiciones de total igualdad en los criterios aplicados.

A nivel de cadena de suministro, el ICO promueve el derecho al trabajo de colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral. Lo hace incluyendo criterios sociales en los procedimientos de contratación de productos y servicios.

- **Derechos laborales**

El derecho a una negociación colectiva de las condiciones laborales, es para el ICO un derecho inalienable para su plantilla. En esa negociación y en el posterior desarrollo del Convenio vigente, el ICO potencia la participación de los empleados a través del Comité de Empresa, el derecho a la seguridad y salud en el trabajo, la implantación de medidas que faciliten la conciliación de la vida personal y laboral, etc

## SOCIEDAD

- **Relaciones con Asociaciones**

En 2013 el ICO ha continuado con su política de apoyo y participación a las organizaciones de las que es socio en el ámbito de la responsabilidad social (Forética y Red Española del Pacto Mundial). El ICO además cede gratuitamente sus instalaciones a ambas organizaciones para el desarrollo de reuniones y eventos programados por ambas organizaciones.

- **Relaciones con organizaciones sin ánimo de lucro**

En 2013, el ICO ha potenciado las alianzas con organizaciones sin ánimo de lucro a través del desarrollo del I Plan de Voluntariado Corporativo, en el que han participado 79 voluntarios. Además de las acciones de apoyo a actividades puestas en marcha por estas asociaciones, el personal del ICO ha compartido su conocimiento y experiencia en actividades lúdicas (conciertos de violín y de guitarra) y en acciones formativas para colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral.

- **Participación en iniciativas y eventos de RSE**

Además de las iniciativas que pone en funcionamiento para promover la RSE entre las pymes, el ICO participa en otras iniciativas y eventos que organizan otras organizaciones dentro del campo de la

### BUENAS PRÁCTICAS

*Formación para el empleo con Fundación Tomillo. Quince empleados del ICO participaron en diez talleres formativos para emprendedores y parados de larga duración. En estos talleres, el personal del ICO aportó su conocimiento y experiencia en áreas de actividad relacionadas con el mundo de la empresa: cómo constituir una empresa; protección de datos y seguridad informática; prevención de riesgos laborales; instrumentos de financiación; recuperación de deudas, fiscalidad, etc*

responsabilidad social. En 2013, se participó como ponentes en los cursos de verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

- **Actividad de la Fundación ICO**

DETALLE DE LAS ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA FUNDACIÓN ICO DURANTE 2013	
PROGRAMA / ACCIÓN	IMPORTE
<b>INTERNACIONAL Y DE FORMACIÓN</b>	<b>503.125</b>
<i>Programa de Becas de la Fundación ICO</i>	374.442
<i>Otras actividades de formación</i>	128.683
<b>PUBLICACIONES</b>	<b>146.834</b>
<i>Publicaciones de producción propia</i>	131.234
<i>Publicaciones en colaboración con otras instituciones</i>	15.600
<b>FINANZAS SOCIALES</b>	<b>102.105</b>
<b>ARTE</b>	<b>503.639</b>
<i>Colecciones ICO</i>	29.034
<i>Exposiciones temporales</i>	420.085
<i>Actividades complementarias</i>	54.520
<b>FOROS, DEBATES Y COLABORACIONES</b>	<b>107.307</b>

*Nota: Puede ampliarse la información sobre la actividad de la Fundación ICO en [www.fundico.es](http://www.fundico.es)*

## HITOS 2013

- *Se desarrolla el I Plan de Gobierno Corporativo, en el que participan 79 empleados*
- *La Fundación ICO pone en marcha la 11ª edición de las Becas ICO-China*

## ANEXO 1. ACERCA DE ESTA MEMORIA

### ALCANCE

Esta Memoria se centra en los aspectos éticos, económicos, ambientales, sociales, y de gobierno corporativo que han definido la actividad del ICO durante el ejercicio 2013.

### COBERTURA

La información incluida en esta Memoria se refiere a la actividad del ICO y su participada AXIS, así como a la actividad llevada a cabo por la Fundación ICO.

### PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

El contenido de esa Memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los grupos de interés identificados (ver “El ICO en un vistazo”, página 6). Asimismo, se ha tenido en cuenta el principio de comparabilidad, a fin de ofrecer información sobre el progreso del Instituto en las materias relacionadas con la responsabilidad social.

Para realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño del ICO, la Memoria se ha realizado contemplando la versión G4 de la guía GRI para elaboración de memorias de sostenibilidad. Además, se ha observado el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS) editado por Global Reporting Initiative, así como los requisitos del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas en relación con la evolución en el desempeño de sus 10 Principios.

Como es habitual, el ICO ha sometido el contenido de la Memoria a la verificación de experto independiente. En esta ocasión, la verificación ha corrido a cargo de Bureau Veritas (ver Anexo 3. Verificación Externa).

En la presentación de la información, el ICO ha decidido optar por la opción exhaustiva contemplada en la versión 4 de la guía GRI.

### PERIODICIDAD

La Memoria de RSE del ICO se elabora anualmente. La información recogida se refiere al año natural.

### PERIODO DE LA MEMORIA ANTERIOR

Ejercicio 2012 ([http://www.ico.es/documents/19/36515/Memoria\\_RSE\\_12.pdf/a74374ed-0378-43ee-996d-9d16f89817d2](http://www.ico.es/documents/19/36515/Memoria_RSE_12.pdf/a74374ed-0378-43ee-996d-9d16f89817d2)).

### CONTACTO

Para cualquier asunto relacionado con esta Memoria, dirigir correo electrónico a [rse@ico.es](mailto:rse@ico.es)

## ANEXO 2. EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

INDICADOR	2013	2012	2011	2010	2009
Préstamos a pymes (millones €)	13.884	11.511	16.394	19.797	15.155
Gasto salarial (miles €)	13.531	12.339	13.386	13.429	11.975
Salario medio(miles €)	43,6	39,4	418	41,7	39,0
Gasto proveedores (millones €)	29,79	28,94	sd	sd	26,55
Fundación ICO (millones €)	1,2	1,5	2,40	4,68	4,68
Consumo electricidad (kwh)	2.356.615	2.046.103	2.92.103	2.529.510	2.720.522
Consumo de electricidad por empleado	6.334,99	5.530,0	5.243,4	6.065,9	6.635,4
Consumo de papel (Kgs)	11.000	11.787,9	11.637,5	14.577,0	16.235,0
Papel reciclado (kgs)	5.000	5.000	5.000	5.500	15.100
Toner y cartuchos retirados (unidad)	156	182	223	265	680
Fluorescentes reciclados	790	870	1.050	1.200	sd
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	2.513	2.509	2.562	3.539	3.246
Consumo de agua por empleado	6,76	6,78	6,42	8,50	7,70
Número total de empleados	310	313	320	322	307
Número de empleados con contrato fijo	293	294	293	299	282
Número de mujeres	190	195	194	199	193
Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios	30	31	29	27	24
Edad media de la plantilla	45,6	44,8	43,5	42,7	sd
Salario mínimo de entrada (Técnicos)	26.807,2	26.807,2	26.807,2	26.807,2	28.133,72
Salario mínimo de entrada (Administrativos)	18.246,4	18.246,4	18.246,4	18.246,4	19.149,2
Número de jornadas perdidas por bajas	2.305	2.815	3.370	3.370	2.554
Inversión en formación (€)	306.740	194.588	243.880	331.173	275.668
<i>Formación en idiomas</i>	<i>120.584</i>	<i>98.773,3</i>	<i>79.155,8</i>	<i>74.776,5</i>	<i>71.284,8</i>
<i>Formación inherente al puesto de trabajo</i>	<i>115.454</i>	<i>28.888,8</i>	<i>74.356,8</i>	<i>79.584,3</i>	<i>96.274,5</i>
<i>Formación en nuevas tecnologías</i>	<i>14.819</i>	<i>10.880,9</i>	<i>21.563,2</i>	<i>8.619,0</i>	<i>13.469,0</i>
<i>Formación para el desarrollo</i>	<i>27.573</i>	<i>27.595,0</i>	<i>50.820,0</i>	<i>110.400,0</i>	<i>90.000,0</i>
<i>Formación en habilidades</i>	<i>27.860</i>	<i>28.450,1</i>	<i>17.894,4</i>	<i>57.793,2</i>	<i>4.640,0</i>
<i>Conferencias</i>	<i>450</i>	<i>--</i>	<i>--</i>	<i>--</i>	<i>--</i>
Número de horas de formación	21.829	14.067	15.246	17.349	18.483
Número de empleados formados	311	286	238	232	217
Número de empleados promocionados	53	61	65	57	44
<i>Número de Técnicos promocionados</i>	<i>43</i>	<i>37</i>	<i>38</i>	<i>38</i>	<i>36</i>
<i>Número de Administrativos promocionados</i>	<i>10</i>	<i>24</i>	<i>27</i>	<i>19</i>	<i>8</i>

## ANEXO 3. 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 operadores más antiguo 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 de inversión directa 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 principalmente a empresas que habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión y/o crecimiento, y en menor medida, 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 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.

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

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 centrandolo su actividad en esquemas de Colaboración Público Privada.

**FOND-ICO Global**, es el primer “Fondo de Fondos” público de Capital Riesgo que se crea en España en 2013, dotado con 1.200 millones de euros, al objeto de promover la creación de fondos de Capital Riesgo de gestión privada que realicen inversiones en empresas españolas en todas sus fases de desarrollo. Servirá para una dinamización del mercado del capital riesgo y de catalizador de fondos privados.

Su propósito es atraer inversores privados nacionales e internacionales que movilicen recursos por un importe de alrededor de 5.000 millones de euros. Se estima que el Fondo colaborará en la creación de más de 40 nuevos fondos de Capital Riesgo en sus diferentes modalidades dedicados a la inversión en empresas en cualquier estadio de desarrollo.

El primer proceso de selección de fondos concluyó en diciembre de 2013 con la adjudicación de 6 Fondos de Capital Riesgo que suponen un compromiso total de inversión de 685 millones de euros. De este total, 189 millones de euros corresponden a la aportación de FOND-ICO Global.

▪ **Inversiones de la cartera destacadas:**

EMPRESA	ACTIVIDAD	TIPO DE OPERACION	FASE
Delaware Consultoría	Consultoría TIC	Capital y préstamo	Expansión
Russula	Soluciones de ingeniería a la industria siderúrgica	Préstamo	Expansión
Agraz	Fabricación de ingredientes derivados del tomate	Préstamo	Expansión
Ambuibérica	Servicios de transporte sanitario	Capital	Expansión
Profand	Congelación y procesado de productos del mar	Préstamo	Expansión
Stat Diagnóstica	Soluciones para el desarrollo de diagnósticos	Capital	Primeros estadios
Fondo Isabel la Católica	Fondo de capital semilla	Capital	Primeros estadios
Santa María de Nieva	Energías Renovables	Capital y préstamo	Greenfield
Albali Señalización	Infraestructura de transporte	Capital y préstamo	Greenfield
Carretera N-636	Infraestructura de transporte	Préstamo	Greenfield
Nuevo Hospital de Vigo	Infraestructura social	Préstamo	Greenfield

▪ **Dimensión ambiental**

a) **Aspecto: Materiales**

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

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2013	2012	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	49.488	49.846	-0,7%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.599	3.560	1,1%
CO <sub>2</sub> emitido (1)	Ton		19,97	
CO <sub>2</sub> emitido/empleado	Kg		1,4	

Total papel consumido (2)	Kg	711	766	-7,2%
Papel consumido/empleado	Kg	52	55	-6,0%

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

(2) Dato estimativo

## b) Aspecto: Energía

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

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2013	2012	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	49.488	49.846	-0,72%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.599	3.560	1,10%

## c) Aspecto: Agua

### EN8. Captación total de agua por fuentes

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2013	2012	Variación anual
Total agua consumida	m3	68	78	-11,88%
Total agua consumida/empleado	m3	5	6	-11,19%

## 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	2013		2012		Diferencia 2012/2013	
	Km.	Emisiones CO <sup>2</sup> Kg <sup>(1)</sup>	Km.	Emisiones CO <sup>2</sup> Kg <sup>(1)</sup>	Km.	Emisiones CO <sup>2</sup> Kg <sup>(1)</sup>
Coche	500		0	0	-	
Tren	20.400		28.360	1.702	-28,07%	
Avión	74.000		40.000	2.814	85,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>94.900</b>	<b>0</b>	<b>68.360</b>	<b>4.516</b>	<b>38,82%</b>	<b>0</b>

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

## ▪ Dimensión social

### a) Aspecto: Empleo

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

Datos empleados a 31/12/2013	2013	2012	Variación anual
Contratación fija	12,8	13,1	-2,67%
Contratación temporal	1,0	0,9	11,11%
Total empleados	13,8	14,0	-1,79%

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	2013	2012	Variación anual
Hombres	6,33	5,83	8,63%
Mujeres	7,42	8,17	-9,22%

Distribución por edades	2013	2012	Variación anual
Hasta 25 años	0,0	0,0	-
De 26 a 30 años	1,0	2,0	-50,0%
De 31 a 35 años	2,3	1,0	133,3%
De 36 a 40 años	4,0	4,9	-18,4%
De 41 a 45 años	2,4	2,0	20,8%
De 46 a 50 años	2,0	2,0	0,0%
De 51 a 55 años	1,0	1,0	0,0%
De 56 a 60 años	1,0	1,0	0,0%
Más de 60 años	0,0	0,1	-100,0%

### b) Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

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

El Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid 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 2013 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 2013		Acumulado 2012		Variación anual	
		Media		Media		Media
Nº de horas totales de formación	853,0	--	684,5	--	24,62%	--
Nº de empleados	13,8	62,0	14,0	48,9	-1,79%	26,86%
Nº de personas formadas	13,8	62,0	9,0	76,1	52,78%	-18,48%

Gasto medio de formación por empleado y persona formada	Acumulado 2013		Acumulado 2012		Variación anual	
		Media		Media		Media
Gasto de formación	13.525		10.840		24,77%	--
Nº de empleados	13,8	984	14,0	774	-1,79%	27,04%
Nº de personas formadas	13,8	984	9,0	1.204	52,78%	-18,33%

Número de horas e inversión en formación distribuidos por grupos profesionales	Acumulado 2013				Acumulado 2012				Variación anual	
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	Gasto (€)
Directivos	273	32%	4.583	34%	188	32%	2.990	32%	45%	53%
Mandos intermedios	163	19%	2.439	18%	143	19%	2.243	19%	14%	9%
Técnicos	270	32%	4.064	30%	213	29%	3.364	29%	27%	21%
Administrativos	147	17%	2.439	18%	141	19%	2.243	19%	4%	9%
Becarios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
<b>Total horas</b>	<b>853</b>	<b>100%</b>	<b>13.525</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>	<b>10.840</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

Distribución de la formación por edades	Acumulado 2013		Acumulado 2012		Variación anual
	Empleados formados	%	Empleados formados	%	Empleados formados
Hasta 25 años	0,0	0%	0,0	0%	-
De 26 a 30 años	1,0	7%	2,0	33%	-50%
De 31 a 35 años	2,3	17%	1,0	0%	133%
De 36 a 40 años	4,0	29%	2,9	33%	38%
De 41 a 45 años	2,4	18%	1,0	11%	142%
De 46 a 50 años	2,0	15%	1,0	0%	100%
De 51 a 55 años	1,0	7%	1,0	11%	0%
De 56 a 60 años	1,0	7%	0,0	11%	-
Más de 60 años	-	-	0,1	0%	-
<b>Total</b>	<b>13,8</b>	<b>100%</b>	<b>9,0</b>	<b>100%</b>	<b>53%</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 2013				Acumulado 2012				Variación anual	
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	Gasto (€)
Idiomas	782	91,7%	13.525	100,0%	682	100,0%	10.840	100,0%	14,7%	24,8%
Formación al puesto de trabajo	71	8,3%	0	0,0%	3	0,0%	0	0,0%	-	-
Nuevas tecnologías	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Formación para el desarrollo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Formación en habilidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
<b>Total horas</b>	<b>853</b>	<b>100,0%</b>	<b>13.525</b>	<b>100,0%</b>	<b>729</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.612</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,1%</b>	<b>16,5%</b>

## ANEXO 4. VERIFICACIÓN EXTERNA

La verificación externa de la Memoria de RSE 2013 ha sido efectuada por Bureau Veritas Certification con fecha 3 de julio de 2014.

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

	Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
	GRI4	GRI3.1				
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	G4-1	1.1	Declaración del máximo responsable	Ver “Carta del Presidente”. Página 3		Renovación del compromiso
	G4-2	1.2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Ver “Información General”. Páginas 8 a 12		
	G4-3	2.1	Nombre de la organización informante	Instituto de Crédito Oficial (ICO)		Información general
	G4-4	2.2	Principales marcas, productos y servicios	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 4		Información general
	G4-5	2.4	Localización de la sede principal de la organización	Paseo del Prado, 4 28014 - MADRID		Información general
	G4-6	2.5	Países en los que opera la organización. Identificación de países con operaciones significativas	España		Información general
	G4-7	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 4		Información general
	G4-8	2.7	Mercados servidos	No existen		
	G4-9	2.8	Dimensiones de la organización informante	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 5		Información general
	G4-10	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Ver “Compromiso Social. Práctica Laborales y Ética en el Trabajo”. Páginas 21 a 23		Información general y Principio nº 6
	G4-11	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	80,97%		Principio nº 3
	G4-12	--	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Ver “Información General”. Página 12		
	G4-13	2.9	Cambios significativos en la organización informante y en su cadena de suministro	No se han producido		
	G4-14	4.11	Descripción de cómo la organización informante adopta un planteamiento o principio de precaución	Ver “Buen Gobierno. Gestión Responsable”. Páginas 14 y 15		
	G4-15	4.12	Principios e iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización informante suscribe o ha adoptado	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 7		Principio nº 1 y Principio nº 7
	G4-16	4.13	Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales a las que pertenece o apoya la	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 7		Información general

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		organización informante			
G4-17	2.3	Estructura empresarial de la organización	Ver “Buen Gobierno”. Página 13		Información general
G4-18	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Ver Anexo 1. Página 26		
G4-19	--	Descripción de los aspectos materiales	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 5		Información general
G4-20	3.6; 3.7; 3.8	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización informante	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 6		Información general
G4-21	3.6; 3.7; 3.8	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización informante	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 6		
G4-22	3.10	Efectos que pudiera tener la re-expresión de información de memorias anteriores	No se ha utilizado información de memorias anteriores		
G4-23	3.11	Cambios significativos en el alcance en relación a memorias anteriores	No se han realizado cambios significativos		
G4-24	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 6		Información general
G4-25	4.15	Procedimiento y principios para la identificación y selección de los grupos de interés con los que se compromete la organización informante	Del contenido de los estatutos se deduce que el fin del ICO es la mejora de la sociedad en general.  La identificación de los grupos de interés se realiza en base a las interacciones que se producen. El ICO no tiene elaborado un procedimiento documentado para la identificación de los grupos de interés		Información general
G4-26	4.16	Enfoque de la organización informante sobre la participación de los grupos de interés			Información general
G4-27	4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización informante en la elaboración de la memoria			Información general
G4-28	3.1	Periodo cubierto por la memoria	2013 (año natural)		Información general
G4-29	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	Año 2012		Información general
G4-30	3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual		Información general
G4-31	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la	rse@ico.es		Información general

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		memoria			
G4-32	3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	Ver Anexo 5. Páginas 35 a 48		
G4-33	3.13	Política y práctica actual en relación con la verificación externa de la memoria	Ver Anexo 1. Página 26		
G4-34	4.1	Estructura de gobierno de la organización	Ver “El ICO en un vistazo”. Página 4		Información general
G4-35	--	Procedimiento de delegación de facultades en la alta dirección en materia económica, ambiental y social	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-36	--	Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos con responsabilidades en materia económica, ambiental y social que rindan cuentas el máximo órgano de gobierno	Directora General Técnica y de Recursos		Información general
G4-37	4.4	Mecanismos de comunicación en materia económica, ambiental y social entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-38	4.1;4.3	Composición y competencias del máximo órgano de gobierno y de los comités dependientes	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-39	4.2	Indicar si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo en la organización informante	Sí. Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-40	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno y de sus comités en aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-41	4.6	Procedimientos para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-42	--	Descripción de las funciones del órgano de gobierno y de la alta dirección de la organización en todo lo relacionado con la estrategia, políticas y objetivos en	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		materia económica, ambiental y social de la organización informante			
G4-43	--	Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano de gobierno en materia económica, ambiental y social	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-44	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del órgano de gobierno	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-45	4.9	Funciones del órgano de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades en materia económica, ambiental y social, y en la aplicación de los procesos de diligencia debida	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-46	--	Funciones del órgano de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización informante en lo relativo a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-47	4.9	Frecuencia con la que el órgano de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-48	--	Identificación del máximo órgano o cargo ejecutivo competente para la revisión y aprobación de la memoria, y se asegura de que están incluidos todos los aspectos materiales identificados por la organización	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-49	4.4	Procesos y procedimientos de comunicación de las preocupaciones importantes al órgano de gobierno	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-50	--	Identificación y naturaleza de las preocupaciones importantes comunicadas al órgano de gobierno durante el periodo de alcance de la memoria. Identificación de los procedimientos y herramientas aplicadas para su evaluación y resolución	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
G4-51	4.5	Descripción de las políticas retributivas para el órgano de gestión y para la alta dirección, y su correlación con los aspectos económicos, ambientales y sociales de su competencia	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-52	--	Descripción de los procesos para determinar la remuneración de los miembros del órgano de gobierno, con indicación de si en éstos intervienen consultores externos	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-53	4.4	Descripción de la participación de los grupos de interés en la determinación de la retribución del órgano de gobierno	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-54	--	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país en los que se realizan operaciones significativas, y la retribución total anual media de toda la plantilla restante	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-55	--	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país en los que se realizan operaciones significativas, y el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla restante	Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Información general
G4-56	--	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización	Ver "El ICO en un vistazo". Página 4		Información general
G4-57	--	Descripción de los mecanismos internos y externos que garantizan una conducta ética y lícita de la organización	Ver "Buen Gobierno". Página 13 a 15		Principio nº 10
G4-58	--	Descripción de los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas no éticas y lícitas por parte de la organización	Ver "Buen Gobierno". Página 13 a 15		Principio nº 10

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>					
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
G4-EC1	EC1	Valor económico generado y distribuido	Ver “Información económica”. Página 16		
G4-EC2	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Ver “Información Económica”. Página 17		
G4-EC3	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a planes de prestaciones	No existen obligaciones contraídas		
G4-EC4	EC4	Ayudas económicas recibidas de los gobiernos	El ICO no recibe ayudas del Gobierno		
G4-EC5	EC5	Relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Técnicos: 296,7% Administrativos: 202%		
G4-EC6	EC7	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El ICO centraliza toda su actividad en un único centro de trabajo		
G4-EC7	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	Ver “Compromiso Social. Sociedad”. Páginas 24 y 25. Ampliar información en <a href="http://www.fundacionico.es">www.fundacionico.es</a>		
G4-EC8	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Ver “Información Económica”. Página 17		
G4-EC9	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas	Ver “Información General”. Página 12. Facturación proveedores 2013: 29,8 millones/€		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>					
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>					
G4-EN1	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen			Principios nº 7 a 9
G4-EN2	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son			Principios nº 7 a 9

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		materiales reciclados			
G4-EN3	EN3; EN4	Consumo energético interno	1.994.803,00 kW		Principios nº 7 a 9
G4-EN4	--	Consumo energético externo	El ICO no recoge información relacionada con este indicador		Principios nº 7 a 9
G4-EN5	--	Intensidad energética	5.362,37 kW/empleado		Principios nº 7 a 9
G4-EN6	EN5; EN7	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	2,5% (3,0% por empleado)		Principios nº 7 a 9
G4-EN7	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basado en energías renovables	Entre las líneas y fondos para la financiación de proyectos, el ICO cuenta con una gama de productos para inversiones en medio ambiente		Principio nº 9
G4-EN8	EN8	Captación total de agua por fuentes	2.513 m <sup>3</sup> (6,76 m <sup>3</sup> /empleado)		Principios nº 7 a 9
G4-EN9	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del agua.	Abastecimiento municipal: 100%		Principios nº 7 a 9
G4-EN10	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No se recicla ni reutiliza el agua		Principios nº 7 a 9
G4-EN11	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos	No aplica. El ICO no tiene instalaciones en espacios naturales protegidos		Principios nº 7 a 9
G4-EN12	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos	No aplica. Por su actividad, el ICO no tiene impactos en la biodiversidad		Principios nº 7 a 9
G4-EN13	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica. Por su actividad, el ICO no genera impactos en hábitats protegidos		Principios nº 7 a 9
G4-EN14	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	No aplica. Por su actividad, el ICO no genera impactos en hábitats con especies en peligro de extinción		Principios nº 7 a 9
G4-EN15	EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	Consumo electricidad: 474,72 Toneladas de CO <sub>2</sub>		Principios nº 7 a 9
G4-EN16		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero			Principios nº 7 a 9
G4-EN17	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto	Combustible por viajes: 7.934 kg de CO <sub>2</sub>		Principios nº 7 a 9

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		invernadero			
G4-EN18	--	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Información no disponible		Principios nº 7 a 9
G4-EN19	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Ver “Desempeño Ambiental”. Página 19		Principio nº 9
G4-EN20	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Por su actividad, el ICO no emite sustancias destructoras de la capa de ozono		Principios nº 7 a 9
G4-EN21	EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Por su actividad, el ICO no emite sustancias destructoras de la capa de ozono		Principios nº 7 a 9
G4-EN22	EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Por su actividad, el ICO no realiza vertidos de aguas residuales		Principios nº 7 a 9
G4-EN23	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Papel: 5.000 kg; Fluorescentes: 790; Toner: 156; Pilas: 125; Mobiliario: 19		Principios nº 7 a 9
G4-EN24	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	0		Principios nº 7 a 9
G4-EN25	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	No aplica. El ICO no transporta, importa ni exporta residuos peligrosos		Principios nº 7 a 9
G4-EN26	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	El vertido de agua se realiza íntegramente al sistema público de alcantarillado, por lo que no afecta a las fuentes de agua		Principios nº 7 a 9
G4-EN27	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Ver “Desempeño Ambiental”. Página 19		Principio nº 9
G4-EN28	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 ni embala productos		Principios nº 7 a 9

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
G4-EN29	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0		Principios nº 7 a 9
G4-EN30	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	El ICO no realiza transporte de productos. Tampoco está habilitado un sistema de transporte colectivo para los empleados		Principios nº 7 a 9
G4-EN31	EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	El ICO no cuenta con un presupuesto de gastos e inversiones específico para medio ambiente		Principios nº 7 a 9
G4-EN32	--	Porcentaje de proveedores seleccionados en función de criterios ambientales	27,5%		
G4-EN33	--	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	El ICO no mide los impactos ambientales de su cadena de suministro		
G4-EN34	--	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	0		
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>					
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>1. Prácticas laborales y ética del trabajo</b>					
G4-LA1	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	310 empleados Ver "Compromiso Social. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo". Páginas 21 y 22		Principio nº 6
G4-LA2	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	Menú-tickets		Principio nº 6
G4-LA3	LA15	Índice de reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	100%		Principio nº 6

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
G4-LA4	LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos	No existe preaviso por cambios organizativos		
G4-LA5	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	100%		Principio nº 3
G4-LA6	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo	Bajas por enfermedad: 2.305 jornadas Accidentes Laborales: 7 Victimas mortales por accidentes de trabajo: 0		
G4-LA7	LA8	Trabajadores con riesgo elevado de enfermedad profesional	0. El ICO no realiza un actividad con riesgo elevado de enfermedad profesional		
G4-LA8	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	El ICO tiene evaluados sus riesgos laborales y realizada la planificación de la acción preventiva. Existe un Comité de Seguridad y Salud formado por representantes de la empresa y de los trabajadores		
G4-LA9	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	70,2 horas por empleado Ver “Compromiso Social. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo”. Páginas 22 y 23		Principio nº 6
G4-LA10	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	Ver “Compromiso Social. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo”. Páginas 22 y 23		Principio nº 6
G4-LA11	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo y categoría laboral	El ICO tiene implantado un Sistema de Desarrollo Profesional para el 100% de la plantilla. El Sistema se basa en la evaluación del desempeño		Principio nº 6

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
G4-LA12	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver “Compromiso Social. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo”. Páginas 21 y 22 Ver Informe de Gobierno Corporativo en <a href="http://www.ico.es">www.ico.es</a>		Principio nº 6
G4-LA13	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por categoría profesional y actividad significativas	Existe una total paridad entre los salarios dentro de cada categoría		Principio nº 6
G4-LA14	--	Porcentaje de proveedores seleccionados en función de criterios laborales	27,5%		
G4-LA15	--	Impactos laborales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	El ICO no mide el impacto social de su cadena de suministro		
G4-LA16	--	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	0		
<b>2. Derechos humanos</b>					
G4+HR1	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	0		Principio nº 1
G4-HR2	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	0 El Plan de Formación no contempla acciones formativas específicas sobre derechos humanos		Principio nº 2
G4-HR3	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	0		Principio nº 1
G4-HR4	HR5	Identificación de centros y proveedores significativos en los que el derecho a la libertad de asociación y de	Información no disponible		Principio nº 3

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		acogerse a convenios colectivos que puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos			
G4-HR5	HR6	Identificación de centros y proveedores significativos que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para combatirlo	El ICO no opera en zonas con riesgo de explotación infantil en el trabajo, por lo que no se relaciona con proveedores ubicados en ellas		Principio nº 5
G4-HR6	HR7	Identificación de centros y proveedores significativos con riesgo potencial de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para combatirlo	El ICO no opera en zonas con riesgo de de trabajos forzosos, por lo que no se relaciona con proveedores ubicados en ellas		Principio nº 4
G4-HR7	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades	El Plan de Formación no contempla acciones formativas en esta materia		
G4-HR8	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica. El ICO no opera en zonas habitadas por poblaciones indígenas		Principio nº 1
G4-HR9	HR10	Número y porcentaje de centros que han sido evaluados en materia de derechos humanos	0		Principio nº 1
G4-HR10	HR2	Porcentaje de proveedores seleccionados en función de criterios relativos a derechos humanos	0		Principio nº 1
G4-HR11	--	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos, en la cadena de suministro y medidas al respecto	El ICO no mide los riesgos relacionados con derechos humanos en su cadena de suministro		Principio nº 2
G4-HR12	HR11	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	0		Principio nº 1
<b>3. Sociedad</b>					
G4-SO1	SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y	Fundación ICO (www.fundico.es)		

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		participación en la comunidad local			
G4-SO2	SO9	Centros con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre la comunidad local	No existen		
G4-SO3	SO2	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	El ICO tiene establecidos procedimientos para prevenir situaciones de corrupción y blanqueo de capitales en su sede central y único centro de trabajo		Principio nº 10
G4-SO4	SO3	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Ver “Buen Gobierno”. Páginas 13 a 15		Principio nº 10
G4-SO5	SO4	Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas	0		Principio nº 10
G4-SO6	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos, desglosado por país y destinatario	0		Principio nº 10
G4-SO7	SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	0		Principio nº 10
G4-SO8	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones	0		
G4-SO9	--	Porcentaje de proveedores seleccionados en función de criterios relacionados con la repercusión social	0		
G4-SO10	--	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	El ICO no mide los impactos sociales de la cadena de suministro		
G4-SO11	--	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	0		
<b>4.Responsabilidad sobre productos</b>					
G4-PR1	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las	No aplica		

## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		que se evalúan, para en su caso mejorarlos, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	El ICO no fabrica o produce bienes y servicios susceptibles de impacto sobre la seguridad y salud de los clientes		
G4-PR2	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	No aplica El ICO no fabrica o produce bienes y servicios susceptibles de impacto sobre la seguridad y salud de los clientes		
G4-PR3	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	No aplica El ICO no fabrica o produce bienes y servicios susceptibles de impacto sobre la seguridad y salud de los clientes		
G4-PR4	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios	No aplica El ICO no fabrica o produce bienes y servicios susceptibles de impacto sobre la seguridad y salud de los clientes		
G4-PR5	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	En el ICO no se realizan encuestas de satisfacción de clientes ni se realizan estudios específicos relacionados con ella. Existe un canal informático para la presentación de quejas por el cliente		
G4-PR6	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	El ICO no vende productos prohibidos o en litigio		
G4-PR7	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	0		
G4-PR8	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la	0		



## ANEXO 5. TABLA DE CONTENIDOS

Refª GRI		Descripción	Página/Enlace Omisiones	Página Informe de Verificación Externa	Referencia al Informe de Progreso del Pacto Mundial
GRI4	GRI3.1				
		privacidad y la fuga de datos personales de clientes			
G4-PR9	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	0		

## ANEXO 6. RETOS PARA EL AÑO 2014

- Elaborar y aprobar las políticas y procedimientos de la gestión del Mapa de Riesgos.
- Desarrollo y puesta en marcha de la iniciativa PYMES SOLIDARIAS. Fase de inicio con una organización del tercer sector que presente un colectivo en riesgo de exclusión social y laboral, y un máximo de 15 pymes.
- Obtención del certificado de Empresa Familiarmente Responsable.
- Desarrollo e implantación de un registro de criterios ambientales y sociales aplicables a los procesos de contratación en función de la tipología de los bienes y servicios objeto del contrato.
- Adhesión del ICO al Convenio “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.
- Análisis de las medidas de la Estrategia Española de Responsabilidad Social y del Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos que son de aplicación al ICO.



PASEO DEL PRADO 4 – 28014

[www.ico.es](http://www.ico.es)