

MEMORIA ANUAL



2017

**Informe de  
Responsabilidad  
Social  
Corporativa**





# Índice

Una mirada a CESCE en 2017	5
CESCE, Valor Responsable	16
Compromiso con los Grupos de Interés	25
Compromiso con el Entorno	53
Compromiso con el Buen Gobierno	61
Acerca de este Informe	74



MEMORIA



ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Una mirada a CESCE en 2017

Carta del presidente	6
Perfil	8
Principales magnitudes financieras	12
Principales magnitudes no financieras	14
Hitos	15



# Carta del presidente

Queridos amigos:

Durante mucho tiempo, las empresas han sido vistas como organizaciones con una responsabilidad meramente económica, cuyo objetivo principal era maximizar sus beneficios. Esta visión ha ido evolucionando hacia la consideración de que la empresa está comprometida con los accionistas y también con la sociedad y con sus grupos de interés especialmente. La empresa tiene una responsabilidad social y ello ha propiciado que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) sea considerada como un elemento fundamental en la planificación estratégica de todas las grandes compañías.

Larry Fink, presidente de BlackRock, la mayor gestora de fondos a nivel mundial, hizo pública su carta anual dirigida a los CEOs en enero de 2018 bajo el título *A sense of Purpose* (Sentido de propósito). Fink afirmaba que es el momento de poner en marcha un nuevo modelo de gobierno corporativo en el que los consejeros se comprometan con la visión a largo plazo y abandonen la consecución de resultados trimestrales.

Fink demanda también a las empresas que ejerzan un mayor liderazgo en la gestión de los factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo de cara a sus grupos de interés. Para ello, invita a reflexionar con preguntas como las siguientes: ¿Qué papel jugamos en la comunidad? ¿Cómo estamos gestionando nuestro impacto ambiental? ¿Estamos trabajando en crear una plantilla diversa? ¿Nos estamos adaptando al cambio tecnológico? ¿Estamos aportando a nuestros empleados capacidades para encajar en un mundo cada vez más automatizado?

En CESCE nos habíamos hecho ya estas preguntas, y la prueba de ello se encuentra en nuestro Plan Estratégico 2018-2020, la piedra angular sobre la que se está



construyendo el nuevo modelo de negocio de CESCE.

En dicho plan se establecieron también los tres ejes vertebradores de la actividad sostenible de CESCE: personas, empresa y planeta. Son estas tres líneas las que articulan las acciones estables y a largo plazo que guían la vida diaria de la compañía.

El primero de los ejes vertebradores son las personas, es decir, todo el equipo humano que formamos la compañía. Los empleados son el mejor activo y los embajadores de una empresa, por ello se ha llevado a cabo una reorganización para orientar al equipo a unos objetivos más claros, unido a un cambio en la cultura empresarial en el que la comunicación y la formación tienen un papel protagonista. CESCE está firmemente comprometido con algunos valores esenciales: el compromiso, el respeto, la confianza, la integridad y el coraje.



### *En el Plan Estratégico se establecieron los tres ejes vertebradores de la actividad sostenible de CESCE: personas, empresa y planeta*

El segundo de ellos se focaliza en el valor que CESCE aporta como empresa. En este sentido, el Plan Estratégico sitúa al cliente en el centro de la organización. En el último año se han realizado importantes progresos en la sistematización de la escucha activa del cliente, mejorando los procesos de interacción en los momentos en los que se considera especialmente relevante. El indicador Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad a una marca por las recomendaciones de sus clientes, tiene hoy 25 puntos (ha aumentado en 11 puntos), cifra muy positiva.

CESCE mantiene con sus clientes una relación estrecha y duradera, que se basa en una comunicación fluida, permanente y bidireccional a través de diversos canales (atención al cliente, redes sociales, "web", "blog"...). Además, en 2017 desplegó una intensa actividad institucional con su presencia en más de 100 eventos.

Por último, el tercer eje de nuestra estrategia de RSC es el planeta o la comunidad en general. Hemos tomado consciencia de que nuestra actividad debe dejar la menor huella posible en el medio ambiente y, al mismo tiempo, debemos seguir contribuyendo en la mejora de la sociedad, como venimos haciendo a través del respaldo a las empresas o el apoyo a países en vías de desarrollo.

En este contexto, hemos tomado importantes decisiones como la de invertir el 0,7% de nuestro beneficio neto en iniciativas responsables y entre nuestros retos está elevar este porcentaje al 1%. Además, hemos involucrado a los empleados en la toma de decisión sobre el destino de nuestra acción social.

CESCE también integra exigencias ambientales, sociales y de gobernanza en los procedimientos relativos a la gestión de la cadena de suministro para cumplir

dos objetivos: por un lado, contribuir a prevenir riesgos sociales y ambientales de proveedores y, por otro, reducir el riesgo reputacional asociado a los mismos. En esta línea, la compañía también ofrece condiciones financieras más favorables principalmente a los proyectos de energías renovables, mitigación del cambio climático y aguas.

Todo el grupo está comprometido con el medio ambiente y por ello se han llevado a cabo iniciativas destinadas a reducir la huella ambiental, tales como la contratación de suministro eléctrico procedente de fuentes exclusivamente renovables en todas las oficinas de España. Además, CESCE ha obtenido el certificado de construcción sostenible BREEAM en la sede principal, que acredita un buen nivel de gestión del edificio en todos sus aspectos.

Nuestra política de RSC es aplicada efectivamente con un modelo de gobierno corporativo como vehículo imprescindible para lograr la viabilidad a largo plazo. CESCE se ha dotado de un sistema de gobierno corporativo transparente y eficaz que permite lograr los objetivos económicos conjugándolos con valores éticos, sociales y medioambientales. Todo ello controlado bajo una política de seguimiento sostenible que sigue la normativa de Solvencia II, que junto con los valores señalados, conseguirán que CESCE sea aún más líder.

Todo lo anterior es la mejor prueba de nuestro compromiso y nuestra firme adhesión a los diez Principios del Pacto Mundial, que queremos reafirmar un año más.

**Álvaro Rengifo Abbad**  
Presidente ejecutivo de CESCE



# Perfil



(\*) Todo el Grupo CESCE    (\*\*) En crédito y en caución

## 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. SECUREX Perú
10. LA MUNDIAL Venezuela

**10**  
países



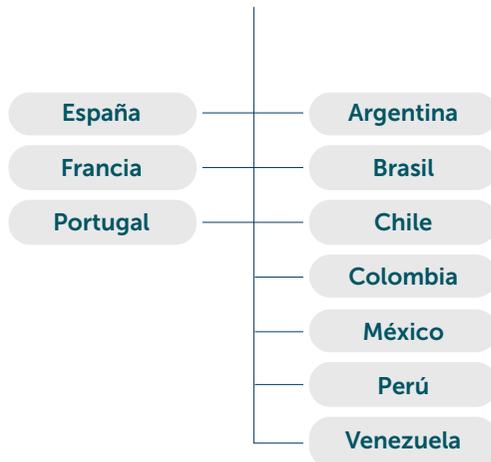


### Estructura



#### Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución

Servicios integrales para ayudar a las empresas a crecer en todas las fases del ciclo del negocio.

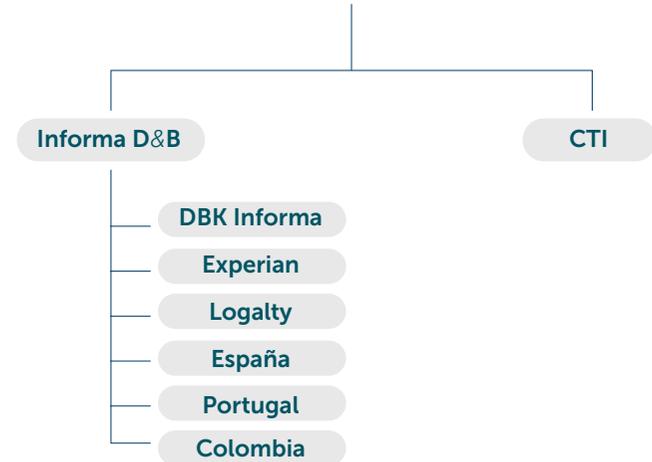


#### Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

Gestión de la cobertura por cuenta del Estado español de los riesgos comerciales, políticos y extraordinarios asociados a la internacionalización de las empresas españolas.

#### Información y servicios

Información comercial, financiera y de marketing de empresas y empresarios. Servicios de gestión integral del crédito, soluciones tecnológicas y externalización de procesos de negocio.





### 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

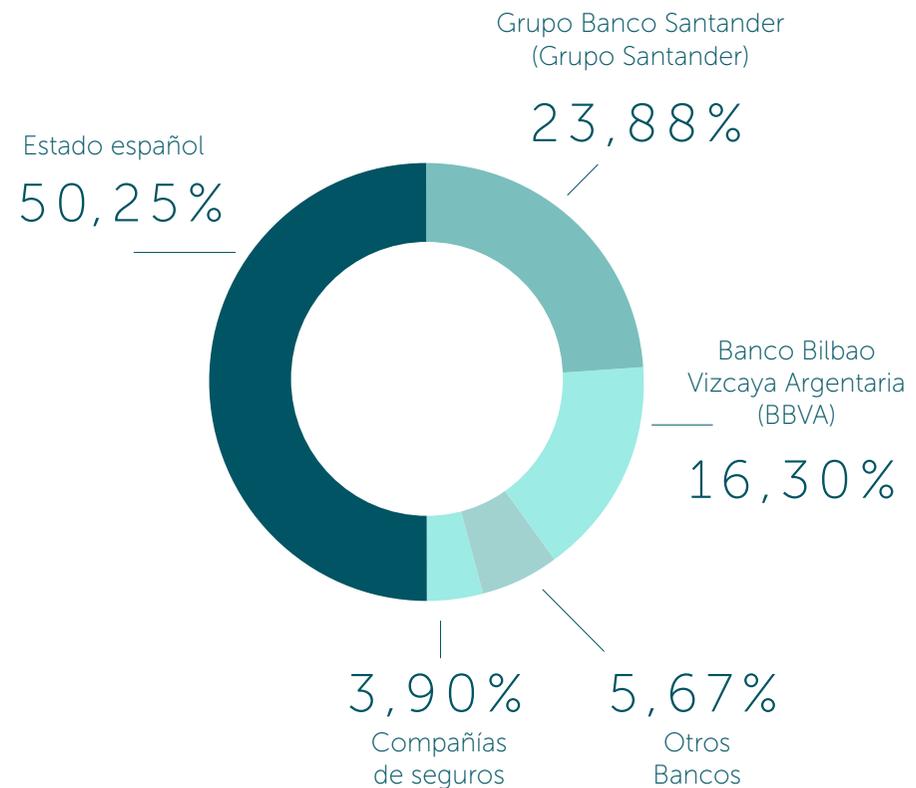
**Aseguradora comercial y agencia de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español**

Mercados

**España, otros**

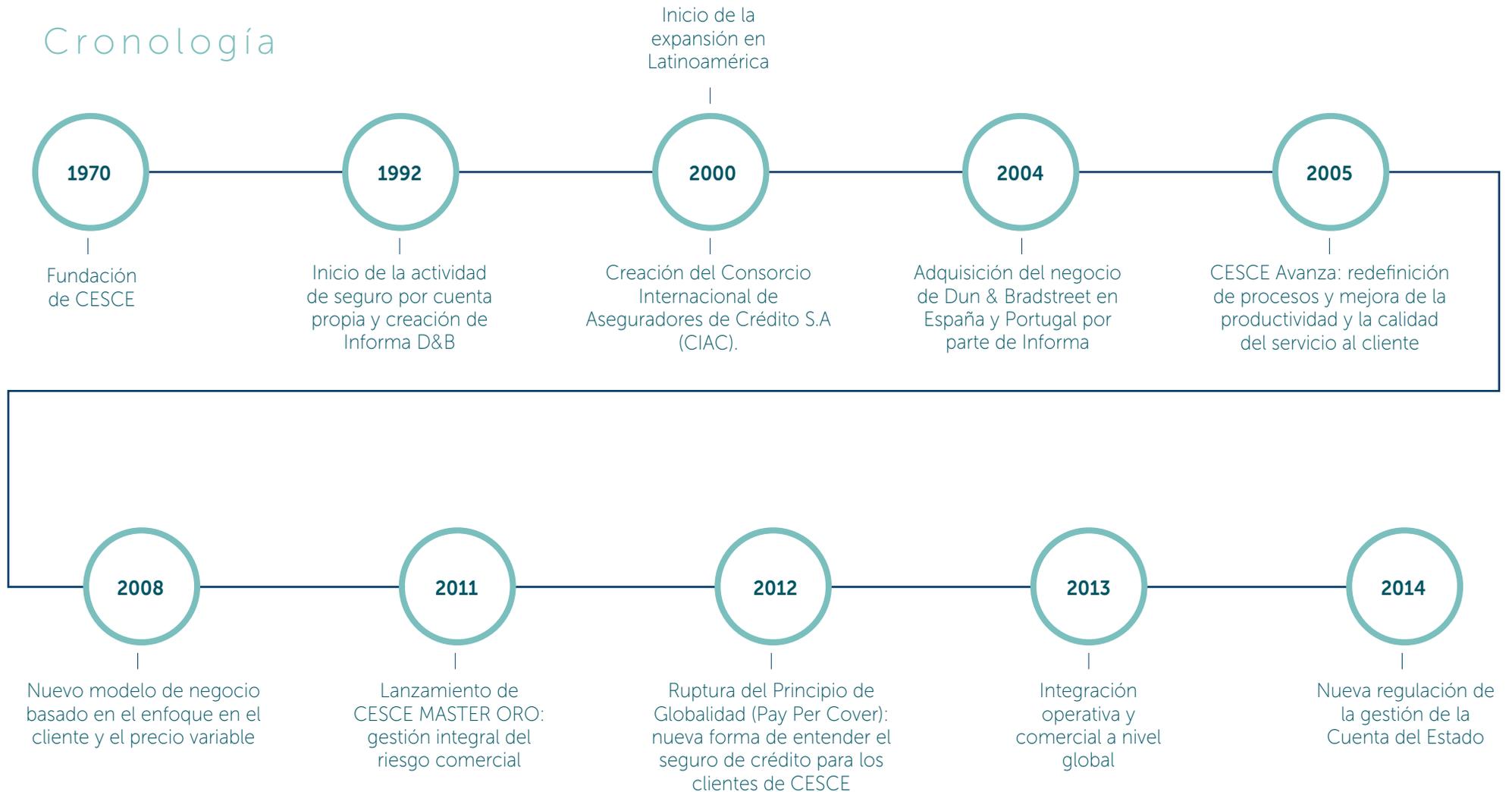
### Composición accionarial

en porcentaje





### Cronología





# Principales magnitudes financieras

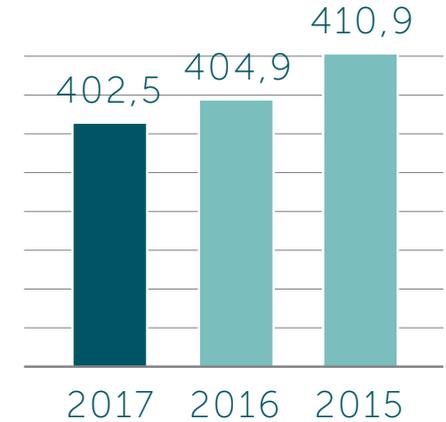
Beneficio neto

Beneficio antes de impuestos

Resultado técnico

Patrimonio neto

en millones de €





### Seguro emitido

en porcentaje y millones de euros

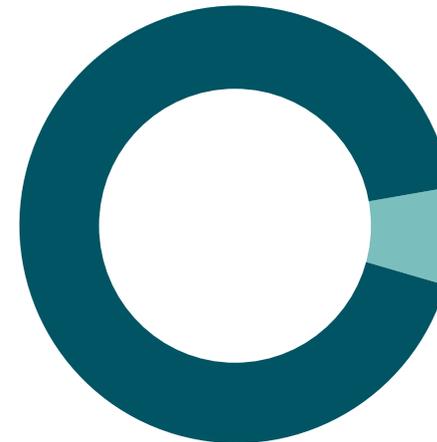
### Tasa de siniestralidad

en porcentaje



Seguro emitido  
Cuenta Propia

**96,17%**  
33.072 M€



Seguro emitido  
Cuenta del Estado

**3,83%**  
1.316 M€

TOTAL **34.388 M€**



# Principales magnitudes no financieras

Empleo en CESCE España	
Número de empleados	408
Porcentaje de mujeres	60%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	40%
Personas con alguna discapacidad en plantilla	8
Número de accidentes con baja	1
Tasa de absentismo	4,66%
Horas de formación (Plan de Formación)	5.150
Horas de formación en seguridad y salud	526

## Balance medioambiental en la sede de CESCE

	<b>2017</b>	2016
Emissiones de gases de efecto invernadero (kg CO <sub>2</sub> /persona)	<b>139,13</b>	431,80
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	<b>10,27</b>	10,00
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	<b>1.810,63</b>	1.821,80
Consumo de gas (m <sup>3</sup> /empleado)	<b>56,58</b>	49,92
Consumo de papel (Kg/empleado)	<b>18,79</b>	17,17
Nº de copias/impresiones por empleado	<b>4.508</b>	5.697*
Consumo de tóner (unid./empleado)	<b>0,76</b>	0,56
Papel reciclado (Kg/empleado)	<b>83,75</b>	91,48

(\*) A partir de 2017 se incluyen otro tipo de impresiones que antes no se incluían. Se cambia 2016 para homogeneizar los datos.



# Hitos



Desarrollo del proyecto "Customer Experience" de integración de los procesos a las necesidades de los clientes



Reorganización de la plantilla orientada al cliente



Aprobación del nuevo Plan Estratégico 2020



Álvaro Rengifo, nuevo presidente de CESCE



La compañía decide aportar el 0,7% de su beneficio neto a causas sociales



La sede de CESCE consigue la acreditación ambiental BREAM



Lanzamiento servicio Financiación Express y CESCE Quantum

MEMORIA



ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# CESCE, valor responsable

Identidad y compromiso	17
Dimensiones de la RSC en CESCE	19
La RSC, prioridad en el Plan Estratégico 2020	23
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	24



# Identidad y compromiso

La actividad diaria de CESCE se inspira y fundamenta en su Misión, Visión y Valores, el ideario corporativo en el que basa su estrategia de negocio, su gobierno corporativo y su compromiso con el entorno y los grupos de interés.



## 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

- Compromiso
- Confianza
- Respeto
- Integridad
- Coraje



### Respeto a los principios fundamentales

Desde su fundación en 1970, CESCE respeta y promueve los derechos humanos y laborales, está comprometida con la protección del medio ambiente y lucha contra cualquier forma de corrupción.

Para hacer visible su compromiso social, la compañía se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2011, pasando a convertirse en socia en 2016, estatus que le permite participar más activamente en la organización. Informa D&B también es socia.

Como miembro de esta iniciativa, CESCE asume, apoya e impulsa los 10 Principios del Pacto Mundial en su esfera de influencia.



Network Spain  
WE SUPPORT

## Los diez principios del Pacto Mundial de UN

**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.

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

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

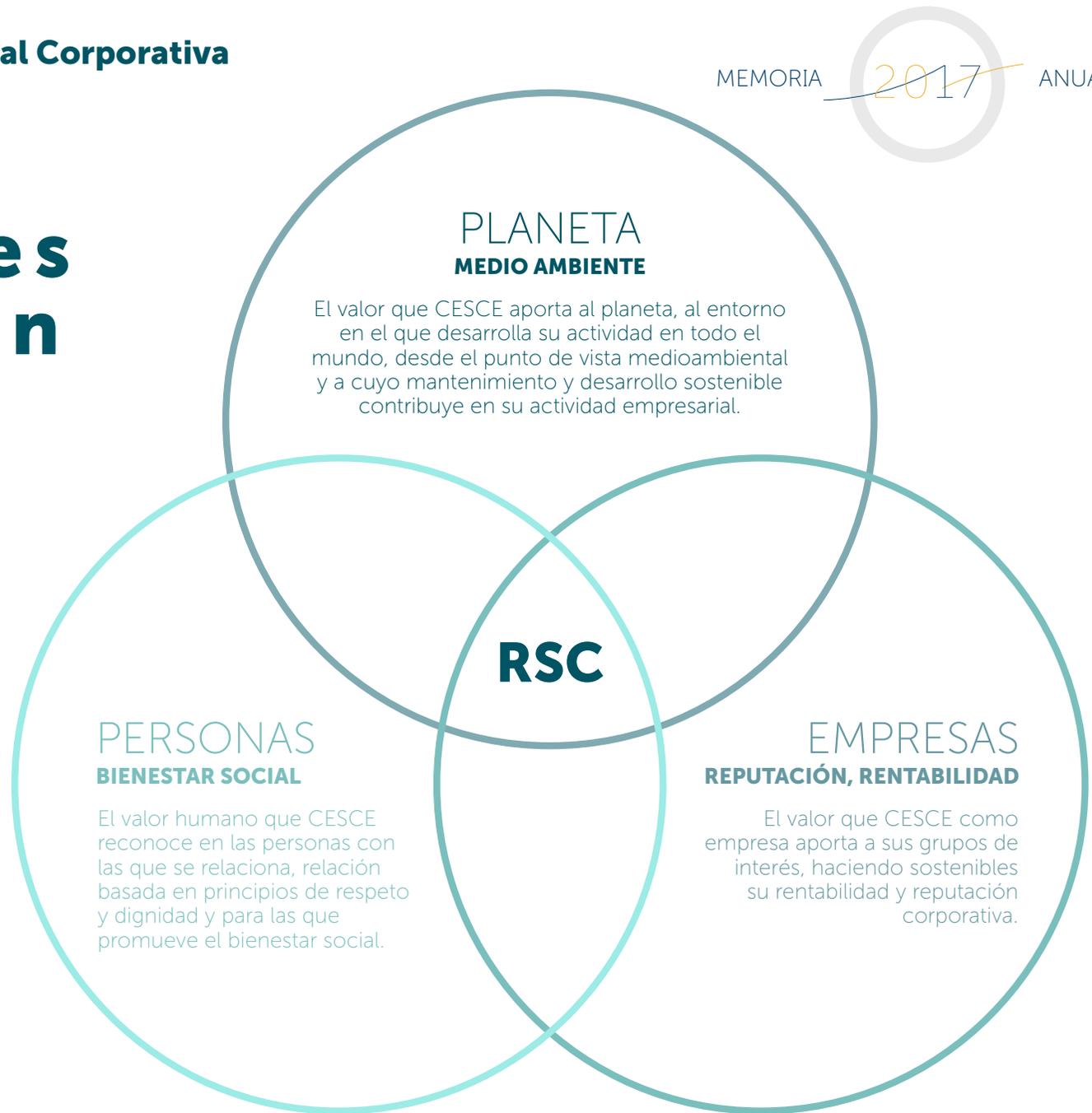
Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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



# Dimensiones de la RSC en CESCE

En CESCE, la Responsabilidad Social Corporativa viene definida por valores vertebradores irrenunciables que caracterizan su actividad empresarial: empresa, personas y planeta. La compañía ha recogido estas tres dimensiones como marco en el que se desenvuelven los ejes de su nuevo Plan Estratégico 2020.





## Modelo de negocio sostenible

CESCE entiende la sostenibilidad como un vector transversal dentro de su actividad corporativa, íntimamente ligado a su propia permanencia en el tiempo e inseparable de su desempeño económico. Para lograr la rentabilidad que permita su viabilidad en el tiempo, ha desarrollado un modelo de negocio único, basado en cinco pilares.



**Foco en el cliente:** El cliente condiciona toda la actividad aseguradora de CESCE. La compañía anticipa, detecta y cubre sus necesidades gracias al conocimiento analítico, digital y predictivo del mismo. Para ello, dispone de una sofisticada herramienta de Customer Relationship Management (CRM), que perfecciona año a año para superar sus expectativas, sigue avanzando en el programa de escucha activa del cliente y le ofrece una experiencia omnicanal a través de su red comercial, el canal telefónico y la plataforma CESNET.



**Innovación disruptiva:** CESCE es inteligencia aplicada a la gestión del riesgo comercial. Para servir mejor a los clientes en sus procesos comerciales, la compañía procesa automáticamente millones de datos sobre cientos de miles de empresas para predecir riesgos de impagos, controlar la siniestralidad, evaluar líneas de financiación, analizar la calidad de las carteras y orientar en la búsqueda de potenciales clientes. El aprovisionamiento tecnológico se realiza sobre *cloud* porque le permite poner en marcha nuevos proyectos de innovación de forma fácil y con un ahorro significativo de costes operacionales.



**Excelencia operativa:** Cuenta con un sistema operativo global y digital, basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información. Los procesos clave de la compañía están modelizados y automatizados, por lo que mejora su eficiencia y reduce costes, al tiempo que los clientes ven acortados los plazos de espera y el pago de prestaciones.



**Internacionalización:** La compañía tiene presencia en diez países y está abierta a la apertura de nuevos mercados con alto potencial de crecimiento o interés para la empresa española. Con sede central en España, actualmente tiene sucursales en Francia y Portugal y cuenta con filiales en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela. Su presencia en Latinoamérica se canaliza a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito se canaliza a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito S.A. (CIAC) S.M.E., en el que CESCE tiene una participación mayoritaria del 63,12%.



**Solidez técnica y financiera:** CESCE sigue las mejores prácticas internacionales de análisis, medición y gestión del riesgo comercial. Su capacidad para predecir los riesgos a futuro y la metodología de proyección de pagos y recobros empleada para su cálculo hacen que cada año las provisiones técnicas para siniestralidad presenten una suficiencia para hacer frente a los pagos derivados de los siniestros en un nivel de prudencia razonable.



## Respeto a las personas

Convencido de que su reputación y su viabilidad económica a largo plazo dependen, en gran medida, de su relación con los grupos de interés, CESCE ha establecido diferentes canales de comunicación y cuenta, además, con un Canal de Denuncias para que puedan manifestar situaciones éticamente cuestionables o incumplimientos de la legalidad vigente.

*(Véase apartado Marco Ético, página 70).*

### Grupos de interés y canales de comunicación

<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web corporativa</li> <li>- Reuniones con gestores comerciales (presenciales telefónicas, correo electrónico)</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Actos institucionales formativos</li> <li>- Programa de escucha activa VOC</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Departamento de Atención al Asegurado</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web corporativa</li> <li>- Intranet "Todos en grupo"</li> <li>- Cadena de mando</li> <li>- Sesiones divulgativas específicas</li> <li>- Cartelería</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web corporativa, dentro del apartado específico "contratación de proveedores"</li> <li>- Correo electrónico proveedores@cesce.com</li> <li>- Reuniones periódicos (presenciales telefónicas, correo electrónico)</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en grupos y foros (presenciales, telefónicas, correo electrónico)</li> <li>- Reuniones con representantes de administraciones públicas (presenciales, telefónicas, correo electrónico)</li> <li>- Reuniones con representantes de fundaciones y organizaciones no gubernamentales (presenciales, telefónicas, correo electrónica)</li> </ul>



### **Protección de los derechos humanos**

Al margen de su comportamiento ético y respetuoso con sus grupos de interés, su actividad como Agencia de Crédito a la Exportación (ECA) promueve el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos al evaluar el impacto social de los proyectos que solicitan el apoyo oficial y denegar la ayuda a aquellas operaciones en las que exista una alta probabilidad de impactos severos sobre los derechos humanos.

*(Más información en el apartado Supervisión ambiental y social por cuenta del Estado, página 59, y en apartado Marco Ético, página 70).*

## **Protección del medio ambiente**

CESCE está comprometida con la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de sus operaciones en el entorno.

Esta responsabilidad aplica tanto a la actividad de gestión (impactos directos), como a aspectos derivados de los proyectos a los que CESCE proporciona cobertura por cuenta del Estado (impactos indirectos). CESCE dispone de políticas ambientales que cubren ambos ámbitos de su actividad.

*(Más información en el apartado Compromiso con el entorno, página 53).*





# La RSC, prioridad en el Plan Estratégico 2020

El nuevo Plan Estratégico CESCE 2020, aprobado el 19 de julio de 2017, refuerza la integración de los valores sociales, ambientales y de buen gobierno dentro de la estrategia de la compañía. Como medidas principales, incluye el desarrollo de una Política de Responsabilidad Social Corporativa, con un enfoque participativo, y la creación de un Comité de RSC, encabezada por el presidente y bajo la responsabilidad, primero de Secretaría General y después de RR.HH.

## Líneas generales de la estrategia de RSC

CESCE aborda su política de RSC desde las siguientes perspectivas:

- **Estratégica:** la RSC está imbricada en la estrategia y valores de la compañía, dando especial relevancia a la transmisión a la sociedad del conocimiento y experiencia de su plantilla.
- **Participativa:** las líneas de actuación de RSC se fijarán teniendo en cuenta las opiniones de los empleados como de los restantes grupos de interés.
- **Perspectiva de grupo:** CESCE es un grupo de empresas con presencia en España y diferentes países. Por lo tanto, su dimensión como empresa responsable debe tener una visión global y de grupo.
- **Orientación a la internacionalización:** su vocación internacional y el apoyo a la exportación debe reflejarse en su RSC.
- **Mayor difusión a los grupos de interés** de la aportación que la Compañía realiza a la sociedad en sus diferentes ámbitos (medioambiental, salud, conocimiento, prevención de la exclusión...).
- **Voluntariado corporativo:** dentro de este carácter participativo, se prevé la creación de un programa de voluntariado corporativo, constituido por un grupo de empleados que apoyen o colaboren en este tipo de actividades de responsabilidad social.



# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

CESCE quiere contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A lo largo de 2018 tiene previsto como eje de trabajo el análisis del cumplimiento de los objetivos sobre los que la compañía puede tener un especial impacto.



MEMORIA



ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Compromisos con los grupos de interés

Equipo	26
Accionistas	36
Clientes	38
Proveedores	45
Comunidad	49



# Equipo

La aprobación del Plan Estratégico CESCE 2020 ha supuesto la reorganización del equipo humano para orientarlo a los objetivos definidos y a un cambio de cultura empresarial, en el que la comunicación, la transversalidad y la formación se han visto reforzadas. Durante el ejercicio 2017, la labor de Recursos Humanos se ha centrado en apoyar la implementación de la nueva hoja de ruta.

## Líneas de avance en 2017

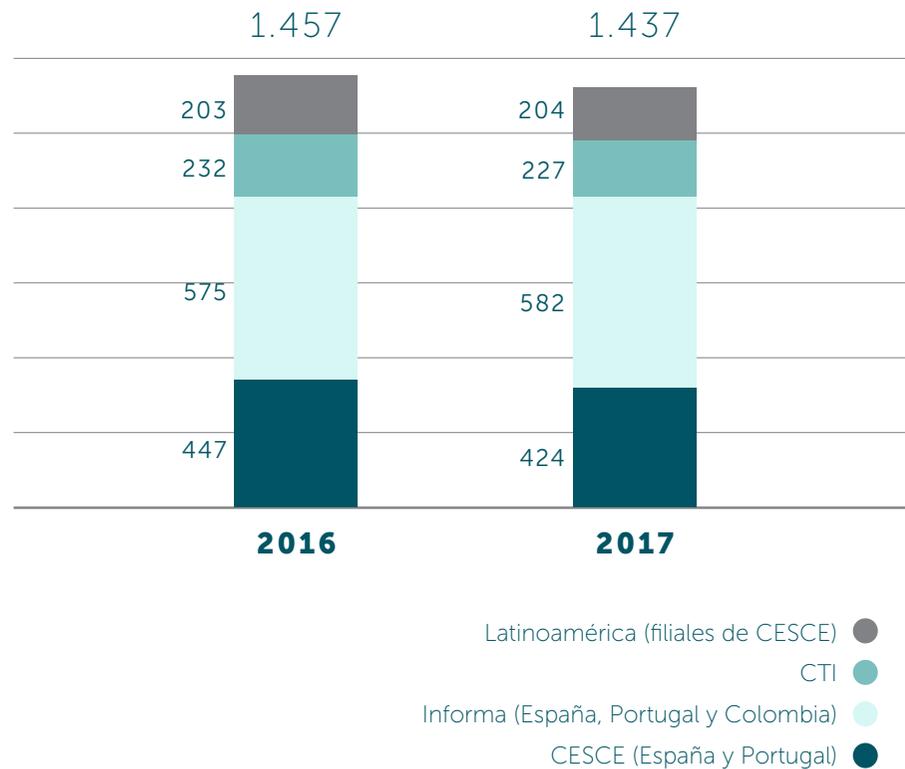
- ✓ Apoyo a la implementación y comunicación del Plan Estratégico 2020.
- ✓ Impulso a la formación y a la promoción profesional con la creación de una línea formativa especializada en gestión técnica del seguro de crédito.
- ✓ Campaña interna CESCE Empresa Familiarmente Responsable.
- ✓ Promoción de los hábitos saludables y orientación a empresa saludable.

## Retos para 2018

- ✓ Formación en transformación digital
- ✓ Continuar la comunicación e implantación de las iniciativas del Plan Estratégico.
- ✓ Abordar el Proyecto "Re-evolución del Trabajo".
- ✓ Acciones formativas que apoyen el Plan Estratégico en sus principales ejes: innovación disruptiva ligada a transformación digital y cliente.



## Plantilla de CESCE y sus filiales



## Empleo

La actividad del grupo CESCE se sustenta en un equipo de 1.437 profesionales de distintos perfiles y nacionalidades, que realizan su trabajo en la matriz española, en sus filiales de información y servicios (Informa D&B y CTI) y en filiales latinoamericanas.

El Grupo cuenta con una plantilla multicultural, y representativa de los países donde opera: España (1.044 empleados), Portugal (138), México (29), Brasil (37), Perú (40), Colombia (100), Venezuela (29) y Chile (20).

A continuación se detallan la información sobre el empleo en CESCE en España, en el que se centra este Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa y se reportan como información complementaria datos de las filiales latinoamericanas. Para más información sobre la gestión de los recursos humanos de las filiales de información y servicios, se recomienda consultar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Informa D&B.

### Empleo en CESCE

Al cierre de 2017, la plantilla de CESCE se compone de 424 empleados, de los que desempeñan su labor en la actividad aseguradora en España 408 profesionales y 16 en Portugal.

Pese a la disminución coyuntural de la plantilla, CESCE mantiene un compromiso con el empleo estable. La media de edad de la plantilla en España se sitúa en 49 años y la antigüedad media en los 21 años, con un porcentaje de contratos indefinidos del 98% de la plantilla.

El equipo de CESCE aún diversos perfiles y capacidades, si bien la mayoría de los profesionales se caracteriza por sus elevada formación: 56% son licenciados, el 14% son diplomados, el 28% tienen una formación media y solo el 2% poseen una formación básica.



Plantilla por dirección	
Presidencia	7
D. Operaciones Cuenta Propia	69
D. Técnica	43
D. Comercial España, Portugal y Francia	72
D. Comercial Latinoamérica	9
D. Operaciones Cuenta Estado	28
D. Riesgo País y Gest. Deuda	23
Secretaría General	30
D. Financiera	22
D. RR.HH	11
D. Sistemas y Organización	72
U. Riesgos Empresariales	22
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>

(\*) U. Medios Internos pasó a depender de SG en mayo de 2017

## Plantilla por género

### Categoría laboral

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Presidencia y Directores	8	3	11
Jefes de Unidad	25	19	44
Responsables	11	14	25
Técnicos	95	117	212
Administrativos	24	92	116
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>245</b>	<b>408</b>

### Edad

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
De 20 a 24 años	1	0	1
De 25 a 29 años	1	3	4
De 30 a 34 años	5	2	7
De 35 a 39 años	7	22	29
De 40 a 44 años	28	47	75
De 45 a 49 años	24	53	77
De 50 a 54 años	46	56	102
De 55 a 59 años	37	49	86
Mayor o igual a 60 años	14	13	27
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>245</b>	<b>408</b>





La compañía valora su experiencia en el sector asegurador, especialmente en aquellas funciones que requieren una mayor responsabilidad. Así, el 53% de los empleados tiene más de 50 años; el 44% tiene entre 35 y 49 años y solo el 3% es menor de 35 años.

En cuanto a la distribución por género, 245 profesionales son mujeres y 163 son hombres. El empleo femenino representa, por tanto, más de la mitad de la plantilla, situándose en el 60% del total en España. Los porcentajes femeninos son muy superiores a la media del sector, especialmente en los puestos directivos: en España, el 40% de los directivos son mujeres.

Además, ocho personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía están perfectamente integradas en la plantilla de CESCE España.

### Portugal

La plantilla de Portugal cuenta con una media de antigüedad de 11 años en la empresa y una media de edad de 43 años, siendo el tramo de edades de 35 a 39 años el más representado, la mitad de la plantilla.

Del total de empleados (16), el 75% son mujeres, destacando que la *country manager* de Portugal es una mujer. Si se analiza la distribución por direcciones, la mitad corresponde a la Dirección Comercial de España, Portugal y Francia (8): hay personal asignado a la Dirección Técnica (6) y 2 personas asignadas a la D. Financiera y de Recursos Humanos respectivamente.

### Diversidad en Latinoamérica

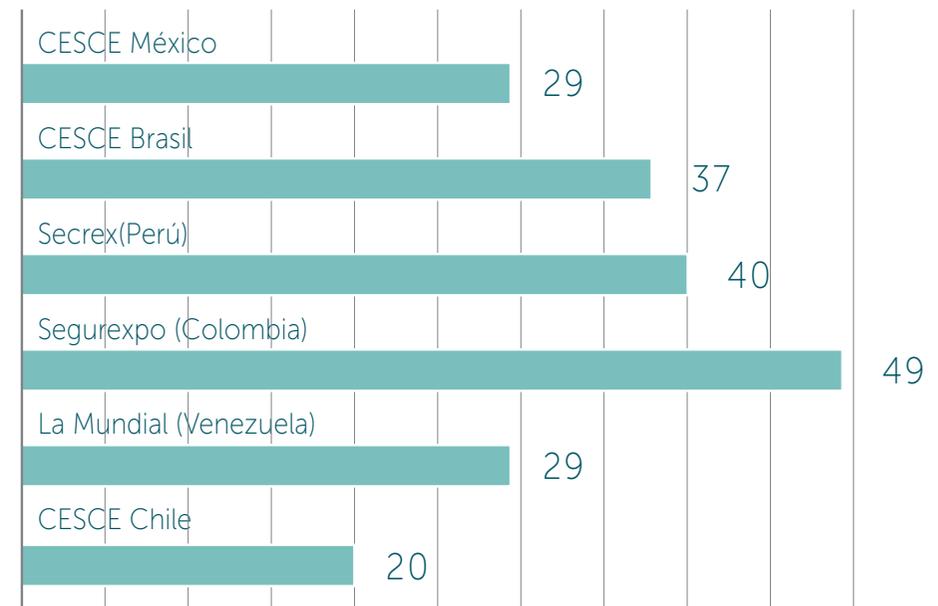
La elevada cualificación y la diversidad también es una constante en las seis filiales latinoamericanas.

Del total de los 204 empleados de CESCE que trabajan en Latinoamérica, 103 son mujeres y 101 son hombres, siendo el porcentaje de mujeres que ocupan los puestos directivos del 33%.

El 81% de la plantilla no supera los 50 años y el 85% son licenciados o diplomados.

*(Más información sobre diversidad en las filiales de información y servicios en el Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas y en la Memoria de RSC de Informa D&B).*

## Plantilla Latinoamericana





## Política de recursos humanos

Las relaciones de CESCE con sus empleados se rigen por la legislación laboral y por el respeto a los derechos reconocidos universalmente en todos los países donde opera. Como socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, apoya la libertad de afiliación, rechaza toda forma de trabajo forzosa y el trabajo infantil y promueve la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

En su Código Ético, CESCE se compromete a fomentar el respeto en todo tipo de relaciones personales y profesionales en el entorno de las actividades laborales y corporativas del grupo. Muestra, además, su rechazo a cualquier tipo de comportamiento irrespetuoso, sin que resulten aceptables actitudes discriminatorias por razón de sexo u orientación sexual, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, nacionalidad o estado civil.

### Tolerancia Cero ante la discriminación

CESCE sigue 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, que se ha desarrollado en un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores. En 2017 no se abrió ningún expediente relativo a prácticas discriminatorias o de acoso.

### Convenios colectivos, cobertura

CESCE cumple con las obligaciones que le aplican en materia de representación sindical y vela para que los derechos de los trabajadores estén cubiertos y representados, conforme al marco legal existente en cada país (tanto en la matriz como en resto de filiales que componen el grupo).

## Compromisos de CESCE y sus empleados

Contratación de personas abierta y objetiva.

Promoción del desarrollo profesional mediante planes de formación.

Retención del talento como un valor estratégico.

“Tolerancia Cero” ante actos intimidatorios y discriminatorios.

Respeto y corrección en las relaciones laborales.

Seguridad y salud en el trabajo.

Uso correcto y apropiado por parte de los empleados de los medios y recursos de la compañía.

Evitar situaciones de conflicto de intereses.

Colaboración de los empleados.

Al cese de la relación con CESCE, no utilización de la información del grupo.

Todos los empleados de CESCE España disponen de libre sindicación, en atención a la LOLS (Ley 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical). CESCE tiene en su centro de trabajo de Madrid representación unitaria, con 13 miembros electos, con base en el artículo 66 ET. Considerando que CESCE tiene en Madrid alrededor de 346 empleados en el año 2017, ello supone que alrededor de un 85% de su plantilla esté representada por el Comité de Empresa de dicho centro de trabajo. Además, en CESCE existen tres delegados sindicales, cuya base legal se encuentra también recogida en la ya mencionada LOLS (un miembro por cada sindicato).

Periódicamente, CESCE mantiene contactos con la Representación Sindical en diferentes foros, tales como la Comisión de Seguridad y Salud Laboral, la Comisión de Control del Plan de Pensiones, de Calendario Laboral y Formación. Durante el ejercicio, no se han presentado ninguna reclamación sobre prácticas laborales.

Por su parte, CESCE Portugal se encuentra adherida al nuevo Convenio Colectivo de Trabajo (*Acordo Coletivo de Trabalho*) suscrito por la Asociación Portuguesa de Aseguradoras y diversos sindicatos del sector. Este nuevo convenio colectivo, con vigencia inicial para el período 2016-2018, sustituye al anterior que venía siendo de aplicación desde el año 2012 y constituye el marco laboral básico regulador para la mayoría de las empresas aseguradoras en Portugal. En esta sucursal, existe libre sindicación por parte de los trabajadores.

En las filiales de Latinoamérica se cumple con las obligaciones que aplican en materia de representación sindical, velando para que los derechos de los trabajadores estén cubiertos y representados, conforme al marco legal existente en cada país. Cabe destacar que CESCE México tiene un contrato colectivo de protección con el Sindicato Nacional del Transporte y Servicios en General celebrado con cada una de las entidades. Además, los empleados de CESCE Brasil posee el apoyo del Sindicato de los Trabajadores de Seguro, que, anualmente organiza su Convención Colectiva, en que la compañía es signataria.

## Gestión del equipo

La gestión de las personas que integran CESCE es un eje clave para la compañía, dado que su bienestar y desarrollo son fundamentales para conseguir sus objetivos corporativos.

### Plan Estratégico 2020

La actividad de Recursos Humanos en 2017 ha estado orientada fundamentalmente a apoyar el desarrollo, implementación y comunicación del Plan Estratégico 2020 mediante un conjunto de iniciativas:

- Plan de Comunicación del Plan Estratégico: los ejes y principales líneas de actuación han sido transmitidas a la plantilla a través de los canales de comunicación: organización de sesiones del Presidente con los equipos, publicación de noticias en la intranet corporativa y elaboración del documento "Plan Estratégico 2020: líneas de avance". Como iniciativa especial cabe destacar la creación de un Buzón de Sugerencias para el Plan Estratégico abierto a toda la plantilla (con carácter confidencial si se deseaba) cuyas propuestas fueron analizadas por la Oficina de Proyecto del Plan e incorporadas, si eran factibles, al desarrollo del PE. Se recibieron 170 sugerencias procedentes de todas las áreas.
- Implantación de una nueva estructura de la compañía para orientarla a los ejes del Plan Estratégico (orientación cliente fundamentalmente): adaptación de organigramas, cambios y comunicación a la plantilla. El cambio estructural se ha realizado en el marco de una eficiente y cuidadosa gestión presupuestaria de gastos de personal y plantilla.

La notificación de los cambios organizativos respeta en todo caso los plazos previstos, no sólo en el convenio que es de aplicación, sino también en el Estatuto de los Trabajadores y/o cualesquiera normativas de aplicación que deban resultar de aplicación dependiendo del cambio pretendido.



- Realización de un diagnóstico de contexto y cultura empresarial para promover el cambio cultural. Fruto de este diagnóstico, se implantan un conjunto de iniciativas en apoyo a dicho cambio. Destacan:
  - organización de visitas de empleados al Centro de Atención al Cliente y visitas de acompañamiento a comerciales con el fin de potenciar la orientación cliente.
  - en relación con el eje innovación y digitalización, se publicaron internamente artículos específicos sobre qué es digitalización y se organizaron visitas a empresas punteras como Telefónica o Vodafone, donde explicaron las transformaciones digitales realizadas.

### Formación

Durante el año 2017, se dio un impulso a la formación y a la promoción profesional de los empleados con la creación de una nueva línea formativa de especialización en "Gestión Técnica del Seguro de Crédito". Esta línea responde a los principios y acciones del 2º Plan de Igualdad de la Compañía, promueve la extensión de competencias y conocimientos en el equipo humano al hilo del Plan Estratégico y facilita una mayor cualificación profesional acreditada que se establece como vía para el acceso a puestos técnicos.

En España, la compañía invirtió 103.000 euros en su Plan Anual de Formación, con objeto de reforzar el capital intelectual de la empresa y favorecer el desarrollo de la carrera profesional de cada empleado.

A lo largo del ejercicio se impartieron 5.150 horas en tres modalidades:

- Formación corporativa: Se impartieron 10 cursos sobre asuntos que afectan al negocio asegurador a los que hubo 192 participantes.
- Formación individualizada sobre temas específicos: Se concretaron en 37 cursos a los que asistieron 64 empleados.

- Ayudas individuales al estudio: Se aplicaron 62 ayudas, equivalentes a 1.240 horas de formación.

Formación en España	
<b>5.150</b> horas de formación	<b>203</b> empleados
<b>103.000 euros</b> invertidos	Tasa del alcance <b>48%</b>

### Avances en igualdad de género

Durante el ejercicio, CESCE se adhirió al proyecto impulsado por la ONU Acuerdo "Más mujeres, mejores empresas", del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuyo objetivo es avanzar en el compromiso de igualdad entre hombres y mujeres.

Además, como viene siendo habitual en los últimos años, el Día 8 de marzo se publicaron en la Intranet corporativo artículos relativos a la mujer y a la igualdad.

### Conciliación de la vida laboral y familiar

CESCE España asistió en febrero a la entrega de la Certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), obtenida a finales de 2016, en un acto



## *CESCE cuida el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad en materia retributiva*

presidido por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, coincidiendo además con el décimo aniversario de la existencia de dicha certificación.

Fruto de esta certificación, se realizó una campaña interna de puesta en valor de dichas medidas. El eje de la campaña fue la elaboración del documento "CESCE EFR: valoramos vida y trabajo", folleto distribuido a la plantilla con todo el conjunto de medidas de conciliación, empleo, beneficios sociales, etc. existentes, que han permitido obtener la acreditación.

A partir de la certificación, CESCE figura en las comunicaciones internas y externas como empresa EFR y se ha fomentado internamente la participación en encuestas para divulgar y concienciar sobre conciliación.

Relacionado también con la conciliación, cabe señalar también la realización de "El Día sin cole", viernes laborable en el que se organizó una actividad con monitores para atender a los niños que no tenían colegio dicho día por ser festivo en la enseñanza.

### **Promoción del talento**

En España, CESCE cuenta con tres vías de promoción para reconocer el talento profesional:

- El Convenio Colectivo, que regula la promoción entre los grupos profesionales II y III

- El II Plan de Igualdad "Seguimos a la Par" antes citado, que regula los ascensos al grupo I (nivel 4 a nivel 3) y la promoción dentro del Grupo II (nivel 5 a nivel 4) a través de un Programa Formativo Específico
- La propuesta de las Direcciones.

### **Retribuciones**

CESCE ofrece a sus empleados un salario competitivo en línea con los ofrecidos en el sector y regulado por el convenio colectivo del sector o norma de aplicación.

La compañía aplica anualmente incrementos salariales, 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 incentivos específicos.

La aplicación 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.

En la empresa se cuida especialmente en materia retributiva el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad.



## Seguridad y Salud Laboral

CESCE garantiza que la actividad laboral se realiza en un entorno saludable en todas sus oficinas, para lo cual ha implementado las políticas, normas y procedimientos exigidos legalmente, mejorados con las mejores prácticas en materia de salud laboral y de prevención de riesgos laborales.

Los empleados del grupo deben conocer y cumplir dichas normas y procedimientos.

### Absentismo

CESCE vela por implantar aquellas prácticas de RR.HH. que tengan un impacto en la reducción del absentismo y redunden en la mejora de la salud de los trabajadores, orientando la fuerza laboral hacia la productividad y alineando a su capital humano con los objetivos estratégicos.

La tasa de absentismo en España es del 4,66%. La causa principal del absentismo es la incapacidad temporal que supuso en 2017 un 3,31% (4,58% en 2016). En CESCE Portugal la cifra de absentismo fue de 1,70% en 2017.

### Plan de Vigilancia de la Salud en España

CESCE siempre ha desarrollado numerosas actividades en relación a la prevención de riesgos laborales y a la salud laboral. En 2017, estas políticas se han ampliado hacia un concepto más amplio de promoción de hábitos saludables y de orientación a empresa saludable.

En España, a los habituales reconocimientos médicos y campañas de vacunación de gripe (9º año, con participación de 49 empleados) se han añadido sesiones formativas y campañas de comunicación sobre prevención de enfermedades y de hábitos saludables.

### Actividades en prevención de riesgos laborales y salud laboral

Fomento de comida saludable, con campañas a favor del consumo de fruta.

Taller de "Gestión del estrés y la energía personal" (28 empleados).

Taller de Mindfulness (44 empleados).

Sesión sobre el cáncer de colon (40 empleados).

Jornada cardiovascular, coordinada con la Fundación del Corazón (65 empleados).

Taller sobre prevención del Cáncer de mama (19 personas).

Jornada sobre Reanimación Cardiopulmonar (RCP) (31 empleados).

Participación en la iniciativa deportiva de Sanitas Healthy Cities fomentando el deporte y la vida saludable.

Instalación de un desfibrilador en la Sede Corporativa con la correspondiente formación al equipo de primeros auxilios y a un grupo de empleados.



### Acciones en Latinoamérica

La preocupación por la seguridad y la salud de los empleados es compartida en las filiales de Latinoamérica.

CESCE Brasil pone los trabajos de prevención en manos de un proveedor, quien realiza anualmente análisis ergonómicos, el programa de salud ocupacional y el programa de prevención de riesgos ambientales.

En La Mundial (Venezuela) se tomaron medidas en 2017 para prevenir los posibles problemas de salud, tales como la programación de Pausas Activas, charlas sobre las posturas más adecuadas para evitar dolores de espalda, etc.

En CESCE Chile existe un control anual preventivo de salud para los ejecutivos. Como todos los años, se efectuó un chequeo médico completo a cada uno de ellos en una clínica privada.

Los trabajadores de Secrex (Perú) se encuentran bajo la cobertura del plan EPS (Entidad Prestadora de Salud). Asimismo, cuentan con seguro de vida y, en caso de realizar actividades de movilidad o viajes de supervisión, cuentan con un seguro a todo riesgo.

En Segurexpo (Colombia), existe un Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo. Cada dos años se realiza un plan de exámenes periódicos ocupacionales y se realizan inspecciones de los puestos de trabajo por parte de la ARL y el comité paritario.

*(Más información sobre las filiales de información y servicios en el Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas y en la Memoria de RSC de Informa D&B).*





# Accionistas

CESCE es una compañía de capital mixto en la que el Estado posee la mayoría de las acciones y el resto se reparte entre bancos y compañías de seguro. En el ejercicio 2017, la compañía volvió a generar valor para sus accionistas gracias a la solidez de su modelo de negocio. A medio plazo, espera aumentar su rentabilidad siguiendo la ruta fijada en el nuevo Plan Estratégico 2020.

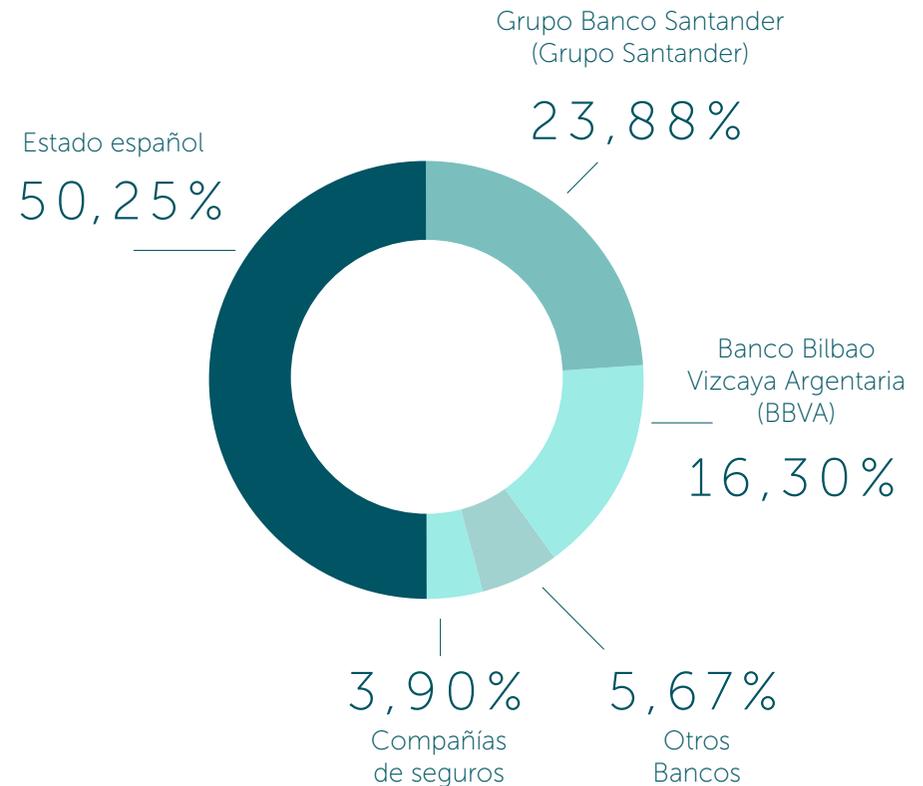
CESCE nació en 1970 para gestionar el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado y proporcionar a las empresas españolas una herramienta de financiación en su expansión internacional.

En la compañía participan otras entidades financieras y empresas aseguradoras, si bien es el Estado español, con más del 50% del capital social, quien ejerce el control sobre la empresa, garantizando en todo momento los derechos y la participación del resto de los socios.

Durante este periodo, nuestros accionistas han obtenido una excelente rentabilidad sobre la inversión realizada.

## Composición accionarial

en porcentaje





*Con el Plan Estratégico 2020, CESCE espera contribuir a generar valor y satisfacer las expectativas de sus accionistas*

### **Plan Estratégico**

A fin de impulsar la creación de valor para todos ellos y asegurar el crecimiento rentable de la empresa en una proyección a tres años, la compañía aprobó en 2017 el Plan Estratégico 2020.

Con esta hoja de ruta, CESCE espera contribuir a generar valor en la compañía y a satisfacer las expectativas de sus accionistas, liderando la aportación de soluciones de gestión del crédito comercial y de caución, potenciando su papel como Agencia de Crédito a la Exportación Española y desarrollando un modelo de negocio orientado a las soluciones digitales.

### **Colaboración con los accionistas**

Para ello cuenta con el apoyo de los accionistas, especialmente en el desarrollo de futuras redes de distribución no tradicionales y, más concretamente, del canal bancario.

En este sentido, la compañía buscará sinergias con sus socios en los diferentes mercados, especialmente en Latinoamérica, donde el seguro de crédito apenas alcanza el 5% (el resto es autoaseguro), frente al 28% de España y algunas entidades socias tienen una presencia destacada.



# Cientes

El Plan Estratégico CESCE 2020 sitúa al cliente en el centro de la organización, dando sentido a los procesos, los productos, los servicios, la tecnología, la estructura y la cultura empresarial.

## Líneas de avance en 2017

- ✓ Mejoras en la experiencia del cliente: redefinición de la plataforma CESNET y progresión en la sistematización de la escucha activa al cliente.
- ✓ Avances en el conocimiento del cliente con la inclusión de nuevos datos e indicadores en la herramienta de *Customer Relationship Management*.
- ✓ Incremento de la actividad institucional en un 41%.
- ✓ Intensificación de la presencia en redes sociales.

## Retos para 2018

- ✓ Reasignación equilibrada de carteras, clientes, puntos de venta y de efectivos comerciales en la red comercial.
- ✓ Conseguir una mayor fidelidad.
- ✓ Aumentar la presencia en pymes.



*Más de 9.000 se benefician de sus soluciones de seguro de crédito, apoyo a la financiación y caución en España, Francia, Portugal y Latinoamérica*

La cartera de clientes del Grupo CESCE está formada por 140.000 empresas, de las que más de 9.000 se benefician de sus soluciones de seguro de crédito, apoyo a la financiación y caución en España, Francia, Portugal y Latinoamérica. El resto de los clientes son usuarios de información y servicios de sus filiales Informa D&B y CTI.

La cartera está muy diversificada tanto por sectores como por tamaños, siendo cada vez más relevante el apoyo prestado a la pequeña empresa. A medio plazo, la estrategia de CESCE pasa por incrementar aún más su presencia en el segmento de pymes, de acuerdo con su importante peso en el desarrollo de la economía, aprovechando su capacidad técnica.





## Experiencia del cliente

CESCE se aproxima al cliente brindándole una experiencia 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, además de su canal telefónico.

CESNET es el principal canal de interacción con el cliente y el más utilizado para gestionar sus servicios. Gracias a esta plataforma, el cliente elige en cada momento y desde cualquier dispositivo fijo o móvil la cobertura y servicios que desea seleccionar en función de sus necesidades. Su uso no es solo masivo sino también intensivo, dado el número y frecuencia de interacciones que el cliente tiene con la compañía a través de este canal.

En 2017, CESCE inició un ambicioso proyecto de redefinición de la plataforma, dándole un giro radical en su conceptualización, diseño y navegación. El objetivo de esta transformación es pasar de una plataforma con unos servicios y navegación definidos en función de los procesos (riesgos, tramitación de siniestros, declaración de venta, etc.) a una navegación a través del cliente del cliente.

Este avance se suma a otras políticas de mejora de experiencia del cliente diseñadas para poner en valor la actuación de CESCE y adelantarse a una posible reacción negativa del cliente. La mayoría de la acciones parten de la Unidad de Experiencia del Cliente, quien identifica los puntos críticos de contacto y define las actuaciones a realizar. Estas actuaciones se canalizan a través de la red comercial, dada la relevancia que para los clientes tiene la figura del responsable comercial y su papel como canal de vinculación con el cliente.

### Experiencia omnicanal



#### Red comercial

100 agentes  
24 oficinas comerciales  
Trato personalizado  
Experiencia +CRM



#### Plataforma CESNET

Gestión de riesgos  
Búsqueda de clientes potenciales  
Vigilancia de la cartera



#### Canal telefónico

124.887 consultas  
Agilidad y comodidad



*Durante el ejercicio 2017, el Centro de Atención al Cliente resolvió 124.887 consultas, un 5,8% más que en 2016, de las cuales el 95,7% se resolvió en menos de 24 horas*

En el último año se han realizado importantes progresos en la sistematización de la escucha activa del cliente, mejorando los procesos de interacción en los momentos en los que se considera especialmente relevante contactar directamente con el cliente para conocer de primera mano su *feedback*. Esta mejora ha tenido un papel muy relevante en la mejora de la experiencia del cliente.

Paralelamente, CESCE siguió prestando sus servicios a través del Centro de Atención al Cliente (CAC), en el trabajan 19 personas formadas para atender los requerimientos de los clientes y, en caso necesario, redirigir la llamada a los expertos de cada área de negocio.

Durante el ejercicio 017, el CAC resolvió 124.887 consultas, un 5,8% más que en 2016. El 95,7% se resolvió en menos de 24 horas y el ratio de reclamaciones fue del 0,17%.

### Avances en el conocimiento analítico

Para diseñar su experiencia de cliente, CESCE se apoya en el conocimiento analítico que le proporciona su plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*). Durante el ejercicio 2017, siguió avanzando en la mejora de

este instrumento con la inclusión de nuevos datos e indicadores que permiten avanzar aún más en la gestión 360º.

La digitalización también ha transformado la forma en la que CESCE se aproxima a los potenciales clientes. La automatización del proceso de marketing le permite atraer a los mejores, segmentando y cultivando aquellos más propensos a contratar sus servicios, reducir el coste de las campañas y mejorar los ratios de conversión.

### Ascenso de los indicadores de satisfacción

Todas las actuaciones en la mejora de la experiencia del cliente están teniendo un efecto muy positivo sobre la satisfacción y fidelización de los clientes. Así lo reflejan las encuestas realizadas a lo largo de 2017.

En el último año, el Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad a una marca en base a las recomendaciones de sus clientes, ha aumentado en 11 puntos tras batir todos los récords en el ejercicio anterior. Esta importante mejora se debe tanto al aumento de clientes promotores, que se han incrementado en un 22% en relación al año anterior, como a la disminución de los detractores, que han disminuido en un 17%.



## Protección del asegurado

La protección del cliente está regulada y garantizada por el Reglamento de Relaciones con el Asegurado de CESCE, que recoge los derechos del cliente, de conformidad con la legislación vigente.

La compañía cuenta con un teléfono de atención al cliente y un correo electrónico donde los asegurados o beneficiarios de pólizas pueden preguntar sus dudas o presentar sus quejas y reclamaciones.

### Departamento de Relaciones con el Asegurado

Velázquez, 74  
**28001 Madrid**

Teléfono:  
**902 11 10 10** (extensión 1271)

Correo Electrónico:  
**relaciones.asegurado@cesce.es**

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. Dentro del primer trimestre de cada año, presenta al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

A lo largo de 2017, se recibieron 73 reclamaciones. En 16 de estas reclamaciones se emitió una resolución donde se estimaba total parcialmente la reclamación presentada; 50 fueron desestimadas y 7 reclamaciones se cerraron sin que fuera necesaria la emisión de resolución alguna.

## Presencia online

CESCE mantiene con sus clientes una relación estrecha y duradera, que se basa en una comunicación fluida, permanente y bidireccional. Para alimentar este vínculo, mantiene activos diferentes canales de comunicación *online* y realiza actividades de formación, que completa con la información vertida en su *blog* y con la edición de diferentes publicaciones.

### Web corporativa

La *web* corporativa es una de las más avanzadas y completas del sector. Visible desde cualquier dispositivo móvil y con acceso directo a la plataforma CESNET, recoge toda la información relevante de la empresa, de su red de oficinas y de su oferta comercial.

El cliente puede, además, acceder a explicaciones visuales interactivas sobre los productos en el portal [www.cesceen3d.com](http://www.cesceen3d.com).



## CESCE en las redes sociales

Youtube  <b>356.449 visualizaciones</b>	Facebook  <b>4.390 fans</b>
Twitter  <b>131.547 followers</b>	Instagram  <b>2.222 seguidores</b>
Slide Share  <b>102.859 lecturas de documentos</b>	Pinterest  <b>458 seguidores</b>
LinkedIn  <b>5.920 seguidores</b>	THE KLOUT SCORE <b>80 puntos de influencia (sobre 100)</b>

### Redes sociales

CESCE ha sido elegida mejor aseguradora en las redes sociales en el *ranking* Inese 2017. Sus publicaciones se encuentran entre las más influyentes del sector, tanto por el número de seguidores como por la calidad de sus publicaciones, según se desprende de The Klout Score, índice que mide el grado de influencia de una persona o una marca en las redes sociales.

### Blog

Clientes y no clientes se benefician de la información que CESCE publica en su *blog* "Asesores de pymes". En este *blog*, la compañía ofrece un artículo diario con información interesante para pequeñas y medianas empresas, además de resúmenes semanales con las noticias internacionales seleccionadas por el Departamento de Riesgo País.



## Actividad institucional

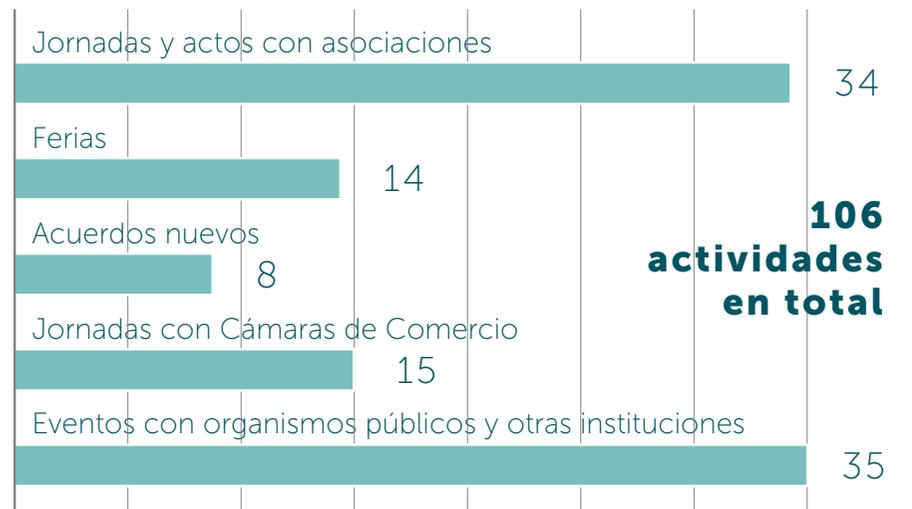
CESCE desplegó en 2017 una intensa actividad institucional realizando 106 eventos, un 41% más que en 2016, que en los que ha mantenido un estrecho contacto con los empresarios.

Muchos de ellos son jornadas formativas sobre comercio exterior, donde CESCE da a conocer a los empresarios las posibilidades de internacionalización y aseguramiento por cuenta del Estado y otros temas de su interés. Para ello, ha organizado encuentros empresariales sobre países con embajadores, diversas jornadas sobre internacionalización y financiación y algunos eventos concretos sobre las repercusiones del Brexit con clubes de empresarios locales.

Entre los eventos más sobresalientes del año destacan los organizados con la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) en todo el territorio nacional, orientados a grandes clientes y clientes preferentes; el Forum AMEC en la sede de IESE en Barcelona; los Premios Fedacova (Valencia); los IX Premios Empresariales Mercados del Vino y la Distribución (Ministerio de Agricultura en Madrid); el Congreso Nacional de Reciclaje (Antequera); Congreso Andimac (Madrid); la entrega de Premios Asset al Proyecto de Excelencia Financiera Hijos de J. Barreras por el mayor proyecto de construcción de una naviera, (la construcción del Crucero de lujo Ritz-Carlton), financiado por Caixabank y cubierto por CESCE.

Las redes sociales se hicieron eco de un total de 36 eventos, con una audiencia media de 325.304 cuentas y 921 interacciones. Se generaron 149 tweets y se publicaron 98 imágenes en Instagram

### Actividades institucionales



#### Acuerdos

En su actividad institucional, CESCE ha contado con la colaboración de Cámaras de Comercio, escuelas de negocio, instituciones y organizaciones. En este sentido, cabe destacar la firma de ocho acuerdos con asociaciones para el desarrollo de la acción comercial, los más importantes, los suscritos con CEOE y Cepyme. Además, se han renovado nueve acuerdos de manera expresa con las Cámaras de Sevilla y Zaragoza, Ascer, AMEC y Landaluz, entre otros.

#### Participación en ferias

Para dar a conocer su oferta aseguradora, CESCE participó en diferentes ferias en 2017. En 2016, acudió a 11 ferias, entre otras, Cevisama, Conxemar, Imex, Infoagro, Enomaq, Smagua, Figan y Smopyc en Zaragoza.



# Proveedores

CESCE cuenta con alrededor de una veintena de proveedores principales. La concurrencia, publicidad, transparencia e igualdad de trato junto a un respeto escrupuloso de la legalidad vigente son los principios que rigen las relaciones de CESCE con todos ellos. Su selección se realiza siguiendo criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las instrucciones internas de contratación establecidas y con los preceptos que le son de aplicación como Poder no Adjudicador en la Ley de Contratos del Sector Público.

## Líneas de avance en 2017

- ✓ Continuar velando por la transparencia y la ética en la contratación de proveedores.
- ✓ Incremento del número de expedientes tramitados.

## Retos para 2018

- ✓ Adaptación de las normas internas a la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Esta adaptación se ha llevado a cabo en el primer trimestre de 2018, habiendo sido aprobadas las nuevas Instrucciones Internas de Procedimiento aplicables a la adjudicación de contratos en el Consejo de Administración de CESCE del mes de marzo.
- ✓ Ampliación del control de calidad del servicio de proveedores mediante la evaluación del desempeño, de acuerdo con la normativa de la ISO 9001.



## Criterios de selección

Los proveedores se seleccionan de acuerdo con criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las normas internas de contratación.

Como compañía de capital mayoritariamente público que desarrolla una actividad de interés general, el régimen jurídico aplicado a la actividad contractual de la compañía en el ejercicio 2017 fue el contenido en el artículo 192 del TR de la Ley de Contratos del Sector Público (en vigor hasta el 9 de marzo de 2018).

En el ejercicio 2017, se ha promulgado la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). Dicha norma, establece que los poderes

### Principios de adjudicación

#### 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.



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

no adjudicadores, entre los que se encuentra CESCE, deben adaptar sus instrucciones internas de contratación a dicha normativa.

La Ley entró en vigor el 9 de marzo de 2018 estableciendo un plazo transitorio de 4 meses para que los poderes no adjudicadores, adapten sus instrucciones a la nueva Ley. CESCE ha sido una de las primeras Sociedades Mercantiles Estatales en adaptarse a esta nueva normativa. Así aprobó, previo informe favorable de la Abogacía General del Estado, sus nuevas instrucciones en su Consejo de 24 de marzo de 2018.

Estas instrucciones internas, al igual que las anteriores normas aplicadas durante el ejercicio 2017, son respetuosas y acordes con los principios de concurrencia, publicidad y confidencialidad.

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).

## Exigencias en materia de RSC

CESCE integra exigencias ambientales, sociales y de gobernanza en los procedimientos relativos a la gestión de la cadena de suministro para cumplir dos objetivos: por un lado, contribuir a prevenir riesgos sociales y ambientales de proveedores y, por otro, reducir el riesgo reputacional asociado a los mismos.

Muestra de ellos es que 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.

En cuanto a requerimientos ambientales, la compañía traslada 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



## Descripción del proceso de compras

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

## Comunicación con los proveedores

CESCE mantiene una relación de respeto y mutua confianza con sus proveedores, en la convicción de que una mayor sintonía se traduce en beneficios para ambas partes. Por ello, mantiene un contacto permanente a través de correos electrónicos, reuniones de trabajo y vía telefónica.

Para facilitar la relación con potenciales proveedores, CESCE pone a disposición de las empresas interesadas un correo electrónico, [proveedores@cesce.es](mailto:proveedores@cesce.es), y un teléfono de contacto, 902 11 10 10. Ambos están publicados en la web corporativa de la compañía, 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.



# Comunidad

Fruto del Plan Estratégico CESCE 2020 y del papel transversal y prioritario que otorga a la RSC, la dirección de la compañía tomó en 2017 la decisión de destinar el 0,7% de sus beneficios netos a actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa. Con esta iniciativa, CESCE muestra su grado de implicación con la sociedad, que viene demostrado en los últimos años con su respaldo a las empresas, su labor de dinamización de las exportaciones y su apoyo a los exportadores.

## Líneas de avance en 2017

- ✓ Constitución de un Comité de RSC, que gestionará la aportación del 0,7% de los beneficios netos a causas sociales
- ✓ Realización de encuestas entre empleados y agentes para focalizar la acción social
- ✓ Presentación por parte de los empleados de proyectos de RSC

## Retos para 2018

- ✓ Elevar al 1% de los beneficios netos la aportación a las causas sociales
- ✓ Desarrollo e implantación de las iniciativas surgidas a raíz de la encuesta sobre acción social
- ✓ Análisis de la adecuación y cumplimiento en CESCE de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



## Nuevo enfoque de la acción social

Dado el carácter participativo del nuevo Plan Estratégico, CESCE preguntó a los empleados de España y Portugal, así como a la red de agentes, su opinión sobre cuáles son los sectores donde creen que debería realizarse su aportación del 0,7% y qué áreas preferirían para la realización de voluntariado.

La encuesta se lanzó en septiembre y contó con una elevada participación (53% en España, 100% en Portugal y 56% en la red agencial). Respecto a las preferencias para el desarrollo de la RSC de CESCE, todos los colectivos señalaron el campo salud, entendido este como apoyo a la atención a niños, ancianos, a estudio de enfermedades, etc. En relación con el voluntariado, en el que un elevado porcentaje de empleados indicó haber realizado actividades previas, la plantilla se decantó por centrarse en educación/formación.

A partir de esta encuesta, se solicitó a los trabajadores que presentaran proyectos concretos centrados en los resultados obtenidos en la encuesta. Procedentes de instituciones y ONG, y a instancia de empleados, se presentaron 28 proyectos vinculados con salud, 10 proyectos de otros ámbitos, 4 voluntariados en formación y 10 sugerencias o iniciativas.

De las propuestas recibidas, se seleccionaron para el primer semestre de este año 10 proyectos, tanto de salud como de voluntariado para las actividades en Madrid o en las restantes territoriales comerciales.

A lo largo de 2017 se desarrollaron una serie de iniciativas de acción social promovidas por la compañía o por el Grupo de Empresa, organización compuesta por empleados y subvencionada mayoritariamente por CESCE:

- Creación de un espacio de *bookcrossing* (intercambio de libros) en sede.
- Programa de Orientación de Búsqueda de Empleo: la compañía ofreció dos plazas, destinadas a hijos de empleados, para asistir al programa "Aprender a volar", destinado a jóvenes que buscan su primer trabajo.
- 6ª Campaña de Donación de Sangre en la sede corporativa de la Compañía (21 donantes frente a 30 en 2016).
- Organización por parte del Grupo de Empresa del 1º Concurso de Pintura y Dibujo Infantil en el que participaron hijos de empleados.
- Día sin cole: el Grupo de Empresa, en colaboración con Recursos Humanos, organizó una actividad para hijos de empleados (excursión al Parque de Atracciones) que permitió a varios empleados conciliar sus vidas familiares y laborales un día laborable pero no lectivo en los colegios.
- CESCE organiza anualmente en Navidades una Operación Kilo para el Banco de Alimentos de Madrid. Debido a nuestra elevada aportación así como compromiso anual, el Banco de Alimentos otorgó en 2017 el premio Operación Kilo a empresa por la recogida correspondiente a 2016. En 2017, se aportaron 4 Tm de alimentos.
- Organización de la 3ª Campaña navideña de Recogida de Juguetes, en la sede corporativa, con la Fundación Valora y la ONG Avanza



## Comité de RSC

En 2017, se constituye un Comité de RSC para la gestión de la misma, siendo inicialmente responsabilidad de la Secretaría General. En 2018, pasará la responsabilidad a la Dirección de Recursos Humanos.

## Impacto sobre el tejido empresarial

En su actividad por cuenta propia la compañía contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera aportando a las empresas seguridad en sus intercambios comerciales y ayudándoles en la 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, ya que no tienen la estructura suficiente para dedicar recursos a actividades no core.

Como Agencia de Crédito a la Exportación española, su labor es clave para dinamizar la exportación y la internacionalización de las empresas españolas en países que conllevan un riesgo inherente. Durante el ejercicio 2017, CESCE apoyó a algo más de un centenar de exportadores e inversores mediante la emisión de seguro por unos 1.300 millones de euros. El valor contractual de las operaciones comerciales en las que ha participado CESCE supera los 5.500 millones de euros.

## Apoyo a los países en desarrollo

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

Dado que los proyectos generan endeudamiento, CESCE garantiza que las operaciones que suscribe son congruentes con el objetivo de evitar la acumulación de un nivel de deuda insostenible en los países pobres.

Para ello, sigue las directrices sobre *sustainable lending* de la OCDE, destinadas a promover prácticas crediticias sostenibles en la provisión de créditos a la exportación con apoyo oficial a países de ingresos bajos, en línea con las iniciativas del FMI y del Banco Mundial.

Además, en la Ley 11/2010 de 28 de junio, de Reforma del Sistema de Apoyo Financiero a la Internacionalización de la Empresa Española, se estipula que las operaciones a medio y largo plazo con garantía soberana deberán someterse a la consideración de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos (CDGAE), y se valorará el impacto del proyecto sobre el desarrollo y la deuda del país de destino, así como las recomendaciones sobre endeudamiento realizadas por el FMI y el BM.

El acuerdo de la CDGAE sobre operaciones de especial relevancia para 2018 recoge entre las operaciones de "especial relevancia" aquellas en la que se cubra riesgo de crédito soberano a medio y largo plazo en países altamente endeudados (HIPC).



## Relaciones con la comunidad

En la relación con las administraciones, CESCE sigue una política de total transparencia y colaboración.

Además, como miembro relevante del sector asegurador, pertenece a distintas asociaciones, desde las que participa en diferentes iniciativas que benefician al sector y a la comunidad en general:

- Unespa - Asociación Empresarial del Seguro
- ICEA - Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras
- ICISA - International Credit Insurance & Surety Association
- Unión de Berna
- Panamerican Surety Association
- Club de Exportadores e Inversores
- Instituto de Empresa
- Asociación Española de Compliance
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)



MEMORIA



ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Compromiso con el entorno

Calidad ambiental en CESCE 54

Supervisión ambiental  
y social por cuenta del Estado español 59



# Calidad ambiental en CESCE

CESCE intenta minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad a través de la reducción de su consumo energético, la gestión adecuada de residuos, y la promoción de una conducta responsable entre sus empleados. Su compromiso con el medio ambiente está recogido en el Plan Estratégico 2018, por lo que está previsto a medio plazo el desarrollo de directrices encaminadas a protegerlo.

## Líneas de avance en 2017

- ✓ Contratación de suministro eléctrico de fuentes exclusivamente renovables en todas las sedes de España.
- ✓ Reducción del consumo eléctrico por encima del objetivo del 3% en la sede
- ✓ Mejora de la monitorización de los indicadores de consumo eléctrico en España
- ✓ Valoración de implantación de nuevos equipos para reducir el consumo de agua
- ✓ Iniciativas para reducir el consumo de papel y favorecer el reciclado en Latinoamérica
- ✓ Promoción del consumo responsable

## Retos para 2018

- ✓ Ahorro en el consumo de papel a través de la digitalización de recibos
- ✓ Continuar implantando prácticas y medidas de ahorro energético en el marco de los objetivos del Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50.001) en la sede
- ✓ Reducción del consumo de agua mediante la sustitución del sistema de descarga de los sanitarios existentes actualmente.



Todo el grupo está comprometido con la calidad medioambiental y lleva a cabo iniciativas destinadas a protegerlo, si bien todavía no se ha abordado una homologación de la monitorización que permita ofrecer indicadores de conjunto.

A continuación, se detallan las medidas e indicadores adoptadas en la sede central del grupo y algunos hitos de sus filiales latinoamericanas dedicadas a la actividad aseguradora. La gestión del medio ambiente en las compañías dedicadas a información y servicios puede consultarse en el Memoria de Sostenibilidad de Informa D&B.

## Medidas en la sede central de CESCE

En la sede central de CESCE (calle Velázquez, 74 de Madrid) la compañía cuenta con los Sistemas de Gestión Ambiental y de Gestión de la Energía certificados conforme a las Normas ISO 14.001 e ISO 50.001, respectivamente. Estos sistemas están integrados con el Sistema de Calidad (ISO 9.001) que la empresa tiene certificado desde 1999.

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

A lo largo de 2017, se ha mejorado la sistemática de monitorización de consumo eléctrico para poder obtener datos que permitan explicar de forma más precisa las variaciones de consumo. En concreto, se está haciendo el seguimiento del nuevo Indicador de Energía (IDE) en base al grado día.

### Balance medioambiental en la sede de CESCE

	2017	2016
Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO2/persona)	139,13	431,80
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	10,27	10,00
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.810,63	1.821,80
Consumo de gas (m <sup>3</sup> /empleado)	56,58	49,92
Consumo de papel (Kg/empleado)	18,79	17,17
Nº de copias/impresiones por empleado	4.508	5.697*
Consumo de tóner (unid./empleado)	0,76	0,56
Papel reciclado (Kg/empleado)	83,75	91,48

(\*) A partir de 2017 se incluyen otro tipo de impresiones que antes no se incluían. Se cambia 2016 para homogeneizar los datos.



### Iniciativas internas desarrolladas para la gestión ambiental en sede

Automatización del sistema de encendido y apagado de la iluminación en la zona de café.

Sustitución de los actuales humectadores eléctricos por un humectador de vapor alimentado por gas, lo que se traduce en menor consumo, coste y mantenimiento.

Instalación de nuevos filtros de polarización activa en climatizador y recuperador, lo que redundará en ahorros energéticos y menores costes energéticos. Permiten cumplir con los niveles establecidos por la RITE

Instalación de luminarias leds en la sala polivalente, lo que supone una reducción de la potencia instalada del 44%.

*Las medidas de reducción de consumo energético implementadas en 2017 han permitido lograr una disminución del consumo del 5%*

Entre los hitos más destacados del ejercicio en materia medioambiental, destaca la obtención del certificado de construcción sostenible BREEAM en la modalidad "Uso Parte 2" (edificios en uso no residenciales) para la sede, que acredita el nivel de gestión del edificio en todos sus aspectos, incluyendo los ambientales, pero también otros relacionados con el mantenimiento, el bienestar, etc.

La mayoría de las acciones llevada a cabo en 2017 para proteger el medio ambiente están destinadas a reducir el consumo energético un 3%, el objetivo fijado para este año, disminuyendo la emisión de los gases de efecto invernadero. Estas medidas, han permitido lograr finalmente una reducción del 5% respecto al consumo de 2016.

Entre las medidas adoptadas de todas las oficinas de España destaca la contratación de Aura Energía, S.L. para el suministro eléctrico. Toda la energía que comercializa Aura es 100% de origen renovable, por lo que las emisiones de CO<sub>2</sub> procedentes del consumo eléctrico en CESCE en el pasado ejercicio han sido 0. Ello explica la reducción tan significativa en generación de emisiones de efecto invernadero respecto a 2016, que puede verse en el cuadro de consumos y emisiones.

### Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento en la sede

<b>39.458 litros residuos de envases</b>	Recogida por el Ayuntamiento Contenedor amarillo
<b>55.935 litros de RSU</b>	Recogida por el Ayuntamiento Contenedor gris
<b>29.981 kg de papel</b>	Recogida por gestor autorizado para reciclaje
<b>89 kg de tóner</b>	Recogida por gestor autorizado de Residuos Peligrosos
<b>52 kg de residuos eléctricos y electrónicos</b>	Recogida gestor autorizado de Residuos Peligrosos
<b>13 kg de pilas</b>	Recogida gestor autorizado de Residuos Peligrosos

Como resultado de estas medidas, el ahorro eléctrico neto alcanzado ha excedido el porcentaje inicialmente planteado, lográndose finalmente una reducción del 5% respecto al consumo de 2016.

Durante el ejercicio, también se han valorado medidas para reducir el consumo de agua/empleados del edificio. Desde hace años se viene observando que el consumo de agua depende directamente de los empleados, pero que no resultaban efectivas la aplicación de buenas prácticas, sino que son necesarios cambios en las instalaciones. Por ello, se ha llevado a cabo una valoración de posibles equipos a implantar para reducir el consumo.

En cuanto a la gestión de los residuos, la oficinas de CESCE realizan una gestión, segregándolos por tipologías. La recogida de aquellos tóxicos o peligrosos \_tóner, residuos eléctricos y electrónicos y pilas\_ se lleva a cabo mediante gestores autorizados.





## Iniciativas medioambientales en Latinoamérica

A lo largo de 2017 se han llevado a cabo una serie de iniciativas en filiales latinoamericanas con objeto de reducir el consumo energético y de materiales y favorecer la adecuada gestión de residuos.

CESCE México	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización de papel reciclado para la impresión de documentación de uso interno.</li> <li>Tendencia a la restricción del número de papel con conteo de las impresiones individuales mediante clave.</li> </ul>
CESCE Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresión de hojas con identificación personal para cuantificar y reducir las impresiones por empleado.</li> <li>Compra de tazas personalizadas a los empleados, para reducir el uso de vasos desechables.</li> <li>Cartelería en los lavabos para concienciar del uso de agua y papel.</li> </ul>
Secrex (Perú)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento del contrato de condominio con Centenario Oficinas, las mismas que cuentan con Certificación LEED EBOM (enfoque sostenible para el ambiente)</li> <li>Reciclado de papel para impresiones de borradores de documentos</li> <li>Digitalización de expedientes para reducción de consumo de papel</li> <li>Donación de papel de periódicos para gestión de reciclaje</li> <li>Recolección de tapas de plástico para donación y canje por silla de ruedas.</li> </ul>
Segurexpo (Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustitución de luminarias incandescentes por LED</li> <li>Instalación de sensores en baños y temporizador en iluminación de fachada.</li> <li>Impresión de hojas con identificación personal para cuantificar y reducir las impresiones por empleado.</li> <li>Adquisición de tablets para reducir el consumo de papel en juntas directivas y reuniones.</li> <li>Avances en la digitalización de los documentos.</li> </ul>
La Mundial (Venezuela)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encendido y apagado del aire acondicionado solo treinta minutos antes y después del horario de trabajo.</li> <li>Adquisición de un dispensador de agua potable con mayor eficiencia de agua fría, disminuyendo el proceso de enfriarla en frigorífico (nevera y eliminando la compra de agua embotellada).</li> </ul>
CESCE Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustitución de las luminarias de oficinas por equipamiento LED, de bajo consumo, orientado a la eficiencia energética y disminución de la contaminación.</li> <li>Separación de los residuos generados.</li> </ul>

*(Más información sobre iniciativas medioambientales en las filiales de información y servicios en la Memoria de RSC de Informa D&B).*



# Supervisión ambiental y social por cuenta del Estado español

Como Agencia Gestora de los Riesgos a la Exportación por cuenta del Estado, CESCE integra en su labor requerimientos sociales y medioambientales, de forma que obliga a las empresas interesadas en financiación a tener un comportamiento más responsable con su entorno social y ambiental para obtener su respaldo.

Dado que los proyectos para las que se solicita financiación pueden plantear riesgos sociales y ambientales para las zonas donde se ejecutan, CESCE evalúa su posible impacto medioambiental y social bajo los parámetros de la OCDE establecidos en los "Common Approaches".

En general, analiza todas las operaciones cuyos importes de contrato superen los diez millones de euros y las clasifica en cuatro grandes grupos –categorías de la A hasta la C y "no proyectos" (exportaciones de bienes o servicios)–, determinados en función de sus posibles perjuicios sociales y medioambientales; siendo los de la categoría A los que podrían tener impactos más negativos y C los que menos.

NOMBRE DEL PROYECTO	PAÍS	SECTOR	ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES	CATEGORÍA
Planta de fraccionamiento de gas en Kangan (Fase I)	Irán	Oil & Gas	World Bank Safeguard Policies	A
Línea 2B del Metro de Santo Domingo	Rep. Dominicana	Transporte	World Bank Safeguard Policies	A
Parque Eólico Kangan III	Turquía	Energía	IFC Performance Standars	B
Renovación de la Refinería de la Pampilla (Fase II)	Perú	Oil & Gas	IFC Performance Standars	B
Planta de fraccionamiento de gas en Kangan (Fase II)	Irán	Oil & Gas	World Bank Safeguard Policies	A



Dependiendo del resultado de la evaluación, CESCE acepta o no la cobertura, o lo hace condicionada a ciertas obligaciones (medidas de prevención o mitigación, seguimiento...).

Para evaluar los proyectos, CESCE cuenta con procedimientos específicos y el apoyo del programa informático Ecocheck, que facilita el proceso de clasificación y obtención de la información básica inicial para realizar la evaluación.

Durante el proceso de evaluación, el equipo de medio ambiente de CESCE contrasta que los proyectos cumplen con la legislación local y los estándares internacionales aplicables, fijados en la Recomendación. Para ello, en proyectos con riesgos significativos (categoría A y, en muchos casos, B) solicita un Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA). A la vista de dicha información, puede ser necesario visitar el proyecto o exigir la contratación de un consultor independiente para verificar dicho cumplimiento.

### **Transparencia**

CESCE facilita el acceso público a la información medioambiental de los proyectos de Categoría A durante la fase de tramitación del seguro y reporta semestralmente a la OCDE todas las operaciones de Categorías A y B que se han convertido en póliza.

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.

### **Ventajas para proyectos de energías renovables y agua**

Además de la supervisión de los proyectos, la compañía ofrece 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.

MEMORIA

2017

ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Compromiso con el buen gobierno

Modelo de gobierno corporativo	62
Órganos de gobierno corporativo	63
Marco ético	70
Gestión de riesgos	72





# Modelo de gobierno corporativo

Para CESCE, el buen gobierno es un vehículo imprescindible para lograr la viabilidad de la empresa a largo plazo y mantener su reputación. Por ello, se ha dotado de un sistema de gobierno corporativo transparente y eficaz que permite lograr los objetivos económicos conjugándolos con valores éticos, sociales y medioambientales.

El gobierno corporativo de CESCE emana de los valores y principios recogidos en su Código Ético y se articula en torno a un universo normativo (Estatutos y políticas corporativas) que regula su actividad, limitan el poder de sus órganos de gobierno y protegen los intereses de sus grupos de interés.

Durante el ejercicio 2017, el sistema de gobierno corporativo de CESCE se enriqueció con la revisión y aprobación de nuevas políticas corporativas, aprobación de nuevas políticas corporativas, adecuándose a la realidad de la compañía y las necesidades de dotarla de una base de funcionamiento de su actividad.

En el ámbito de la legislación aseguradora, CESCE ha ido adoptando y ratificando las distintas políticas de su sistema de gobierno impuestas por Solvencia II en la Directiva 2009/138 CE del Parlamento Europeo y del Consejo y en el artículo 44 del Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (ROSSEAR) Real Decreto 1060/2015.

En el ámbito de la legislación administrativa que le es de aplicación como Sociedad Mercantil Estatal, ya en 2018 adaptó sus instrucciones internas de contratación a la nueva Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). *(Véase apartado "Proveedores")*

En el seno de la empresa, la Función de la Unidad de Riesgos Empresariales asegura el control interno de los riesgos de negocio de la compañía en Europa y Latinoamérica, así como el cumplimiento de las exigencias regulatorias en ambos mercados (Solvencia II y otras), con la segregación, en una única área que las aglutina, de las actividades operativas de las principales Unidades y funciones de Control de gestión y planificación, Control interno, Actuarial y Auditoría Interna, salvo la de Verificación de Cumplimiento que reside en la Secretaría General.

Externamente, existen sistema de control tales como el Auditor de Cuentas (KPMG Auditores en 2017), el Tribunal de Cuentas, la IGAE y las diferentes auditorías de calidad.

*(Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo)*



# Órganos de gobierno corporativo

## 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, la aplicación del resultado y su distribución, así como validar la gestión del Consejo de Administración.

En 2017, la Junta General ordinaria se reunió el 17 de mayo.





## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano al que corresponden las funciones de gestión, representación, administración y vigilancia de la sociedad.

A 31 de diciembre de 2017, el Consejo de Administración estaba formado por 15 administradores, todos ellos con capacidad, formación académica, aptitud y honorabilidad adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

De los 15 consejeros, 4 son mujeres, lo que supone un 26,7 % del total.

A lo largo del ejercicio 2017, se celebraron 14 reuniones presenciales del Consejo de Administración, todas ellas con presencia del presidente.

## Consejo de Administración

(al cierre de 2017)

### PRESIDENTE\*

**D. Álvaro Rengifo Abbad**  
Presidente de CESCE

### CONSEJEROS

**D. Álvaro Aresti Aldasoro**  
Director de Global Client Coverage - Corporate & Investment Banking (CIB) del Grupo BBVA

**Dña. Cristina Serrano Leal**  
Directora General de Relaciones Económicas Internacionales  
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACIÓN

**D. Enrique Pérez-Hernández y Ruiz-Falcó**  
Presidente EUROCOFIN  
(Consejero Independiente)

**D. Jaime Lionel de Orueta Carvallo**  
(Consejero Independiente)

**Dña. María Aparici González**  
Subdirectora General de Política Comercial con Europa, Asia y Oceanía.  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD



### 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 en la Secretaría de Estado de Comercio  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD

### Dña. María Pérez Moro

Vocal Asesor Económico  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

### D. Carlos San Basilio Pardo

Director General del Tesoro  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD

### D. Alberto Martínez Benítez

Vocal Asesor Gabinete de la Secretaría de Estado de Comercio  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD

## SECRETARIO NO CONSEJERO\*\*

### D. Miguel Pardo González

Abogado del Estado – Dirección General de Patrimonio del Estado.  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA\*\*

## VICESECRETARIO NO CONSEJERO

### D. Juan Carlos Alfonso Rubio\*\*\*

Secretario General de CESCE

*\*Hasta octubre 2017, D. Jaime García Legaz Ponce*

*\*\*Hasta febrero 2017, Dña. María Belén Plaza Cruz*

*\*\*\*Desde enero de 2018, Dña. Marta Silva de Lapuerta ostenta el cargo de Secretario General de CESCE*



### Nuevo presidente ejecutivo de CESCE

El Consejo de Administración de CESCE ratificó el 17 de octubre el nombramiento de un nuevo Presidente Ejecutivo, D. Álvaro Rengifo Abbad en sustitución de D. Jaime García Legaz, quien pasó a ocupar la Presidencia de Aena.

El nuevo Presidente es Técnico Comercial y Economista del Estado y, hasta su incorporación a CESCE, ocupaba la presidencia del Grupo Bombardier en España y Portugal.

Previamente, desempeñó los cargos de Director General Comercial Internacional del Grupo Isolux Corsan y Director General Internacional del Grupo Leche Pascual. Ha sido también Director Ejecutivo y miembro del Consejo de Administración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) representando a Francia y España, cargo que ejerció entre 1999 y 2002, al que accedió tras su etapa como Director General de Política Comercial e Inversiones Exteriores del Ministerio de Economía y Hacienda entre 1996 y 1999.

Además de la entrada del nuevo presidente, salieron del Consejo dos consejeros y el secretario y pasaron a formar parte del consejo cuatro nuevos miembros y el nuevo secretario.

Como hecho posterior al cierre del ejercicio, cabe señalar el cese como Vicesecretario no Consejero de D. Juan Carlos Alfonso Rubio, que fue sustituida por Dña. Marta Silva de Lapuerta, quien ostenta actualmente el cargo de Secretario General de CESCE.

## Comisiones

El Consejo de Administración se organiza en comisiones, de acuerdo con las necesidades de la compañía y en consonancia con los requerimientos de Solvencia II.

Las Comisiones del Consejo actualmente vigentes son las siguientes:

### Comisión de Auditoría y Control

Está integrada por tres consejeros no ejecutivos –dos de ellos independientes– y ejerce la supervisión de la información a facilitar por la compañía, así como la de la información al consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer. Durante el año 2017, se reunió en cuatro ocasiones.

### Comisión de Riesgos empresariales

Formada por tres consejeros, propone al Consejo la aprobación y/ o revisión de la política y sistemas de riesgos, el establecimiento del apetito de riesgos, así como la verificación del cumplimiento normativo, entre otras funciones. Durante el año, esta comisión se reunió en cinco ocasiones.

### Comisión de Actividad por Cuenta Propia

Tiene competencia en todo lo relativo a la cobertura de riesgos asumidos por cuenta propia, sea cual sea su naturaleza y, además, cuantas funciones le sean atribuidas por el Consejo de Administración. Está integrada por cinco consejeros y el Presidente del Consejo de Administración. Se reúne semanalmente con carácter virtual en sesiones abiertas de viernes a martes. Además, presencialmente, se llevaron a cabo 21 reuniones en 2017.



*Las dietas percibidas por la asistencia al Consejo de Administración no han superado en ningún caso el máximo previsto normativamente*

## Comisión de Retribuciones y Contratación de Personal

Integrada por tres miembros, colabora con el Consejo de Administración en la configuración de la política y las prácticas de remuneración, así como su aplicación y funcionamiento, sin perjuicio de las funciones que corresponden a la Dirección General de Patrimonio del Estado. Durante el ejercicio, mantuvo nueve encuentros.

### Evaluación de los consejeros

El Consejo de Administración de mayo de 2017 aprobó llevar a cabo una autoevaluación de consejeros a realizar por la Secretaría General de CESCE, así como la remisión a los consejeros de un cuestionario de autoevaluación.

El propósito de dicho cuestionario es conocer las impresiones de los Consejeros relativas a la composición y estructura del Consejo de Administración y de las diversas comisiones dentro de la sociedad, su funcionamiento y dinámica y el ejercicio del liderazgo dentro de éstos.

La conclusión general es que los consejeros están satisfechos con el funcionamiento del Consejo.

### Política de remuneración

Los miembros del Consejo de Administración y el Secretario tienen derecho a percibir dietas por asistencia a las sesiones, según se establece en el artículo 16 de los Estatutos de la entidad. .

De conformidad con la Orden comunicada de 1 de febrero de 2013 del Ministerio de Hacienda y AA.PP., la cuantía máxima anual de las compensaciones por asistencia a las sesiones de los Consejos de Administración que procede abonar al Secretario y a cada uno de los miembros del Consejo asciende a 11.994 euros.

De acuerdo con las instrucciones en la materia del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, los consejeros de CESCE han percibido dietas por asistencia a cada reunión de su Consejo de Administración, que en ningún caso supera el importe máximo previsto normativamente. Además, no han percibido dietas los consejeros que tienen la consideración de Alto Cargo en las entidades en las que respectivamente prestan sus servicios, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.



## Comité de Dirección - Comité Ejecutivo

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 del Presidente Ejecutivo y la valoración de aquellas cuestiones que sean relevantes o necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, entre las que cabe destacar: documentos e informes que deban ser elevados al Consejo de Administración, a la Junta de Accionistas o a las Autoridades de Supervisión; y asuntos e iniciativas horizontales (RR.HH., Informática, Calidad, entre otras) que puedan afectar al conjunto de la Compañía.

El Comité de Dirección está compuesto por el Presidente Ejecutivo, seis miembros de la Alta Dirección y otros seis representantes de diferentes áreas de la compañía.

Hasta noviembre se reunía semanalmente para valorar aquellas cuestiones relevantes o necesarias para el buen funcionamiento de la empresa. Desde el mes de noviembre 2017, el Comité de Dirección pasó a reunirse de forma mensual manteniendo la misma composición. De forma paralela, en ese momento se constituyó el Comité Ejecutivo conformado, exclusivamente, por la Alta Dirección de la compañía, manteniendo la celebración de reuniones de forma semanal.



## Composición del Comité de Dirección - Comité Ejecutivo

### **PRESIDENTE EJECUTIVO**

*D. Álvaro Rengifo Abbad* (hasta octubre 2017 D. Jaime García Legaz Ponce)

### **ALTA DIRECCIÓN** (Actual Comité Ejecutivo)

- Dirección Área de Cuenta del Estado: *D<sup>a</sup>. Beatriz Reguero*
- Dirección Área de Cuenta Propia: *D. Luis Antonio Ibáñez*
- Dirección Financiera: *D<sup>a</sup>. Rosa Lis de Miguel* (hasta abril 2017 D. María Pilar Andrés Hermán)
- Dirección de Recursos Humanos: *D. Carlos de Benito* (hasta mayo 2017, D. Francisco Gea Barberá)
- Dirección de Sistemas y Organización: *D. Mariano Arnáiz*
- Secretario General: *D. Juan Carlos Alfonso Rubio\**
- Unidad de Riesgos Empresariales: *D. José Manuel Val*
- Consejero Delegado de Informa D&B: *D. Juan María Sainz Muñoz*

### **DIRECCIONES DE OTRAS ÁREAS**

- Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda: *D<sup>a</sup>. Inés Menéndez de Luarca*
- Dirección Comercial España, Francia y Portugal: *D. Alejandro Gandía*
- Dirección Comercial Latinoamérica: *D. Jesús Urdangaray*
- Unidad de Asesoría Jurídica: *D. Jaime de Miguel Muñoz*
- Dirección Técnica: *D. Pedro Regata*

COMITÉ  
EJECUTIVO

COMITÉ DE  
DIRECCIÓN

(\*) Desde enero de 2018, Dña. Marta Silva de Lapuerta ostenta el cargo de Secretario General de CESCE



# Marco ético

## Código Ético

Con el propósito de reforzar el compromiso de CESCE con la integridad, el Consejo de Administración aprobó en 2016 un nuevo Código Ético en el que se definen y desarrollan los fundamentos éticos que deben aplicarse a su negocio y actividades, así como las pautas de actuación a seguir por el equipo en relación con sus grupos de interés.

Todos los profesionales que trabajan en el grupo están obligados a cumplir el Código Ético y los compromisos que se derivan del mismo. Su incumplimiento puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias aplicables conforme a lo previsto en la legislación laboral.

El Comité de Cumplimiento y el Responsable de Cumplimiento son los encargados de identificar las deficiencias en controles y procesos internos que puedan poner en riesgo la integridad de la actividad corporativa, así como de verificar el control efectivo y el cumplimiento de los criterios y pautas del Código Ético.

Durante 2017 se pusieron en marcha las funciones específicas para verificar el correcto cumplimiento del código, para lo cual se estableció que dichos órganos deben fomentar el conocimiento y aplicación de sus principios e implementar los desarrollos reglamentarios necesarios, velando por su adecuación a las disposiciones legales vigentes y las mejores prácticas.

Para una mejor difusión del Código Ético, a lo largo del año se llevaron a cabo campañas de sensibilización entre la plantilla, tratando de lograr una

mayor repercusión mediante la instalación de carteles informativos en las zonas comunes que informan de la existencia de un Código ético y del Canal de Denuncias.

### Canal de Denuncias

La compañía ha implementado un Canal de Denuncias para sus empleados y para el resto de sus grupos de interés (agentes, clientes, proveedores, etc.) donde pueden denunciar aquellas situaciones éticamente cuestionables o que puedan calificarse como un incumplimiento de la legalidad vigente.

Las denuncias son estrictamente confidenciales y siguen un Procedimiento idéntico para todas las empresas del grupo. Este procedimiento puede ser tanto en la intranet corporativa para empleados "Todos en Grupo" como en el apartado "Responsabilidad de la web corporativa".

En 2017, se ha verificado diariamente el buzón de correo designado al Canal de Denuncias [canal.denuncias@grupocesce.es](mailto:canal.denuncias@grupocesce.es). Todas las comunicaciones recibidas eran ajenas al alcance de dicho canal y fueron remitidas a las áreas correspondientes dentro de la compañía.

Paralelamente, se han realizado consultas verbales relativas a la interpretación del Código Ético que han sido debidamente aclaradas.



*El Código Ético garantiza el respeto a los derechos humanos en todas las actividades y negocios de CESCE*

## Compromiso con los Derechos Humanos

El Código Ético garantiza el respeto a los derechos humanos en todas las actividades y negocios de CESCE. La compañía apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia y pone los medios para asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos, tal y como se recoge en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que la compañía es socio.

CESCE comprueba, además, que en el área de influencia de los proyectos a los que presta apoyo oficial se garantizan los Derechos Humanos a través de la evaluación social de las operaciones aseguradas. Los aspectos evaluados son fundamentalmente aquellos contemplados en los estándares internacionales que las Agencias de Crédito utilizan como referencia para el análisis de sus operaciones:

- Las Safeguards Policies del Banco Mundial incluyen los siguientes aspectos sociales: Poblaciones Indígenas (OP 4.10), Bienes Culturales (OP 4.11), Reasentamiento Involuntario (OP 4.12) y Áreas en Conflicto (OP 7.60).

- Los Performance Standards del IFC (Internacional Finance Corporation) incluyen, además de los anteriores, condiciones laborales y de trabajo (trabajos forzados, explotación infantil, discriminación, seguridad e higiene, etc.). Estos estándares se aplican a grandes proyectos, operaciones estructuradas y *project finance*.

## Lucha contra la corrupción y el fraude

CESCE rechaza cualquier forma de soborno o corrupción en cualquiera de sus formas. La compañía ha desarrollado políticas para prevenirla y mecanismos para minimizar su impacto y evitar la recurrencia de fraudes futuros, tanto en la actividad que desarrolla por cuenta del Estado como en el negocio privado.

La Política Anticorrupción de CESCE emana del Convenio Anticorrupción de la OCDE y se aplica a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado. En estas operaciones, la ECA requiere 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.



*CESCE colabora con diferentes instituciones, comisiones y departamentos de otras entidades en su lucha contra el fraude*

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.

### **Lucha contra el fraude**

En el negocio privado, CESCE considera el fraude como un riesgo operacional y como tal su gestión se incluye dentro de la Política de Gestión de Riesgos. Posee un Comité Global de Riesgo de Fraude y un Comité Ejecutivo del Fraude, con representación de las áreas, que analizan 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 decide sobre las acciones a llevar a cabo por la compañía.

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.

# Gestión de riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos de CESCE tiene como finalidad proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos corporativos. Este sistema único, independiente y global se integra en todos los procesos de decisión de sus órganos de gobierno y en la gestión de los negocios, tanto a nivel global como de grupo.

Corresponde al Consejo de Administración de CESCE establecer los principios generales que definen el perfil de riesgos objetivo de las entidades, aprobar las políticas de control y gestión de esos riesgos y hacer un seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control de los riesgos.

De acuerdo a su tipología, los diferentes tipos de riesgos se pueden clasificar en las siguientes categorías: técnicos, financieros, operacionales, normativos y estratégico y de reputación.

Para mitigarlos, la Unidad de Riesgos elabora un mapa de riesgos, que permite identificar los principales riesgos y mitigar el posible impacto su posible impacto

### **Órganos de Control y Supervisión en materia de gestión de riesgos técnicos**

Las principales áreas encargadas de la supervisión y evolución del tratamiento de los riesgos, desde su fase inicial donde son detectados, hasta la fase final donde son mitigados, son la Unidad de Riesgos Empresariales, la Secretaría General, la Unidad de Auditoría Interna, la Comisión de Riesgos Empresariales, la Comisión de Auditoría y control y, en última instancia, el Consejo de Administración.



### Principios de la gestión de Riesgos en CESCE

- 1** Implicación de la Alta Dirección en el tratamiento y supervisión global de los riesgos y el establecimiento de las líneas generales de control y mitigación.
- 2** Establecimiento y vigilancia del apetito de riesgo del Grupo por la Alta Dirección.
- 3** El Apetito de Riesgo queda definido por el Consejo de Administración en los siguientes términos:
  - a** Zona Crítica: Ratio de Cobertura de los Fondos Propios sobre el Capital de Solvencia Requerido bajo Solvencia II, por debajo del 100 %.
  - b** Zona de Vigilancia: Ratio de Cobertura de los Fondos Propios sobre el Capital de Solvencia Requerido bajo Solvencia II, entre el 100% y el 200 %.
  - c** Zona de Seguridad: Ratio de Cobertura de los Fondos Propios sobre el Capital de Solvencia Requerido bajo Solvencia II por encima del 200 %.
- 4** El Sistema de Gestión de Riesgos de CESCE está basado en el marco metodológico establecido por COSO (tres líneas de defensa), adaptado a las necesidades y especificidades de la Organización.
- 5** Incorporación en las líneas de defensa de profesionales con un nivel de formación y experiencia que garanticen un nivel apropiado de competencia y prudencia en las decisiones.
- 6** Establecimiento de políticas de gestión y, en su caso, límites de asunción respecto de los riesgos que se identifiquen.
- 7** Dotación de medios suficientes para un adecuado control y gestión de los riesgos.
- 8** Cumplimiento estricto de la legislación aplicable y la normativa interna del grupo.

MEMORIA



ANUAL

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# Acerca de este informe

Metodología	75
Datos de contacto	76
Indicadores GRI	77



# Metodología

CESCE ha elaborado este Informe de Responsabilidad Social Corporativa en base a las recomendaciones de la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) y de acuerdo con la Política de *Reporting* del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El documento se presenta desglosado del Informe de Actividades para 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.

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".

## Alcance y cobertura

La información social y medioambiental desarrollada en este documento se refiere en a CESCE SA, aunque se completa con datos generales de las compañías de las filiales latinoamericanas en determinados capítulos. El documento remite al Informe de Sostenibilidad de Informa D&B para conocer la evolución de las compañías dedicadas a Información y Servicios.

La información contable aportada del capítulo "Perfil de la Compañía" ha sido extraída de las Cuentas Anuales Individuales de CESCE SA. En el ejercicio 2017

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 2017. La compañía, ha elaborado, asimismo, un Informe Anual de Gobierno Corporativo.

## Principios

Para elaborar este informe, se han seguido los siguientes principios:

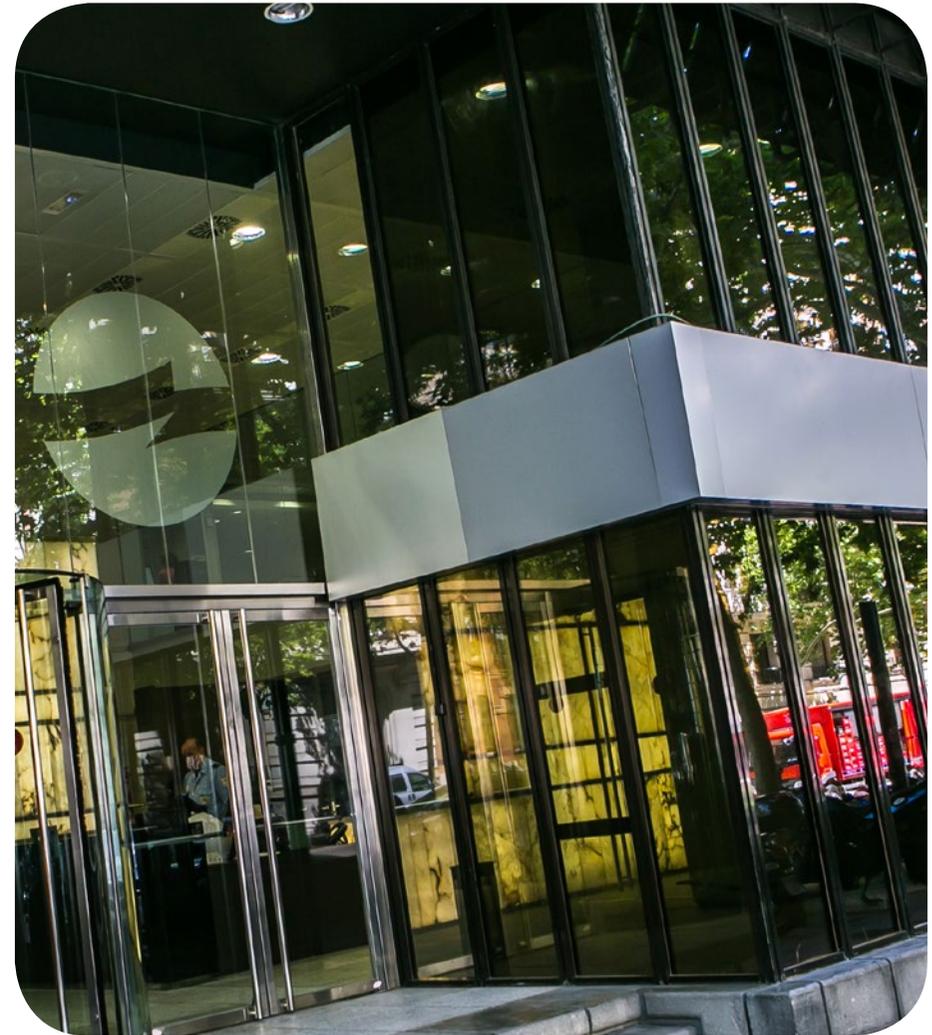
- **Materialidad:** CESCE ha realizado una reflexión interna para analizar cuáles son los asuntos más relevantes para sus grupos de interés y para la sociedad en general en 2017.
- **Contexto de sostenibilidad:** El objetivo de este informe es proporcionar información específica de cómo se interpreta, integra y aplica la sostenibilidad CESCE en su marco sectorial.
- **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.

No se ha producido verificación externa.



# Datos de contacto

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





# Indicadores GRI

## 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.	6	
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Pág.	Comentarios
G4-3	Nombre de la organización.	10	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	9	Más información en el apartado "Líneas de negocio" del Informe de Actividades.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	10	
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.	8, 20	



	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Pág.	Comentarios
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	10	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).	8, 27	Más información en capítulo "Quiénes somos" del Informe de Actividades.
G4-9	Determine la escala de la organización.	6-14	
G4-10	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. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)*	27-29	No hay trabajadores por cuenta propia que realicen una parte sustancial del trabajo. No existen contrataciones estacionales.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	30-31	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	48	
G4-13	Comuniquen 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.	22,54	
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.	52	



	ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA	Pág.	Comentarios
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. 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.”		El listado de empresas que pertenecen al Grupo CESCE aparece en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y el límite de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido del informe.”	75	
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	75	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y el límite de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	75	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Pág.	Comentarios
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	75	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	
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.	21	
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 relevantes.	21, 23, 33, 50	No hubo consultas significativas por parte de ningún grupo de interés con respecto a la memoria.



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

## ACERCA DE ESTE INFORME

	PERFIL DE LA MEMORIA	Pág.	Comentarios
G4-28	Periodo objeto del informe (por ejemplo, año fiscal o año calendario).		El periodo objeto de la memoria es el año 2017, tal y como se establece en el título del presente informe.
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).		Mayo de 2017.
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.	76	
G4-32	a. Indique qué opción conforme con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). 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.	75	"De conformidad" esencial.
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. 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. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. 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.		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.	62-69	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2017.



	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.	70-72	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2017.
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	70-72	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2017.
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	70-72	Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2017.

	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión económica	6-14	La información del apartado Perfil puede completarse con la vertida en el Informe de Actividades.

	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	54	
G4-EN6	Reducción del consumo energético	54-58	
G4-EN19	Reducción de gases de efecto invernadero	55-56	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	57	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		No se han producido multas relacionadas con el medio ambiente.



	PRÁCTICAS LABORALES	Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión de prácticas laborales.	30-31	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	34-35	Todos los asuntos relativos a esta materia se informan trimestralmente a la parte social en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	32	
G4-LA12	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.	28-29 64	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		Los sueldos están regulados por convenio, de acuerdo con cada categoría. No hay discriminación.
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Ninguna

	DERECHOS HUMANOS	Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión respecto a los Derechos Humanos.	18, 22, 71	
G4-HR1	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.	22, 59-60	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas.	30	



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ACERCA DE ESTE INFORME

SOCIEDAD		Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión respecto a la sociedad.	49-52	
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	71-72	No ha habido multas.
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		Pág.	Comentarios
G4-DMA	Enfoque de gestión respecto a la responsabilidad sobre el producto.	38-39	
G4-PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	41	
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.

# MEMORIA ANUAL

