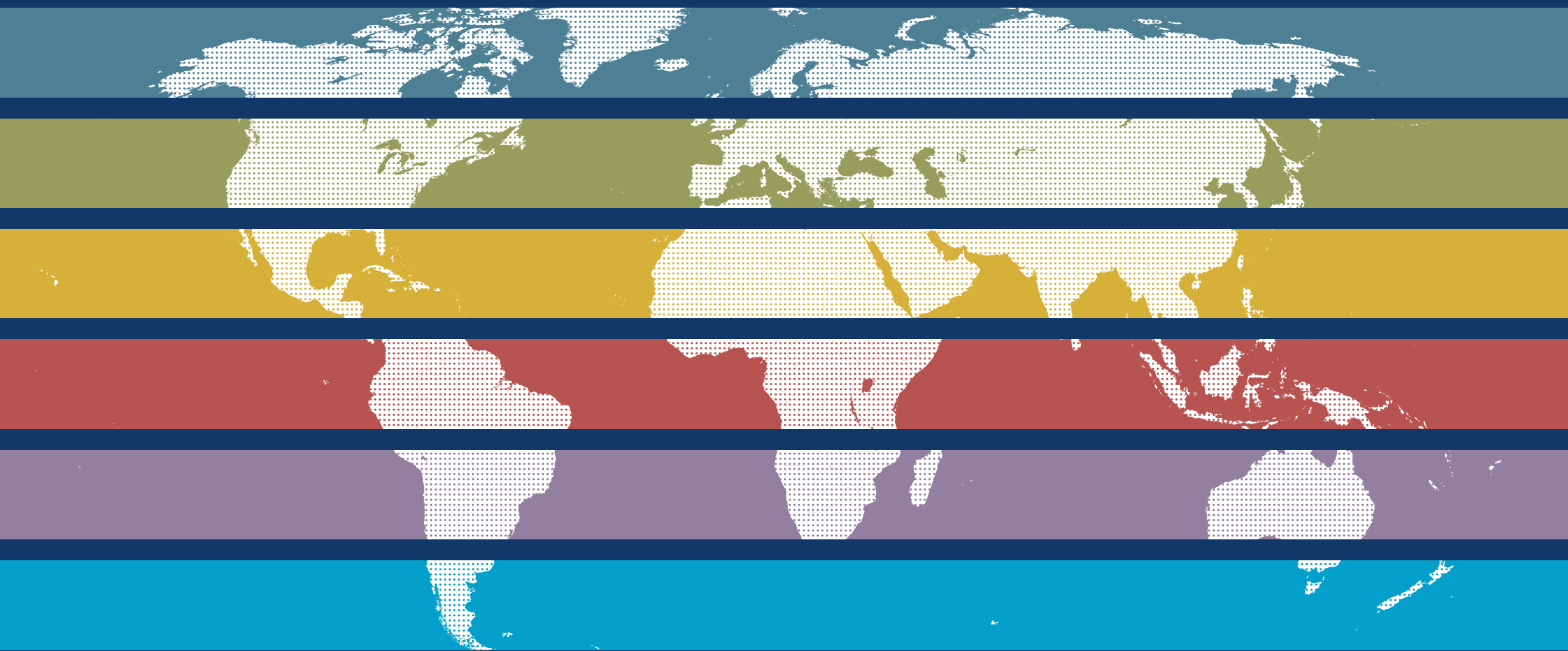


INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2019



SUMARIO



1. Una mirada a CESCE en 2019

- 1.1. Carta del presidente
- 1.2. Perfil
- 1.3. Principales magnitudes no financieras
- 1.4. Principales magnitudes financieras
- 1.5. Hitos



2. CESCE, valor responsable

- 2.1. Identidad y compromiso
- 2.2. Dimensiones de la RSC
- 2.3. Estrategia de RSC
- 2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



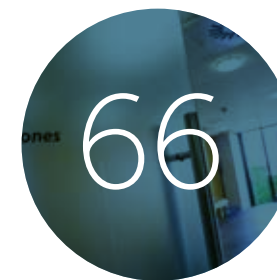
3. Compromiso con sus grupos de interés

- 3.1. Accionistas
- 3.2. Clientes
- 3.3. Equipo
- 3.4. Comunidad
- 3.5. Proveedores



4. Compromiso con el entorno

- 4.1. CESCE, aseguradora verde
- 4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado español



5. Gobierno corporativo

- 5.1. Modelo de gobierno corporativo
- 5.2. Órganos de gobierno corporativo
- 5.3. Marco ético
- 5.4. Gestión de riesgos



6. Acerca de este informe

- 6.1. Metodología
- 6.2. Datos de contacto
- 6.3. Índice de contenidos GRI

1

UNA MIRADA A CESCE EN 2019

- 1.1. CARTA DEL PRESIDENTE
- 1.2. PERFIL
- 1.3. PRINCIPALES MAGNITUDES NO FINANCIERAS
- 1.4. PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS
- 1.5. HITOS

1.a
Sala de R

1.1. CARTA DEL PRESIDENTE

Más allá de las cifras de negocio, hay una realidad que marca la gestión de cualquier empresa en el mundo actual: el hecho de que toda actividad que emprendemos y desarrollamos deja una huella **sobre la propia empresa, sus empleados, los clientes, la sociedad y el medioambiente.**

CESCE es consciente de esta realidad y, de hecho, nuestro propio Código Ético define a la compañía como empresa socialmente responsable: *"La compañía...se define como responsable y comprometida con los derechos humanos, el medioambiente y la sociedad"*. Estamos alineados con los principios del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, adhesión que se remonta a 2011, hace casi una década, y somos firmantes (*signatory*) desde 2015. Esta institución es y seguirá siendo durante los próximos años nuestro marco de referencia, en cuanto a políticas socialmente responsables. Por ello, desde hace tiempo, articulamos nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en torno a tres ejes, que inspiran todas nuestras iniciativas: **empresa, personas y planeta.**

La palanca que permite activar y poner esos tres motores en marcha es, sin duda, la inversión continuada y comprometida. Y, de hecho, cada año, destinamos el **0,7% de nuestros beneficios netos a proyectos**

de RSC. En 2019, el presupuesto que CESCE destinó a actividades de RSC fue de 202.145 euros. Esta inversión atiende también a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la **Agenda 2030 de Naciones Unidas**, como guía para lograr, entre todos, un crecimiento sostenible.

En síntesis, el año **2019 ha sido un año de consolidación de las líneas maestras** de nuestra RSC. Gracias a las iniciativas que hemos puesto en marcha, hemos contribuido a progresar atendiendo a objetivos vinculados, especialmente, con la salud y el bienestar (ODS 3), la educación de calidad (ODS 4), la igualdad de género (ODS 5), el trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la industria, innovación e infraestructura (ODS 9), la reducción de las desigualdades (ODS 10), la acción por el clima (ODS 13) y las alianzas para lograr los objetivos (ODS 17). Con estas bases, decidimos lanzar nuestro nuevo blog, *"Hacemos Valor Responsable"* (rsc.cesce.es), un canal de comunicación que divulga nuestras iniciativas entre nuestros clientes y grupos de interés. Y con motivo del 4º aniversario de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, CESCE colaboró activamente en

2019 en la campaña digital #ODSéate, impulsada a nivel global para dar a conocer las aportaciones colectivas a los objetivos sostenibles.

En un año, hemos logrado muchos avances en esa dirección. En materia de **Igualdad**, por ejemplo, hemos conseguido convertirnos en una empresa en la que la presencia de **mujeres** alcanza ya el 60%

de la plantilla y el 42% del equipo directivo.

Además, en línea con nuestro Plan de Igualdad, 6 de las 15 personas que integran el Consejo de Administración son mujeres, lo que supone un 40%, 18 puntos porcentuales más que la media de las empresas del Ibex 35.

En 2019, CESCE contribuyó también a la elaboración del séptimo informe *"Un empleo contra la violencia"*, en colaboración con la Fundación ADECCO, para luchar **contra la violencia de género.** Además, la compañía se asoció con entidades de referencia para promover las iniciativas de apoyo a mujeres rurales y emprendedoras en todo el país.

CESCE se posicionó en favor de la erradicación de la violencia contra las mujeres no sólo en España sino

Estamos
alineados con
los principios del
Pacto Mundial de
Naciones Unidas
desde 2011

también en otras latitudes, fuera de nuestras fronteras; es el caso de la iniciativa de ACNUR en la República Democrática del Congo, donde la compañía participa en un proyecto para la compra de lámparas solares y kits de supervivencia, orientados a reducir la violencia contra las mujeres y niñas en la zona.

Asimismo, en marzo de 2019, coincidiendo con el mes de la igualdad y de la mujer, CESCE se adhirió a la iniciativa #DóndeEstánEllas, impulsada por la Oficina del Parlamento Europeo en España, para fomentar y aumentar la participación de mujeres como expertas en foros de debate y conferencias.

En cuanto a **Conciliación**, CESCE cuenta con 120 medidas destinadas a fomentar la conciliación entre vida laboral y familiar en la empresa, unas medidas que nos hicieron ganar dos niveles en nuestra certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), que concede la Fundación Más Familia.

Nos preocupamos, y seguiremos haciéndolo, por **la Seguridad y la Salud laboral** y prueba de ello es la participación de CESCE en numerosas campañas de información, prevención y sensibilización sobre nutrición, salud visual, prevención del estrés y del ictus, entre otros asuntos de interés general. Esta última iniciativa, la campaña de prevención del ictus (la prime-

ra causa de mortalidad entre las mujeres), nos valió el reconocimiento de la asociación Freno al Ictus, que nos concedió el sello "Empresa *Brain Caring People*", del que estamos muy orgullosos.

En CESCE siempre hemos demostrado, además, una especial sensibilidad con el colectivo de personas que padecen algún tipo de **Discapacidad física o psíquica**. Disponemos de medidas y beneficios especiales que buscan fomentar la integración laboral de los empleados que tengan una discapacidad reconocida del 33%, como mínimo. Por ejemplo, la subvención del 100% de la prima del seguro médico para el empleado y sus familiares, plazas de garaje adaptadas, la posibilidad de anticipo del sueldo tres meses para la adecuación de domicilios a las necesidades especiales o la subvención parcial para la adquisición de equipos especiales vinculados con la discapacidad, entre otros.

Además, hemos apoyado iniciativas de entidades especializadas en atención a la discapacidad, como Prodis o el Centro de Estimulación Precoz Cristo del Buen Fin.

CESCE también se ha volcado con los **Desfavorecidos** a lo largo de 2019. Por noveno año consecutivo, hemos sido fieles a nuestro compromiso con el Banco de Alimentos y nuestra campaña "Tú donas un kilo,

CESCE dona otro" se ha convertido en una seña de identidad propia de la que estamos muy satisfechos.

Las iniciativas de apoyo a personas sin recursos también proliferaron entre nuestras filiales de Latinoamérica, por ejemplo, en Perú, donde **SECRETX** facilitó la construcción de viviendas para familias sin recursos; o en México, donde **CESCEMEX** desarrolló iniciativas de apoyo a mujeres solteras y a menores sin recursos con diagnóstico de cáncer.

En el área medioambiental, nuestro compromiso con la **Sostenibilidad** es incondicional y está diseñado a largo plazo. Nuestro pacto con el medioambiente se traduce en cifras contundentes. En 2019, CESCE invirtió 24,4 millones de euros en **bonos verdes** de compañías públicas y privadas. El 75% de la cartera de renta variable de CESCE se compone de empresas socialmente responsables y estas inversiones en bonos verdes representan el 8% del total de la cartera de renta fija de la compañía.

Esa sostenibilidad se ha convertido ya en una necesidad que se impone en las grandes ciudades pero también en las zonas rurales. La **lucha contra la Despoblación** de esas áreas es crucial para la consecución del objetivo sostenible. Consciente de este valor, CESCE ha participado y ha sido pieza clave en iniciativas como la Feria Presura, para la repoblación de las zonas menos pobladas del país, a través del apoyo a emprendedores locales, especialmente, mujeres.

La sostenibilidad es una realidad que ha llegado para quedarse. Y es hora de apostar por ella

La defensa del **Planeta**, la lucha contra el cambio climático, el fomento del ahorro energético y la reducción en el uso de materiales contaminantes son otros de nuestros hitos principales en 2019. El año pasado fue el año de celebración de la Cumbre del Clima, la COP25 en Madrid, una cita internacional histórica que acogió el lanzamiento de **CESCE Póliza VERDE**, la primera y única póliza sostenible del mercado destinada a empresas ligadas a sectores vinculados con el medioambiente. El mensaje de la campaña, *"Si das crédito al Planeta, nosotros te lo damos a ti"*, se ha convertido ya en un lema de referencia para todos nosotros.

En la actualidad, CESCE cuenta con certificaciones ISO 14.001 y 50.001, de medioambiente y certificación energética. La compañía ha logrado **ahorrar un 3% en el consumo de energía y ha reducido un 50% el consumo de vasos de plástico**, gracias a su campaña *"Mejor sin Plástico"*. Además, 2019 ha sentado las bases de un objetivo que, en 2020, será preferente: la **reducción de las emisiones de CO2** mediante la medición de nuestra huella de carbono y su mitigación a través de iniciativas sostenibles, como la reforestación. A día de hoy, el 100% de la energía que consume CESCE procede de fuentes renovables, una prioridad por la que debemos seguir trabajando durante los próximos años.

En esa misma línea, **Teletrabajo y Digitalización** cobran especial importancia para nosotros. Creemos

que es vital que las empresas contribuyan a la construcción de sociedades híper conectadas, en aras de una mayor competitividad y de una mayor protección del medioambiente.

El año 2019 también nos ha permitido constatar que apostar por un progreso basado en las finanzas sociales y sostenibles es una opción de negocio inteligente. **Porque la sostenibilidad es una realidad que ha llegado para quedarse. Y es hora de apostar por ella, de forma valiente y decidida, con la mirada puesta en el día a día pero, sobre todo, en las generaciones futuras.**



Fernando Salazar Palma
Presidente de CESCE

1.2. PERFIL

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas que ofrece soluciones integrales para la gestión del crédito comercial, la información y la tecnología, en Europa y Latinoamérica.



+ de 45 años



Especialistas en servicios de prevención del riesgo de crédito y de caución para empresas.

Soluciones innovadoras para la gestión del riesgo comercial y de caución, así como del seguro de crédito a la exportación por Cuenta del Estado Español (ECA).



solvencia

A-1 a corto plazo
A- a largo plazo (Rating)



1,3

millones de límites de riesgo
en vigor por cuenta propia



3.091

millones de euros de seguro emitido
por cuenta del Estado



INFORMA

+ de 25 años

Líder en información comercial, financiera, sectorial & marketing de empresas.

95% de entidades financieras en España usan sus bases de datos para la toma de decisiones de riesgo.



+ 350

millones de empresas en el mundo



6,8

millones de agentes económicos españoles



375

millones de datos actualizados a diario

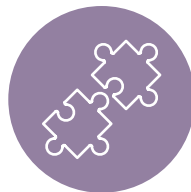


CTiSoluciones

+ de 65 años

Servicios de tecnología y gestión empresarial especializados en pagos y data management.

Especialistas en soluciones tecnológicas aplicadas a servicios de pagos, IT y BPO.



98%
entidades financieras en España



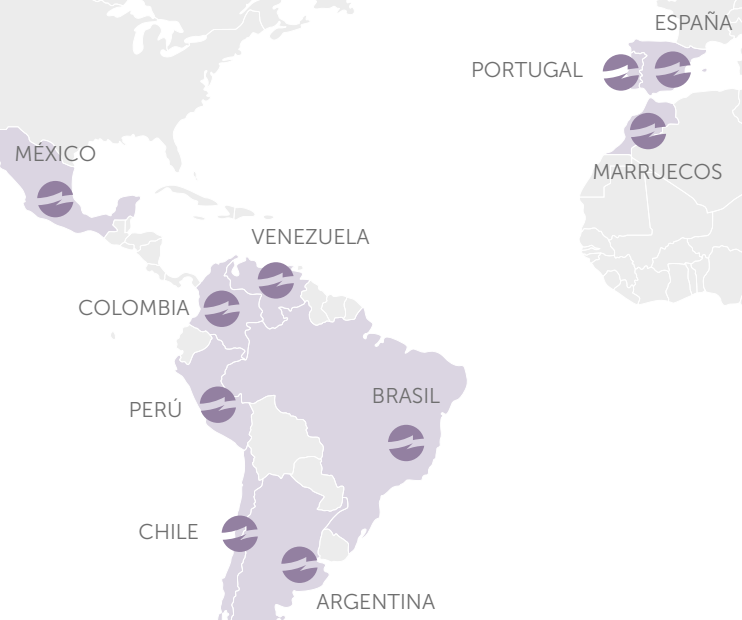
15%
total de pagos nacionales procesados



1,7
millones de operaciones gestionadas a diario

PRESENCIA

10 países





GRANDES MAGNITUDES



+850

puntos de venta



+187 M€

facturación
anual



+140.000

clientes
multinacionales



+1.400

empleados



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.com

Capital social: 9.200.000 €

Número de acciones: 4.000

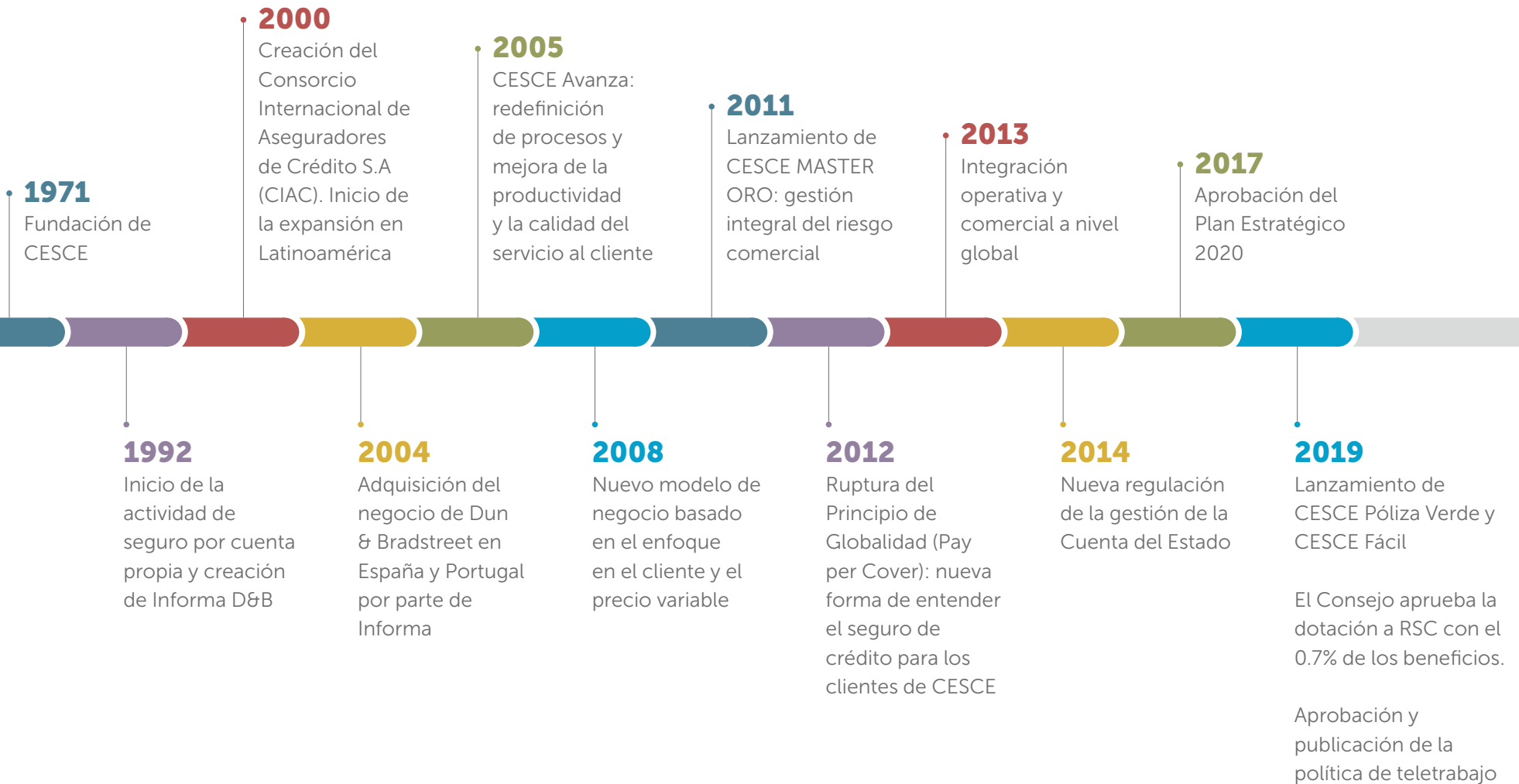
Nominal: 2.300 €

Actividad:

Aseguradora comercial y Agencia de Crédito a la Exportación
por cuenta del Estado

Mercados: España, otros

CRONOLOGÍA



1.3. PRINCIPALES MAGNITUDES NO FINANCIERAS



COMPROMISO CON LA RSC EN CIFRAS



SOCIEDAD

0,7%

del beneficio neto destinado a acción social

+ de 35

proyectos sociales

10,7

millones de impuestos devengados*



CLIENTES

85%

de empresas clientes pymes

2ª

fuente de financiación a corto plazo de España

156

actividades, 2 publicaciones, 1 blog y comunicación en RR.SS.



EMPLEADOS

1.492

personas

60%

mujeres

42%

presencia femenina en el equipo directivo

8

personas con alguna discapacidad



MEDIO AMBIENTE

24,4

millones de euros invertidos en bonos verdes

100%

de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables

3%

ahorro en consumo eléctrico

*No están contabilizados CESCE Argentina y CESCE La Mundial de Venezuela

1.4. PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS



BALANCE

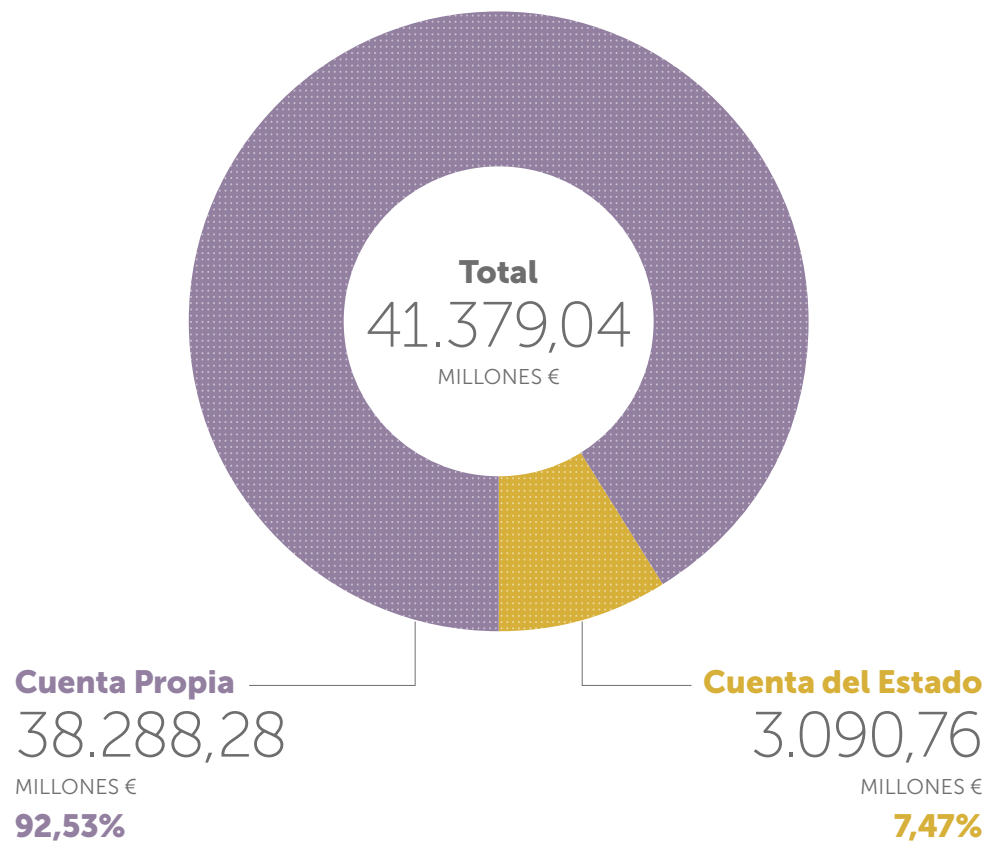
	2018	2019
Beneficio neto	34,3	22,9
Beneficio antes de impuestos	44,4	33
Resultado técnico	17,2	21,6
Patrimonio neto	430,9	425,6
Tasa de siniestralidad*	50%	61%

En millones de euros

* Solo de la matriz CESCE



SEGURO EMITIDO*



* Solamente CESCE S.A.

1.5. HITOS DEL EJERCICIO



1

Mejora de la certificación de CESCE como Empresa Familiarmente Responsable: de empresa comprometida a empresa proactiva



2

Lanzamiento de CESCE Póliza Verde



3

Celebración del 20 aniversario de la presencia de CESCE en Latinoamérica



4

Implantación de nuevos beneficios sociales para los empleados con discapacidad



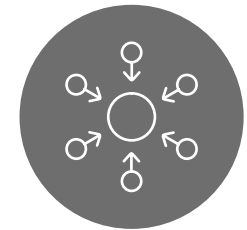
5

Inicio de la campaña "Mejor sin plástico"



6

Lanzamiento del Blog Hacemos valor responsable, para difusión de las iniciativas de RSC de CESCE (rsc.cesce.es)



7

Participación en la Feria Presura a favor de la Repoblación Rural

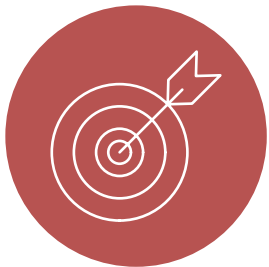
2

CESCE, VALOR RESPONSABLE

- 2.1. IDENTIDAD Y COMPROMISO
- 2.2. DIMENSIONES DE LA RSC
- 2.3. ESTRATEGIA DE RSC
- 2.4. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

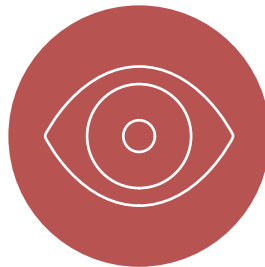
2.1. IDENTIDAD Y COMPROMISO

La responsabilidad social corporativa y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se han convertido en ejes fundamentales de la estrategia de CESCE. Para guiarla, CESCE cuenta con un ideario corporativo que rige su forma de trabajar y ha publicado en 2019 la Política de RSC y los procedimientos que rigen la gestión de la misma.



Misión

Impulsar a nuestros clientes para conseguir un crecimiento sostenible a largo plazo, dotándoles de herramientas que aporten seguridad a sus intercambios comerciales por medio de la gestión integral del riesgo, la información y la tecnología.



Visión

Nuestro objetivo es seguir siendo una aseguradora de vanguardia para las empresas que venden a crédito 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

La cultura corporativa de CESCE se basa en el respeto a los derechos fundamentales y a seis valores propios que inspiran su actividad diaria:

- Innovación.
- Apoyo a la actividad económica y a la internacionalización.
- Comportamiento ético y responsable.
- Compromiso con las personas.
- Compromiso con el cliente.
- Integridad.

CÓDIGO ÉTICO

CESCE implanta estos valores a través de su Código Ético, un marco normativo que sirve de guía de actuación a sus profesionales en un entorno cada vez más complejo y que garantiza el seguimiento de los siguientes principios éticos:

- Cumplimiento del marco legal y normativo.
- Actuación socialmente responsable.
- Comportamiento ético en el desarrollo de la actividad.
- Compromisos recíprocos del grupo y sus empleados.
- Política de incompatibilidades.
- Relaciones con los proveedores.
- Comunicación e imagen.
- Compromiso con el medio ambiente.



COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

CESCE se adhirió en 2011 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa internacional de RSC, haciendo público su compromiso con la implementación de los Diez Principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción que gozan del consenso universal. Desde 2016 es firmante (*signatory*) del Pacto, al igual que su filial Informa D&B, y trabaja por la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para el año 2030.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido



10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

- PRINCIPIO 1.** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- PRINCIPIO 2.** Poner los medios para asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Ámbito laboral

- PRINCIPIO 3.** Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- PRINCIPIO 4.** Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- PRINCIPIO 5.** Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- PRINCIPIO 6.** Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio ambiente

- PRINCIPIO 7.** Mantener un enfoque preventivo a favor del medio ambiente.
- PRINCIPIO 8.** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- PRINCIPIO 9.** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha anticorrupción

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

POLÍTICA DE RSC

En 2019, CESCE aprobó su Política de RSC, donde se recogen los principios fundamentales que han de guiar la actuación del grupo en esta materia. CESCE, tal y como define su Política de RSC, entiende la Responsabilidad Social Corporativa como el compromiso voluntario con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y su comportamiento responsable, interno y externo, hacia todos los grupos de interés con los que se relaciona.

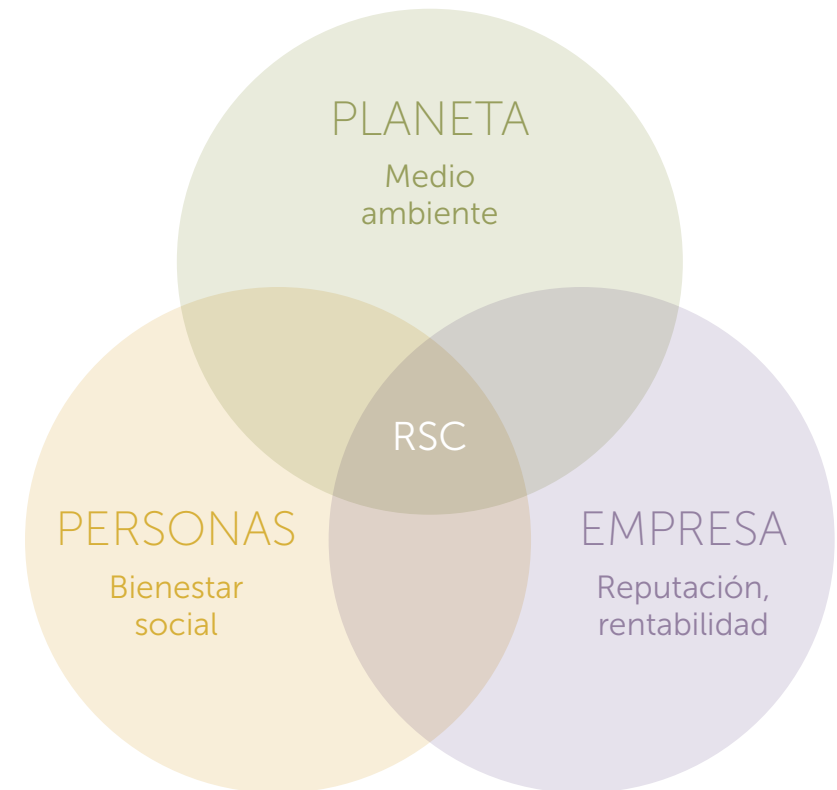
CESCE se define como responsable y comprometida con los derechos humanos, el medio ambiente y la sociedad y promueve y ejerce la RSC por medio de elementos de dirección y gestión, que generan externalidades socialmente responsables, con el convencimiento de que redundan en la sostenibilidad de la empresa, reforzando su reputación y contribuyendo a la obtención de ventajas competitivas duraderas. En su voluntad de ejercicio de la RSC, CESCE busca la excelencia ética, más allá del obligado cumplimiento de la normativa legal establecida.

2.2. DIMENSIONES DE LA RSC

CESCE genera valor responsable en tres dimensiones: empresa, personas y planeta. Sobre estos tres ejes se trazan las líneas de actuación, que lleva a la práctica un Comité de RSC de carácter interdepartamental liderado por el Presidente. En 2019, se creó un Comité Ejecutivo de RSC para agilizar el proceso, que plantea las iniciativas y facilita la toma de decisiones.

- **Empresa:** el valor empresarial que, basándose en prácticas de buen gobierno, prevención de riesgos y cumplimiento normativo, en CESCE aportamos a nuestros grupos de interés, haciendo sostenible nuestro crecimiento, rentabilidad y reputación corporativa. CESCE cuenta con un Código Ético, un Canal de Denuncias público y transparente, un sistema de Control de Riesgos y el marco de buen gobierno promovido por Solvencia II.
- **Personas:** el valor humano que CESCE aporta a las personas con las que se relaciona para las que promueve el bienestar, tanto de sus clientes y empleados, como de la comunidad en que se desenvuelve, sobre la base del reconocimiento de la dignidad humana. CESCE cuenta con un Plan de Igualdad y un protocolo de actuación ante situaciones discriminatorias o lesivas, es Empresa certificada EFR (Empresa Familiarmente Responsable), desarrolla planes de formación y numerosas iniciativas de hábitos saludables. Igualmente participa en proyectos de apoyo a la sociedad en que se desarrolla.
- **Planeta:** el valor ecológico que CESCE aporta al Planeta, al entorno en el que desarrolla su actividad, desde el punto de vista medioambiental y a cuyo mantenimiento y desarrollo sostenible contribuye. CESCE cuenta con la certificación ISO

14.001 y la certificación 50.001 y con políticas aplicadas de movilidad y energética sostenibles.



2.2.1. EMPRESA: MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

CESCE entiende que el único progreso a largo plazo es el progreso sostenible y ha desarrollado un modelo de negocio en el que la responsabilidad está presente.



Foco en el cliente

El cliente condiciona 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 herramienta de Customer Relationship Management (CRM) 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. Con objeto de servir mejor a sus clientes, 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.



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, está presente en Portugal y Marruecos y tiene 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 (CIAC), en el que CESCE tiene una participación mayoritaria.



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.

2.2.2. PERSONAS: RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El respeto y el diálogo rigen las relaciones de CESCE con sus grupos de interés:

- **Clientes:** Como centro de nuestra actividad de servicio, con el fin de establecer relaciones firmes y duraderas, favoreciendo el desarrollo de productos y servicios adaptados a cada necesidad y de alto valor social.
- **Accionistas:** CESCE genera valor para sus accionistas gracias a su modelo de negocio basado en la innovación, liderando de forma rentable y sostenible la aportación de soluciones de gestión de crédito comercial y caución y potenciando su papel como Agencia de Crédito a la Exportación Española.
- **Empleados:** CESCE promueve activamente en su equipo humano el trabajo digno y de calidad, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la inclusión, el bienestar, el cuidado de la salud y el equilibrio personal y profesional.
- **Proveedores:** CESCE promueve el respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro de la Compañía, así como el uso sostenible de los materiales y medios de producción.
- **Sociedad:** CESCE apoya el desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes como empresa, a través de nuestra actividad aseguradora y del desarrollo de iniciativas y proyectos a favor del bienestar social y la protección del medio ambiente.

CANALES DE INFORMACIÓN ESPECÍFICOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas

- Consejo de Administración.
- Junta General de Accionistas.

Clientes

- Web corporativa.
- Reuniones con gestores comerciales (presenciales telefónicas, correo electrónico).
- Atención telefónica.
- Redes sociales.
- Actos institucionales formativos.
- Programa de escucha activa VOC.
- Encuestas de satisfacción.
- Departamento de Relaciones con el Asegurado.

Empleados

- Web corporativa.
- Intranet "Todos en grupo".
- Cadena de mando.
- Sesiones divulgativas específicas.
- Documentos, folletos, y cartelería.
- Vídeos.
- Correos electrónicos.

Proveedores

- Web corporativa, dentro del apartado específico "contratación de proveedores".
- Correo electrónico proveedores@cesce.com.
- Reuniones periódicas (presenciales, telefónicas, correo electrónico).

Comunidad

- Participación en grupos y foros (presenciales, telefónicas, correo electrónico).
- Reuniones con representantes de administraciones públicas (presenciales, telefónicas, correo electrónico).
- Reuniones con representantes de fundaciones y organizaciones no gubernamentales (presenciales, telefónicas, correo electrónico).
- Blog "Hacemos Valor Responsable".

APUESTA POR LA TRANSPARENCIA

Al margen de los canales específicos de comunicación con los grupos de interés y con el objeto de ampliar y reforzar la transparencia, CESCE ha habilitado un proceso para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con la 'Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno'.

Todos los años publica un Informe de Responsabilidad Social Corporativa y un Informe de Actividades, que están a disposición de los interesados en la página web, junto con las Cuentas Anuales, el Informe de Gestión y el Informe de Gobierno Corporativo.

DIVULGACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE RSC ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS

A lo largo de 2019, la Compañía amplió sus canales para dar mayor difusión a las comunicaciones vinculadas a la RSC, entre los que destacan el blog "Hacemos valor responsable" (rsc.cesce.es).

Creado en abril de 2019 para visibilizar las iniciativas de RSC desarrolladas por la compañía, el blog da cabida a las voces procedentes de las ONG, asociaciones y fundaciones colaboradoras, permitiéndoles disfrutar de un espacio de divulgación de su trabajo y de las diferentes colaboraciones desarrolladas con CESCE. El blog cuenta con una newsletter mensual que se envía a los suscriptores de la misma.

Además del blog, abierto a los grupos de interés, CESCE utiliza otras fórmulas para dar a conocer sus proyectos de RSC a distintos colectivos:

- **Comunicaciones a la red agencial a través de Salesforce:** Todas las publicaciones reflejadas en el blog de CESCE tienen su eco en la plataforma Salesforce, donde comparte titulares y enlaces a las noticias que surgen.
- **Banners en la web corporativa dirigidas a los clientes:** CESCE utiliza sus banners, en CESNET y en la web de CESCE, para dar a conocer su política de RSC a los clientes. Este *banner* coexiste con otros de carácter comercial.

- **Publicaciones en medios:** Todas las actividades de RSC se lanzan a medios y se publican en la Sala de Prensa de CESCE. También se realizan colaboraciones con otras publicaciones de asociaciones y ONG con las que ha firmado convenios o de las que es colaboradora.
- **Vídeo corporativo:** CESCE ha desarrollado un vídeo sobre su Responsabilidad Social que fue emitido durante la Convención Comercial Anual de CESCE, Sevilla 2020. Se difundió también a todos los empleados en la intranet corporativa, en el blog "Hacemos Valor Responsable" y en las instalaciones de CESCE.
- **Reuniones presenciales y organización de visitas para conocer las actividades de RSC:** Con el fin de dar a conocer estas actividades, se han realizado diferentes sesiones de presentación tanto para empleados como para directivos y se han organizado visitas a instituciones y ONG,s con las que colaboramos para conocer in situ la actividad que realizan. Por ejemplo, se han

visitado los pisos que CESCE apoya económicamente de la Fundación Menudos Corazones.

La divulgación de la RSC en estos nuevos canales de comunicación se suma a los ya existentes: intranet corporativa, redes sociales, web corporativa, correo electrónico y canales de difusión analógicos (cartelería y publicaciones físicas).

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

CESCE interactúa también con diferentes colectivos a través de su participación en distintas asociaciones del sector. En materia de RSC destaca, además, su integración en el Grupo de Acción de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas, liderado por el ICO y coordinado por Forética, con los que CESCE ha trabajado en 2019 en aspectos de contratación pública y transparencia. Igualmente colabora con Unespa en el Grupo de Sostenibilidad, que analiza este aspecto en el ámbito de las aseguradoras, en Red EWI (Empowerment Women in Insurance), así como en las actividades de difusión del seguro en la sociedad, especialmente estudiantes, a través del voluntariado.

Forética

Unespa - Unión española de Entidades de Aseguradoras y Reaseguradoras

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)

Cámaras de Comercio

Institutos de Promoción Empresarial

Instituto de Crédito Oficial

Diversas Asociaciones y Organismos: AEDHE, AESAFOR, AMUSAL, ANMOPYC, ASERLUZ, Ayuntamiento de Madrid Capital Mundial de la Construcción, Ingeniería y Arquitectura, CEAJE, CEAPI, FIAB, FEIQUE, FOMENT DEL TREBALL, FUNDACIÓN UNV. BLANQUERNA, PIMEM, VITARTIS, ASCER, AMEC, FERIA ZARAGOZA, INADE, LANDALUZ, PIMEC, PYMAR, TROBADA EMPRESARIAL DEL PIRINEU, COP 25, Manifiesto "DÓNDE ESTÁN ELLAS"

Pacto Mundial de Naciones Unidas

2.2.3. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

CESCE mantiene un firme compromiso con la protección del entorno natural y la lucha contra el cambio climático. Este compromiso se materializa en la reducción de la huella ambiental derivada de su actividad como aseguradora, en la evaluación medioambiental de los proyectos que asegura por cuenta del Estado y en la creación de soluciones que favorecen la economía sostenible.

Durante 2019, y coincidiendo con la Cumbre por el Cambio Climático de Naciones Unidas (COP 25), CESCE ha realizado una campaña de divulgación de sus esfuerzos por cuidar el medio ambiente para inspirar a otras empresas, en la que CESCE participó en presentaciones y dispuso de un stand informativo.



Compromiso con el medio ambiente

- Certificados en medio ambiente (ISO 14.001) y energía (ISO 50.001).
- Evaluación ambiental de proyectos asegurados por cuenta del Estado.
- Consumo eléctrico de origen 100% renovable. Proyecto de Instalación de placas solares.
- Controles y medidas de ahorro de consumos (agua, energía, papel).
- Oficina sin papel.
- Segregación de residuos para reciclaje.
- Campaña interna "Mejor sin plásticos".
- Transporte sostenible: *parking* de bicicletas y patinetes.
- Voluntariados en reforestación con especies autóctonas.



Más información en el capítulo 4. Compromiso con el entorno

2.3. ESTRATEGIA DE RSC

La Responsabilidad Social Corporativa es el eje estratégico transversal en todos los ámbitos de gestión de CESCE. Por segundo año consecutivo, dedicó el 0,7% de su beneficio neto a actividades relacionadas con la RSC, en iniciativas vinculadas a la salud, a la investigación y al medio ambiente, ampliando sus líneas de actuación al apoyo específico a la mujer y a la lucha contra la despoblación en el entorno rural.

2.3.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA COMPAÑÍA

La estrategia de RSC en 2019 avanza en los planos definidos por el Plan Estratégico 2020 y amplía su actuación a nuevas áreas, como elemento impulsor de un cambio cultural que se cataliza a través del proyecto "Empleado Socialmente Responsable". Esta iniciativa potencia el compromiso personal de los empleados con la RSC, un valor para tener en cuenta en la gestión de competencias de los empleados.



AVANCES EN LAS CLAVES EN CESCE EN 2019



Estratégica

- 0,7% del beneficio neto destinados a RSC.



Participativa

- Nueva encuesta de la plantilla para conocer sus opiniones respecto a las líneas de actuación.
- Recepción de propuestas de los empleados.



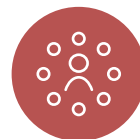
Perspectiva de grupo

- Publicación de la política de RSC, así como de los procedimientos de control y gestión de aprobación de iniciativas y de organización, desarrollo y comunicación de proyectos.



Orientada a la internacionalización

- Primera acción de RSC en Portugal.
- Exportación del modelo de RSC a la filial peruana SECRES.



Difusión de la aportación a la sociedad

- Nuevo blog "Hacemos valor responsable".
- 74 noticias internas.
- 92 noticias en la sala de prensa, medios y redes sociales.
- Banner en la página web.



Voluntariado corporativo

- Participación de 106 voluntarios (de la plantilla) en actividades a lo largo del año, con una dedicación de 498 horas, con una media de 4,6 horas por voluntario.
- 2ª edición de la Semana del Voluntariado en CESCE.

2.3.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSC EN 2019

El presupuesto que CESCE destinó a actividades de RSC es de 202.145 euros, el 0,7% de su beneficio neto. La compañía ha seguido apoyando los proyectos vinculados con la salud, incluyendo el concepto de discapacidad, y la investigación, así como los relacionados con el voluntariado en formación y medio ambiente, con especial incidencia en el eje mujer. Además, ha ampliado su ámbito de actuación para favorecer la "economía verde" y luchar contra la despoblación en las zonas rurales.

- **Salud e investigación:**

Colaboración con instituciones como Feder, Fundación Noelia, Asociación Miastenia de España, etc. en el apoyo a la investigación. En lo que concierne a la mujer, hemos apoyado a la investigación sobre el cáncer de mama con la Fundación Cris, con la que también colaboramos en la Unidad de Terapias Avanzadas contra el cáncer infantil. Por su respaldo a la lucha contra la miastenia, CESCE

ha recibido un reconocimiento de la Asociación AMES.

- **Formación:** Voluntariado con diferentes instituciones (Fundación Créate, Junior Achievement, etc.) para formar personas a diferentes niveles: personas sin hogar, estudiantes preuniversitarios o de Bachiller o mujeres mayores de 45 años excluidas del mundo laboral. Es de destacar el realizado con Unespa para dar a conocer el mundo del seguro en el ámbito estudiantil.

- **Fomento de la economía verde:**

Lanzamiento de un producto asegurador para fomentar la "economía verde": CESCE Póliza Verde. Ofrece condiciones especiales en la financiación y seguro de crédito a sectores ligados a la protección y conservación

del entorno natural (eficiencia energética, renovables, transporte sostenible, gestión y tratamiento de aguas, reciclado, control y prevención de la contaminación, etc.).

- **Lucha contra despoblación:** CESCE ha apoyado la Feria de Repoblación Presura, desarrollada en Soria, para luchar contra el despoblamiento rural y favorecer la fijación de población en la "España vaciada", donde ha presentado un *stand* con sus servicios y ha participado en la IX Edición de El Hueco Starter, donde ha entregado el Premio a la Mejor Emprendedora Rural en Zonas Escasamente Pobladas".



2.4. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CESCE está plenamente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en 2015 por Naciones Unidas. En su estrategia, la compañía da prioridad a aquellos ODS a los que puede contribuir de forma relevante: 3, 4, 5, 9, 13 y 17.



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



COMPROMISO CON LA AGENDA 2030 DE DESARROLLO SOSTENIBLE



- Promoción de hábitos saludables en la plantilla.
- Programas a favor de la salud y la investigación.



- Formación a los empleados.
- Iniciativas para el acceso a la educación.



- Fomento de la igualdad y apoyo de la mujer en el ámbito laboral y público.
- Medidas de conciliación y de integración laboral para personas con discapacidad.



- Voluntariados en formación e integración social.



- Trabajo digno y liderazgo responsable.



- Productos innovadores de financiación, nueva CESCE Póliza Verde.
- Fomento de la digitalización y nuevas formas de trabajo.



- Certificaciones ISO 14.001 y 50.001.
- 100% de fuentes renovables y está en marcha la implantación de paneles fotovoltaicos en la cubierta.
- Control de los consumos de agua, electricidad, papel...
- Renovación de flota de vehículos (sello ECO) y parking de bicicletas
- Voluntariado de reforestación y huertos urbanos.



- Alianzas con la sociedad civil, la administración y diferentes instituciones y empresas para llevar a cabo el cumplimiento de estos objetivos.

DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

En 2019, CESCE ha realizado importantes campañas de sensibilización interna en relación con la Agenda 2030 y los ODS. En enero, se impartió por miembros del Pacto Mundial una sesión formativa sobre los ODS destinada al Comité de Dirección y una jornada específica para el Comité de RSC. Interna y externamente, se han difundido noticias sobre las actividades de CESCE y su relación con los ODS. Además, el área de RSC y Comunicación Interna ha cursado formación digital para la medición de impactos en el cumplimiento de la Agenda 2030 y su aplicación en el día a día de la empresa.

Paralelamente, ha participado en la plataforma del Pacto Mundial para la difusión de las Buenas Prácticas empresariales, para la que ha sido seleccionada como ejemplo de iniciativas y acciones vinculadas al medio ambiente (ODS 7, 12 y 13), la transparencia (ODS 16), la igualdad y la lucha contra las desigualdades (ODS 4 y 10). Del mismo modo, ha participado como asistente en eventos desarrollados por el Pacto Mundial,

principalmente enfocados al ámbito de las alianzas (ODS 17) y la sostenibilidad ambiental (ODS 13).

Con motivo del 4º aniversario de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, CESCE colaboró activamente en la campaña digital #ODSéate, del 16 al 27 de septiembre, impulsada en alianza con todo tipo de actores (ODS 17) para dar a conocer sus iniciativas en relación con los ODS.

Adicionalmente, CESCE pertenece desde 2018 al Grupo de Acción de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas, liderado por Forética, con la que trabajado en aspectos de contratación pública y transparencia.



3

COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

- 3.1. ACCIONISTAS
- 3.2. CLIENTES
- 3.3. EQUIPO
- 3.4. COMUNIDAD
- 3.5. PROVEEDORES

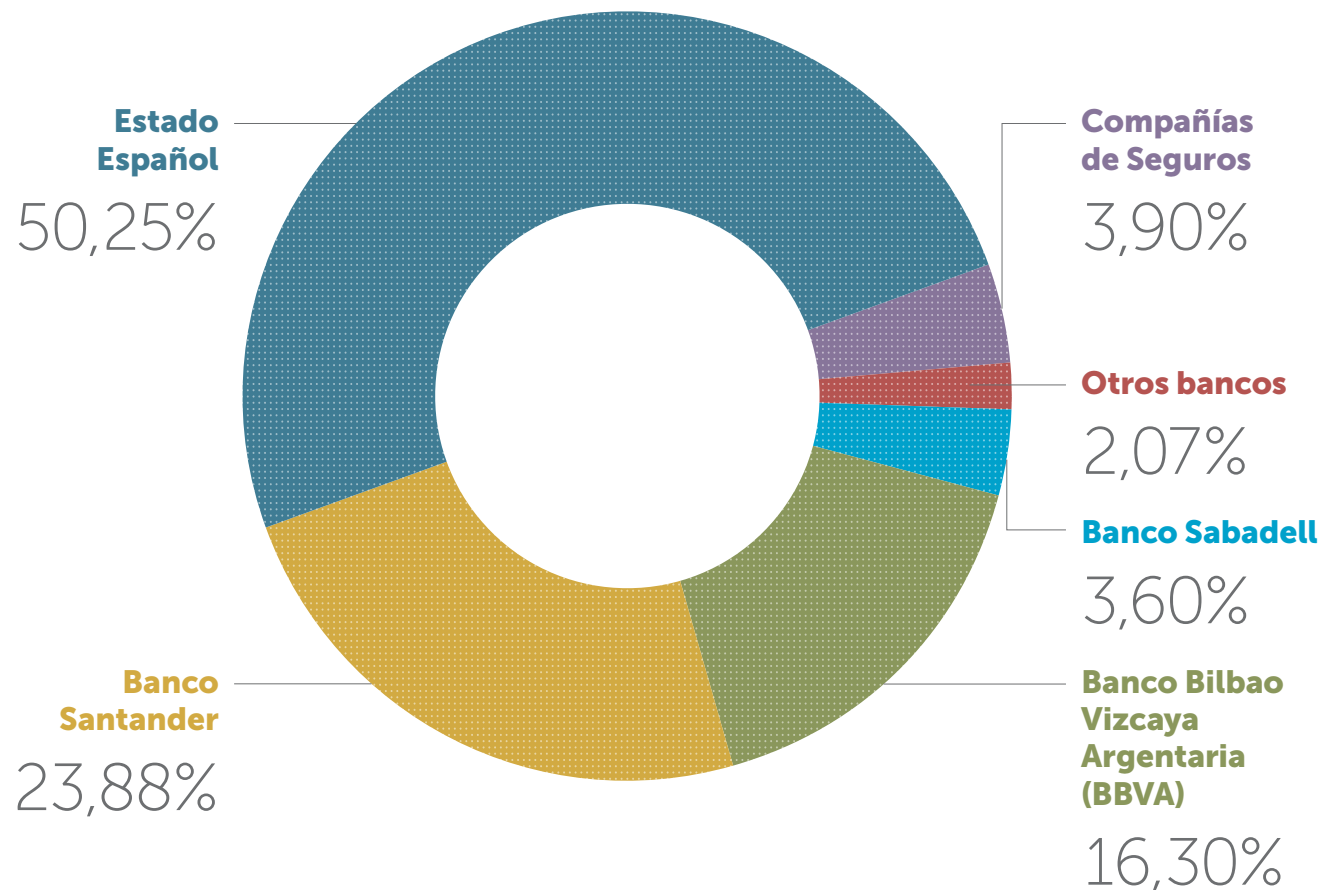
3.a
Sala de Reuniones

3.1. ACCIONISTAS

CESCE es una compañía de capital mixto en la que el Estado Español posee la mayoría de las acciones y el resto se reparte entre bancos y compañías de seguro. La compañía generó valor a sus accionistas en 2019, siguiendo la hoja de ruta fijada en su Plan Estratégico 2020.



COMPOSICIÓN ACCIONARIAL



Desde su fundación en 1970, el Estado mantiene el control de la sociedad y garantiza los derechos y la participación de todos sus socios. Así, la compañía busca la máxima rentabilidad en todas sus actuaciones y trata de cumplir sus expectativas como aseguradora del crédito comercial y como gestora del Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español. CESCE ante la crisis del Covid-19 y siguiendo las recomendaciones de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) y de la Dirección General de Seguros y Pensiones, ha decidido, por criterios de prudencia,

no repartir dividendos y asignar los resultados de 2019 a reservas voluntarias de libre disposición para mantener su capital y dotarse de una mayor solidez para contar con los recursos suficientes para hacer frente a sus compromisos como aseguradora.

COLABORACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

El Plan Estratégico 2020 prevé una mayor colaboración de sus accionistas para el desarrollo de futuras redes de distribución no tradicionales y, más concretamente, del canal bancario. En este sentido, la compañía está buscando 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.



CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

Objetivos	Grado de cumplimiento
+ 210 mill. de euros en prima global	83%
+ 25 mill. de euros en ingresos por servicios en Cuenta Propia	86%
> 37 mill. de euros en beneficio bruto con filiales en positivo	100%
+ 11.000 clientes	100%



La compañía busca la máxima rentabilidad en todas sus actuaciones

3.2. CLIENTES

El Grupo CESCE cuenta con más de 140.000 clientes multinacionales, de los cuales unos 11.000 son clientes del negocio asegurador en España y Latinoamérica. El 85% son ya clientes pyme, a los que la compañía ofrece sus soluciones aseguradoras para que puedan centrarse en su actividad. En 2019, la empresa siguió esforzándose en cumplir y superar sus expectativas.



Líneas de avance en 2019

- Ampliar la cartera de clientes pymes.
- Implementar nuevas funcionalidades en la plataforma CESNET.
- Suscribir nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones.
- Mantener la influencia en las redes sociales.



Retos para 2020

- Ampliar el número de clientes para los nuevos productos desarrollados CESCE Fácil y CESCE Póliza Verde.
- Desarrollar estrategia API para promover la innovación, la colaboración y mejora del servicio al cliente.
- Desarrollo de productos digitales.
- Utilizar sinergias de Grupo para llegar a un mayor número de clientes.

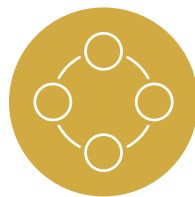
3.2.1. APROXIMACIÓN A LOS CLIENTES

CESCE brinda a sus clientes una experiencia omnicanal para que puedan elegir la forma en que se comunica con la empresa en función del momento y de sus circunstancias. Así, el cliente puede elegir entre la comodidad de la plataforma CESNET, el trato personalizado de la red comercial o la atención telefónica.



CESNET

La plataforma CESNET es el canal principal de interacción de los clientes con la compañía, desde la que gestionan los servicios contratados. En 2019 se consolidó el proceso de redefinición del proceso de redefinición de la conceptualización, diseño y navegación de la plataforma, iniciado en 2018, y en la incorporación de nuevas funcionalidades para aportar valor al cliente.



Red agencial

La red agencial es uno de los grandes activos de CESCE, que ofrece atención totalmente personalizada de la mano de expertos altamente comprometidos con la compañía. Es una de las principales vías de comunicación y, sobre todo, de fidelización del cliente.



Atención telefónica

El Centro de Atención al Cliente (CAC) está formado por un equipo altamente especializado, que resuelve consultas tanto de clientes como de agentes y mediadores. Durante 2019, resolvió 145.052 consultas, 47% de clientes y 45% de agentes y mediadores. El 94% se resolvió en menos de 24 horas y el porcentaje de quejas se situó en sólo un 0,22% del total consultas. Este servicio es muy valorado por los clientes en la encuesta de satisfacción por su rapidez de respuesta y amabilidad en trato.



Escucha activa

A lo largo del año, CESCE ha continuado avanzando en la sistematización de la escucha activa, identificando los puntos críticos de la relación del cliente con la compañía en los que una actuación inmediata puede ser determinante para mitigar una insatisfacción y prevenir el abandono.

3.2.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El Net Promoter Score (NPS), indicador que refleja la lealtad de los clientes a la compañía, mantuvo en 2019 la tendencia al alza, con un crecimiento del 10% con relación al año anterior. Durante la encuesta, la compañía pregunta a los clientes los motivos de sus respuestas, en base a las cuales establece acciones correctoras para disminuir el número de “detractores” y conseguir que los clientes “neutros” se conviertan en “promotores”.

En 2019, se amplió el ámbito de la medición NPS a los mediadores, a los que CESCE considera también clientes. Su papel crítico en la decisión del cliente final al seleccionar con qué compañía contratar. El resultado obtenido entre este colectivo es muy similar al logrado en el NPS a clientes. .

3.2.3. PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

Departamento de Relaciones con el Asegurado

Los clientes pueden gestionar sus posibles conflictos con la aseguradora a través del Centro de Atención al Cliente o del Departamento de Relaciones con el Asegurado. Este departamento, independiente de los departamentos Comercial y Técnico de CESCE, está a disposición de los asegurados para resolver sus quejas y reclamaciones en la forma y tiempos previstos por el Reglamento para la Defensa del Asegurado.



Departamento de Relaciones con el Asegurado

- Velázquez, 74. 28001 Madrid
- Teléfono: 902 11 10 10 (extensión 1271)
- Correo electrónico: relaciones.asegurado@cesce.es

Durante 2019, el Centro de Atención al Cliente de CESCE resolvió 145.052 consultas, 47% de clientes y 45% de agentes y mediadores. El 94% se resolvió en menos de 24 horas y el porcentaje de quejas se situó en sólo un 0,22% del total consultas vía telefónica.

3.2.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

La relación con el cliente se mantiene a través de diferentes canales online y mediante una intensa actividad por parte de la Cuenta del Estado, de la Cuenta Propia y a nivel institucional con un marcado sello formativo. En 2019, la convulsa situación geopolítica mundial (Brexit, amenazas de guerra comercial entre EE.UU. y China, auge del proteccionismo, etc.) hizo que CESCE reforzase su labor divulgativa, con un amplio despliegue de información sobre la salida de Reino Unido de la Unión Europea o la dedicación de las Jornadas de RSC. Cabe destacar, por su pertinencia en este contexto, la XI Conferencia Anual CESCE o la publicación de Panorama Internacional.

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE EL BREXIT

Ante la incertidumbre sobre la salida del Reino Unido de la Unión Europea, CESCE siguió acompañando a las empresas que operan en el mercado británico y a aquellas que optaron por orientar su actividad hacia otros países.

En todo el proceso, la compañía ha informado puntualmente sobre las empresas a través del banner de su página web, desde donde ha ido ofreciendo análisis actualizados realizados por la Dirección de Estudios y Gestión de Deuda, y aportando asesoramiento sobre los productos a través de sitio específico en su página web corporativa.

Las solicitudes y consultas de información acerca de los productos y servicios ofrecidos por CESCE en relación con el Brexit se canalizaron también en la Línea Brexit, a través de un teléfono gratuito.

XI CONFERENCIA CESCE

Bajo el título ¿Hacia dónde se dirige Occidente? Retos para la internacionalización de la empresa española, la dirección de Gestión de Deuda y Riesgo País organizó la XI Conferencia CESCE 2019, que reanudó después de una pausa de varios años. En esta ocasión contó con la participación especial de Michael Barnier, encargado de la UE para las negociaciones con Reino Unido, quien resaltó la necesidad de mantener el mercado único europeo y proteger la paz en Irlanda.

CICLOS DE JORNADAS RIESGO PAÍS

Igualmente, desde Cuenta del Estado, se organiza una serie de Jornadas de Riesgo País, en el que se transmiten a nuestros clientes y organismos colaboradores la visión de CESCE sobre países de relevancia estratégica para el comercio y la inversión internacional. En 2019 se llevaron a cabo tres Jornadas dedicadas a Ecuador, México y Brasil.

ANÁLISIS GLOBAL EN "PANORAMA INTERNACIONAL"

En un escenario de incertidumbre, la publicación de Panorama Internacional, elaborada por los analistas de Riesgo País, ha arrojado nueva luz sobre las principales tendencias y acontecimientos de la economía mundial, con un análisis exhaustivo y ameno del choque entre China y EE.UU., la nueva estructura del mercado del petróleo y la transición energética en el mundo. Panorama Internacional es una de las publicaciones de referencia de CESCE, que puede orientar a los clientes en sus decisiones de negocio. Está disponible en la web corporativa.

INFORME SECTORIAL DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

Por su parte, los Analistas de Riesgos de la dirección Técnica, elaboran anualmente el Informe Sectorial de la Economía Española, un análisis pormenorizado de la evolución de los diferentes sectores de actividad que conforman el tejido empresarial español y de sus expectativas de desarrollo y riesgo a corto plazo.

CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

Con el slogan "Menos riesgo de impago para tu empresa, más tiempo para ti", CESCE lanzó al mercado su campaña de publicidad de la solución CESCE MASTER ORO. Teniendo como eje conceptual la tranquilidad, presenta este producto como la solución perfecta para que el empresario pueda estar tranquilo asegurando sus riesgos de impago con CESCE y pueda disfrutar de más tiempo para sus hobbies.

El video de la campaña en Youtube obtuvo más de 1,3 millones de visualizaciones.

COMUNICACIÓN ONLINE CON LOS CLIENTES

CESCE utiliza los canales de comunicación online para mantener una interlocución constante y bidireccional con sus clientes. A continuación se detallan los siguientes canales online:

- **Web corporativa:** Con diseño responsive, en ella se publican las principales novedades de la compañía y da acceso directo a la plataforma CESNET.

- **Blog "Asesores de pymes":** Una publicación online atractiva y útil destinada a las pequeñas y medianas empresas.
- **Presencia en redes sociales:** Profusa actividad en redes sociales como cauce directo con los clientes. En 2019 se ha reestructurado el canal de Youtube y se ha empezado a usar IGTV.



PRESENCIA EN REDES SOCIALES EN 2019

-  **YouTube**
1.750.000 reproducciones
-  **Twitter**
109.000 followers
-  **Slide Share**
132.000 lecturas
-  **LinkedIn**
9.000 seguidores
-  **Facebook**
4.500 fans
-  **Instagram**
2.200 seguidores
-  **Pinterest**
500 seguidores

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

En 2019 la actividad institucional registró un crecimiento en el número de acciones de un 44,4 % respecto a 2018 hasta llegar 156, tendencia seguida en los últimos tres años.

Con una temática centrada en la internacionalización, el entorno geopolítico y las herramientas de protección de CESCE para las empresas, se ha conseguido dar a conocer mejor la oferta de seguro a un público más amplio.

Para realizar esta labor, CESCE se ha apoyado en distintas instituciones y organismos con los que ha suscrito un Acuerdo de colaboración, tanto público como privado.

Cabe destacar la participación en la COP25, en el que CESCE expuso sus avances e instrumentos de apoyo financiero ligados a la sostenibilidad.

En las diferentes jornadas, es reseñable la participación de mujeres directivas de la compañía como ponentes, de acuerdo con el manifiesto firmado con el Parlamento Europeo #DondeEstanEllas.



ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



40

jornadas y actos realizados con asociaciones



6

ferias institucionales



34

acuerdos firmados (16 nuevos)



16

jornadas con Cámaras de Comercio



60

eventos con distintos organismos

3.3. EQUIPO

CESCE considera que sus empleados son un activo valioso. Para cumplir las expectativas de este “cliente interno”, y contar con un clima social positivo, generador de satisfacción profesional y de compromiso, CESCE ha puesto en marcha medidas tendientes a facilitar la conciliación y la flexibilidad, ha seguido apostando por la formación y se ha mostrado como abanderado de la igualdad y la no discriminación en el sector asegurador.



HITOS

1

Entrada en vigor de la nueva Norma Interna relativa a jornada, tiempos de trabajo y control de presencia.

2

Implantación del teletrabajo en diciembre, tras pruebas piloto realizadas a lo largo del año.

3

Aplicación de medidas de integración laboral de sus empleados con una discapacidad reconocida del 33% como mínimo.

4

Obtención del sello Brain Caring People por la labor de prevención del ictus.



LÍNEAS DE TRABAJO PARA 2020

1

Prestar la mayor contribución para la culminación del Plan Estratégico CESCE 2020 y preparar un nuevo Plan Estratégico.

2

Garantizar la gestión del conocimiento y las competencias de CESCE mediante el análisis y la explotación de la información recogida en 2019.

3

Implementar del Plan Estratégico de Comunicación Interna.

4

Diseñar un nuevo Plan de Igualdad.

5

Desarrollar un plan de formación con potenciación de la plataforma e-learning.

6

Desarrollar nuevas medidas de conciliación e igualdad en el marco de la certificación EFR, especialmente potenciando el teletrabajo.

3.3.1. EMPLEO

La plantilla de Grupo CESCE estaba formada, a cierre de 2019, por 1.492 empleados que desarrollaban su labor en el negocio asegurador en Europa y La-

tinoamérica y en las filiales de Información y Servicios, Informa D&B y CTI. La información que se detalla a continuación, a lo largo de este capítulo, hace referencia exclusivamente a CESCE y sus filiales de Latinoamérica.



PLANTILLA DE CESCE

	2019	2018
CESCE	422	418
GRUPO CIAC*	185	171
CESCEMEX	33	30
CESCE BRASIL	33	31
SECREX	46	41
SEGUREXPO	54	50
CESCE CHILE	19	19
INFORMA D&B	606	584
INFORMA D&B	363	365
LOGALTY	62	50
INFORMA COLOMBIA	52	48
INFORMA PORTUGAL	129	121
CTI	279	242
TOTAL	1.492	1.145

* No se incluyen datos de CESCE La Mundial de Venezuela.

El empleo en CESCE se define por su estabilidad. Así, el 97% de los trabajadores cuenta con un contrato indefinido y el 99% desempeña su labor profesional a tiempo completo.

En la plantilla coexisten diferentes perfiles, si bien la inmensa mayoría de las personas poseen una elevada especialización, con una licenciatura o diplomatura.

De acuerdo con su compromiso con la diversidad, al cierre del ejercicio, 8 personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía trabajan en la compañía.



CESCE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO A 31 DE DICIEMBRE

	Hombres	Mujeres
Fijos	159	249
Temporales	8	6
Jornada Completa	167	253
Jornada parcial	0	2



LATAM EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO A 31 DE DICIEMBRE

	Hombres	Mujeres
Fijos	85	97
Temporales	1	2
Jornada Completa	86	99
Jornada parcial	0	0

FUERTE PRESENCIA FEMENINA

En la plantilla de CESCE, hay una fuerte presencia femenina: 255 mujeres frente a 167 hombres, lo que se supone el 60,4% de la plantilla. El porcentaje de mujeres es especialmente relevante en los puestos directivos (directivos y jefes de unidad), el 42% del total, muy por encima del registrado en el sector.

La compañía trata de ofrecer las mejores condiciones laborales posibles a sus trabajadores, con salarios similares a los de otras compañías del sector, y recibe como respuesta la fidelidad de los empleados: cifrándose la antigüedad media de la plantilla en 20 años.

La tasa de rotación se situó en el 4,9%, tras producirse 22 altas y 18 bajas, ocho de ellas por despido. Además, de los 6 empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad (3) o paternidad (3), todos se acogieron a ella.

3.3.2. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

El Código Ético establece el compromiso de fomentar el respeto en todo tipo de relaciones personales y profesionales en el entorno de las actividades laborales y corporativas de CESCE. Rechaza 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.

Compromisos de CESCE y sus empleados

- Selección y contratación de personas bajo los principios de objetividad, publicidad, transparencia, mérito y capacidad.
- 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.
- Preservación de la confidencialidad de la información, incluso tras la extinción de la relación laboral.



En el ámbito de la igualdad de género y con la no discriminación, CESCE se ha dotado de un Plan de Igualdad, firmado conjuntamente con la Representación Legal de los Trabajadores, que recoge las políticas e iniciativas más relevantes en materia de igualdad entre mujeres y hombres. Además, mantiene una "Política de Tolerancia Cero ante actos Discriminatorios" y cuenta con un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores, que forma parte de la normativa interna de la compañía y que se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa.

Adicionalmente la compañía pone a disposición de embarazadas y lactantes informaciones específicas para su salud y cuenta con una sala habilitada para casos de lactancia.

Para gestionar a las personas y garantizar su salud y seguridad, cuenta con una política de RR.HH. y de Prevención de Riesgos Laborales y un activo Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), con representación paritaria de empresa y delegados de prevención, que realiza una labor de impulso y supervisión permanente en esta materia. La política en materia preventiva se sustenta en el procedimiento Pol004, donde CESCE y el Servicio de Prevención Ajeno (Cualtis) plasman los criterios a seguir y desarrollados en el resto de procedimientos específicos sobre la materia. Toda la documentación está accesible a los empleados en la Intranet corporativa.

Como firmante (*signatory*) del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CESCE respeta a los derechos laborales reconocidos universalmente, apoya la libertad de afiliación, rechaza toda forma de trabajo forzosa y del trabajo infantil y promueve la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

RELACIONES SINDICALES

El 98,32% de España y Portugal se encuentra acogida a Convenios Colectivos.

En España, la plantilla está cubierta por el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para entidades de Seguro, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, mientras que en Portugal se encuentra adherida al nuevo Convenio Colectivo de Trabajo (Acordo Colectivo de Trabalho).

En 2019, se llevaron a cabo en España elecciones. Tras dichas elecciones, el Comité de Empresa quedó constituido por cinco representantes de CC.OO., cinco de CGT y tres de UGT.

En las filiales de Latinoamérica se cumple con las obligaciones de aplicación 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.

El Comité de Empresa está constituido por representantes de CC.OO. CGT y UGT

3.3.3. GESTIÓN DE LA PLANTILLA

La gestión de la plantilla se orientó al objetivo estratégico de hacer de CESCE una organización más ágil, flexible y adaptable a la realidad cambiante de la actividad aseguradora. En esta labor y en las políticas que la desarrollan han participado todos los empleados de la empresa, a través de buzones de sugerencias, encuestas y grupos de trabajo en los que aportan sus ideas.

CONCILIACIÓN Y DESCONEXIÓN LABORAL

En 2019, se desarrollaron normativas y se aplicaron medidas para impulsar una nueva cultura corporativa en materia de conciliación y desconexión laboral, formación, igualdad y no discriminación.

- **Norma interna relativa a jornada, tiempos de trabajo y control de presencia:** El 1 de enero de 2019, entró en vigor esta nueva norma, que proporciona flexibilidad y transparencia, manteniendo el servicio y la eficiencia, de acuerdo con la legislación vigente y las sugerencias de los trabajadores recibidas con motivo del Plan Estratégico 2020, de los *focus group* realizados y de los grupos de trabajo de Re-evolución. El 97% de la plantilla se puede beneficiar de la flexibilidad horaria.



PRINCIPIOS DE LA NORMA INTERNA

Flexibilidad

- Flexibilidad de entrada y salida.
- Sistema de autocompensación diaria, semanal y mensual.

Responsabilidad

- Consideración del empleado como responsable del cumplimiento horario, tanto en volumen de tiempo como en ajuste de horarios.

Transparencia

- Uso de una herramienta informática que proporciona información sobre el tiempo de trabajo.

Eficiencia

- Autocompensación sin necesidad de gestiones.
- Simplificación de la gestión de las incidencias.

Servicio

- Cada jefe de unidad es responsable de la organización del tiempo de trabajo de su equipo para mantener el servicio.

- **Política de CESCE en materia de desconexión digital:** Publicada en julio, sigue la línea establecida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en concreto en su artículo 88 y en lo establecido en la disposición final 13, que añade el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores.
- **Política de CESCE de teletrabajo:** El 1 de diciembre entró en vigor esta política, que se irá implantando de forma progresiva en la empresa, tras el proyecto piloto realizado en el primer semestre con voluntarios de la Unidad de Riesgos.



CESCE ESCALA DOS POSICIONES EN LA CERTIFICACIÓN EFR

Los esfuerzos realizados por CESCE en materia de conciliación se vieron reconocidos en 2019 por la Fundación Más Familia, quien renovó la certificación EFR de CESCE concediéndole la clasificación B, dos niveles por encima de la anterior certificación.

CESCE ha puesto en práctica más de 120 medidas de conciliación, que se centran en seis bloques:

- Calidad en el empleo.
- Flexibilidad espacial y temporal.
- Desarrollo profesional y personal.
- Apoyo a la familia.
- Igualdad de oportunidades.
- Liderazgo y dirección.



Con todas las medidas adoptadas, en el último trimestre de 2019 se publicó el documento "Somos más EFR: conoce nuestras nuevas medidas" y se lanzó la encuesta "Voz del empleado", en la que participó el 55% de la plantilla y cuyos resultados muestran un alto conocimiento y satisfacción con las medidas implantadas.

Dentro de las medidas más utilizadas, con participaciones superiores al 80%, destacan el calendario de vacaciones flexible, las actividades de fomento del deporte, cultura y ocio, la flexibilidad de entrada y salida y durante la comida y la campaña corporativa "Mejor sin plásticos".

Certificación en Portugal

Cabe destacar que, en 2019, CESCE Portugal ha recibido la certificación de Empresa Familiarmente Responsable. La consecución de este sello forma parte de los objetivos del Plan Estratégico.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En pro de la igualdad de oportunidades, en 2019, CESCE ha ampliado una serie de medidas que buscan fomentar la integración laboral de sus empleados que cuenten con una discapacidad reconocida del 33% como mínimo.

Así, a la subvención del 100% de la prima del seguro médico para el empleado y sus familiares, se le añaden nuevas ventajas, tales como facilitar plazas de garaje, anticipar tres meses de sueldo para la adecuación de domicilios a las necesidades especiales, la subvención parcial para la adquisición de equipos vinculados con la discapacidad, etc.

En cuanto a la igualdad de género, CESCE está involucrada en el apoyo a la mujer tanto dentro de la empresa como en los distintos focos en los que participa.

Violencia de género

- Apoyo al informe "Un empleo contra la violencia" desarrollado por la Fundación Adecco.
- Respaldo a la campaña "Emergencia en la República Democrática del Congo" de Acnur, contra la violencia sexual.

Paridad en puestos directivos

- Participación en el Grupo de trabajo de Red Ewi para una mayor concienciación y sensibilización de este tema desde las empresas.

Igualdad entre hombres y mujeres

- Reunión de seguimiento Bianual del Convenio Más Mujeres Mejores Empresas, proyecto de la ONU al que pertenecen 140 entidades, empresas, cooperativas y federaciones empresariales.



ADHESIÓN A LA INICIATIVA #DÓNDEESTÁNELLAS

CESCE se adhirió en marzo de 2019 a la iniciativa #DóndeEstánEllas, en la que participan organizaciones para aumentar la presencia de mujeres como ponentes expertas en debates y conferencias. Según la Oficina del Parlamento Europeo en España, en los 500 debates organizados por las entidades firmantes entre enero y diciembre de 2018, el 60% de los ponentes eran hombres.

En los eventos en los que ha participado CESCE en 2019, al 38% han asistido exclusivamente mujeres y al 50% hombres, mientras que el 12% han sido compartidos entre hombres y mujeres. Sumando la participación exclusiva de mujeres y la participación mixta, se acercaría al 50%. En este cálculo, no se han tenido en cuenta los eventos realizados en los que no ha sido posible determinar el género, ya que la asistencia se requería por razón de cargo (por ejemplo, el Presidente de CESCE).

FORMACIÓN

A lo largo del año, se ha impulsado el proyecto de Gestión por Competencias, que supone la identificación y desarrollo de aquellas capacidades (conocimientos, actitudes y comportamientos) vinculadas al éxito de la organización, en el marco del Plan Estratégico 2020.

Este proyecto, de aplicación en 2019 para todos los trabajadores de España y con extensión a Portugal, permite alinear a los trabajadores con la estrategia de CESCE, fomentar el crecimiento profesional y la movilidad interna, favorecer la contribución y reconocimiento de la plantilla, detectar necesidades formativas para el desarrollo de talento y consolidar una cultura de comunicación, transparencia, equidad y de éxito en CESCE.

Competencias clave del Estilo CESCE

- Orientación a resultados.
- Colaboración y trabajo en equipo.
- Satisfacción del cliente.
- Comunicación asertiva.
- Proactividad e iniciativa.

- Autogobierno y toma de decisiones.

El desarrollo del talento a través de la gestión de las competencias corporativas está recogido en el Plan de Formación 2019-2020, presentado por la Comisión de Formación, compuesta por representantes de la compañía y de la Representación Legal de los Trabajadores.

Durante 2019, se han impartido en CESCE un total de 4.622 horas de formación, que incluye los siguientes temas:

- **Plan Estratégico 2017-2020:**

Formación para apoyar la implantación del Plan Estratégico en todos sus ejes. Muestra de ella es el curso de herramientas colaborativas de la plataforma de Google (Gsuite), por ejemplo la digitalización y los cursos de Mapa de Experiencia cliente en los que se está trabajando.

- **Excelencia técnica:** Trata de promover la actualización de conocimientos técnicos de las áreas de negocio y staff, el

conocimiento de los productos de la compañía y cumplir con las obligaciones legales relacionadas con las nuevas normativas de aplicación para algunos puestos específicos o en general para toda la organización.

- **Desarrollo de talento:** Los objetivos son implementar la gestión por competencias corporativas, desarrollar habilidades de gestión de equipos, fomentar una cultura de salud

y bienestar entre la plantilla y desarrollar iniciativas que velen por la igualdad de género. En este sentido, cabe destacar la III Edición del Curso sobre Gestión Técnica del Seguro de Crédito, formación específica que sirve para impulsar la promoción de las mujeres al Grupo II Nivel 4, en el que han participado empleadas de las Direcciones Territoriales Comerciales de CESCE en España, en el marco del Plan de Igualdad.

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN

	Horas
Directivos	997
Mandos intermedios	2.433
Administrativos	1.192

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN EN ESPAÑA

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	14,03	18,92	16,08
Mandos intermedios	8,32	11,18	9,89
Administrativos	6,70	9,14	10,46

3.3.4 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

CESCE mantuvo en 2019 su compromiso con la salud y seguridad de sus trabajadores, con el cumplimiento de la legislación vigente y desarrollando su Plan de Vigilancia de la Salud anual, que se concretó en diferentes iniciativas, como reconocimientos médicos, campaña de vacunaciones, simulacros y formación a los equipos, promoción de hábitos saludables, etc.



PLAN DE VIGILANCIA DE LA SALUD EN 2019

Talleres

- Taller sobre "Nutrición", impartido por Sanitas, en junio.
- "Taller sobre gestión de la salud emocional", en octubre, a través de Sanitas.
- Taller sobre "Estrés", en noviembre.

Campañas

- Prevención de salud visual (160 empleados).
- Prevención del Ictus.
- Vacunación contra la gripe.

Promoción de hábitos saludables

- "Martes, Día de la Fruta".
- Servicio de Fisioterapia.
- Mantenimiento de parking de bicicletas y patinetes.

Entre las campañas anuales destaca la desarrollada en España y Latinoamérica para prevenir y detectar el ictus, primera causa de muerte entre las mujeres españolas, por la que CESCE recibió el sello Brain Caring People de la Asociación Freno al Ictus. En el marco de esta campaña, se realizaron varias jornadas de sensibilización para prevenir y detectar el ictus, así como la publicación de un vídeo en la intranet corporativa.

3ª EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En julio de 2019, se difundieron los resultados definitivos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales realizada el año anterior. De ellos se desprende, que todos los valores analizados se sitúan en la zona favorable a nivel global, excepto en lo relativo a la carga de trabajo y supervisión/participación, que requieren un mayor foco de atención y seguimiento para mejorarlos.

Como aspectos positivos, los más destacados fueron el ambiente de trabajo, la estabilidad, la flexibilidad horaria y los beneficios sociales.

CESCE recibió el sello Brain Caring People por su campaña de prevención del ictus

ABSENTISMO Y ACCIDENTALIDAD

Durante el ejercicio 2019, se produjeron cinco accidentes laborales, todos leves y con baja médica asociada.



TASAS DE ABSENTISMO Y ACCIDENTALIDAD 2019 CESCE ESPAÑA

	Hombres	Mujeres	Total
Absentismo 32.853,31 horas	0,86 %	3,66 %	4,52 %
Nº de accidentes	1	4	5

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

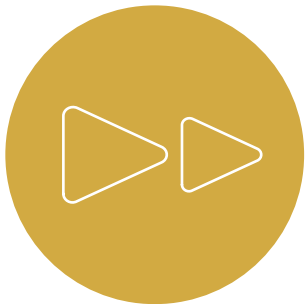
En la sede madrileña de CESCE, existe un Comité de Seguridad y Salud (CSSL), que representa al 86% de la plantilla de la empresa. Adicionalmente, existe el Comité de Dirección de Prevención, compuesto por el Director de RR.HH. y por los miembros del CSSL de Madrid, que representan a la compañía y cuyas funciones principales son preparar las reuniones y actividades del propio CSSL, y coordinar con el resto de delegaciones

toda la actividad preventiva. En las filiales de Latinoamérica también se cumple con la normativa que les aplica en materia de prevención de riesgos laborales y en materia de salud y seguridad laboral.



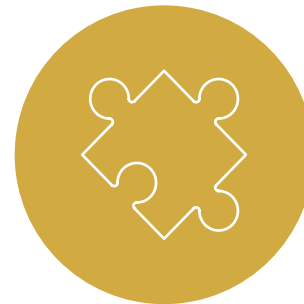
3.4. COMUNIDAD

CESCE se implica en el progreso económico de la comunidad a través de su actividad como aseguradora comercial y como Agencia de Crédito a la Exportación española. Al margen de los beneficios que reporta directamente su actividad a las empresas y a sus grupos de interés, desarrolla diferentes iniciativas sociales a las que dedica el 0,7% de sus beneficios.



Hitos en 2019

- Apoyo a proyectos vinculados con la salud y a la investigación.
- Potenciación del voluntariado en formación y medio ambiente de los empleados.
- Respaldo al emprendimiento en la España vaciada.



Líneas de trabajo en 2020

- Seguir dedicando el 0,7% de sus beneficios a actividades de RSC.
- Focalizar el impacto de la acción social en función de las necesidades sociales derivadas del COVID-19.
- Apoyo al ámbito de salud, con especial relevancia a la investigación, si bien se reducirá el voluntariado presencial.
- Respaldo a las iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.
- Iniciar el proyecto "CESCE emisiones cero" con la medición de la huella de carbono emitida.



PROYECTOS DESARROLLADOS POR CESCE EN MATERIA DE SALUD Y DISCAPACIDAD

ORGANIZADOR	PROYECTO	OBJETIVOS
Fundación CRIS	Unidad de Terapias Avanzadas contra el Cáncer Infantil (Hospital La Paz)	Continuación de la colaboración con la unidad dirigida a menores que no responden al tratamiento o con recaídas.
	Proyectos contra el cáncer de mama en las Universidades de Albacete y Salamanca	Colaboración en la financiación de dos proyectos de investigación en la lucha contra el cáncer de mama triple negativo.
Centro de Estimulación Precoz Cristo del Buen Fin (Sevilla)	Atención gratuita a niños con discapacidad mayores de seis años.	Permitir a seis niños poder proseguir su tratamiento en el centro una vez superen la edad de los seis años.
FEDER	Financiación de una beca en la lucha contra las enfermedades raras	Continuación en la colaboración para la lucha contra las enfermedades raras.
Menudos Corazones	Reforma de un piso para pernoctaciones	Subvencionar la reforma de un piso para residencia de familias de fuera de Madrid con hijo ingresado por cardiopatías.
Asociación Esclerosis Múltiple de Madrid (ADEMM)	Presentación de un vehículo adaptado para enfermos de esclerosis múltiple*	Presentación del vehículo a los empleados y desarrollo de una ponencia para visibilizar la enfermedad.
Asociación Miastenia (Valencia)	Continuación de la beca de investigación de la Dra. Cortés	Continuación en el proyecto de investigación del Hospital Sant Pau de Barcelona y Calgary.
	Visibilidad: exposición itinerante sobre Miastenia	Desarrollo de una exposición itinerante por diferentes hospitales de la península para visibilización de la enfermedad.

* Proyectos en los que participan voluntarios de CESCE



ORGANIZADOR	PROYECTO	OBJETIVOS
APICES Salud Mental Cartagena	Viviendas tuteladas para 9 personas con enfermedades mentales crónicas	Apoyo para que nueve personas con enfermedades mentales crónicas puedan vivir de forma independiente y con cierta autonomía.
Fundação do Gil (Portugal)	Atención a niños en riesgo de exclusión	Apoyo a la construcción de una sala multiusos en la fundación para mantener a menores en riesgo de exclusión.
Fundación Noelia (Barcelona)	Historia Natural, diagnóstico y tratamiento de las Distrofias Musculares Congénitas por déficit de colágeno VI: CRISPR-Cas9	Apoyo en la financiación de la investigación para hallar un tratamiento a la enfermedad.
Fundación Jaime Alonso Abruña	Apoyo psicológico para niños hospitalizados y sus familias	Apoyo en la contratación de una psicóloga para mejorar la calidad de vida de menores hospitalizados y sus familias.
Fundación Valora		Recogida de tapones de plástico para financiar investigación contra enfermedades.
Fundación San Cebrián (Palencia)	"Saliendo por Palencia"	Ocio inclusivo para personas con discapacidad intelectual.





PROYECTOS DESARROLLADOS POR CESCE EN MATERIA FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y VOLUNTARIADO:

INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Fundación A la Par	Huertos de Montecarmelo	Fomento de la integración laboral de personas con capacidades diferentes mediante huertos solidarios.
Fundación Prodis	Sesión de sensibilización*	Sesiones destinadas a empleados que participan en un taller impartido por personas con capacidades diferentes.
	Mercadillo de Navidad	Mercadillo solidario de Navidad, en el que las personas de Prodis venden productos elaborados por ellos.
Banco de Alimentos	Voluntariado de clasificación de alimentos por el Comité de Dirección*	Jornada del Comité de Dirección liderado por el Presidente ayudando a clasificar alimentos en el Banco.
	9ª Campaña de recogida de alimentos: "tú donas 1 kg, CESCE dona otro"	Actividad anual de donación de lotes de alimentos. En 2019 se han aportado 3,5 Tm de alimentos.



* Proyectos en los que participan voluntarios de CESCE

INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Fundación Adecco	Carrera de fondo para el empleo*	Voluntarios de CESCE apoyan a lo largo de tres meses la inserción laboral de mujeres mayores de 45 años
Junior Achievement	Socios por un día*	Voluntarios de CESCE comparten una mañana de su jornada laboral con estudiantes preuniversitarios.
UNESPA	El riesgo y yo*	Voluntarios de CESCE acuden a diferentes institutos para explicar a alumnos preuniversitarios el sentido del riesgo y del seguro.
Fundación Créate	Drawing ED 2019*	Voluntarios de CESCE realizan <i>mentoring</i> presencial en colegios evaluando proyectos de grupos de estudiantes de entre 10 y 16 años. Posteriormente se realiza una evaluación in situ en La Nave, de donde saldrá un grupo ganador.
Fundación Valora	5ª Campaña de recogida de juguetes: "CESCE asegura juguetes"*	Recogida anual de juguetes nuevos o de segunda mano. En 2019, lo recogido se ha destinado a la Asociación Gandalf, para niños en riesgo de exclusión.

* Proyectos en los que participan voluntarios de CESCE





PROYECTOS DESARROLLADOS POR CESCE EN 2019 EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Reforesta	Reforestación*	Destinar recursos para reforestar determinados espacios necesitados con especies autóctonas en la Sierra de Madrid.



OTROS PROYECTOS DESARROLLADOS EN 2019

INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Banco de Alimentos de Madrid	Climatización	Colaboración para la climatización del nuevo edificio de la Delegación Sur Metropolitano de la Fundación BAM.
ONGD Cives Mundi	Participación en la III Feria Presura de Repoblación de la España Rural	Colaboración para promover y revalorizar el empleo y emprendimiento en el mundo rural, con especial hincapié en las mujeres emprendedoras.
Fundación Adecco	Colaboración en "Un empleo contra la violencia"	Colaboración para publicar un documento que recopile e interprete datos sobre violencia de género
ACNUR	Emergencia: Rep. Democrática del Congo 2019	Apoyo en la lucha contra la violencia a la mujer por medio de la adquisición de lámparas solares y kits de supervivencia.
	<i>The most important thing</i>	Exposición en el hall de la sede corporativa de CESCE donde se pone de relieve la situación extrema de los refugiados.

* Proyectos en los que participan voluntarios de CESCE



PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL EN LATINOAMÉRICA

En las filiales de Latinoamérica, destaca el voluntariado desarrollado por SECUREX (Perú), donde los empleados construyeron dos viviendas para familias sin recursos en el distrito Pachacamac de Lima, en colaboración con Asociación Proyectos Peruanos y su iniciativa "Proyecto Hogar".

También sobresale la labor de CESCEMEX a favor de la Casa Hogar para Madres Solteras, que implicó la realización de un evento de convivencia del personal con los integrantes de la Casa Hogar. La filial mexicana participó, asimismo, en el Programa de Tapitas, cuyo objetivo es generar recursos a través del reciclaje de plástico, con el fin de apoyar y atender a menores de 21 años que tengan algún diagnóstico de cáncer.

3.4.3 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

CESCE es contraria a cualquier forma de soborno o corrupción y juega un importante papel en su prevención tanto por su liderazgo en el sector de seguros de crédito y de caución, como por la relevancia de los proyectos que asegura como gestor de los riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado.

En su actividad como aseguradora privada, cuenta con políticas de gestión del fraude en todas sus formas, incluido el soborno y la extorsión, dirigidas a establecer acciones que permitan su prevención y mecanismos para minimizar su impacto y evitar la ocurrencia de fraudes futuros.

En su actividad como ECA, y en línea con la Recomendación OCDE Anticorrupción, controla y persigue la corrupción asociada a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado. 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.

Como resultado de la aplicación de su Política Anticorrupción, CESCE mantiene un listado de empresas en vigilancia, alimentada a partir de las listas de exclusión de las Instituciones Multilaterales y las informaciones aparecidas en prensa digital nacional e internacional.

CESCE fomenta y difunde su política de tolerancia cero contra la corrupción y sensibiliza sobre la importancia de prevenir estas malas prácticas a través de su página web y la carta de acuse de recibo de las operaciones.

Anualmente, solicita a los principales exportadores/inversores información sobre sus políticas y sistemas de prevención de la corrupción, como medida de control y para concienciarles de la relevancia que para CESCE tiene esta cuestión.

Durante 2019, CESCE envió un formulario a 16 de sus principales exportado-

res (en términos de suma asegurada), solicitando información sobre sus sistemas de prevención y control de la corrupción, habiendo recibido respuesta de 11 de ellos con la descripción de sus políticas y procedimientos.

CESCE solicitó a 16 exportadores información sobre prevención y control de la corrupción

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Existe un apartado relativo a la Gestión del Fraude dentro de la Política de Control Interno, incluida en la Política de Gestión de Riesgos, en la que se define el modelo de gestión del fraude y en la que se establece el procedimiento específico para el desarrollo de las acciones a realizar en todos los procesos de CESCE.

Todas las áreas de CESCE tienen entre sus responsabilidades actuar contra el fraude, adoptando medidas efectivas para prevenir, impedir, identificar, detectar, informar y remediar conductas fraudulentas relativas a seguros. Existen también procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones en las que participen sociedades incluidas en otras operaciones previamente clasificadas como fraudulentas.

La gestión y toma de decisión sobre los indicios/evidencias detectadas recae en el Comité Ejecutivo del Fraude (CEF). Este Comité es un órgano multidisciplinar, coordinado por la Unidad de Control Interno, en el que participan las áreas claves en la prevención y detec-

ción del fraude. Tiene autonomía plena y sus decisiones tienen efectos directos en las diferentes áreas de CESCE. Su alcance es exclusivamente el fraude de la operación de seguros y fianzas. El fraude relacionado con el comportamiento de personas por su actividad en CESCE o en las sociedades relacionadas (grupos de interés), vinculado con los principios del Código Ético, es gestionado por la Secretaría General, existiendo un canal de denuncias específico.

En 2019 el Comité Ejecutivo de Fraude ha analizado 103 expedientes, tomando decisiones sobre 761 empresas. El origen de las alertas son principalmente los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

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.



3.4.4 RELACIONES CON LA COMUNIDAD

CESCE tiene un firme compromiso con la creación de alianzas con empresas, instituciones y la sociedad civil para cumplir los Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Por ello, es miembro de diferentes organizaciones directamente vinculadas a la implementación de la Agenda 2030, tales como Forética, con cuya colaboración se busca fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de la compañía, especialmente a través de la participación activa en su Grupo de Acción de RSE de Empresas Públicas, liderado por el ICO y con 28 entidades miembros.

La compañía mantiene, asimismo, una relación estrecha con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, de la que es firmante (*signatory*) y con la que colabora de forma muy activa en su plataforma COMpact Link, donde da visibilidad a sus buenas prácticas, así como con la asistencia a eventos enfocados a la adquisición de alianzas y al aprendizaje de casos de éxito en la

gestión ambiental corporativa.

En el ámbito del sector asegurador colabora con UNESPA, Unión Española de Entidades Aseguradoras, como miembro del Grupo de Sostenibilidad que analiza los avances en la Agenda 2030 del sector. Además, apoya sus acciones de formación y difusión del Seguro.

Como empresa socialmente responsable, establece acuerdos con asociaciones a favor de la investigación en la lucha contra las enfermedades (entre las que destacan Cris contra el cáncer, FEDER o AMES); en la integración socio-laboral de mujeres mayores de 45 años o en la lucha contra la violencia de género (Fundación ADECCO); en el apoyo a la formación de estudiantes pre-universitarios y su acercamiento al mundo laboral (Ju-



nior Achievement y Créate); y en la participación activa por la naturaleza y el cuidado de los bosques en la Comunidad de Madrid en sus diferentes niveles de desarrollo (Reforesta). También colabora con la organización WWF de Naciones Unidas por medio de la participación en el proyecto medioambiental La Hora del Planeta.

A lo largo de 2020 está prevista la cooperación con la Fundación Pro-RAE para el apoyo en la defensa de la cultura y la lengua castellana, cuyo desarrollo está programado a lo largo de 2020.

Con motivo de la crisis generada por el Covid 19, CESCE está replanteando sus iniciativas de RSC apoyando iniciativas de lucha contra el COVID, en colaboración con diferentes instituciones sociales.

3.5 PROVEEDORES

CESCE cuenta con alrededor de una veintena de proveedores principales por volumen de contratación. Su relación con ellos está presidida por la ética, la transparencia y el respeto escrupuloso de la legalidad vigente, incluyendo cláusulas que exigen respeto a criterios ambientales de Derechos Humanos. Su selección se lleva a cabo cumpliendo con las Instrucciones Internas de Procedimiento aplicables a la Adjudicación de Contratos. En el 98% de los casos, las compras se realizan a proveedores locales.



Hitos en 2019

- Aplicación de las Instrucciones de adjudicación a la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.



Líneas de trabajo previstas para 2020

- Reforzar en la selección de los proveedores los criterios medioambientales, de eficacia energética y de igualdad, ampliando el control de calidad del servicio de proveedores mediante la evaluación del desempeño, de acuerdo con la normativa de la ISO 9001.

3.5.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN

CESCE selecciona a sus proveedores con criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las Instrucciones Internas establecidas.

La compañía ha elaborado unas instrucciones internas, acordes con la ley Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, con un procedimiento general y objetivo de adjudicación de los contratos, respetuoso y acorde con los siguientes principios:

- El principio de concurrencia, que tiene como objetivo lograr que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato, presentando una oferta o proposición.
- El principio de publicidad, que exige que pueda llegar a conocimiento a un número suficiente de 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.

Adicionalmente a estos principios se aplican otros, como los de transparencia, igualdad de trato y no discriminación, todo ello de conformidad con las previsiones relativas a las obligaciones de las entidades calificadas como "Poder no adjudicador" en la LCSP y las normas y principios que resulten aplicables derivadas de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

La información relevante sobre la contratación de CESCE se actualiza de forma permanente en la página web de la compañía (www.cesce.es) y a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

3.5.2. EXIGENCIAS EN MATERIA DE RSC

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.

Para las prestaciones de servicios y encomiendas de gestión se tendrá en cuenta la Instrucción de la Dirección General del Patrimonio del Estado (DGPE), de 28 de diciembre de 2012 sobre buenas prácticas, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores y la Instrucción Reguladora de las Relaciones de las Sociedades Mercantiles del Grupo Patrimonio con la DGPE de fecha 8 de febrero de 2007, en su última versión.

La compañía traslada, asimismo, las preocupaciones de calidad y medioambientales a los pliegos de licitación de suministros o servicios. En caso de contar con ellos, se incluirán los certificados de calidad y cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015,

ISO 50001:2011 y/o de la ISO/IEC 27001:2013 o similar, aunque este punto no resulta excluyente.

Como firmante (*signatory*) del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía promueve en sus proveedores un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales, y medioambientales.

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.

4

COMPROMISO CON EL ENTORNO

- 4.1. CESCE, ASEGURADORA VERDE
- 4.2. SUPERVISIÓN AMBIENTAL POR CUENTA
DEL ESTADO ESPAÑOL

4.1. CESCE, ASEGURADORA VERDE

CESCE mantuvo en 2019 su compromiso con la lucha contra el cambio climático con diferentes medidas de ahorro energético y de reducción del uso de materiales. Además, por primera vez en su actividad como aseguradora comercial, creó un producto específico que favorece a la actividad sostenible, CESCE Póliza Verde. A 31 de enero, contaba con una cartera de bonos verdes valorada en 24,4 millones de euros.



Líneas de avance en 2019

- Lanzamiento de CESCE Póliza Verde.
- Reducción del 3% de la energía, gracias a la implantación de un horario de apertura y cierre de la sede madrileña.
- Estudio y proyecto técnico para la instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de la sede.
- Campaña "Mejor sin plásticos" para reducir el consumo de vasos de plástico.
- Inversión en bonos verdes.



Retos para 2020

- Certificación "Breeam®es En Uso" de la sede central de CESCE.
- Medir la huella de carbono que genera la compañía y reducir dicho impacto, mediante cambios en las instalaciones, así como posibles compensaciones de dicha emisión por plantaciones y reforestaciones.

CESCE cuenta con una Política de Calidad y Medio Ambiente que desarrolla y guía su compromiso con la reducción de cualquier impacto negativo de sus operaciones en el entorno natural, establecido en su Código Ético.

Ejes de la política de calidad, medio ambiente y energía

- Prevención de los consumos y energía.
- Reducción de residuos
- Reducción de la contaminación, emisiones y vertidos originados por las operaciones y actividades de CESCE.
- Segregación y reciclaje de residuos
- Estudio y promoción de todas las medidas a su alcance para minimizar los impactos generados por otros agentes sobre los que tenga incidencia directa e indirecta la organización.

En 2019, el grupo siguió contribuyendo con su actividad al desarrollo sostenible con medidas que mejoran la calidad de CESCE y apoyando a las empresas que contribuyen a la protección del planeta con nuevas soluciones de financiación.

CALIDAD AMBIENTAL EN LA SEDE DE CESCE

La sede central de CESCE, ubicada en Madrid, cuenta con un Sistema de Gestión Integral que incluye, además del sistema de calidad, los sistemas de Gestión Ambiental (desde 2004) y de Gestión de la Energía (desde 2016) certificados conforme a las Normas ISO 14.001 e ISO 50.001, respectivamente.

Ambos sistemas han supuesto importantes avances en el impacto ambiental de la sede central en los últimos años, que le han llevado a obtener, en 2017 la Certificación "Breeam@es En Uso" con la calificación de Excelente. A lo largo de 2020 está previsto renovar este certificado, una vez transcurridos tres años desde su obtención. En 2019, se han tomado las siguientes medidas de carácter medioambiental en esta sede:

- Reducción del 3% del consumo eléctrico gracias a la implantación, desde 1 de marzo, de un nuevo horario de apertura y cierre de la sede y a la automatización del apagado del circuito de alumbrado y fuerza a las 20:30.

- Estudio de viabilidad y redacción del proyecto técnico para la instalación de paneles fotovoltaicos en cubierta, que se realizará una vez se tengan las autorizaciones pertinentes. Esta instalación redundará en ahorros de entre el 2% al 3% sobre consumo eléctrico.
- Instalación de un jardín vertical en el hall de entrada
- Campaña interna "Mejor sin Plástico", que ha significado la reducción del 50% de los recipientes de este material. Para lograrlo, se repartió a cada empleado una taza de cerámica para sustituir a los vasos desechables y una botella de vidrio para sustituir a las botellas de agua de plástico.
- Existe también una campaña interna de recogida de tapones de plástico de alto contenido en polietileno, que se entregan para su venta a diferentes ONGs.

Los empleados de CESCE participaron, además, en acciones de concienciación y voluntariado. Es el caso del "apagón solidario" con motivo de la Hora del Planeta del WWF (World Wildlife Fund) o la

participación de voluntarios en la reforestación de especies autóctonas en la Sierra de Madrid.

CONSUMO Y EMISIONES

Toda la energía que se comercializa en las oficinas de CESCE en España es de origen renovable desde 2017, aunque sí se producen gases de efecto invernadero relacionadas con la utilización de gas natural. En la tabla, pueden apreciarse los consumos y emisiones registrado en la sede central.

.....
DATOS CESCE
SEDE CENTRAL

	2019	2018
Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO ₂ /empleado)	178,85	186,65
Consumo de agua (m ³ /empleado)	5,77	6,99
Consumo de papel (kg/empleado)	15,44	18,63
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.568,60	1.609,78
Consumo de gas natural (m ³ /empleado)	73,60	77,43



NUEVA CESCE PÓLIZA VERDE

CESCE ha lanzado al mercado CESCE Póliza Verde, una solución orientada en exclusiva a empresas con certificaciones vinculadas a la protección y conservación del medio ambiente.

Bajo el lema "Si das crédito al planeta, nosotros te lo damos a ti", la nueva póliza ofrece descuentos del 25% en la prima y del 30% en los gastos de estudio de deudores, además de apoyo a la financiación con condiciones especiales

Con esta nueva solución, la compañía da un paso más en su compromiso estratégico de protección al planeta y se alinea con las finanzas sostenibles y con los objetivos de la Agenda 2030.

CESCE
PÓLIZA
VERDE 

BONOS VERDES

CESCE tiene invertidos 24,6 millones de euros en bonos verdes de compañías públicas y privadas, como ADIF, Banco Santander y Telefónica. Se trata de inversiones con unas condiciones específicas de rentabilidad y sujetas al desarrollo de proyectos ligados a la protección y conservación del medio ambiente.

Estas inversiones en bonos verdes representan el 8% del total de la cartera de renta fija de la compañía. Actualmente, el 75% de la cartera de renta variable de CESCE se compone de empresas socialmente responsables, en línea con la Agenda 2030 y con el Plan Estratégico de la compañía.

AVANCES EN LAS FILIALES

También las filiales de CESCE están comprometidas con la protección del entorno natural. Informa D&B cuenta con la ISO 14.001 y posee la certificación CeroCO₂, un sello promovido por la ONG Ecodes (Ecología y Desarrollo). En 2019, INFORMA D&B contrató los servicios de una empresa dis-

tribuidora de electricidad de origen 100% renovable.

Aunque el impacto ambiental es menos significativo que en la sede y en Informa D&B, en 2019 continuaron tomando medidas para disminuir su impacto ambiental dirigidas especialmente a reducir el consumo de energía, agua y otros materiales y favorecer su reciclado.

Las inversiones en bonos verdes representan el 8% del total de la cartera de renta fija de la compañía

4.2. SUPERVISIÓN AMBIENTAL POR CUENTA DEL ESTADO ESPAÑOL

El papel de CESCE tiene una especial relevancia como garante de respeto a la biodiversidad en los proyectos que asegura por Cuenta del Estado español al supeditar su cobertura a la evaluación positiva de su impacto ambiental.

POLÍTICA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL DE OPERACIONES

Como Agencia de Crédito a la Exportación, CESCE evalúa desde el punto de vista medioambiental y social todas las operaciones de más de dos años de plazo de amortización para las que se solicitan cobertura por Cuenta del Estado español. Como parte de este proceso, publica información sobre los proyectos que evalúa.

La evaluación se realiza mediante procedimientos propios de análisis, que siguen las líneas fijadas por la Recomendación de la OCDE. En función de los potenciales impactos ambientales y sociales inherentes a los proyectos, estos son clasificados en distintas categorías:

- **Categoría A:** proyectos con posibles impactos adversos significativos. Para su evaluación se requiere de un Estudio de Impacto Social y Ambiental.
- **Categoría B:** proyectos con impactos de una menor severidad que en el caso anterior y por lo general circunscritos al área de localización del proyecto. La información necesaria para su evaluación varía en función de la naturaleza del proyecto, aunque con frecuencia, se dispone de Estudios de Impacto Social y Ambiental.
- **Categoría C:** son aquéllos que no se prevé tengan un impacto significativo. No se requiere evaluación social y ambiental.
- **No Proyectos:** se trata de operaciones de exportación dirigidas a proyectos existentes que no conllevan variaciones significativas en su capacidad o función. No se requiere evaluación social y ambiental.



PROYECTOS POR CUENTA DEL ESTADO CLASIFICADOS COMO CATEGORÍA A O B QUE SE HAN CONVERTIDO EN PÓLIZA EN 2019

Nombre del proyecto	País	Sector	Estándares medioambientales	Categoría
EPC 1 de la Refinería DUQM (unidades de proceso).	Omán	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standards	A
BAPCO Ampliación y modernización de la refinería de Sitra	Bahréin	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standards	A
Refinería y Planta Petroquímica de MARIGOLD	Malasia	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standards	A
Proyecto hidroeléctrico Escuela de Minas	Colombia	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	B
Suministro e instalación de aerogeneradores. Proyecto ARDICLI II	Turquía	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	B

PROYECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO Y AGUAS

CESCE ofrece condiciones de financiación más beneficiosas que las estipuladas para la generalidad de operaciones para los llamados proyectos de cambio climático y aguas, en el marco de las condiciones de financiación de las herramientas del crédito a la exportación con apoyo oficial definidas por la OCDE. No obstante, en 2019 ningún asegurado solicitó acogerse a las condiciones de financiación más favorables.



5

GOBIERNO CORPORATIVO

- 5.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO
- 5.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO
- 5.3. MARCO ÉTICO
- 5.4. GESTIÓN DE RIESGOS

5.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

CESCE considera el Gobierno Corporativo una herramienta clave para cumplir sus objetivos y generar confianza entre sus grupos de interés. Por ello, cuenta con órganos corporativos eficaces, ha creado una normativa interna que garantiza su comportamiento ético y se ha dotado de un sistema de gestión de riesgos de su actividad.

El gobierno corporativo de CESCE se sustenta en los principios y valores recogidos en su Código Ético y se vertebra con un marco normativo interno, formado por las normas y políticas que regulan su actividad, que se actualizan de acuerdo a la normativa vigente.

CESCE mantiene su marco normativo interno de acuerdo con la legislación vigente. Entre las novedades más importantes de 2019 destacan dos:

- La Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales, que fue publicada en el BOE el 21 de febrero de 2019, que entró en vigor el 13 de marzo 2019. A raíz de la entrada en vigor de esta Ley, la compañía definió una Política de Secretos Empresariales.
- La Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, para transponer Directivas de la Unión Europea en los ámbitos financiero y de terrorismo, y abordar cuestiones de índole internacional, que entró en vigor el 13 de marzo de 2019. Este cambio normativo exigió una revisión completa de los Mapas de Riesgos Penales, la verificación de los controles y de las medidas preventivas de la entidad.

Además, en 2019 se publicó la Política de Responsabilidad Social Corporativa y se desarrollaron las relacionadas con la conciliación de la vida familiar y laboral: la "Política en materia de desconexión digital" y la "Política de teletrabajo" y la "Normativa interna relativa a jornada, tiempos de trabajo y control de presencia".

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 (Solvenencia II y otras).

Externamente, CESCE se somete también a sistemas de control tales como el Auditor de Cuentas (KPMG Auditores Externos para las Cuentas Anuales y Valora para la Información no financiera en 2019), el Tribunal de Cuentas, la Intervención General de la Administración del Estado, o las diferentes auditorías de calidad.



Más información sobre los temas abordados en este capítulo en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

5.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

CESCE está regida y administrada por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, que organiza su trabajo en comisiones. Para poner en práctica sus decisiones, cuenta con un Comité Ejecutivo y un Comité de Dirección.

5.2.1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el órgano soberano de la sociedad. Entre sus funciones destacan las de aprobar las cuentas anuales de la compañía y del grupo, la aplicación del resultado y su distribución, así como la validación de la gestión del Consejo de Administración.

En 2019, la Junta General de Accionistas se reunió el 28 de mayo.

5.2.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno al que corresponden las funciones de gestión, representación, administración y vigilancia de la sociedad. Formado por 15 miembros, incluido el Presidente, todos ellos con capacidad, formación académica, aptitud y honorabilidad adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

De los 15 consejeros, 13 son dominicales y 2 independientes. En cuanto a su diversidad de género, en el consejo hay seis mujeres y nueve hombres, incluido el presidente.

A lo largo del año 2019 se han celebrado 12 reuniones del Consejo de Administración, todas ellas presenciales.

De los 15 consejeros de CESCE, 13 son dominicales y 2 son independientes



Consejo de Administración

PRESIDENTE

D. Fernando Salazar Palma

Presidente de CESCE

CONSEJEROS

D. Álvaro Aresti Aldasoro

Consejero en representación de BBVA
Presidente de DCN (Distrito Castellana Norte)

Dña. Eva Bueno Velayos

Consejero en representación de Banco Santander
Head GTB Iberia / SCIB España del Grupo Santander

Dña. Luisa Camy Gavilanes

Abogada del Estado-Jefe en la Secretaría de Estado
de Comercio Ministerio de Industria, Comercio y
Turismo

D. Luis Martí Álvarez

Director General de Política Económica. Ministerio
de Economía y Empresa

D. Enrique Migoya Peláez

Consejero en representación de BBVA
Managing Director Equity Holdings -
Strategy & M&A de BBVA

D. Mariano Olmeda Sarrión

Consejero en representación de Banco Santander

Dña. Verónica Samper Merino

Subdirectora General Subdirección General de
Política Comercial con Asia, Europa no Unión
Europea y Oceanía Ministerio de Industria,
Comercio y Turismo

Dña. Cristina Serrano Leal

Directora General de Relaciones Económicas
Internacionales Ministerio de Asuntos Exteriores,
U.E. y Cooperación

D. Miguel Antonio Tiana Álvarez

Subdirector General de Economía y Financiación
Internacional Secretaría General de Gestión de la
Deuda Externa y la Financiación Exterior Ministerio
de Economía y Empresa

D. Alfonso Trapero López

Vocal Asesor de Empresas Dirección General de
Patrimonio del Estado Ministerio de Hacienda

Dña. Marta Valero San Paulo

Subdirectora General de Fomento Financiero de la
Internalización Ministerio de Industria, Comercio y
Turismo

D. Jaime Ybarra Loring

Consejero en representación de Banco Santander
Director General de Banca Mayorista Banco
Santander

Dña. Laura Pilar Duque Santamaría

Consejero Independiente
Directora de Cumplimiento y Control Interno
Mutualidad General de la Abogacía

D. Jaime Lionel de Orueta Carvalho

Consejero Independiente

SECRETARIO NO CONSEJERO

D. Miguel Pardo González

Abogado del Estado
Dirección General de Patrimonio del Estado
Ministerio de Hacienda

VICESECRETARIO NO CONSEJERO

Dña. Marta Silva de Lapuerta

Secretario General de CESCE

COMISIONES

Las comisiones del Consejo de Administración 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 2019, se reunió en 5 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 5 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 22 reuniones en 2019.
- **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 8 encuentros.

5.2.3. COMITÉ EJECUTIVO. COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité Ejecutivo es un órgano de coordinación permanente en el que participan los responsables de cada Dirección o Unidades vinculadas con la Presidencia. Está formado por el Presidente, el equipo de Alta Dirección y otros y se reúne una vez por semana.

Existe, además, un Comité de Dirección, compuesto por los miembros del Comité Ejecutivo y los representantes de otras seis áreas de la compañía. Se reúne una vez al mes.

Entre las competencias del Comité Ejecutivo y 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 (RRHH, Informática, Calidad, entre otras) que puedan afectar al conjunto de la Compañía.



COMITÉ EJECUTIVO COMITÉ DE DIRECCIÓN

(a 31 de diciembre de 2019)

COMITÉ DE DIRECCIÓN

COMITÉ EJECUTIVO

PRESIDENTE EJECUTIVO

D. Fernando Salazar Palma

ALTA DIRECCIÓN

Dirección Área de Cuenta del Estado: Dña. Beatriz Reguero Naredo

Dirección Área de Cuenta Propia: D. Manuel Antunes Alves

Dirección Financiera: Dña. Rosa Lis de Miguel

Dirección de Recursos Humanos: D. Carlos de Benito Álvarez

Dirección de Sistemas y Organización: D. Karim Kaidi Ruíz

Unidad de Riesgos Empresariales: D. José Manuel Val López

Consejero Delegado de Informa D&B: D. Juan María Sainz Muñoz

Secretario General: Dña. Marta Silva de Lapuerta

DIRECCIÓN Y UNIDADES DE OTRAS ÁREAS

Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda: Dña. Inés Menéndez de Luarda Bellido

Dirección Operaciones de la Cuenta del Estado: Dña. Carmen Vara Martín

Dirección de Sistemas: Dña. Henar Pinilla Nieto

Dirección Técnica: D. Pedro Regata Cuesta

Dirección Comercial Iberia y Marketing: D. Alejandro Gandía Alapont

Dirección de Filiales: D. Jesús Urdangaray López

Unidad de Asesoría Jurídica: D. Jaime de Miguel Muñoz

Unidad de Relaciones Institucionales: Dña. Susana Láinez Perdiguero

5.2.4. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN A CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

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. Estas dietas no superan en ningún caso el importe máximo previsto por la ley y son idénticas para hombres y mujeres.

Los consejeros que tienen la consideración de alto cargo en las entidades en las que respectivamente prestan sus servicios y que perciban retribuciones que se regulan 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, no perciben dietas y se ingresan en el Tesoro Público.

Consejeros

11.994 euros brutos anuales por consejero más 1.520 euros brutos anuales para los miembros de la Comisión de Auditoría.

El Presidente de CESCE es miembro del Consejo, si bien las dietas que le corresponden se ingresan en la Dirección General del Tesoro.

5.3. MARCO ÉTICO

El Código Ético de CESCE establece el compromiso ético y responsable como uno de los valores que sustentan la actividad de la compañía, así como la actuación de sus empleados, garantizando el cumplimiento estricto de la ley. A partir de esta norma fundamental, se han desarrollado una serie de políticas corporativas, que conforman junto a ella el marco ético de la compañía.

5.3.1. CÓDIGO ÉTICO

En el Código Ético de CESCE se definen y desarrollan los fundamentos éticos que deben aplicarse a su negocio y actividades, así como las pautas 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.

Corresponde al Comité de Cumplimiento y al Responsable de Cumplimiento la tarea 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. 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.

En 2019, el Consejo de Administración de CESCE del mes de febrero aprobó una nueva modificación del Código Éti-

co adaptando su contenido a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en lo relativo a la aceptación y validez de las denuncias que pudieran efectuarse anónimamente. Asimismo, ha aprove-

chado para incluir la adhesión del Grupo CESCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

CESCE, además, difundió este código a través de su web corporativa para facilitar que todos los colectivos con los que se relaciona comparan sus valores éticos.


CANAL DE DENUNCIAS

La compañía cuenta con un canal específico para denunciar eventuales com-

portamientos contrarios a los principios y valores recogidos en el Código Ético: el Canal de Denuncias. Los trabajadores pueden enviar un correo electrónico anónimo a la dirección canal.denuncias@grupocesce.es.

En 2019, se recibieron a través del Canal de Denuncias dos reclamaciones por escrito. Ambas ya están resueltas y comunicadas a los interesados.

Existe un procedimiento de funcionamiento del Canal de Denuncias del Grupo CESCE que ha de ser conocido por toda la plantilla y está a disposición de todo el personal en las intranets respectivas y en un resumen en la página web de las compañías.



CESCE cuenta con un canal de denuncias

5.3.2. COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

CESCE respeta los Derechos Humanos en su actividad, de acuerdo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, de la que es firmante (*signatory*). Garantiza, además, que son respetados en los proyectos a los que presta apoyo oficial mediante 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** (*International 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*.



5.4. GESTIÓN DE RIESGOS

El análisis de los riesgos es un elemento integrado en los procesos de toma de decisión, en el ámbito de los órganos de gobierno y en la gestión de los negocios, tanto a nivel individual como a nivel de grupo.

La Política de Gestión de Riesgos de CESCE facilita el desarrollo de su negocio mediante las siguientes actuaciones:

- La definición de la estrategia frente a los riesgos que asuma.
- La inclusión del análisis de riesgos dentro de los procesos de toma de decisiones.
- El establecimiento de unas pautas generales, unos principios básicos y un marco general de gestión de riesgos que faciliten su aplicación coherente en el grupo.
- La difusión de la Política de Gestión de Riesgos entre los directivos y empleados para alcanzar una cultura de gestión de riesgos que garantice su efectividad.

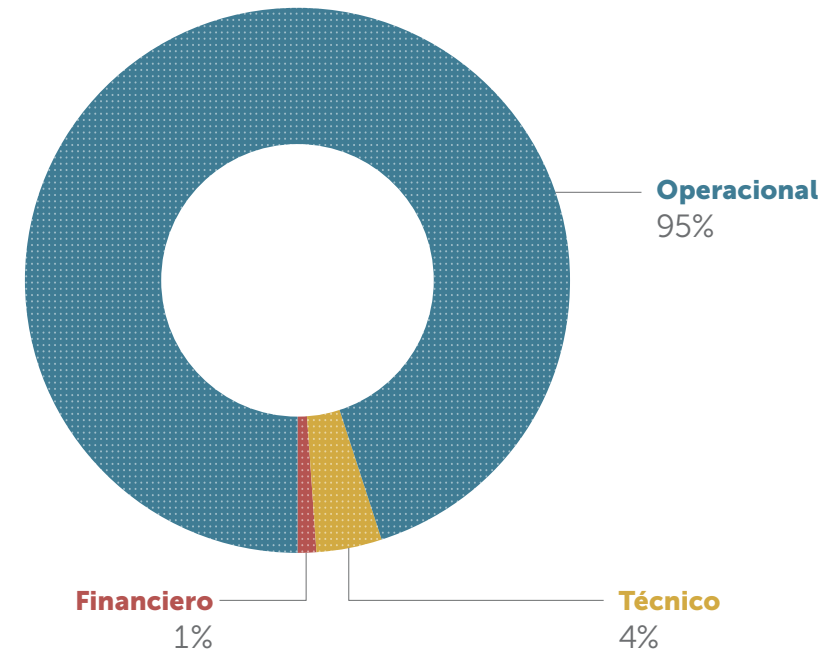
Corresponde al Consejo de Administración de CESCE establecer los principios generales que definen el perfil de riesgos objetivo de las entidades, aprobar las políticas de control y gestión de esos riesgos y hacer un seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control de los riesgos.

De acuerdo con su tipología, los diferentes tipos de riesgos se pueden clasificar en las siguientes categorías: normativo, técnico, financiero y operacional.

Para mitigarlos, los responsables de negocio, junto con las Unidades de Control Interno y de Cumplimiento Normativo llevan a cabo la identificación de los riesgos y la definición de los controles, elaborando el Mapa de Riesgos. Se han incluido en el mapa de control interno 346 riesgos, representando el riesgo operacional el 95%. Los riesgos financieros y técnicos representan el 1% y 4% respectivamente.

TIPOS DE RIESGO

TIPOS DE RIESGO



VALORACIÓN DEL RIESGO

Cada uno de los riesgos definidos se ha valorado en función de la probabilidad de ocurrencia de un evento negativo y el impacto que dicha ocurrencia tuviera en la compañía. La evaluación del modelo de riesgos de Control Interno ha dado como resultado una clasificación de Riesgo Moderado.

Riesgo	N.º de riesgos	Probabilidad media	Impacto medio	Ponderación media	Clasificación del riesgo
Financiero	4	3	3	9	Moderado
Operacional	329	3	3	9	Moderado
Técnico	13	4	3	12	Moderado
Total	346	3,3	3	10	Moderado

Clasificación del riesgo: Bajo (0-6). Moderado (7-17). Alto (18-36).



La clasificación de los riesgos se revisa de forma completa al menos con una periodicidad anual, sin perjuicio de que se modifique cuando se detecte alguna variación de los mismos.

A lo largo del año, se ha implantado una herramienta global de gestión de riesgos que va a dar servicio a las áreas de Control Interno, Cumplimiento Normativo, Prevención de Riesgos penales y Auditoría Interna.

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.

6

ACERCA DE ESTE INFORME

- 6.1. METODOLOGÍA
- 6.2. DATOS DE CONTACTO
- 6.3. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

6.1. METODOLOGÍA

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado partiendo de 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 separado del Informe de Actividades para dar cumplimiento a la Ley 2/2011 de 4 de Marzo de Economía Sostenible. 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 incluida en este informe focaliza su atención en las actividades realizadas por CESCE y sus filiales latinoamericanas, si bien cuando no existe información comparable o no es relevante, se limita a aportar datos de la matriz.

Para completar la información, CESCE publica además un Informe de Actividades disponible en la web corporativa www.cesce.es, que se acompaña de las Cuentas Anuales Consolidadas y de las Cuentas Anuales Individuales correspondientes al ejercicio 2019. La compañía, ha elaborado, asimismo, un Informe Anual de Gobierno Corporativo.

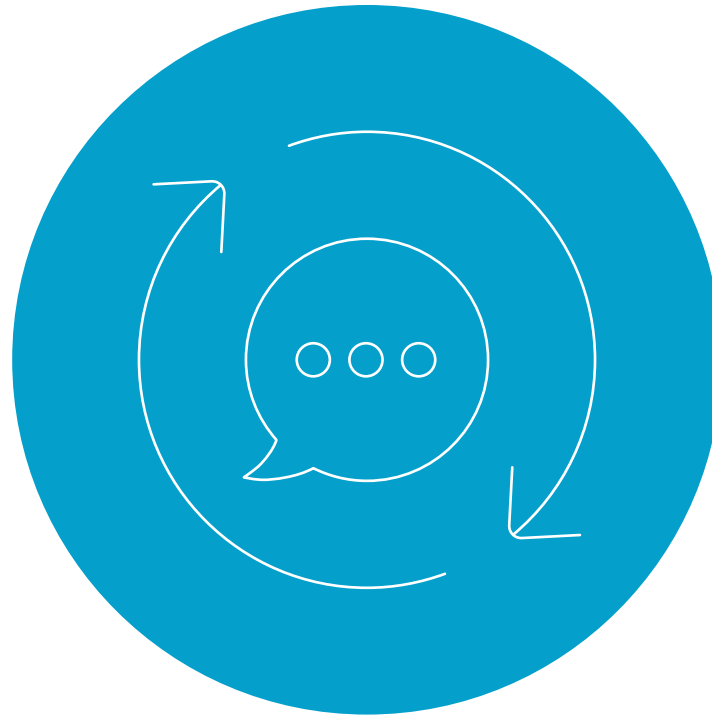
VERIFICACIÓN

Este informe no ha sido verificado externamente.

Principios para la elaboración de este informe:

- Materialidad
- Contexto de sostenibilidad
- Exhaustividad
- Comparabilidad
- Precisión
- Claridad

6.2. DATOS DE CONTACTO



responsabilidadsocial@cesce.es

6.3. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



CONTENIDOS GENERALES

CONTENIDO	PÁGINA	COMENTARIO
102-1 Nombre de la organización	11	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	7, 8, 9	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2019 y en el Informe de Actividades 2019
102-3 Ubicación de la sede	11	
102-4 Ubicación de las operaciones	10	
102-5 Propiedad y forma jurídica	11	
102-6 Mercados servidos	10, 11	
102-7 Tamaño de la organización	11, 13, 39	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 39, 40	
102-9 Cadena de suministro	58-59	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se han producido cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización
102-12 Iniciativas externas	19	
102-13 Afiliación a asociaciones	24	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-6	Carta del presidente
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	75-76	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	17-18, 73	
102-18 Estructura de gobernanza	67-72	Informe Anual de Gobierno Corporativo

CONTENIDO	PÁGINA	COMENTARIO
102-40 Lista de grupos de interés	22	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	41	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	22	
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	22	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	27	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		El listado de empresas que pertenecen al Grupo CESCE aparece en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo
102-48 Reexpresión de la información		No se ha producido ninguna reformulación de los temas
102-49 Cambios en la elaboración de informes		No se han producido cambios en la elaboración de los informes
102-50 Período objeto del informe		2019
102-51 Fecha del último informe		28 de mayo de 2018
102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	79	-
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	78	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial
102-55 Índice de contenido de GRI	80-82	
102-56 Verificación externa	78	



CONTENIDOS MATERIALES

ASPECTOS MATERIALES

GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA

PÁGINA

Anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	55-56
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	55-56
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55-56

GRI 300 DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

PÁGINA

Energía	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	61-63	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-63	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61-63	
	GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62-63	
		GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	64
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64			
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	64-65	

GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL			PÁGINA
Empleo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	40
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40
	GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	40
Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	46
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	46
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46
	GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad. (Véase el estado de información no financiera que acompaña a las CC.AA)	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		47	
Formación y enseñanza	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	45
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45
	GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	45
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	45
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	45
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	41
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40

