

INFORME  
DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

**CESCE**

20  
16



CARTA DEL PRESIDENTE

A



PERFIL DE CESCE

P4



COMPROMISO  
CON EL  
BUEN GOBIERNO

P14

2.1	ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO	P 15
2.2	MARCO ÉTICO	P 20
2.3	GESTIÓN DE RIESGOS	P 23

ÍNDICE



COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

P26



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

P54



ACERCA DE ESTE INFORME

P64



TABLAS DE CONTENIDOS GRI

P68

- 3.1 EMPLEADOS P 28
- 3.2 CLIENTES P 42
- 3.3 PROVEEDORES P 48
- 3.4 COMUNIDAD P 51

- 4.1 CALIDAD AMBIENTAL EN CESCE P 55
- 4.2 SUPERVISIÓN AMBIENTAL EN PROYECTOS POR CUENTA DEL ESTADO P 59

- 5.1 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN P 65
- 5.2 ALCANCE Y COBERTURA P 66
- 5.3 DATOS DE CONTACTO P 67



# Carta del presidente





## “ CESCE se ha adaptado plenamente a la nueva regulación sobre cobertura de riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado ”

Queridos amigos:

Es para mí una satisfacción dirigirme a ustedes para presentarles este Informe Anual. En él queremos dar cuenta de la evolución económica de la compañía y de sus avances en materia de responsabilidad corporativa durante el ejercicio 2016.

En este ejercicio hemos culminado la separación entre las actividades pública y privada de la compañía, una segregación que ha venido a reforzar la labor de CESCE como Agencia gestora del Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español (ECA) y a dotar de plena independencia a su actividad privada de seguro y soluciones de crédito, caución y consultoría, así como a sus filiales de información y servicios a empresas.

CESCE se ha adaptado plenamente a la nueva regulación sobre cobertura de riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado aprobada en 2014, generando un renovado impulso a la actividad por cuenta del Estado y permitiendo la apertura de la cobertura de riesgos en nuevos mercados.

Como aseguradora por cuenta propia, CESCE ha ampliado su oferta comercial incorporando herramientas de apoyo financiero a las empresas, sean o no clientes del seguro de crédito. CESCE Fondo Apoyo a Empresas proporciona financiación empresarial mediante el descuento de facturas sin recurso, tanto en ventas nacionales como de exportación. Se trata de una financiación no bancaria, en condiciones muy competitivas, con un procedimiento totalmente automatizado que permite a nuestros clientes recibir los fondos en su cuenta en un promedio de 1,8 días desde que lo solicitan.

CESCE ha redefinido la relación con sus clientes mediante el desarrollo de su estrategia de Customer Experience, que supone ir más allá de su satisfacción para procurarle una experiencia global, positiva y diferenciada. Esta estrategia se ha consolidado en 2016 y todas las áreas de la empresa se vuelcan en la gestión del cliente. Partiendo de la idea de que la fidelidad de sus clientes está íntimamente relacionada con la calidad del servicio, CESCE ha redoblado sus esfuerzos para establecer vías de comunicación en diferentes canales de forma coherente y coordinada.



## “ La compañía consolidó las soluciones y servicios de su oferta comercial aseguradora ”

Bajo este prisma, la compañía consolidó las soluciones y servicios dentro de su oferta comercial aseguradora, con los productos CESCE MASTER ORO y CESCE Classic, dirigido a clientes que demandan exclusivamente la cobertura de seguro de crédito.

Adicionalmente, la compañía ha continuado creciendo a través de la solución Pay Per Cover, la única solución flexible del mercado que permite la cobertura “a la carta” de los riesgos concretos que el cliente desee asegurar, así como la utilización de los sistemas de riesgos de CESCE en ausencia de contrato de seguro de crédito, mediante Risk Management.

A lo largo del 2016, también ha reforzado sus servicios de consultoría, CESCE Consulting, solución a medida para cada empresa, con herramientas que incluyen la gestión de riesgos y cobros, incorporan información financiera de Informa D&B y conectan con la solución de crédito de sus clientes.

Por último, CESCE ha afianzado sus soluciones de financiación con entidades financieras, a través de la emisión de Certificados de Seguro y de Títulos de Liquidez.

### Las herramientas que CESCE proporciona

Hoy, CESCE aporta herramientas de gestión del crédito comercial y de financiación únicas en el mercado, que ayudan a sus más de 140.000 clientes en todas las fases de su ciclo de negocio y que, en solo unos años, la han situado en el cuarto puesto mundial del seguro de crédito. La cartera de clientes de CESCE es diversa, tanto por su tamaño como por su actividad, y multinacional.

Los clientes tienen acceso a las distintas herramientas a través de un sistema comercial omnicanal. Mediante la plataforma CESNET, los clientes gestionan su cartera de riesgos vía internet desde cualquier lugar del mundo y cualquier dispositivo, al tiempo que aprovechan las ventajas de los canales personales directos que CESCE pone a su disposición a través del teléfono y en las 24 oficinas comerciales y los 100 agentes de la compañía en Europa y Latinoamérica.

Dentro del área de información y servicios, Informa D&B se ha consolidado como líder en el suministro de información sectorial, mientras que la filial CTI ha mantenido su modelo de negocio centrado en la externalización de procesos de negocio BPO.

CESCE aplica las mejores prácticas internacionales de análisis, medición y gestión del riesgo comercial. CESCE ha realizado en los últimos años importantes avances en el control, vigilancia y medición de sus riesgos, así como en la elaboración de planes de contingencia para todas las tipologías con el objetivo de cumplir los estándares fijados por la Unión Europea en la Directiva Solvencia II y en el Reglamento Delegado que la complementa.

En el ámbito de la responsabilidad corporativa, CESCE ha avanzado en su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial, iniciativa



de la que es socio desde 2015 y cuyo fin último es promover una gestión empresarial ética. Ser socios nos permite involucrarnos de manera más activa en la consecución de los objetivos del Pacto Mundial.

Además, en su actividad por cuenta del Estado CESCE trabaja activamente para erradicar la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión. La Política Anticorrupción de CESCE es de aplicación a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado, en aplicación del Convenio Anticorrupción de la OCDE.

### **Consolidación de la senda de beneficios**

CESCE, S.A. cerró el ejercicio con un beneficio después de impuestos de 25,4 millones de euros, en un marco de recuperación económica en España y en la eurozona y de fuerte competencia en el sector. El beneficio antes de impuestos se situó en los 31,6 millones de euros, mientras que el resultado técnico fue de 19,5 millones de euros.

En 2016 el negocio doméstico, es decir de operaciones comerciales en España, representó el 58% del negocio total de la compañía y el negocio exterior, operaciones de las empresas en el exterior, el 42%.

Ejemplos del buen comportamiento del negocio son el ratio combinado del seguro directo, que con el 87%, se mantuvo por séptimo año consecutivo por debajo del umbral objetivo del 95%, la siniestralidad de frecuencia, que se mantuvo contenida, y el crecimiento del número de pólizas en vigor, del 6,5%, gracias al mantenimiento del esfuerzo comercial. CESCE no ha registrado en 2016 siniestro alguno de cuantía significativa que haya generado la aplicación de las previstas coberturas de exceso de pérdidas en el reaseguro cedido.

El desarrollo de los modelos y herramientas de predicción de riesgos ha permitido, además, afianzar la solvencia financiera: a 31 de diciembre, CESCE disponía de un patrimonio neto de 404,9 millones de euros, frente a los 410,9 millones del año. CESCE cumple sobradamente con el capital requerido de solvencia (SCR) exigido por la actual regulación comunitaria, al tiempo que las plusvalías acumuladas en la cartera de activos financieros de CESCE ascienden a 52,5 millones de euros. De esta cantidad, 37,6 millones de euros proceden de instrumentos de patrimonio en empresas que no pertenecen al grupo CESCE ni son asociadas y 14,9 millones de euros a valores representativos de deuda.

Del total de primas devengadas del seguro directo, que descendieron un 7,6% hasta los 113 millones de euros, el 27% corresponde al crédito a la exportación, el 62% al seguro de crédito doméstico, el 6% a primas vendidas en las sucursales de Francia y Portugal y el 5% restante a la modalidad de caución.

Así, las primas vinculadas a los riesgos de exportación se situaron en 31 millones de euros (-8%); las primas del crédito interior se cifraron en 70 millones de euros (-6%), las pólizas del seguro directo firmadas en sucursales europeas sumaron 7 millones de euros y las primas devengadas correspondientes a la modalidad de caución ascendieron a 5 millones de euros.

Las primas adquiridas (primas devengadas tras las correspondientes periodificaciones) en el seguro directo ascienden a 111 millones de euros, con una disminución del 11% sobre el año anterior.

El descenso de las primas se producen en un contexto general de bajada generalizada de los precios en el seguro comercial, en el que la compañía ha conseguido aumentar su cartera de pólizas un 6,5% gracias a su estrategia comercial, basada en aumentar su conoci-



## “ La demanda del seguro emitido por cuenta del Estado en 2016 está en niveles similares a 2015 ”

miento del cliente para dar solución a sus problemas en todo el ciclo de negocio.

Con estos parámetros, CESCE ha vuelto a demostrar la solidez de un modelo de negocio cimentado en el uso intensivo de la información y el análisis de datos, en el que los clientes no son considerados sujetos de riesgo, sino agentes dinamizadores de la economía y del empleo a los que proteger de eventuales situaciones de impago y ayudar a crecer. Como complemento a su labor de apoyo a las empresas, CESCE sigue trabajando para crear experiencias positivas en sus diferentes canales (red comercial, canal telefónico y plataforma *online* CESNET). Además continúa potenciando sus servicios a los empresarios a través de diferentes actividades formativas, la edición de informes, el desarrollo de su blog “Asesores de Pymes” y un intenso diálogo en las redes sociales.

### Cuenta del Estado

El mantenimiento del fuerte dinamismo del comercio exterior durante el último año ha permitido mantener la actividad, que se ha recuperado de la caída registrada en la salida de la crisis, y conjugar con éxito la

difícil doble misión de complementar la oferta de libre mercado y actuar como asegurador de última instancia, además de mantener el equilibrio financiero del instrumento.

El volumen de seguro emitido por Cuenta del Estado en 2016 está en niveles similares a los de 2015, siendo la póliza más demandada la de Crédito Comprador, con un volumen aproximado de 1.700 millones de euros sobre unos 2.000 millones de seguro emitido. Esta póliza registró un fuerte crecimiento con respecto a años anteriores. A continuación figuran la Póliza de Crédito Suministrador, con 176 millones, y el seguro por riesgo de Avales con 58 millones.

La demanda de estos dos últimos productos, que fueron los más demandados durante los años de la crisis, descendió sensiblemente en 2016 como consecuencia de la recuperación de la economía, en beneficio del Crédito Comprador.

Las pymes continúan siendo una prioridad para CESCE como prueba las distintas actuaciones tanto por cuenta del Estado como por cuenta propia, destacando también la participación de CESCE en proyectos emblemáticos de nuestras multinacionales como la Ampliación del Canal de Panamá o la línea de Alta Velocidad entre Medina y La Meca en Arabia Saudí.

### Innovación y medio ambiente

A lo largo del 2016, CESCE continuó con su estrategia centrada en el I+D+i, apostando claramente por la innovación y por la mejora permanente de la tecnología empleada. Los proyectos emprendidos a lo largo del ejercicio tienen como enfoque primordial el cliente, y comprenden el desarrollo de herramientas de información para mejorar



la toma de decisiones comerciales, así como el desarrollo de nuevos productos que respondan a las necesidades del mercado. Asimismo, CESCE continuó prestando especial atención a la optimización de los procesos internos para garantizar el ahorro de costes y la mejora en la eficiencia. Esta labor se vio recompensada por la obtención de desgravaciones fiscales, al ser reconocidas parte de las inversiones efectuadas como innovaciones tecnológicas.

En este último año, CESCE ha introducido también mejoras en el Eco-check, destinadas a incrementar la calidad de la información sobre las operaciones objeto de estudio, obteniendo con ello un conocimiento más exhaustivo de los proyectos susceptibles de ser beneficiarios de nuestras coberturas. Aprovechando este ejercicio se han realizado cambios técnicos y procedimentales orientados a mejorar la experiencia del cliente en el uso de la herramienta.

En año 2016, CESCE dio un paso más en el compromiso medioambiental que nos caracteriza, y que es una auténtica "energía" que nos impulsa a mejorar. Nos presentamos a la Certificación Energética ISO 50.001. La certificación se obtuvo a principios de diciembre de 2016.

Además, aprovechando este impulso, CESCE se presentó al sello BRE-EAM® en Uso Parte 2 (edificios en uso no residenciales), sello que certifica el nivel de gestión del edificio en todos sus aspectos, incluyendo medio ambiente, pero también, mantenimiento y bienestar, entre otros. El sello se ha obtenido el 23 de marzo de 2017.

## Plan Estratégico

A lo largo del ejercicio 2016, nos hemos esforzado por conjugar de forma equilibrada nuestros objetivos de negocio con las expectati-

vas de clientes, proveedores y comunidad. Nos debemos a nuestros accionistas y aunque somos una compañía pública tenemos la misión de ser lo más rentables posibles en cualquiera de los escenarios posibles y futuros. De cara al futuro nos esperan grandes retos, tanto en nuestra actividad como agente gestor de los riesgos por cuenta del Estado, como en nuestra actividad como aseguradora por cuenta propia. CESCE puede y debe crecer, también en Latinoamérica.

El Consejo de Administración reconoce el talento existente en CESCE y por ello ha decidido hacer un Plan Estratégico. La compañía necesita un nuevo impulso y para ello hay que armar una estrategia que permita crecer. No hay que tener miedo al cambio: "la alergia al cambio es la muerte de una compañía", y ello incluye el reto digital, que va a implicar profundos cambios en la orientación al cliente y exige el compromiso de todos nosotros, de la dirección de cada uno de los empleados que integran nuestra organización y la colaboración leal de nuestros proveedores. A todos les doy mi más sincero agradecimiento.

**JAIME GARCÍA-LEGAZ PONCE**  
*Presidente de CESCE*



# Perfil de CESCE

1

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas cuyo propósito común es aportar seguridad a los intercambios comerciales por medio de la gestión integral del riesgo comercial, la información y la tecnología. Empresa de capital mixto con mayoría estatal, es también la Agencia de Crédito a la Exportación (ECA) que gestiona el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado en España.



## MISIÓN

Impulsar el crecimiento sólido, a largo plazo, de nuestros clientes, facilitándoles soluciones inteligentes para la gestión del crédito comercial que abarcan toda la cadena de valor del negocio –prospección de mercados, gestión y transferencia del riesgo y acceso a la financiación– y soluciones de caución y garantías que les permitan abordar nuevos proyectos y negocios.

Cumplir con nuestra obligación pública como gestores del Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado, con rigor técnico, profesionalidad y estricto cumplimiento de la normativa aplicable, con absoluta orientación al apoyo a la actividad de internacionalización de las empresas españolas.

## VISIÓN

Queremos consolidarnos como el mejor apoyo a las empresas que venden a crédito a otras empresas con el diseño de soluciones innovadoras que estarán siempre en vanguardia conceptual y tecnológica sobre las de nuestros competidores, y convertirnos en la compañía de referencia en el mercado por la calidad de servicio, por las oportunidades de desarrollo profesional y personal que ofrece a sus empleados y por su compromiso con la sociedad.

## VALORES

INNOVACIÓN

APOYO A LA ACTIVIDAD  
ECONÓMICA Y A LA  
INTERNACIONALIZACIÓN

COMPROMISO CON EL  
CLIENTE

COMPORTAMIENTO  
ÉTICO Y RESPONSABLE

COMPROMISO CON LAS  
PERSONAS



# Grandes magnitudes



(\*) En crédito y caución

Empresa más influyente del sector financiero y asegurador en **social media**

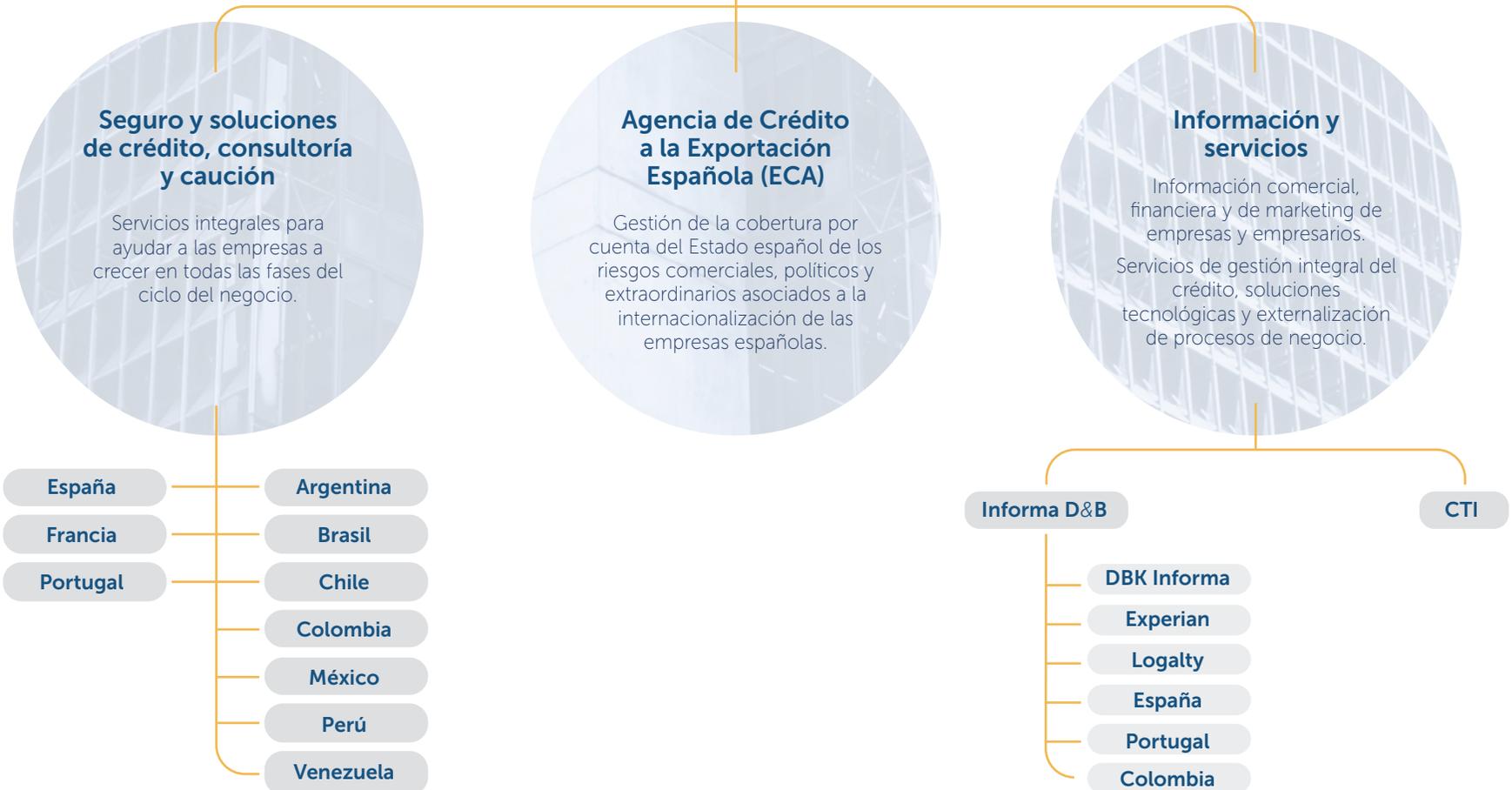


## Presencia en Europa y Latinoamérica

- 1. **CESCE**
- 2. CESCE Francia
- 3. CESCE Portugal
- 4. CESCE Argentina
- 5. CESCE Brasil
- 6. CESCE Chile
- 7. SEGUREXPO Colombia
- 8. CESCEMEX México
- 9. SECREX Perú
- 10. LA MUNDIAL Venezuela



# Estructura





## Datos societarios

Denominación  
**Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros S.M.E.**

Dirección  
**Velázquez 74, Madrid**

Teléfono  
**902 11 10 10**

Página web  
**www.cesce.es**

Capital social  
**9.200.000 €**

Número de acciones  
**4.000**

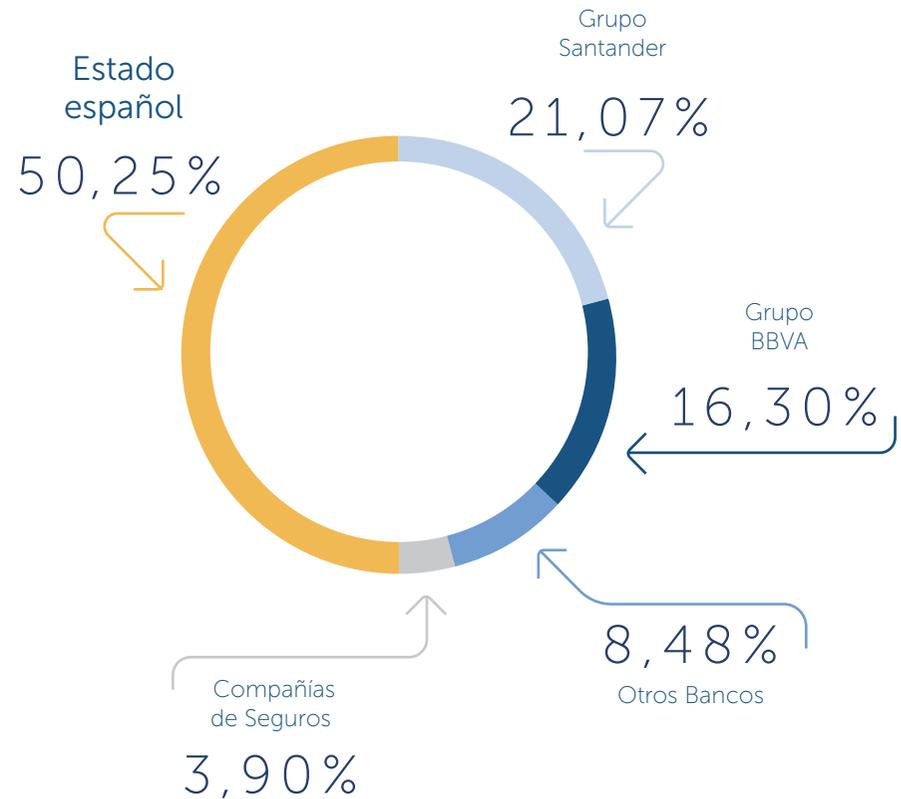
Nominal  
**2.300 €**

Actividad  
**- Especialistas en riesgo de crédito  
- Agencia de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español**

Mercados  
**España, otros**

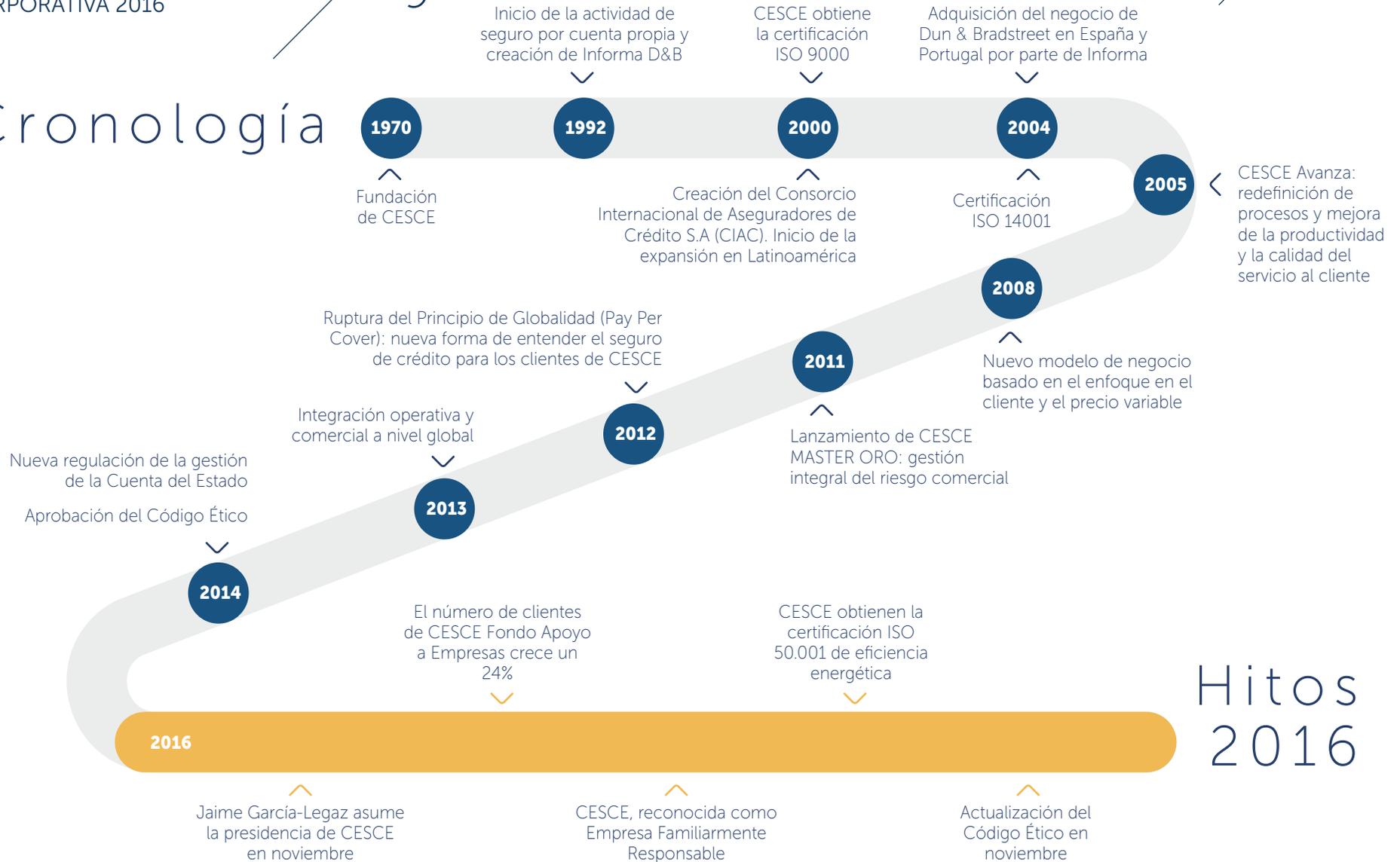
## Composición accionarial

EN PORCENTAJE





# Cronología



## Hitos 2016



CARTA PRESIDENTE

PERFIL CESCE

BUEN GOBIERNO

GRUPOS DE INTERÉS

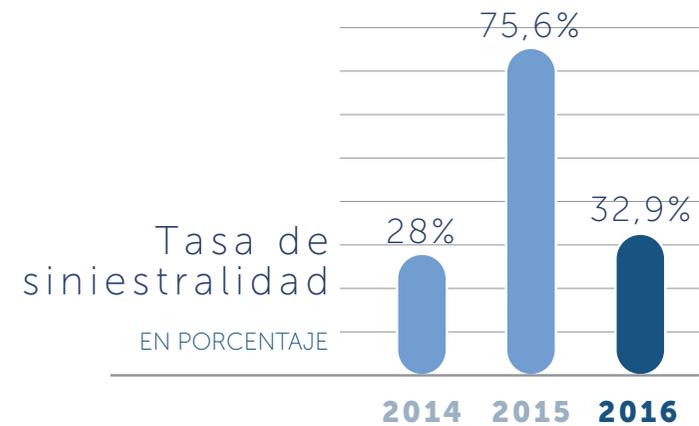
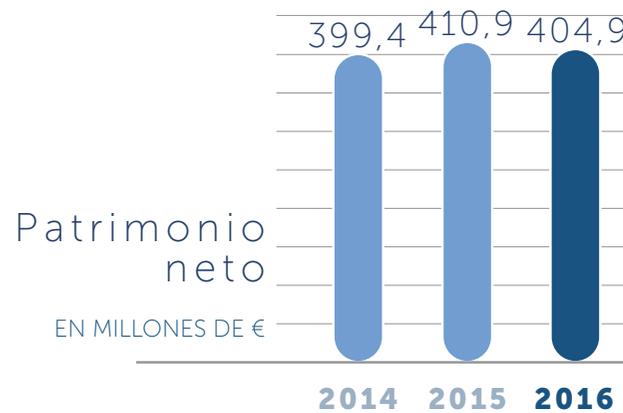
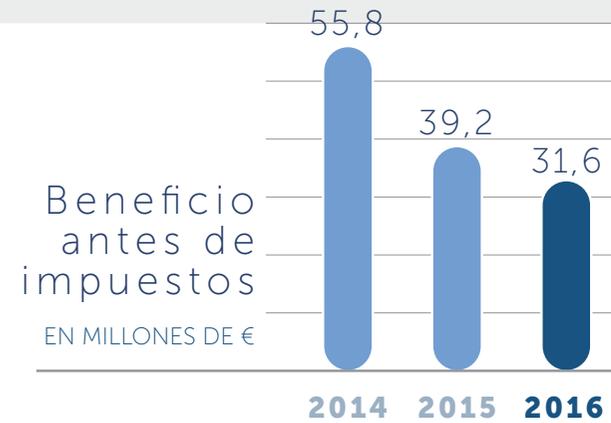
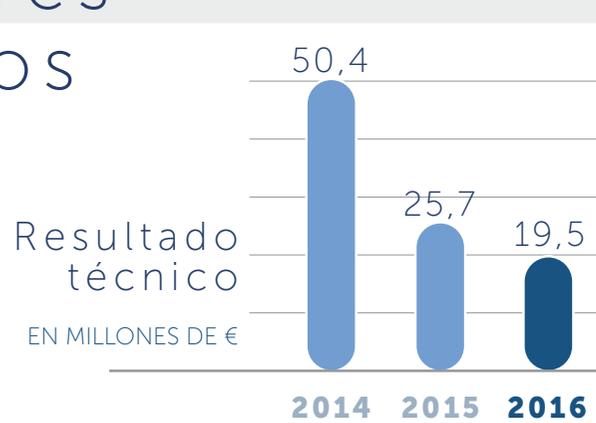
MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTE INFORME

TABLAS GRI



## Indicadores financieros



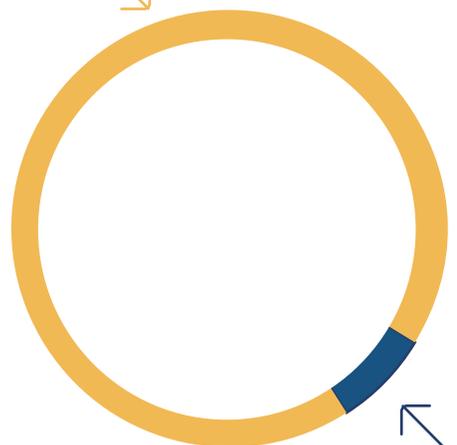
# Seguro emitido

EN PORCENTAJE Y MILLONES DE EUROS

Seguro emitido  
Cuenta Propia

93%

28.184 M€



7%

Seguro emitido  
Cuenta del Estado

2.083 M€





# Los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas



Network Spain  
WE SUPPORT

“CESCE es socia del Pacto Mundial de Naciones Unidas”

## Derechos Humanos

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Poner los medios para asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

## Ámbito Laboral

Principio 3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## Medio Ambiente

Principio 7. Mantener un enfoque preventivo en favor del medio ambiente.

Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Anticorrupción

Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



## Empleo en CESCE España

Número de empleados	431
Porcentaje de mujeres	58%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	40%
Personas con alguna discapacidad en plantilla	11
Número de accidentes con baja	4
Tasa de absentismo	6,1%
Horas de formación (Plan de Formación)	4.393
Horas de formación en seguridad y salud	1.172

## Balance medioambiental de 2016

	2014	2015	2016
Emisiones de gases de efecto invernadero	479,35	577,56	431,80
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	9,59	9,81	10,00
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	2.009	2.089	1.822
Consumo de gas (m <sup>3</sup> /empleado)	40,72	40,61	49,92
Consumo de papel (Kg/empleado)	19,18	18,07	17,17
Nº de copias/impresiones por empleado	4.013	3.962	3.814
Consumo de tóner (unid./empleado)	0,72	0,60	0,56
Papel reciclado (Kg/empleado)	95,34	90,83	91,48

# Compromiso con el buen gobierno

- 2.1** ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO P 15
  - 2.1.1 Junta General de Accionistas P 15
  - 2.1.2 Consejo de Administración P 16
  - 2.1.3 Comité de Dirección P 19
- 2.2** MARCO ÉTICO P 20
- 2.3** GESTIÓN DE RIESGO P 23

2

[VER INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO COMPLETO >](#)

CESCE está regida y administrada por dos órganos de gobierno: la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Posee además, un Comité de Dirección, órgano de coordinación permanente en el que están representadas las unidades de negocio, que se ocupa de la puesta en práctica de la estrategia de la compañía. Durante el ejercicio 2016, CESCE renovó su Consejo de Administración y rediseñó sus comisiones.

2.1

## Órganos de Gobierno Corporativo

2.1.1

### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano de la sociedad. Sus principales funciones son aprobar las cuentas anuales de la compañía y del grupo consolidado, la aplicación del resultado y su distribución, así como validar la gestión del Consejo de Administración.



La Junta General ordinaria se reúne al menos una vez al año de forma ordinaria dentro de los seis primeros meses del ejercicio. En 2016 esta reunión tuvo lugar el 22 de junio.

2.1.2

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración asume las funciones de gestión, representación, administración y vigilancia de la sociedad.

A 31 de diciembre, la composición del Consejo de Administración de CESCE fijada por la Junta General era de quince administradores, si bien había dos vacantes correspondientes a la representación del Sector Público. A la fecha de cierre de este informe, ya se habían cubierto ambas vacantes.

### Nuevo presidente ejecutivo

Durante el ejercicio, se produjo una renovación del Consejo de Administración con la salida de ocho consejeros y la entrada de otros seis.

Entre las nuevas incorporaciones, cabe destacar el nombramiento del nuevo presidente ejecutivo, D. Jaime García-Legaz, en noviembre de 2016. El nuevo presidente ha sido anteriormente Secretario de Estado de Comercio en el Ministerio de Economía y Competitividad, presidente del ICEX y presidente de Invest in Spain.

### PRESIDENTE

**D. Jaime García-Legaz Ponce**

*Presidente de CESCE*

### CONSEJEROS

**D. Álvaro Aresti Aldasoro**

*Director de Global Client Coverage  
Corporate & Investment Banking (CIB) del Grupo BBVA*

**Dña. Cristina Serrano Leal**

*Subdirectora Gral. de Política Comercial con Iberoamérica y América del Norte  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD*

**D. Enrique Pérez-Hernández y Ruiz-Falcó**

*Presidente EUROCOFIN  
(Consejero Independiente).*

**D. Jaime Lionel de Orueta Carvallo**

*(Consejero Independiente)*

**D. Javier Sangro de Liniers**

*Director General de Relaciones Económicas Internacionales.  
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN*

**D. Jaime Ybarra Loring**

*Director General de Banca Mayorista  
BANCO SANTANDER*

**D. Mariano Olmeda Sarrión**

*Subdirector General  
BANCO SANTANDER*

**D. Joaquín Rizo Fernández**

*Secretario General y Director Financiero  
ESPAÑA, S.A. CIA. NACIONAL DE SEGUROS*

**D. Fernando Salazar Palma**

*Subdirector General de Fomento Financiero de la Internacionalización  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD*

**D. Francisco Vallejo Vallejo**

*Presidente  
BANCO SABADELL URQUIJO BANCA PRIVADA*

**Dña. Luisa Camy Gavilanes**

*Abogada del Estado-Jefe  
Secretaría de Estado de Comercio*

**Dña. María Pérez Moro**

*Vocal Asesor Económico  
Ministro de Hacienda y Función Pública*

SECRETARIO NO CONSEJERO

**Dña. María Belén Plaza Cruz**

*Abogado del Estado en la Secretaría de la Junta  
Consultiva de Contratación Administrativa*

VICASECRETARIO NO CONSEJERO

**D. Juan Carlos Alfonso Rubio**

*Secretario General de CESCE*



## Perfil de los consejeros

Todos los consejeros tienen acreditada de forma individual y colectiva ante el Registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la capacidad, formación académica, aptitud y honorabilidad adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

Cada uno de ellos ha manifestado de forma expresa que no incurre en causas de incompatibilidad legal; que no ha resultado procesado o se ha dictado contra él apertura de juicio oral por algún procedimiento penal o mercantil y que no se halla en situación de conflicto de intereses ni de competencia.

De los 15 consejeros que conforman actualmente el Consejo de Administración, 3 son mujeres, lo que supone un 20% del total.

## Rediseño de las comisiones

Para facilitar su labor y optimizar su eficacia, el Consejo de Administración de CESCE se organiza en comisiones. En su sesión de 29 de noviembre de 2016, el Consejo de Administración decidió rediseñarlas y actualizar su funcionamiento de acuerdo con los nuevos requerimientos de Solvencia II.

En primer término, modificó el régimen de asistencia a la Comisión de riesgos por cuenta propia. En segundo lugar, se constituyó una Comisión de Riesgos Empresariales para poder hacer adaptarse a la complejidad y extensión de las Políticas de Riesgos que ha introducido Solvencia II. En tercer lugar, se creó una Comisión de Retribuciones y Contratación de Personal, de acuerdo con los preceptos en materia de Política de Remuneración que establece la nueva legislación. Por último, se racionalizó el reparto de trabajo entre los distintos consejeros ya que todos, al menos, están en una comisión, y ninguno, por regla general, participa en dos o más comisiones.

Tras estas modificaciones, las comisiones del Consejo de Administración de CESCE son las siguientes:

### Comisión de Auditoría y Control:

Integrada por tres consejeros no ejecutivos –dos de ellos independientes–, sus funciones son la supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la compañía y de la información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer.

### Comisión de Riesgos Empresariales:

Está formada por tres consejeros. Entre otras funciones, propone al Consejo la aprobación y revisión de la política y sistema de riesgos, verifica el cumplimiento normativo, eleva un informe de control interno para tomar decisiones estratégicas y presenta el modelo de prevención de delitos penales.

### Comisión de Actividad por Cuenta Propia:

Esta comisión, integrada por cuatro miembros, tiene competencia en todo lo relativo a la cobertura de cuantos riesgos asuma la sociedad por cuenta propia, sea cual sea su naturaleza y, además, cuantas funciones le sean atribuidas por el Consejo de Administración.

### Comisión de Retribuciones y Contratación de Personal:

Formada por tres miembros, colabora con el Consejo de Administración en la configuración de la política y prácticas de remuneración, así como en su aplicación y funcionamiento. Entre otras atribuciones, propone el nombramiento o reelección de los consejeros independientes.



2.1.3.

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano de coordinación permanente en el que participan los responsables de cada dirección o unidades vinculadas con la Presidencia.

Entre las competencias del Comité de Dirección está el asesoramiento al Presidente Ejecutivo y la valoración de aquellas cuestiones que sean relevantes o necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.

Está compuesto por el Presidente Ejecutivo, seis miembros de la Alta Dirección y otros seis representantes de diferentes áreas; en total trece profesionales altamente cualificados y de reconocido prestigio en sus respectivas áreas de dedicación.

Para más información sobre los órganos de Gobierno Corporativo, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016 de CESCE.

*Presidente Ejecutivo:* **D. Jaime García-Legaz Ponce**

*Dirección Área de Cuenta del Estado:* **D<sup>a</sup>. Beatriz Reguero Naredo**

*Dirección Área de Cuenta Propia:* **D. Luis Antonio Ibáñez Guzmán**

*Secretario General:* **D. Juan Carlos Alfonso Rubio**

*Dirección Financiera:* **D<sup>a</sup>. Pilar Andrés Hernán**

*Dirección de Recursos Humanos:* **D. Francisco Gea Barberá**

*Dirección de Sistemas y Organización:* **D. Mariano Arnáiz Mateo**

*Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda:* **D<sup>a</sup>. Inés Menéndez de Luarda Bellido**

*Dirección Comercial España, Francia y Portugal:* **D. Alejandro Gandía Alapont**

*Dirección Comercial Latinoamérica:* **D. Jesús Urdangaray López**

*Dirección de Marketing y Comunicación:* **D<sup>a</sup>. Isabel Colomina Casaus**

*Unidad de Riesgos Empresariales:* **D. José Manuel Val López**

*Unidad de Asesoría Jurídica:* **D. Jaime de Miguel Muñoz**

COMITÉ DE DIRECCIÓN a 31 de diciembre de 2016



## Marco ético

### 2.2

#### 2.2.1

### Código Ético

La cultura de CESCE se basa en el respeto de los principios fundamentales en los valores recogidos en su Código Ético. El 29 de noviembre de 2016, el Consejo de Administración aprobó una actualización del Código Ético aprobado en 2014, junto al nuevo Comité de Cumplimiento, el Plan de Prevención de Riesgos Penales y el Comité Responsable del mismo.

El nuevo Código Ético de CESCE, aprobado en noviembre de 2016, define y desarrolla los fundamentos que han de aplicarse a los negocios y actividades del grupo CESCE y las pautas de comportamiento exigibles en relación con sus clientes, empleados y directivos, proveedores, colaboradores y terceros, y en las actuaciones desarrolladas por dichos colaboradores, empleados y directivos.



## Principios del Código Ético de CESCE

Cumplimiento del marco legal y normativo

Actuación socialmente responsable

Comportamiento ético en el desarrollo del negocio

Compromiso recíproco del grupo CESCE y sus empleados

Política de Incompatibilidades

Relaciones con los proveedores

Comunicación e imagen

Compromiso con el medio ambiente

Para garantizar el correcto cumplimiento del nuevo Código Ético, CESCE cuenta con órganos y procedimientos específicos. Dichos órganos deben fomentar el conocimiento y la aplicación de los principios.

A estos efectos, el nuevo Código Ético mantiene la vigencia del Comité Ético creado en el año 2014, redefiniendo sus funciones y planteándose como un Comité de Cumplimiento, así como la figura de un Responsable de Cumplimiento. Ambas figuras tienen como objetivo identificar las deficiencias en controles y procesos internos que puedan poner en riesgo la integridad corporativa, así como verificar el control efectivo y cumplimiento de los criterios y pautas de actuación del Código Ético.

El incumplimiento de las disposiciones legales, políticas, procedimientos y otros criterios de actuación ética contenidos en el Código Ético y resto de normas internas, puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias aplicables conforme a lo previsto en la legislación laboral.

### Canal de Denuncias

Los empleados y directivos están obligados a poner de manifiesto aquellas situaciones éticamente cuestionables o que pueden calificarse como un incumplimiento de la legalidad vigente.

La compañía tiene implementado un Canal de Denuncias para que todos los empleados y grupos de interés de CESCE puedan informar acerca de incumplimientos relacionados con los principios y valores del Grupo CESCE recogidos en el Código.

Existe un procedimiento aprobado por CESCE del funcionamiento del Canal de Denuncias del Grupo CESCE que ha de ser conocido por toda la plantilla y está a disposición de todo el personal en la intranet "Todos en Grupo" y en la página web de CESCE.



En todo caso y en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante carta postal a la calle Velázquez, núm. 74 de Madrid o a la dirección de correo electrónico: [gestion.responsable@grupocesce.es](mailto:gestion.responsable@grupocesce.es)

El Código Ético está disponible para todos los interesados en la web corporativa.

2.2.2

## Políticas internas y funciones de gobierno

Además del Código Ético, CESCE cuenta con normas internas que regulan las funciones de gobierno. De acuerdo con lo previsto por la Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión, y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR), el sistema de gobierno de CESCE incorpora políticas escritas de gobierno corporativo con una separación adecuada de funciones: Gestión de Riesgos, Verificación del Cumplimiento, Auditoría Interna y Actuarial, así como en relación con la Externalización de Funciones o actividades.

En la sesión del Consejo de Administración de 18 de enero de 2016 se aprobaron las Políticas de Remuneración, Cumplimiento, Actuarial, Auditoría interna y Externalización.

### Política de Remuneración

Se recoge en cuatro documentos: Política general de remuneración de CESCE, Política de remuneración de Consejeros, Política de remuneración del Colectivo identificado (de incidencia importante en el perfil de riesgo de la compañía), y otras especificaciones aplicables a la remuneración del Colectivo Identificado conforme al Reglamento delegado UE 2015/35.

### Política de Cumplimiento Normativo

Se define a nivel general, y dentro del ámbito del Grupo CESCE. El objetivo de esta política es la determinación y evaluación del riesgo de sufrir sanciones legales o administrativas y pérdidas financieras o daños reputaciones por el incumplimiento de leyes o por requerimientos administrativos aplicables a la actividad de la compañía.

### Auditoría Interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La Unidad de Auditoría Interna desarrolla sus actividades conforme a esta Política y los Estatutos y Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna.

### Externalización

Se define como un acuerdo con una entidad legal diferente, externa o perteneciente al grupo, que se constituye como el proveedor de un servicio externalizado, para la realización de un determinado proceso, subproceso o actividad crítica (función o servicio) por un período de tiempo determinado. Las dos funciones calificadas como tal son la externalización de la gestión de la actividad de CESCE en la sucursal de Francia y la de las infraestructuras tecnológicas y explotación.



CESCE cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos para detectar, evaluar y responder a todas aquellas eventualidades que, de producirse, pudieran afectar al desarrollo de sus objetivos. Durante el año 2016 implementó un modelo de cumplimiento normativo y de prevención de responsabilidad penal y mejoró sus sistemas de control.

Los principales órganos encargados de la supervisión y evolución del tratamiento de los riesgos, desde la fase inicial donde se detectan hasta la fase final donde se mitigan, son: Unidad de Riesgos Empresariales, Unidad de Auditoría Interna, Comisión de Riesgos Empresariales, Comisión Delegada de Auditoría y Control, y Consejo de Administración.

La Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE, creada en 2013, vigila y garantiza la correcta actuación de la propia empresa ante los riesgos empresariales. Depende directamente de la Presidencia y, de forma funcional, del Consejo de Administración. Engloba todas las unidades cuya misión son de control interno y de gestión.

## Gestión de riesgos

2.3



La compañía cuenta, asimismo, con diferentes controles para garantizar la calidad, transparencia y legalidad de todas sus actuaciones, incluidas las contables. Estos sistemas de control son: el auditor de cuentas –este año KPMG Auditores–, el Tribunal de Cuentas y la Auditoría de Calidad.

### **Objetivos de la gestión y control de los riesgos**

Los principales riesgos de CESCE, agrupados en función de su repercusión sobre los procesos clave, son el riesgo técnico-asegurador, el riesgo de crédito, los riesgos de mercado y de liquidez, y el riesgo operacional.

Para identificarlos, la unidad de control interno ha elaborado un mapa de riesgos, que permita dar a conocer, y posteriormente analizar y tomar decisiones sobre los principales riesgos. La finalidad última de este proceso de evaluación e identificación de riesgos es mitigar el posible impacto de los mismos en los estados financieros de la compañía.

### **Implantación del modelo de cumplimiento normativo**

Hasta el mes de diciembre de 2016, la función de verificación de Cumplimiento Normativo estaba asignada a la Unidad de Riesgos Empresariales, quien preparó la Política de Cumplimiento Normativo.

A lo largo de 2016, ha identificado los Riesgos Normativos de entre los relacionados en el Mapa de Riesgos General, para poder hacer un seguimiento de ellos a través de los controles periódicos que se han llevado a cabo en la herramienta Implementa. Dicha labor se ha centrado en la identificación de los riesgos de Cumplimiento que, en caso de producirse, podrían dar lugar a pérdidas económicas, financieras o



reputacionales en la compañía. Los riesgos así definidos fueron objeto de identificación, análisis y evaluación.

Con la colaboración de Servicios Jurídicos, se ha llevado a cabo un seguimiento diario de las novedades legislativas y se ha implementado un Canal de Denuncias, además de desarrollar un sistema sancionador.

### **Implantación del modelo de prevención de responsabilidad penal**

El 29 de noviembre 2016, el Consejo de Administración de CESCE aprobó el modelo de Prevención de Delitos. Un mes más tarde el Consejo de Administración de CESCE trasladó a la Secretaría General la responsabilidad de llevar a cabo la función de verificación de Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos Penales.

Además de informar al Consejo de Administración de un resumen de la legislación más importante publicada o que ha entrado en vigor en el presente ejercicio, la Secretaría General ha elaborado un Plan de Prevención de Riesgos Penales y ha establecido un Mapa de Riesgos Penales.

### **Lucha contra el fraude**

CESCE considera el fraude como un riesgo operacional más. La compañía dispone de un Comité Global de Riesgo de Fraude con representación de todas las áreas, que analiza las políticas y procedimientos de la matriz y de sus filiales en Latinoamérica, elabora y renueva los criterios aplicables a la prevención y la lucha contra el fraude, y discute las acciones que realizadas por las respectivas áreas.

Para evitar el fraude, existen también procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones en las que participen sociedades

incluidas en otras operaciones previamente clasificadas como fraudulentas. A tal fin, CESCE dispone de una base de datos en la que se gestionan los expedientes que han sido clasificados dentro de este riesgo.

En su lucha contra el fraude, CESCE colabora con diferentes instituciones, comisiones y departamentos de otras entidades, además de cooperar con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

**“** *En noviembre de 2016, el Consejo de Administración de CESCE aprobó el modelo de Prevención de Delitos”*



# Compromiso con sus grupos de interés

## 3.1 EMPLEADOS P 28

3.1.1 Empleo en CESCE España P 29

3.1.2 CESCE, Empresa Familiarmente Responsable P 33

3.1.3 Gestión de talento P 39

## 3.2 CLIENTES P 42

## 3.3 PROVEEDORES P 48

## 3.4 COMUNIDAD P 51



CESCE está comprometida con los colectivos con los que se relaciona y con las comunidades a las que afecta su actividad.



## Grupos de interés





3.1

## Empleados

CESCE aspira a ser una referencia en el trato a sus empleados, promoviendo su desarrollo profesional y personal en un entorno laboral igualitario y seguro. Como muestra de su compromiso, firmó en 2016 el II Plan de Igualdad “Seguimos adelante” y obtuvo la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que otorga la Fundación Más Familia.

La plantilla del Grupo CESCE estaba formada, al término del ejercicio 2016, por 1.462 profesionales de distintas nacionalidades, que desarrollaban su labor en la matriz española, en sus filiales de información y servicios (Informa D&B y CTI) y en las compañías latinoamericanas integradas en el Consorcio Internacional de Seguros de Crédito, donde tiene una participación mayoritaria.

Como consecuencia de la integración operativa de las filiales americanas, la plantilla del Grupo CESCE es hoy un equipo integrado, multicultural y representativo de los diferentes países donde ofrece sus servicios: España (1.070 profesionales), Portugal (137), México (28), Brasil (40), Perú (41), Colombia (103), Venezuela (23) y Chile (20).

La relación entre CESCE y sus empleados se rige por la legislación laboral de cada país y por el respeto a los Derechos Humanos y labo-



rales reconocidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que es socia desde 2015.

Más allá de estos principios, CESCE se compromete en su Código Ético a propiciar entornos igualitarios y saludables, exentos de discriminación, y a proporcionar a sus empleados oportunidades de desarrollo personal y profesional, siempre desde el respeto a la dignidad de las personas y a sus derechos.

En el ámbito internacional, cabe destacar la adhesión de CESCE Portugal al Acuerdo Colectivo Estatal del Sector Seguros 2016-2018.

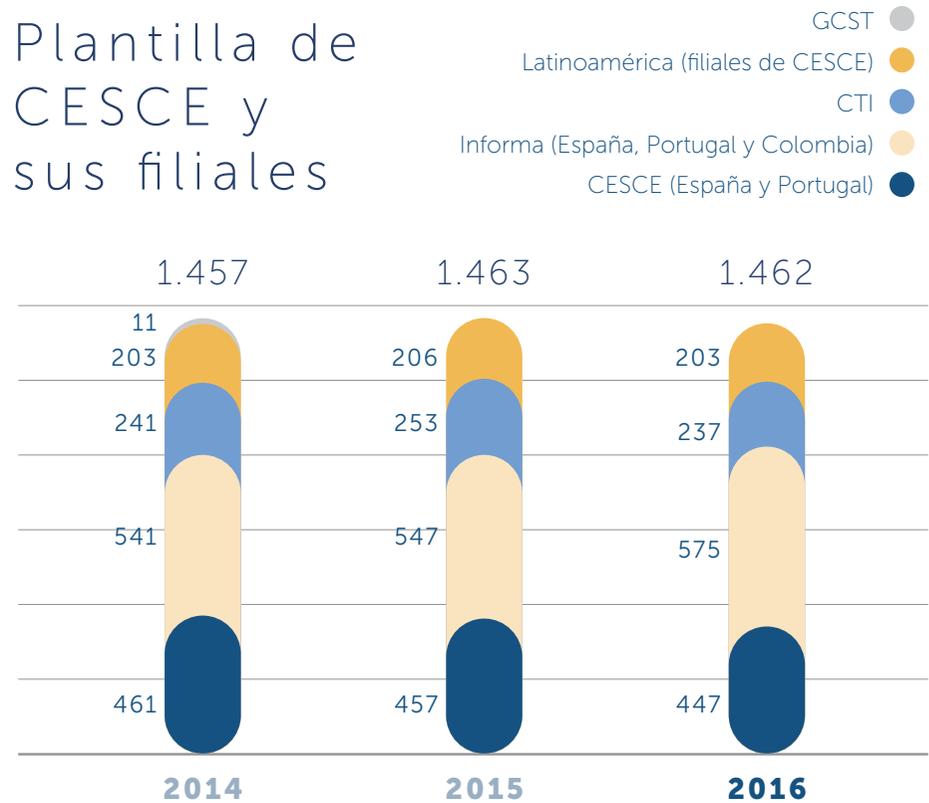
3.1.1

### Empleo en CESCE España

Al cierre del año, 431 personas trabajaban en CESCE España –perímetro al que se circunscribe la información sobre la gestión de los recursos humanos que se desglosa a continuación–, nueve menos que en 2015.

Cada empleado de CESCE desarrolla su labor en función de su trabajo, conocimientos y habilidades. Como fiel reflejo de su modelo de negocio \_que pone el foco en el cliente, asegurando sus riesgos comerciales a través del conocimiento analítico aplicado al seguro comercial\_ más de la mitad de la plantilla está adscrita a las direcciones Técnica (163 personas), Comercial (78 personas) y Sistemas y Organización (41 personas).

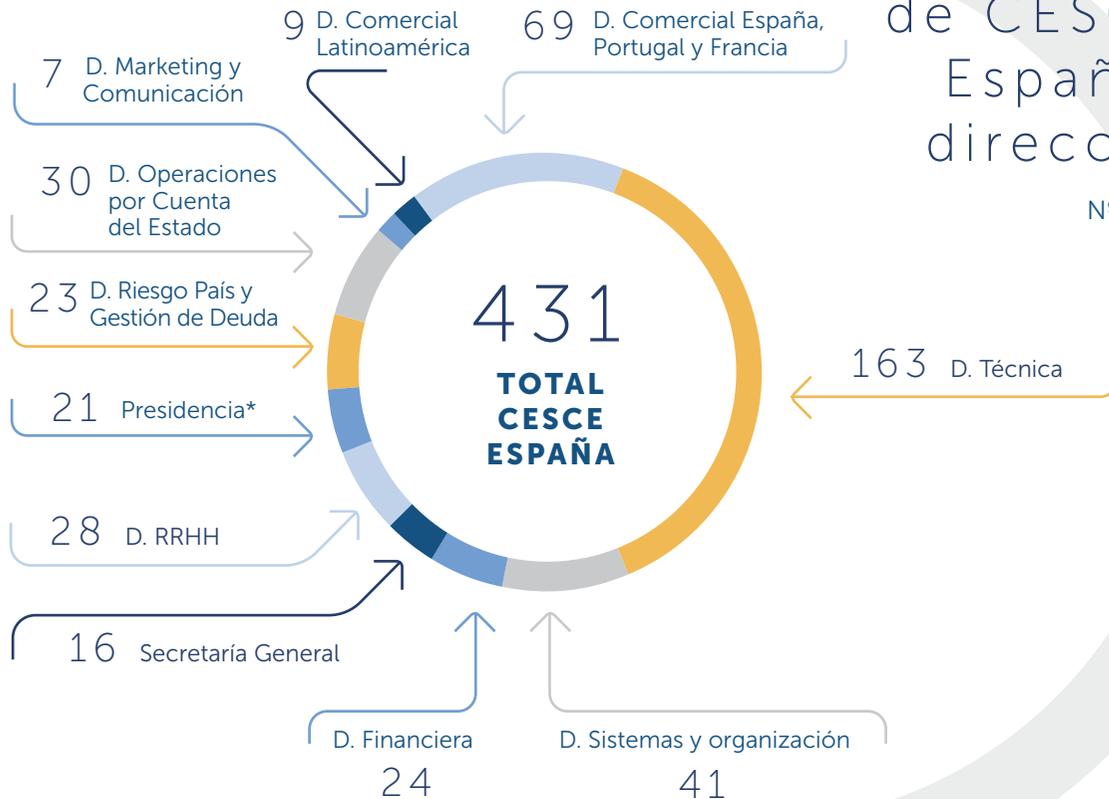
### Plantilla de CESCE y sus filiales





## Distribución de la plantilla de CESCE en España por direcciones

Nº EMPLEADOS



(\* Incluye Unidad de Riesgos Empresariales)

Por áreas geográficas, la mayoría del personal se concentra en la sede central de Madrid (85%).

### Estabilidad

Uno de los rasgos que mejor define el empleo en CESCE es la estabilidad. Así, el 98% de los trabajadores cuentan con un contrato indefinido y el 99% desempeña su función a tiempo completo.

Durante el ejercicio 2016, la compañía siguió favoreciendo el empleo de calidad al presentar a la Dirección General de Patrimonio del Estado, organismo que autoriza la contratación en CESCE, 14 memorias justificativas para la contratación indefinida, bien por consolidación de empleo, bien por nueva contratación. Además, presentó otras nueve memorias para la contratación temporal de profesionales.

Sus esfuerzos por ofrecer las mejores condiciones laborales posibles tienen su reflejo en la fidelidad de los empleados: la antigüedad media se sitúa en los 22 años. Además, en el año 2016 todos los empleados que se acogieron a bajas por maternidad o paternidad (6 mujeres y 2 hombres) se han reincorporado una vez finalizado el descanso.

### Diversidad

La plantilla aúna diferentes perfiles. En general, los empleados se caracterizan por su especialización y alta formación: el 52% son licenciados, el 23% son diplomados y el 25% tienen una formación de tipo medio.



**“** *CESCE integra un porcentaje de personas discapacitadas superior al exigido por la ley”*

Buena parte de ellos cuenta con una dilatada experiencia laboral en el sector asegurador. El 52,4% de la plantilla tiene 50 o más años; el 44,5% tiene entre 35 y 49 años, y solo el 3% de los profesionales es menor de 35 años.

En cuanto a la distribución por género, 251 son mujeres y 180 hombres. El porcentaje de empleo femenino, el 58% del total, es superior al del sector, especialmente en los puestos más cualificados: el 40% de los directores y jefes de unidad son mujeres. En el caso de los puestos técnicos este porcentaje se eleva al 52% y en los puestos administrativos, al 78%.

CESCE integra personas discapacitadas de acuerdo con su compromiso con la diversidad. Al cierre del ejercicio, 11 personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía trabajan en la compañía, cifra superior a la exigida por la ley.

Toda la plantilla está cubierta por el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para entidades de Seguro, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. A este marco general se unen los acuerdos alcanzados con la Representación Legal de los Trabajadores, que han mejorado diferentes aspectos del citado convenio.

## **No discriminación**

CESCE protege la diversidad de su plantilla siguiendo una Política de Tolerancia Cero ante Actos Discriminatorios. Esta política, redactada en 2008, supuso la adhesión al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo, por lo que se compromete a evitar supuestos de discriminación por raza, sexo, religión y opinión, así como el acoso sexual, el acoso laboral y los tratos vejatorios y humillantes.

Para asegurar la aplicación de esta política, se ha dotado de un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores, que forma parte de la normativa interna de la compañía y que se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa.

En 2016, no se abrió ningún expediente relativo a prácticas discriminatorias ni de acoso.



## Plantilla

Por categoría laboral y género

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Presidente	1	1	0
Directores	10	6	4
Jefes de Unidad	42	25	17
Técnicos	251	120	131
Administrativos	127	28	99
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>180</b>	<b>251</b>

## Plantilla

Por edades y género

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
De 25 a 29 años	4	2	2
De 30 a 34 años	9	6	3
De 35 a 39 años	32	11	21
De 40 a 44 años	80	26	54
De 45 a 49 años	80	31	49
De 50 a 54 años	97	40	57
De 55 a 59 años	87	37	50
Mayor o igual a 60 años	42	27	15
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>180</b>	<b>251</b>

**“** *CESCE sigue una Política de Tolerancia Cero ante Actos Discriminatorios* **”**



3.1.2

## CESCE, Empresa Familiarmente Responsable

CESCE recibió en 2016 la acreditación de Empresa Familiarmente Responsable que otorga la Fundación Más Familia, en reconocimiento a su labor a favor de la conciliación profesional y laboral, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional, la diversidad y la satisfacción y el bienestar de sus empleados.

La nueva acreditación supone para CESCE dotarse de un modelo y una metodología que permite el análisis, la valoración y la administración de las medidas existentes para alcanzar el equilibrio entre vida y trabajo, al tiempo que orienta respecto a decisiones futuras. Implica, asimismo, un proceso de análisis, evaluación y mejora continua.

La Fundación Más Familia ha valorado las buenas prácticas adoptadas en los últimos años por CESCE, categorizándolas en cuatro grandes grupos:

- **Flexibilidad:** CESCE es flexible tanto en los horarios de entrada y de salida, como en los de comida. Entre otras ventajas, los empleados disfrutan de una jornada intensiva los viernes y todos los días laborables en verano y tienen libertad para distribuir una parte de sus vacaciones en cualquier periodo del año. Además, la empresa pone a disposición de sus empleados equipos tecnológicos para evitar viajes o para trabajar fuera de la oficina en caso necesario.

- **Calidad del empleo:** Los empleados de CESCE cuentan con beneficios sociales, como subvenciones de seguros médicos privados, planes de pensiones y seguros de vida, que mejoran las condiciones establecidas en su convenio colectivo. Disponen también de préstamos hipotecarios y anticipos en condiciones beneficiosas, cheques de vacaciones y descuentos en actividades culturales y familiares. Estos y otros beneficios se mantienen tanto en caso de incapacidad temporal como en el supuesto de jornada laboral reducida.
- **Desarrollo personal y profesional:** La compañía ofrece a sus empleados formación para desempeñar su labor, generalmente de forma presencial y en horario laboral. Adicionalmente, les ayuda económicamente para cursar estudios oficiales o idiomas.
- **Apoyo a la familia:** Durante el curso escolar, los hijos de los empleados reciben ayudas económicas para guarderías y estudios académicos. Además, la compañía extiende la subvención a las pólizas de asistencia sanitaria antes citadas al cónyuge, pareja de hechos e hijos del empleado.

Este amplio catálogo de beneficios sociales es gestionado con criterios de transparencia y no discriminación.

### Clima laboral positivo

Con motivo de la presentación a la certificación EFR, se realizó una encuesta a toda la plantilla para analizar el conocimiento y valoración de las medidas de conciliación personal y profesional existentes hasta el momento, encuesta en la que participó el 74% de la plantilla.

De la encuesta se desprende que hay una percepción positiva (66%) de las medidas y un ambiente proclive a seguir trabajando en el terreno de la conciliación.



## Entorno profesional igualitario

El primer paso para favorecer la vida laboral y personal es crear un entorno igualitario, que permita el desarrollo personal y profesional de todos los empleados, independientemente de su sexo.

Con este propósito, de acuerdo con la Representación Legal de los Trabajadores, CESCE aprobó en 2016 el II Plan de Igualdad CESCE, donde se establecen nuevas medidas relativas a la promoción profesional, a la ordenación del tiempo de trabajo, a la prevención del acoso y a la violencia de género.

CESCE siguió avanzando en la igualdad efectiva entre hombres y mujeres con la puesta en marcha del II Plan de Igualdad "Seguimos a la par", que completa y mejora el anterior, aprobado en 2010 en cumplimiento de la LO 3/2007 y el Convenio Colectivo Sectorial.

El nuevo plan, fruto del consenso entre la empresa y los representantes de los trabajadores, confirma los avances del plan anterior e incorpora nuevas medidas que refuerzan el compromiso de CESCE con la igualdad y la no discriminación:

- Diseño de un plan de formación específico para impulsar la promoción entre los niveles 4 a 3 y 5 a 4.
- Extender la reducción de jornada por guarda legal a las personas que tengan a su cargo algún menor de trece años.

## II Plan de Igualdad de CESCE "Seguimos a la par"

- Garantizar el retorno a la jornada partida completa a todos aquellos empleados que hubieran solicitado la jornada continuada por cuidado de hijos.
- Prolongar hasta el 31 de enero del año siguiente la fecha límite para el disfrute de las vacaciones.
- Dar la posibilidad de fraccionar la parte del permiso por enfermedad con ingreso de progenitores, hijos o cónyuge, que coincida con días laborables.
- Mejorar el procedimiento de gestión de situaciones discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores.
- Ofrecer a la persona víctima de violencia de género la posibilidad de un anticipo especial de nómina de hasta dos mensualidades de su retribución dineraria fija.



La firma del II Plan de Igualdad, que coincidió con el Día Internacional contra la Violencia de Género, ejemplifica la capacidad de la Dirección de RR.HH. y la Representación Legal de los Trabajadores para buscar y alcanzar espacios de diálogo en beneficio de los empleados.

Con objeto de garantizar el cumplimiento del plan, CESCE cuenta con una Comisión de Igualdad de Oportunidades.



## Acuerdos laborales en 2016

Además de la firma del II Plan de Igualdad, el diálogo con la representación de los trabajadores ha dado como resultado un acuerdo para instrumentar en CESCE la aplicación del incremento retributivo, contemplado en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016.

Durante el ejercicio, se celebraron también las elecciones parciales a la Comisión de Control del Plan de Pensiones de CESCE, que se desarrollaron satisfactoriamente y sin incidencias.

Periódicamente, CESCE mantiene contactos con la Representación Sindical, en los foros habituales de encuentro como, entre otros, la Comisión de Seguridad y Salud Laboral (cuatro ordinarias), Comisión de Control del Plan de Pensiones, de Calendario Laboral y Formación.

## Ordenación del tiempo de trabajo

La jornada habitual en CESCE es de 1.700 horas anuales, distribuidas en jornada partida de lunes a viernes, aunque algunos trabajadores prestan sus servicios en modalidad de jornada continua en horario de mañana.

A 31 de diciembre, cuatro personas disfrutaban de la jornada reducida, todas ellas mujeres.

## Seguridad y salud laboral

En el año 2016 se produjeron seis accidentes de trabajo leves –cuatro de ellos con baja médica y dos sin baja médica–, de los cuales cinco se han producido *in itinere*. Los empleados afectados se reincorporaron a su puesto en un corto espacio de tiempo.

## Seguridad y salud en CESCE

### Siniestralidad

Número de accidentes	6
Accidentes con baja	4

### Absentismo

Tasa de absentismo	6,1%
Número de horas perdidas	48.344

### Campañas de prevención

Reconocimientos médicos	296
Personas vacunadas contra la gripe	50
Participantes campaña detención glaucoma	136

### Formación en seguridad y salud

Horas de formación	1.172
Número de asistentes	159

### Campañas de promoción del bienestar

Horas de formación	324
Número de asistentes	128

“Una de las prioridades de CESCE es preservar la salud de sus empleados y mejorar las condiciones de seguridad”

La tasa de absentismo se situó en el 6,1%, siendo mayor en mujeres (4,4%), que en hombres (1,7%). La causa principal del absentismo fue la incapacidad temporal, que supuso el 4,58%, aunque es reseñable la asistencia a consulta médica (0,51%) y otros permisos retribuidos contemplados en convenio colectivo (0,73%).

Una de las prioridades de CESCE es preservar la salud de sus empleados y mejorar las condiciones de seguridad en sus centros de trabajo. Con este propósito, en 2016 realizó distintos reconocimientos, impartió formación especializada y lanzó distintas campañas de promoción de una conducta saludable.

Dentro de su Plan de Vigilancia de la Salud, realizó 269 reconocimientos médicos a través de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales externo. Por octavo año consecutivo, ejecutó una Campaña de Vacunación de la Gripe Común, que benefició a 50 personas, y puso en marcha una Campaña de Detección Precoz de Glaucoma, con 136 participantes.



Paralelamente, el Comité de Seguridad y Salud Laboral planificó y ejecutó talleres de formación específica relacionados con la salud laboral: Taller de Sensibilización Vial (49 participantes), Talleres de Gestión del Estrés y Energía Personal (28 asistentes); Taller de Alimentación y Salud (50), Taller de Ejercicio y Salud (50), Curso Práctico de Equipos de Primera Intervención en Caso de Emergencia y Formación en Primeros Auxilios (49).

Como novedad en 2016, CESCE lanzó una línea de comunicación específica para la promoción de hábitos saludables. Esta nueva línea de comunicación, producto de la colaboración entre la Unidad de Relaciones Laborales y la Unidad de Comunicación Interna, se articula en torno a tres ejes:

- Campañas de prevención y salud laboral para la difusión de todas las actividades de protección de la salud dentro de la empresa. Se informa también de los días internacionales de distintas enfermedades (cáncer de piel, de mama...)
- Fomento de actividades deportivas, con la coordinación de la participación de empleados en cinco carreras.
- Creación de la sección en la Intranet corporativa "Deportistas en...", con ocho entrevistas a deportistas de CESCE y filiales.

## Comunicación

CESCE dispone de canales específicos de comunicación interna. Los más destacados son la cadena de mando y la Intranet corporativa "Todos en Grupo", al que pueden acceder los empleados de CESCE y sus filiales. Este canal de comunicación *online* cuenta con 678 usuarios en CESCE y una media de uso diaria del 80% de la plantilla.

Además, la compañía organiza sesiones específicas para directivos y sesiones divulgativas sobre temas específicos, elabora documen-

tos y hace llegar sus mensajes a los empleados a través de correos electrónicos y carteles.

A lo largo de 2016, la estrategia de comunicación se articuló en torno a seis hitos:

- Presentación interna del nuevo Presidente, con la organización de la Primera Reunión de Directivos y la posterior publicación del resumen de la misma.
- Implantación de Solvencia II: realización de una sesión informativa específica para Jefes de Unidad y Responsables, grabada y difundida al resto de la plantilla.
- Nueva línea de comunicación de Hábitos Saludables.
- Obtención de la Certificación Energética ISO 50.001.
- Certificación de CESCE como Empresa Familiarmente Responsable, con la elaboración de una encuesta a los empleados, difusión de los resultados y elaboración del documento "CESCE EFR: valoramos vida y trabajo"
- Campaña de comunicación de "Seguimos avanzando. II Plan de Igualdad de CESCE".

Además de las campañas de comunicación interna previamente mencionadas, anualmente se realiza la Convención Comercial, en la que participan los empleados de todas las áreas, y el Cóctel de Navidad.

“ La Intranet cuenta con una media de uso diario del 80% de la plantilla ”

Con el objetivo de favorecer el contacto entre los empleados y fomentar un buen clima laboral, la compañía subvenciona el Grupo de Empresa, al que pertenece el 95% de la plantilla, que organiza numerosas actividades deportivas, culturales y de ocio para realizar en familia.

3.1.3

## Gestión de talento

Como empresa de participación estatal mayoritaria, la contratación en CESCE está sometida a la autorización de Patrimonio del Estado, para lo cual se exige la presentación de memorias justificativas.

### Promoción interna

CESCE reconoce el progreso profesional y la asunción de responsabilidades a través de tres vías de promoción:

- El convenio colectivo, que regula la promoción entre los Grupos Profesionales II y III.
- El II Plan de Igualdad de CESCE “Seguimos A la Par, por el que se acuerda regular los ascensos al grupo I (de nivel 4 a nivel 3) y la



promoción dentro del Grupo II (de nivel 5 a nivel 4), a través de un Programa Formativo Específico.

- Las propuestas de las direcciones.

## Retribuciones

Con su política de retribuciones, CESCE intenta ofrecer a sus empleados un salario competitivo en línea con los ofrecidos en el sector.

La compañía aplica anualmente los incrementos salariales derivados del convenio o norma de aplicación, reconoce la asunción de responsabilidades y el rendimiento a través de incrementos salariales adicionales y refuerza la consecución de los objetivos de ventas y recuperaciones a través de sistemas de incentivos específicos para estas áreas.

Cuenta, asimismo, con un sistema de dirección por objetivos (DPO) que afecta básicamente a directores y jefes de unidad, entre otros.

No obstante, la aplicación anual de estos principios generales está condicionada y delimitada por la Ley de Presupuestos Generales del Estado y otras normas que aplican a CESCE como empresa perteneciente al Sector Público Estatal.

Más de  
4.300  
horas de  
formación

Para alimentar el capital intelectual de la empresa y favorecer el desarrollo de la carrera profesional de cada empleado, la compañía desarrolla un Plan Anual de Formación, de acuerdo con los requerimientos de la plantilla.

En 2016, invirtió 74.463 euros en tres tipos de formación:

- Formación corporativa: 517 personas participaron en 15 cursos sobre asuntos que afectan al negocio (Solvencia II, PC virtual y cambio al mundo Google, Calidad de atención de cliente en la Cuenta del Estado y Competencias)
- Formación individualizada sobre temas específicos, a demanda de las direcciones, que se concretaron en 30 cursos a los que asistieron 44 empleados.
- Ayudas individuales al estudio: Se han aplicado 61 ayudas, equivalentes a 1.220 horas de formación.

## Formación

**4.393** HORAS DE FORMACIÓN

**74.463** EUROS INVERTIDOS

**322** EMPLEADOS

TASA DE ALCANCE **74%**

La labor formativa de CESCE se extiende a los alumnos de diferentes centros superiores, a los que da la oportunidad de hacer prácticas en la empresa. Así, colabora con el ICEX en el Programa de Prácticas en Instituciones Financieras y de Internacionalización, así como en el programa de Becas de Internacionalización ICEX (2ª Fase). Asimismo, mantiene convenios de cooperación educativa para la realización de prácticas con la Universidad Pontificia de Comillas, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid y Universidad de Sevilla.

## Clientes

CESCE construye relaciones comerciales a partir de la confianza de sus clientes, por lo que focaliza su estrategia en entenderlos, enriquecer su experiencia de compra y satisfacer sus necesidades de negocio mediante soluciones y servicios flexibles, que le ayudan a crecer. Con este propósito, mantiene una interlocución constante con una estrategia omnicanal.

CESCE centra su negocio en la satisfacción de sus más de 140.000 clientes en todo el mundo. De ellos, 8.000 son empresas que se benefician de sus soluciones de seguro de crédito y más de 5.500 son clientes de caución en España y Latinoamérica. El resto son usuarios de información y servicios de sus filiales Informa D&B y CTI.

Como Agencia de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado gestiona, además, los riesgos a la internacionalización de las empresas españolas. CESCE no solo facilita su entrada en nuevos mercados, sino que les ayuda a hacerlo de forma responsable al supeditar la cobertura al cumplimiento de una serie de requisitos sociales y medioambientales.



## Una cartera muy diversificada

En España, CESCE cubre con sus soluciones de seguro comercial, financiación y consultoría las necesidades de negocio de clientes en todo el territorio nacional.

Su cartera comercial está formada por empresas de todos los sectores de actividad, sin que ninguno de ellos tenga un peso destacable en el negocio y represente, por tanto, un riesgo para su sostenibilidad a medio plazo.

Cabe destacar el apoyo prestado a las pymes, de acuerdo con el importante papel que juegan en la economía nacional y en la recuperación económica. Así, el 76% de las empresas que contratan los servicios de CESCE son pequeñas empresas que facturan menos de 10 millones de euros.

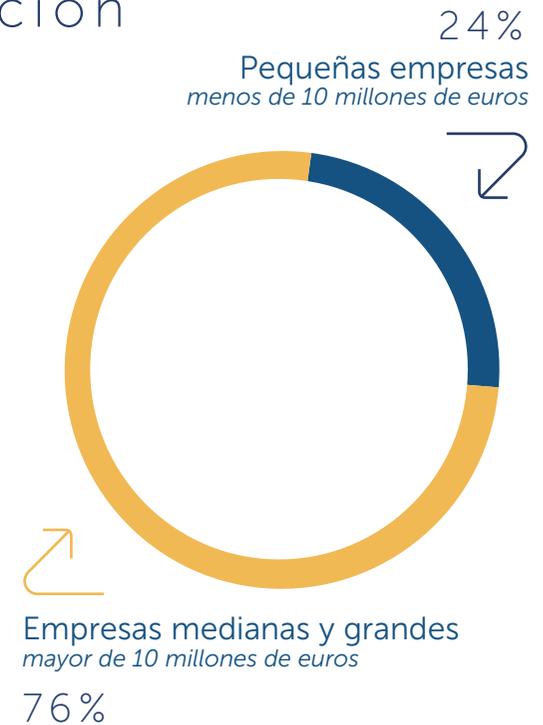
## Una relación de asociación

Con todos los clientes, CESCE mantiene una relación de "asociación": ellos proporcionan a la compañía datos de su negocio, ventas y cobros, mientras que la compañía procesa esta información y la cruza con otras bases de datos para proporcionar soluciones integrales que les ayudan a crecer y a gestionar sus riesgos.

La flexibilidad es uno de las claves del éxito comercial de CESCE. El cliente elige en cada momento y en cualquier lugar la cobertura y servicios que desea seleccionar según sus necesidades. Dispone para ello de un sistema omnicanal, que combina la comodidad de su plataforma digital CESNET con el trato personalizado que ofrecen sus 100 agentes y 24 oficinas comerciales de Europa y Latinoamérica.

## Cientes de CESCE por facturación

EN PORCENTAJE





“ *En 2016, CESCE  
potenció su  
programa de  
escucha activa* ”

## Conocimiento del cliente

El conocimiento analítico del cliente es crítico para mejorar su experiencia e incrementar, en consecuencia, su vinculación, lealtad y prescripción. Por eso, la compañía adaptó en 2016 su plataforma de CRM (Customer Relationship Management) a los nuevos servicios y soluciones, incorporando sus novedades funcionales y el perfil del cliente que los utiliza, diferente al del tomador del seguro tradicional. A lo largo del ejercicio, esta plataforma CRM se consolidó como herramienta de gestión de clientes en las filiales de Latinoamérica.

CESCE avanzó, además, en el desarrollo de las políticas de Customer Experience, que aumentan la fidelización de los clientes en un sector

muy competitivo en el que no basta con diferenciarse por la calidad de los productos ofertados, sino que es necesario procurar al cliente la mejor experiencia posible. Gracias a esta estrategia, consigue superar sus expectativas, definiendo acciones personalizadas y generando experiencias positivas en aquellas situaciones que el cliente considera especialmente relevantes.

En este sentido, cobra especial importancia la red comercial, que tiene acceso a los datos de la herramienta CRM y puede proporcionar al cliente lo que necesita cuando lo necesita.

## Escucha activa

En esta línea, CESCE potenció en 2016 su programa de escucha activa del cliente (VOC), que sirve para conocer de primera mano cómo valoran los clientes los servicios, identificar líneas de mejora y anticipar posibles problemas en su relación con ellos.

Las encuestas realizadas durante el ejercicio revelan que CESCE va por el buen camino en la gestión de la experiencia de cliente: los encuestados valoran mejor que en años anteriores todos los aspectos relacionados con el servicio y el Net Promoter Score (NPS) –indicador que mide la lealtad a una marca en base a las recomendaciones de sus clientes– ha alcanzado un máximo histórico.

## Aseguradora líder en redes sociales

Como compañía digital que es, CESCE tiene una fuerte presencia en Internet, tanto a través de su web corporativa como en las redes sociales, donde es la compañía líder.

En su portal [www.cesce.es](http://www.cesce.es), una de las pocas páginas del sector asegurador que permiten una visualización óptima desde cualquier



## CESCE en las redes sociales



dispositivo móvil, los clientes tienen acceso a la plataforma operativa CESNET.

Los protagonistas del portal son los clientes, que cuentan en primera persona su experiencia con la compañía a través de vídeos. La información sobre los productos se completa con explicaciones visuales interactivas en los portales [www.cesceseloexplica.com](http://www.cesceseloexplica.com) y [www.cesceen3d.com](http://www.cesceen3d.com).

Partiendo de la idea de que la fidelidad de los clientes está ligada al número de acciones positivas, CESCE apuesta por el diálogo en las redes sociales, donde en pocos años se ha convertido en la empresa más influyente del sector asegurador y en la segunda más importante de sector financiero tanto por su número de seguidores como por la calidad de su contenido y sus publicaciones, según acredita The Klout Score.

Tal y como se explica en las siguientes líneas, el seguimiento en las redes sociales de los eventos organizados por CESCE, multiplica el alcance de su labor formativa.

### Protección del cliente

Paralelamente, la compañía pone a disposición de sus asegurados o beneficiarios de pólizas un teléfono de atención al cliente y un correo electrónico donde pueden presentar dudas, quejas y reclamaciones.

El Departamento de Relaciones con el Asegurado es el encargado de su recepción, instrucción y tramitación. Para garantizar su autonomía, este departamento es independiente de las Áreas Técnicas y Comerciales de la empresa y su funcionamiento está regulado por un reglamento.

En el transcurso del 2016, se recibieron 83 reclamaciones. En 23 de estas reclamaciones se emitió una resolución donde se estimaba total



o parcialmente la reclamación presentada; 52 reclamaciones fueron desestimadas y 8 reclamaciones se cerraron sin que fuera necesaria la emisión de resolución alguna.

La protección del cliente está regulada en el Reglamento de Relaciones con el Asegurado de CESCE, que recoge los derechos del Cliente, de acuerdo con la legislación vigente.

## Departamento de Relaciones con el Asegurado

Velázquez, 74

28001 Madrid

Tel.: 902 11 10 10 (extensión 1271)

Correo Electrónico: [relaseg@cesce.es](mailto:relaseg@cesce.es)

### Formación e información para el empresario

CESCE presta su apoyo a la internacionalización y el emprendimiento a través de una intensa actividad formativa e informativa, que lleva a cabo mediante publicaciones y actividades institucionales.

#### Publicaciones:

Anualmente, publica dos informes que ayudan a sus clientes a conocer mejor la realidad y tomar, en consecuencia, las decisiones de negocio más adecuadas:

- "Panorama Internacional": un riguroso informe que analiza anualmente la evolución de la economía internacional elaborado por los analistas de la Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda.
- "Informe Sectorial de la Economía Española": una descripción pormenorizada de la situación de cada sector, donde se incluyen perspectivas documentadas sobre el mismo.

#### Blog para pymes:

La compañía difunde también información de interés para empresarios y emprendedores en sus artículos diarios del blog "Asesores de pymes" y resúmenes semanales de las noticias internacionales seleccionadas por su Departamento de Riesgo País.

#### Jornadas informativas:

Con el objetivo de formar a los empresarios sobre los mejores cauces para la internacionalización de sus empresas, la gestión de su riesgo comercial y las diferentes alternativas de acceso al crédito, CESCE organiza diferentes eventos informativos.

Durante el ejercicio 2016, se desarrollaron tres tipos de actividades formativas.

En primer lugar, de tipo general, en torno a la internacionalización, mercados exteriores, el seguro por cuenta del Estado o la gestión integral de riesgos.



## Actividades institucionales

**78 acciones**

**19**

Eventos con Organismos  
públicos y otras Instituciones

**24**

Jornadas y actos con  
Asociaciones

**11**

Ferias

**11**

Acuerdo  
firmados

**13**

Cámaras de  
Comercio

En segundo lugar, realiza formaciones específicas sobre comercio exterior, *big data*, financiación y aseguramiento de operaciones de comercio internacional, CESCE Fondo Apoyo a empresas, caución y análisis sectoriales.

Por último, organiza jornadas formativas destinadas a directores financieros o *credit manager*, enfocadas hacia las herramientas de prospección, gestión y control de riesgos.

### Intensa actividad institucional

Estos eventos forman parte de la intensa actividad institucional de CESCE.

Especialmente reseñables han sido los realizados en colaboración con la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) orientados a grandes clientes y clientes preferentes; el Fórum AMEC en IESE en Barcelona, el IV Foro sobre Internacionalización y Encuentros sobre la distribución agroalimentaria de Landaluz; la Presentación de los *Ranking* de Empresas Exportadoras Andaluzas y los Foros de Internacionalización de "Andalucía Económica" o las Jornadas de Economía 3 en Valencia y Castellón sobre el sector cerámico y el sector agroalimentario.

En estos eventos, CESCE ha contado con la colaboración de Cámaras de Comercio, escuelas de negocio, instituciones y organizaciones. En este sentido, cabe destacar la firma de tres nuevos acuerdos con asociaciones para desarrollar la acción comercial en sus sectores de actividad. Además, ha renovado expresamente ocho y prolongado tácitamente los mantenidos con instituciones públicas y privadas.

Como cada año CESCE participó en diferentes ferias para dar a conocer sus soluciones para empresas. En 2016, acudió a 11 ferias, entre otras, Cevisama, Conxemar, Imex, Feria de Zaragoza, Intergune y Go Global.

La actividad institucional de CESCE ha tenido su reflejo en las redes sociales. Así, se han retransmitido 39 eventos, con una audiencia media de 382.500 cuentas, 602 interacciones, 145 tweets y 71 imágenes. Los que más repercusión han tenido son la participación de CESCE en la mesa redonda sobre "Financiación para salir al Exterior" de la Feria IMEX celebrada abril y la Jornada Riesgo País organizada en enero.

## Proveedores

CESCE cuenta con alrededor de una veintena de proveedores principales. La ética, la transparencia y el respeto escrupuloso a la legalidad son los principios que rigen las relaciones de CESCE con todos ellos.

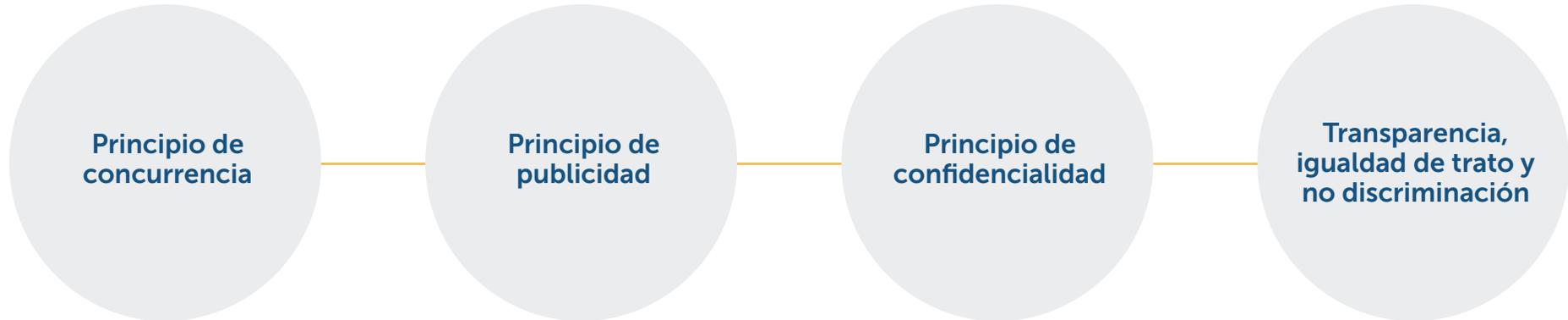
CESCE mantiene con sus proveedores un contacto permanente a través de correos electrónicos, reuniones de trabajo y vía telefónica.

Los interesados en ofrecer sus servicios pueden contactar a través del correo electrónico [proveedores@cesce.es](mailto:proveedores@cesce.es) o llamando al teléfono 902 11 10 10, que está disponible en la web corporativa, dentro del apartado específico "Contratación de proveedores".

En este mismo apartado, pueden consultar el Perfil del Contratante y las Normas Internas de Contratación, además de enlazar con la Plataforma de Contratación del Estado (PLACE) y de acceder a la información sobre contratos y convenios, de acuerdo con la Ley de Transparencia.



## Principios a seguir en las adjudicaciones



### Criterios de selección

Los proveedores se seleccionan de acuerdo con criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las Normas Internas de Contratación establecidas.

Como compañía de capital mayoritariamente público que desarrolla una actividad de interés general, el régimen jurídico aplicable a la actividad contractual de la compañía es el contenido en el artículo 192 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Sobre esta base legal, la compañía ha elaborado unas Normas Internas con un procedimiento general y objetivo de adjudicación de los contratos, respetuoso y acorde con los siguientes principios:

- El principio de concurrencia, que tiene como objetivo lograr que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato, presentando una oferta o proposición.
- El principio de publicidad, que exige que pueda llegar a conocimiento a un número suficiente de los posibles interesados la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación.
- El principio de confidencialidad, que garantiza que la adjudicación aplique los criterios de máxima discreción y prudencia sin que la publicidad exigible menoscabe los intereses del adjudicatario.

Aparte de estos principios, se aplican otros, como los de transparencia, igualdad de trato y no discriminación, en conformidad con



las previsiones relativas a las obligaciones de las entidades calificadas como "Poder no adjudicador" en la Ley de Contratos del Sector Público.

Las contrataciones de la compañía se publican en la Plataforma de Contratación del Estado, así como en la página web de CESCE [www.cesce.es](http://www.cesce.es).

## Descripción de la cadena de suministro

A la hora de realizar una compra, CESCE sigue los siguientes pasos:

- Planificación de la adquisición (justificación de la necesidad de gastos, alcance y descripción, importe aproximado y plazos de suministro).
- Licitación y selección del adjudicatario
- Firma del contrato
- Suministro del bien o servicio
- Evaluación continua y rectificaciones, en su caso
- Pago de la factura

## Respeto a los derechos humanos

Como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía espera de sus proveedores un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales, y medioambientales.

Así, los contratos de servicio de los proveedores incluyen cláusulas que

exigen respeto a los derechos laborales de sus empleados, tales como el pago de la Seguridad Social, el seguro de accidentes de trabajo y toda clase de seguros sociales obligatorios.

## Requerimientos ambientales

La compañía traslada, asimismo, las preocupaciones de calidad y medioambientales a los pliegos de licitación de suministros o servicios. Estos requieren, entre otra documentación, la presentación de los certificados de calidad ISO 9.001 y medio ambiente ISO 14.001.

*“ La compañía  
espera de sus  
proveedores un  
comportamiento  
íntegro y  
respetuoso ”*



CESCE contribuye al desarrollo económico y social tanto con su apoyo a la internacionalización de las empresas españolas por cuenta del Estado español, como con su actividad como aseguradora comercial. Su labor ayuda a las empresas a crecer, dinamiza el sector exportador, combate la corrupción y posibilita la realización de proyectos que mejoran la calidad de vida en países emergentes.

3.4

### **Dinamización de las exportaciones**

Como Agencia de Crédito a la Exportación española, CESCE apoyó en 2016 a 211 exportadores e inversores al asegurar sus riesgos por más de 2.083 millones de euros.

Esta labor se ha revelado como un instrumento clave para dinamizar la actividad exportadora española, una de los pilares de la recuperación económica de los últimos años.

La diversificación a mercados no tradicionales, que comportan un riesgo inherente en muchas de las economías emergentes o en desarrollo, no hubiera sido posible sin la cobertura oficial gestionada por CESCE, especialmente en periodos de mayor aversión al riesgo.

## Comunidad



## Apoyo a proyectos en países emergentes

El apoyo a la internacionalización posibilita, al mismo tiempo, la realización de proyectos en países en vías de desarrollo, que mejoran la calidad de vida de sus habitantes y favorecen su progreso y estabilidad.

Para garantizar que estos proyectos no perjudican los derechos de las comunidades que los acogen, CESCE supedita la cobertura de riesgos a un análisis de su impacto social y medioambiental siguiendo las recomendaciones del Acuerdo de la OCDE conocido como "Common Approaches". Durante este proceso de análisis, CESCE trabaja codo con codo con las empresas que lo solicitan para revisar los proyectos, proponer mejoras que mitiguen los impactos negativos y monitorizar su progreso.

Dado que los proyectos generan endeudamiento de países en vías de desarrollo, CESCE aplica las recomendaciones de la OCDE sobre financiación sostenible y las normas contenidas en la "Ley reguladora de la gestión de deuda externa para países pobres altamente endeudados" a la hora de conceder una póliza. Trata con ello de evitar que un exceso de endeudamiento pueda dificultar su desarrollo futuro.

## Lucha contra la corrupción

CESCE combate la corrupción requiriendo al exportador que declare no haber cometido delito de corrupción en relación con la operación para la que se solicita apoyo oficial, ni estar o haber estado incurso en un proceso judicial por delito de corrupción de funcionario público. Asimismo, verifica si la empresa solicitante aparece en las listas de entidades excluidas de apoyo oficial de alguna institución financiera internacional (IFI).

En caso de sospecha fundada de soborno, CESCE informa a las autoridades judiciales y adopta las medidas preventivas o correctivas pertinentes que podrán incluir la suspensión del estudio de la solicitud o el apoyo.

La Política Anticorrupción de CESCE es aplicar el Convenio Anticorrupción de la OCDE a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado.

En 2016, se ha iniciado en el seno del Grupo de Crédito a la Exportación de la OCDE una negociación para analizar la necesidad de revisar la actual Recomendación, que data de 2006. Los principales temas en discusión son la posible ampliación del ámbito de aplicación a la corrupción privada y a otros intervinientes distintos del exportador, con los que exista relación contractual.

CESCE participa activamente de dichas negociaciones, aportando su opinión y experiencia.

## Impacto de su actividad como aseguradora en las empresas

La actividad por cuenta propia de CESCE también proporciona progresos y empleo a los entornos donde desarrolla su actividad como aseguradora por cuenta propia, aportando a las empresas seguridad en sus intercambios comerciales y ayudándoles en algunos de los procesos críticos: búsqueda y selección de clientes, obtención de financiación y gestión de sus riesgos.

Este impacto es mayor cuando sus clientes son pequeñas empresas o microempresas, teniendo en cuenta que no tienen la estructura suficiente para dedicar recursos a actividades *no core*.



CESCE, genera, asimismo, riqueza en las comunidades donde opera a través de la generación empleo, la contratación de proveedores y el pago de impuestos.

### **Apoyo a las iniciativas sociales de sus empleados**

Adicionalmente, la compañía apoya las iniciativas de carácter social de sus empleados. A lo largo de 2016, se realizaron las siguientes iniciativas:

- Iniciativa piloto de voluntariado con la Fundación Créate: se creó un grupo piloto de empleados para participar en la iniciativa Mentores de la Fundación Créate, asesorando a grupos de estudiantes de bachillerato en la gestión de proyectos.
- Donación de material escolar y ropa al orfanato de Essaouira, con motivo de un viaje organizado por el Grupo de Empresa a Marruecos.
- 5ª Campaña de donación de sangre en la sede corporativa, con un incremento de la participación (30 donantes frente a 25 en 2015)
- Organización de la 6ª Operación Kilo de recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Madrid, bajo el lema "A por 4 Toneladas. Muévelo", Se recogieron 3.986 kg para ayudar a 4.668 personas.
- Organización de la 2ª Campaña navideña de Recogida de Juguetes, en la sede corporativa, con la Fundación Valora y la ONG Avanza.

*La Política Anticorrupción  
de CESCE se aplica a  
cualquier póliza con  
cobertura por cuenta del  
Estado* "

# Compromiso con el medio ambiente

- 4.1 CALIDAD AMBIENTAL EN CESCE P 55
- 4.2 SUPERVISIÓN AMBIENTAL EN PROYECTOS POR CUENTA DEL ESTADO P 59





CESCE desarrolló en 2016 un Sistema de Gestión de la Energía que le permitió conseguir en diciembre la certificación ISO 50.001 y cumplir con los objetivos ambientales previstos.

CESCE pasó a formar parte en diciembre de 2016 del reducido grupo de empresas españolas certificadas en ISO 50.001 (182 compañías en España), tras implantar un nuevo Sistema de Gestión de la Energía en su sede de Madrid con el objetivo de mejorar aún más y de forma continuada la eficiencia energética, reducir los usos y consumos de energía y disminuir, en consecuencia, las emisiones de gases de efecto invernadero.

Con la certificación ISO 50.001 la compañía cumple con el Real Decreto 56/2016 sobre Eficiencia Energética de 12 de febrero de 2016, que obliga a las empresas de más de 250 empleados a realizar una auditoría energética cada cuatro años o bien a implantar un Sistema de Gestión Energética certificado que cumpla las características del Real Decreto. Dado que CESCE ya poseía una cultura y unas instalaciones avanzadas respecto a la protección del medio ambiente, decidió optar por la implantación de un Sistema de Gestión Energética certificado por AENOR, que garantiza un proceso de mejora continua en su sede.

El nuevo sistema, integrado dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, funciona de forma similar a otros sistemas de gestión: fijación de objetivos anuales, seguimiento y medición, establecimiento de sistemas correctivos y auditorías internas para el control. Los principales objetivos marcados para el periodo 2016-2017 son la instalación de analizadores de consumos eléctricos y la reducción al 3% del consumo eléctrico.

## 4.1

# Calidad ambiental en CESCE



## “ La certificación ISO 50.001 de AENOR y el sello BREEAM reflejan el compromiso con el medio ambiente”

### Pasos para lograr la certificación

Como paso previo a la implantación del nuevo sistema, CESCE realizó una auditoría energética en sus instalaciones para identificar los usos y consumos energéticos y proponer iniciativas de mejora. La auditoría reveló que el 31,35% de los consumos procede de la climatización y el 27,74% del circuito de iluminación. Algunas de las medidas propuestas ya se han puesto en marcha, mientras que otras están en estudio en función del coste y del ahorro previsto.

Para lograr la adecuada implantación del sistema, los responsables de Calidad y Medio Ambiente recibieron en octubre formación sobre las características y funcionamiento del sistema.

Consciente de la importancia de implicar a la plantilla en la reducción del consumo energético, la compañía realizó un plan de comunicación interna específico, que incluyó la publicación de dos folletos de sensibilización.

El primero de ellos, “¿Qué puedes hacer para proteger el Medio Ambiente en CESCE?”, es un compendio de recomendaciones orientadas al ahorro de energía, la reducción de los consumos de papel y agua, y al reciclaje. El segundo, “Buenas prácticas medioambientales”, recoge las características medioambientales y energéticas de las instalaciones de CESCE junto con consejos para un uso correcto de las mismas. Del primer folleto se editaron distintas versiones enfocadas a su difusión a través de diferentes canales: Intranet, carteles y base de datos de normativa.

En el marco del plan de comunicación que acompañó a la implantación de la ISO 50.001, la compañía fue publicando internamente varias noticias sobre los avances medioambientales, con objeto de hacer partícipes a los empleados del nuevo compromiso adquirido por la empresa.

Están previstas, además, acciones de comunicación externa que muestren a clientes y a la sociedad el compromiso medioambiental de CESCE.

### Sello BREEAM

Aprovechando el impulso del nuevo sistema, CESCE decidió solicitar el certificado de construcción sostenible BREEAM en la modalidad “Uso Parte 2” (edificios en uso no residenciales), que acredita el nivel de gestión del edificio de la sede en todos sus aspectos, incluyendo los ambientales, pero también otros relacionados con el mantenimiento, el bienestar, etc. CESCE obtuvo el sello BREEAM en marzo de 2017.

### Cumplimiento normativo

La consecución de la certificación ISO 50.001 de AENOR y del sello BREEAM refleja el compromiso de CESCE con el medio ambiente



recogido en su Código Ético y la paulatina mejora de sus instalaciones de acuerdo con la normativa vigente.

Como parte del sistema de gestión medioambiental, CESCE identifica y registra todos los requisitos legales que aplican a sus actividades. Para ello tiene contratado un servicio externo de actualización de la legislación. Semestralmente, incorpora al listado de requisitos legales ambientales las nuevas disposiciones que se hayan adoptado y verifica su cumplimiento.

### **Promoción de una conducta responsable**

Más allá del estricto cumplimiento de la legalidad vigente y del plan de comunicación anteriormente citado, CESCE siguió promoviendo una conducta responsable entre sus empleados con diferentes iniciativas.

Un muestra de ello es la elaboración y puesta a disposición de sus empleados 1.400 blocs de 100 páginas realizados con el papel de carta para pólizas que quedó obsoleto tras la actualización del logo.

Adicionalmente, y por quinto año consecutivo, CESCE participó en la campaña mundial La Hora del Planeta promovida por WWF, en esta ocasión participando como socio al aportar una donación a la campaña. Como en anteriores ediciones, la compañía apagó durante una hora la iluminación interior y exterior de su sede de Madrid y la de las oficinas de Murcia, Vigo, Las Palmas y las de SEGUREXPO en Bogotá. Durante los días previos y posteriores al evento, se publicaron distintos recordatorios en la página web animando a la plantilla a que se uniese a la iniciativa.

## Objetivos cumplidos en 2016

En 2016 se produjeron importantes avances en la gestión medioambiental, que permitieron la consecución de los dos objetivos previstos para 2016



Reducir un 3% el consumo eléctrico. Este objetivo se ha cumplido sobradamente al disminuir un 12% el consumo eléctrico respecto a 2015. Las metas para alcanzar este objetivo fueron la realización de una auditoría energética, la implantación del Sistema de Gestión de la Energía y la introducción de una serie de medidas de mejora identificadas a través de la auditoría.



Instalación de analizadores de redes. Los analizadores están instalados y generando informes desde abril de 2016. Miden los consumos por circuitos, lo que nos permite definir medidas de ahorro ajustadas a los mayores puntos de consumo.



## Objetivos para 2017



Reducir un 3% el consumo eléctrico. Durante el ejercicio, se está valorando la posibilidad de realizar nuevas inversiones en equipos e iluminación para reducir todavía más el consumo eléctrico. Por ejemplo, se está estudiando la sustitución humectadores eléctricos por humectadores de gas, la automatización del apagado de alabastros, el cambio de filtros de recuperador y climatizador, la extensión del uso de leds a otras áreas, etc.



Mejorar la sistemática de monitorización para poder obtener datos que nos permitan explicar de forma más precisa las variaciones de consumo energético.

## Balance medioambiental de 2016

	2014	2015	2016
Emisiones de gases de efecto invernadero	479,35	577,56	431,80
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	9,59	9,81	10,00
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	2.009	2.081	1.822
Consumo de gas (m <sup>3</sup> /empleado)	40,72	40,61	49,92
Consumo de papel (Kg/empleado)	19,18	18,07	17,17
Nº de copias/impresiones por empleado	4.013	3.962	3.814
Consumo de tóner (unid./empleado)	0,72	0,60	0,56
Papel reciclado (Kg/empleado)	95,34	90,83	91,48



CESCE comenzó a adaptar en 2016 sus procedimientos de evaluación del impacto social y medioambiental de los proyectos que asegura por cuenta del Estado a los nuevos criterios aprobados en abril en el seno de la OCDE.

### Proyectos de energías renovables y agua

Como agencia gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado, CESCE ofrece unas condiciones financieras más favorables -principalmente plazos de amortización más dilatados- a los proyectos de energías renovables, mitigación del cambio climático y aguas (abastecimiento, distribución y saneamiento), en aplicación del Anexo IV del Consenso OCDE.

En 2016, cuatro pólizas se han acogido a este marco regulatorio: tres parques eólicos en Turquía y una central hidroeléctrica en Angola. El importe total del seguro emitido ascendió a 208.274.542 euros.

En febrero se incorporó al Consenso de la OCDE el nuevo Anejo VI que regula las condiciones de financiación de las centrales térmicas alimentadas por carbón a través de los instrumentos de crédito a la exportación con apoyo oficial. El documento es el resultado de dos años de intensas negociaciones y representa el compromiso de la institución multinacional en la lucha contra el cambio climático.

## Supervisión ambiental en proyectos por cuenta del Estado

4.2



“ *CESCE introdujo en 2016 mejoras en Ecocheck, destinadas a mejorar la calidad de la información sobre las operaciones* ”

La adopción de este acuerdo sectorial restringe el acceso al instrumento de las tecnologías de menor eficiencia, subcríticas y supercríticas, en las que se prohíbe su financiación en un elevadísimo número de países y, en aquellos donde el apoyo todavía es posible, éste se otorga con limitaciones al tamaño de las plantas y unas condiciones de financiación que se ven también menoscabadas.

El cambio en la legislación viene a dar respuesta a los gobiernos e instituciones ambientales que están en contra de las centrales térmicas de carbón por ser las más intensivas en dióxido de carbono CO<sub>2</sub>, el principal gas causante del cambio climático.

## Valoración social y medioambiental de las operaciones por cuenta del Estado

CESCE evalúa el posible impacto medioambiental y social de los proyectos que solicitan cobertura por cuenta del Estado en cumplimiento de los acuerdos de la OCDE conocidos como “Common Approaches”.

En términos generales, la ECA española analiza y clasifica todas las operaciones cuyos importes de contrato superen los dos millones de euros, pese a que la recomendación de la OCDE establece la obligatoriedad de estudiar tan sólo las solicitudes en las que el monto del crédito con apoyo oficial supere los 10 millones de derechos especiales de giro (DGE).

Para realizar esta evaluación CESCE utiliza la herramienta Ecocheck. Durante 2016, la compañía introdujo mejoras en Ecocheck, destinadas a incrementar la calidad de la información sobre las operaciones objeto de estudio, obteniendo con ello un conocimiento más exhaustivo de los proyectos susceptibles de beneficiarse de las coberturas. Aprovechando este ejercicio se realizaron, asimismo, en colaboración con la Dirección de Sistemas, cambios técnicos y procedimentales esencialmente orientados a mejorar la experiencia del cliente en el uso de la herramienta.

Las operaciones se clasifican en cuatro grandes grupos –categorías de la A hasta la C y “no proyectos” (exportaciones de bienes o servicios)–, determinados hasta ahora en función de sus posibles perjuicios medioambientales; siendo inscritas en la categoría A las operaciones que podrían tener impactos más significativos y en la C, las que no se prevé que tengan un impacto medioambiental.

Durante el ejercicio se convirtieron en póliza dos proyectos de categoría A, en Angola y Chile, y tres de categoría B en Sri Lanka, México y Perú.



## Nueva versión de los "Common Approaches"

El acuerdo de la OCDE que establece la forma en que las ECA deben llevar a cabo la evaluación social y medioambiental de los proyectos para los que se solicita apoyo oficial (OECD Recommendation of the Council on Common Approaches for Officially Supported Export Credits and Environmental and Social Due Diligence) fue revisado por el Consejo de la OCDE en abril de 2016.

La nueva versión es fruto del consenso alcanzado por los expertos sociales y medioambientales de las distintas ECA, entre las que se encuentra CESCE, a través de discusiones y grupos de trabajo técnico.

La nueva versión refuerza los aspectos sociales y de cambio climático, en relación a la versión de 2012. Los principales cambios que incorpora la nueva versión son:

- Extensión de la clasificación de la categoría A: Se incorpora al Anexo I de la Recomendación una nueva categoría de proyectos: los que puedan ocasionar un impacto social adverso sobre las comunidades locales u otras partes que puedan verse afectadas. El anexo I es una lista orientativa de los proyectos susceptibles de clasificarse como categoría A, los de mayor impacto social o medioambiental en base a la severidad y reversibilidad de los mismos.
- Se incluyen nuevas definiciones que clarifican el significado de los términos, "riesgo medioambiental", "riesgo social", "compromiso final" y "áreas sensibles".

- Nuevo requerimiento de filtrado. Hasta ahora los proyectos de menos de 10 millones de SDR y las operaciones existentes sólo debían evaluarse en caso de que afectasen a un área medioambientalmente sensible. La nueva Recomendación establece este requisito, además, en caso de que exista una alta probabilidad de impactos severos sobre los derechos humanos asociados al proyecto. En la práctica, esto obliga a las ECA a introducir controles adicionales en el procedimiento de filtrado de las operaciones.

- Nuevos requerimientos de reporte de gases de efecto invernadero. Las ECA deberán notificar las emisiones de gases de efecto invernadero para (i) todas las centrales de generación alimentadas con combustibles fósiles; y (ii) aquellos proyectos cuyas emisiones estimadas superen las 25.000 toneladas CO<sub>2</sub> eq./año.

Actualmente, CESCE está adaptando progresivamente sus procedimientos para dar cumplimiento a los nuevos requisitos.

## Transparencia

CESCE facilita el acceso público a la información medioambiental de los proyectos de Categoría A durante la fase de tramitación del seguro. La relación de pólizas emitidas de las operaciones clasificadas como categoría A y B, cuyo importe supera los 10 millones de DGE se publican anualmente.

CESCE reporta semestralmente a la OCDE todas las operaciones Categorías A y B que se han convertido en póliza. Esta información está recogida en la web corporativa de CESCE.

## Aplicación uniforme de la Recomendación de la OCDE

Anualmente, se celebran un mínimo de dos reuniones con los expertos ambientales y sociales de las ECA en las que se debaten distintos aspectos técnicos de la aplicación de la Recomendación y se intercambian casos prácticos y experiencia. La finalidad última de dichas reuniones es la de garantizar una aplicación uniforme de la Recomendación entre las distintas ECA. En 2016 se llevaron a cabo dos reuniones, en febrero en París, en la sede de la OCDE, y en octubre en Estambul, organizada por la ECA turca.

En el seno de dichas reuniones se han creado distintos grupos de trabajo que pretenden definir directrices sobre la forma de aplicar distintos requisitos de la Recomendación. En 2016 se publicó una guía sobre "buenas prácticas en el uso de consultores por parte de las ECA" y existen actualmente dos grupos de trabajo sobre cláusulas medioambientales y la evaluación social y ambiental de exportaciones de activos móviles (ej.: trenes, camiones, barcos,...).

Cada año se acoge en una de estas reuniones (este año en París) a los representantes de los distintos bancos adheridos a los Principios Ecuador con el fin de favorecer la colaboración y aunar, en la medida de lo posible, los procedimientos.

*“CESCE reporta a la OCDE las operaciones de las categorías A y B que se han convertido en póliza”*



## Proyectos categoría A y B que se convirtieron en póliza en 2016

NOMBRE DEL PROYECTO	PAÍS	SECTOR	ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS MEDIAMBIENTAL	CATEGORÍA
Central Hidroeléctrica de Lauca	Angola	Sector eléctrico	IFC Performance Standars	<p>La exportación consistió en la instalacion de la parte electromagnética de la central hidroeléctica en el río Kwanza.</p> <p>Los principales impactos sociales y ambientales asociados a la construcción de la presa fueron la alteración de la biodiversidad, desplazamiento de población y ocupación de terrenos. Además del Estudio de Evaluación de Impacto Social y Ambiental, se requirió un Plan de Reasentamiento, un Plan de Acción y un Estudio de Impactos Acumulativos... Todo ello para garantizar que el proyecto estaba en línea con los estándares internacionales.</p> <p>Una vez que la información proporcionada por el sponsor nos generó suficiente confort, se decidió dar cobertura a la misma.</p>	A
Puentes de Centunión	Sri Lanka	Infraestructura y obra civil	Worl Bank Safeguard Policies	<p>El proyecto consiste en el diseño, suministro y construcción de tres pasos elevados. El impacto social más relevante asociado al proyecto eran las expropiaciones. En la selección del emplazamiento se tuvieron en cuenta las opiniones de los afectados y se seleccionó la alternativa que ocasionaba menores afecciones a la población.</p>	B
Acería FRISA	México	Siderurgia y metalurgia	Worl Bank Safeguard Policies	<p>El proyecto consiste en la construcción de una nueva planta de fundición de acero para la fabricación de lingotes a partir de 100% chatarra.</p> <p>La evaluación medioambiental se realizó a partir del estudio de Evaluación de Impacto Ambiental del Proyecto. Los aspectos medioambientales más relevantes analizados fueron las emisiones a la atmósfera y las medidas de seguridad e higiene previstas durante las fases de construcción y operación de la planta. Se identificó que el proyecto preveía la instalación de un sistema de extracción de polvo que permitía cumplir con los límites de emisión previstos por las EHS Guidelines del IFC. Adicionalmente la empresa dispone de sistemas de gestión certificados de acuerdo con las normas ISO 14.001 y OHSAS 18.001 que prevén la realización de controles mensuales del proyecto.</p> <p>En base a lo anterior, la gestión prevista de los impactos derivados del proyecto se consideró adecuada.</p>	B
Metro Santiago	Chile	Transporte	IFC Performance Standars	<p>El proyecto consiste en la extensión de la red de metro de Santiago de Chile con la construcción de dos nuevas líneas (6 y 3) enteramente subterráneas.</p> <p>Los aspectos sociales o ambientales más relevantes, sobre los que se centró el análisis fueron la ocupación de terrenos e impacto sobre el patrimonio cultural. Está previsto realizar controles arqueológicos y topográficos periódicos, para detectar cualquier posible asentamiento de edificios o monumentos aunque no se considera probable.</p> <p>En base a lo anterior, el proyecto se consideró aceptable.</p>	A
Refinería de la Pampilla	Perú	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standars	<p>El proyecto consiste en la extensión de la refinería de la Pampilla existente para mejorar la calidad de los combustibles, disminuyendo el contenido de azufre.</p> <p>El proyecto es una renovación de la refinería existente que no supondrá incremento sobre la capacidad de refino, sino una mayor eficiencia y mejora de las condiciones medioambientales de los productos y procesos. Se prevé que contribuya en baja medida a incrementar la contaminación producida por la planta existente.</p>	



# Acerca de este informe

5

- 5.1 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN P 65
- 5.2 ALCANCE Y COBERTURA P 66
- 5.3 DATOS DE CONTACTO P 67

El presente Informe Anual de Responsabilidad Corporativa fue aprobado por el Consejo de Administración de CESCE el 24 de abril de 2017. Se ha elaborado conforme a la "Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI) en el nivel esencial de su versión G4 y siguiendo la política de *reporting* del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En la redacción de este informe se han seguido los siguientes principios:



**Materialidad:** La compañía ha realizado una reflexión interna para analizar cuáles son los asuntos más relevantes para sus grupos de interés y para la sociedad en general. En el futuro, espera poder seguir profundizando en este el reconocimiento de los temas relevantes mediante un estudio de materialidad.



**Contexto de sostenibilidad:** El objetivo de este informe es proporcionar información específica de cómo se interpreta, integra y aplica la sostenibilidad CESCE en su quehacer diario, de acuerdo con el marco sectorial en el que está presente.



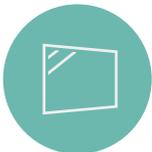
**Exhaustividad:** Los responsables de cada área de gestión han participado activamente en la elaboración de este informe, por lo que se considera que recoge todos los aspectos e impactos esenciales de cada una de las mismas.



**Comparabilidad:** Los datos contenidos en este informe permite analizar la evolución de la economía a lo largo del tiempo.



**Precisión:** En el documento se explica de forma detallada toda la información para que los grupos de interés puedan valorar adecuadamente su desempeño.



**Claridad:** La información se presenta de forma clara y accesible. Para mejorar su comprensión, se emplean esquemas y tablas. Al final del informe se incluye una tabla con los indicadores GRI para facilitar su búsqueda.

5.1

## Principios de elaboración

5.2

## Alcance y cobertura

La información incluida en este informe hace referencia a las actividades realizadas por CESCE SA durante el ejercicio 2016, tanto de su actividad como aseguradora comercial por cuenta propia como de su labor como agencia gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado español.

Este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es el primero que se presenta desglosado para permitir un mayor desarrollo de los temas sociales y medioambientales y dar cumplimiento a la Ley 2/2011 De 4 de Marzo De Economía Sostenible que determina en su artículo 35 que las empresas públicas deben presentar anualmente informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.

Este informe da cumplimiento, asimismo, a la Orden ESS/1554/2016 de 29 de septiembre por la que se regula el procedimiento para el registro y publicación de las memorias de responsabilidad social y de sostenibilidad de las empresas, organizaciones y Administraciones Públicas y a

la Directiva 2014/95/UE de 22 octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas empresas y determinados grupos, que afecta a Cesce en la medida en que es una "entidad de interés público"

La información social y medioambiental desarrollada en este documento se refiere en a CESCE SA, aunque se completa con datos generales de las compañías del grupo (Informa, CTI y filiales latinoamericanas) en algunos capítulos.

La información contable aportada del capítulo "Perfil de la Compañía" ha sido extraída de las Cuentas Anuales Individuales de CESCE SA. En el ejercicio 2016, no se han producido reformulaciones significativas que afecten a la comparación con años anteriores.

Para completar la información, CESCE publica además un Informe de Actividades disponible en la web corporativa [www.cesce.es](http://www.cesce.es), que se acompaña de las Cuentas Anuales Consolidadas y de las Cuentas Anuales Individuales correspondientes al ejercicio 2016. La compañía, ha elaborado, asimismo, un Informe Anual de Gobierno Corporativo.



## Datos de contacto

[cescemarketing@cesce.es](mailto:cescemarketing@cesce.es)

5.3

# TABLA DE CONTENIDOS GRI

6



## CONTENIDOS GRI G4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Pág.	Comentarios
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	A1-A6	Apartado A y capítulo Carta del Presidente del Informe de Actividades 2016.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Pág.	Comentarios
G4-3	Nombre de la organización.	8	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	7	Más información en el capítulo 3 del Informe de Actividades 2016.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	7	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	6	Más información en el apartado 3.1.1 Modelo de Negocio del Informe de Actividades, 3.2.2. Poniendo cara a la actividad de CESCE y 4.2.2 Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA) del Informe de Actividades 2016.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	7	Más información en la web corporativa y en el Informe de Gobierno Corporativo.
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	6, 42-47	



	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Pág.	Comentarios
G4-9	<p>Determine la escala de la organización, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• número de empleados;</li> <li>• número de operaciones;</li> <li>• ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);</li> <li>• capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado);</li> <li>• cantidad de productos o servicios que se ofrecen.</li> </ul>	6-11	Más información en el Informe de Actividades 2016.
G4-10	<p>a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.                      b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.                      c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.                      d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.                      e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.                      f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).</p>	28-32	<p>e) No hay trabajadores por cuenta propia que realicen una parte sustancial del trabajo</p> <p>f) No existen contrataciones estacionales</p>
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	31	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	48-50	
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización		No se han producido cambios significativos a este respecto
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	13, 55, 59-60	



	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Pág.	Comentarios
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	12	
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.		ACCID, ALASECE, AMEC, APD, ASCAMM, ASSET, Cámara de Comercio de Sevilla, Cámara de Comercio Zaragoza, CEOE, Club de Exportadores, ICEA, ICISA, Pacto Mundial, PIMEC, UNESPA, Unión de Berna, entre otras.
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Pág.	Comentarios
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	64-66	El listado de empresas que pertenecen al Grupo CESCE aparece en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo. El perímetro de la información del presente documento es el establecido en el apartado 5.2. Alcance y Cobertura.
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	64-66	
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	64-66	
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	64-66	
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	64-66	



ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		Pág.	Comentarios
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	66	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	66	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Pág.	Comentarios
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	27	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	26-27	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	26-53	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.		No hubo consultas significativas por parte de ningún grupo de interés.
PERFIL DE LA MEMORIA		Pág.	Comentarios
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	1	El periodo objeto de la memoria es el año 2016, tal y como se establece en el título del presente informe.
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).		Junio de 2016



PERFIL DE LA MEMORIA		Pág.	Comentarios
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	67	
G4-32	<p>a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>		“De conformidad” esencial
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>		No se ha sometido a verificación externa
GOBIERNO		Pág.	Comentarios
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	14-19	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2016.



	ÉTICA E INTEGRIDAD	Pág.	Comentarios
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	12, 20-22	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2016.
	INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO	Pág.	Comentarios
G4-EC	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	4-11	La información del capítulo 1. Perfil puede completarse con la vertida en el Informe de Actividades 2016.
	INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL	Pág.	Comentarios
G4-EN	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	54-63	
G4-EN6	Reducción del consumo energético	13, 58	



INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Pág.

Comentarios

PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	31	
G4-LA6	<p>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo</p>	13, 36	
G4-LA12	<p>Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</p>	30-32, 34-35	
G4-LA13	<p>Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad</p>		<p>Los sueldos están regulados por convenio, de acuerdo con cada categoría. No hay discriminación.</p>



INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Pág.

Comentarios

**DERECHOS HUMANOS**

G4-HR	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	12	
G4-HR1	<p>Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos</p>	61, 63	

**SOCIEDAD**

G4-SO	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	51-53	
G4-SO4	<p>Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción</p>	52	
G4-SO5	<p>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas</p>		No se han producido casos de corrupción



INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Pág.

Comentarios

REPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

G4-PR	<p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</p>	42-47	
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios		No ha habido multas.

20  
16

INFORME  
DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

EDITA: **CESCE**  
Velázquez 74, Madrid.  
[www.cesce.com](http://www.cesce.com)

**CESCE**   
El valor del crédito

20  
16

INFORME  
DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

EDITA: **CESCE**  
Velázquez 74, Madrid.  
[www.cesce.com](http://www.cesce.com)



