



Seguros de tu éxito

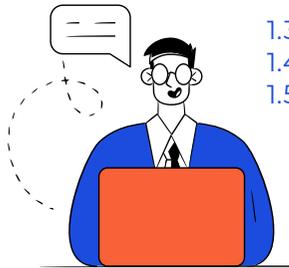
# **Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2021**

# Índice

3

## 1. 2021: un año creciendo juntos

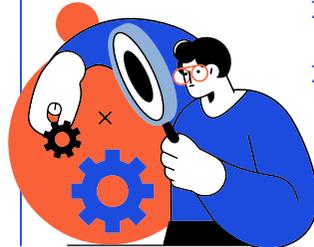
- 1.1. Carta del Presidente Ejecutivo de Cesce
- 1.2. El grupo que impulsa tu negocio
- 1.3. Hitos del año
- 1.4. 2021 en cifras
- 1.5. 50 años a tu servicio



21

## 2. Cesce, una empresa comprometida

- 2.1. Nuestra cultura corporativa
- 2.2. Ejes de la RSC
- 2.3. Nuestra estrategia de RSC
- 2.4. Agenda 2030



36

## 3. Generamos valor compartido

- 3.1. Ayudamos a nuestros clientes a crecer
- 3.2. Cuidamos a nuestro equipo
- 3.3. Contribuimos al progreso de nuestra comunidad
- 3.4. Impecabilidad con nuestros proveedores
- 3.5. Creamos valor para nuestros accionistas



58

## 4. Nuestro compromiso ambiental

- 4.1. Avances en Cesce
- 4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado



64

## 5. Gobierno Corporativo

- 5.1. Modelo de Gobierno Corporativo
- 5.2. Órganos de Gobierno
- 5.3. Marco ético
- 5.4. Gestión de riesgos



75

## 6. Acerca de este informe

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



# 1. **2021: un año creciendo juntos**



---

1.1.  
**Carta del Presidente  
Ejecutivo de Cesce**

---

1.2.  
**El grupo que impulsa  
tu negocio**

---

1.3.  
**Hitos del año**

---

1.4.  
**2021 en cifras**

---

1.5.  
**50 años a tu servicio**

---

# 1.1. Carta del Presidente Ejecutivo de Cesce

**Fernando Salazar Palma**  
Presidente  
Ejecutivo de Cesce



## Estimados amigos de Cesce:

Escribo estas líneas para presentarles este Informe Anual de RSC de 2021 cuando ya hemos dejado atrás lo peor de la pandemia de COVID-19, pero conmocionado todavía por la invasión de Ucrania por Rusia. Esta guerra inesperada, anacrónica y terrible, con su trágica pérdida de vidas humanas y sus lamentables pérdidas materiales, está teniendo consecuencias negativas sobre la economía mundial y resulta difícil vislumbrar aún su impacto en el futuro. La escasez de determinadas materias primas y la escalada de los precios de los combustibles nos abocan a un escenario de fuerte inflación y frustran nuestras esperanzas de rápida recuperación.

En la Unión Europea, la guerra de Ucrania ha puesto de manifiesto dependencias energéticas indeseables, pero también nos ha enseñado que los principios y valores que nos unen son tan fuertes como las

armas. La respuesta de los Estados ha sido rápida y coordinada, en el convencimiento de que las sanciones son imprescindibles, aun a sabiendas de que tendrán un impacto negativo sobre sus ciudadanos. También las empresas han demostrado su ejemplaridad abandonando Rusia de inmediato y cortando cualquier relación comercial con el país invasor. “Ningún hombre es una isla”, dijo el británico John Locke hace 500 años. Hoy, las empresas están demostrando que tampoco lo son.

En Cesce conocemos muy bien la importancia de la ética y de la soli-

**Muchas empresas han demostrado su ejemplaridad abandonando Rusia de inmediato y cortando cualquier relación comercial**

daridad: desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2011 estamos comprometidos con sus 10 Principios reconocidos universalmente y estamos trabajando por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible previstos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Inspirados en nuestro Código Ético, seguimos las directrices de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para trabajar sobre tres ejes: la empresa, las personas y el planeta.

Hoy, en un escenario incierto, en Cesce somos más conscientes que nunca de la importancia del seguro de crédito para generar confianza entre empresas e impulsar su crecimiento. Así lo hemos querido reflejar en el lema que acompaña desde octubre de 2021 a nuestro nuevo logo: "Seguros de tu éxito". Con independencia del ciclo económico, del tamaño o del sector al que pertenezca una empresa, estaremos a su lado para apoyarla y ofrecerle las soluciones de seguro, información y financiación que necesite en cada momento. De ahí que en 2021 hayamos continuado innovando en productos, canales y servicios para que nuestros clientes puedan conseguir sus metas.



Nuestro papel cobra una relevancia especial cuando actuamos como agencia de crédito a la exportación por cuenta del Estado español. En 2021 seguimos gestionando el apoyo estatal a los exportadores afectados por la COVID-19 a través de la segunda Línea COVID, al tiempo continuamos apoyando a las empresas que tienen el coraje y la ilusión de llegar hasta aquellos lugares donde otros ni se plantean entrar. En este sentido, la entrada en el capital de la African Trade Insurance Agency (ATI), la ECA africana, permitirá ofrecer más

apoyo en África, un continente todavía inexplorado para la mayoría de las empresas españolas, pero con grandes oportunidades de negocio.

Durante 2021 recibimos también el mandato de gestionar por cuenta del Estado la cobertura de los riesgos de impago asociados a los contratos a largo plazo entre empresas electrointensivas y proveedores de renovables. Esta cobertura sirve, por una parte, para apoyar a aquellas compañías que se han visto más perjudicadas por la escalada de la tari-

fa eléctrica y, por otra, para impulsar la adopción de energías limpias en la industria, en línea con nuestro compromiso con el medio ambiente. Las Pólizas Verdes por cuenta del Estado, que estrenamos también en 2021 y que benefician a las empresas más respetuosas con el entorno, también ahondan en este compromiso con el planeta, al igual que el proyecto para la remodelación de la fachada de nuestra sede, que supondrá un ahorro energético del 15%, incrementando nuestra auto-generación eléctrica.

Quisiera aprovechar estas líneas para agradecer a los profesionales que integran Cesce la labor que han desempeñado a lo largo de todo el año 2021. Sé que ha sido un año complejo en el que, todavía adaptándonos a la nueva forma de trabajar a distancia, hemos tenido que aplicar-nos para poner en marcha con éxito nuestro nuevo Plan Estratégico 2021-2024, 'Transformándonos ante una nueva realidad'. Esta nueva hoja de ruta ha puesto a prueba nuestra capacidad para adaptarnos con un proyecto que es, sin lugar a dudas, relevante no sólo para nuestra empresa sino para toda la sociedad. Gra-

cias por la ilusión que habéis puesto en esta nueva etapa.

En 2021, la responsabilidad demostrada por los empleados nos ha permitido firmar con sus representantes un acuerdo para continuar el teletrabajo en una modalidad híbrida, aun después del coronavirus. Para favorecer la necesaria comunicación entre las personas en un entorno de trabajo a distancia, hemos puesto en marcha la nueva intranet corporativa, TnG+, con más funcionalidades, mientras nos aseguramos de que todos reciben la formación necesaria para afrontar la nueva etapa con el Campus Cesce, una plataforma *e-learning* que ha sido reconocida como buena práctica por Forética.

La participación de la plantilla en diferentes programas de acción social, que ha quedado regulada en la Política de Voluntariado Corporativo, volvió a ser un ejemplo en 2021. En un año tan difícil para muchas organizaciones sin ánimo de lucro, invertimos el 0,7% de nuestro beneficio en acciones relacionadas con la RSC, en total 148.000 euros. Así, seguimos ofreciendo nuestro apoyo a distintos proyectos de salud, disca-



**Invertimos el 0,7% de nuestro beneficio en acciones relacionadas con la RSC, en total 148.000 euros en 2021**

pacidad, medio ambiente y formación, y aportamos nuestra ayuda a los afectados por el volcán de La Palma.

En el transcurso de 2021 hemos seguido también avanzando en la aplicación de los principios de publicidad, transparencia y concurrencia con la realización de todas las contrataciones por Procedimiento Abierto mediante licitación electrónica.

Por último, seguimos generando valor a nuestros accionistas gracias a una administración diligente y una adecuada gestión de los riesgos, mediante el reparto de 20,89 millones de euros en dividendos en 2021; 10,3 millones con cargo a los resultados de 2021 y 10,5 millones con cargo a los resultados de 2020.

De cara a 2022, esperamos seguir cumpliendo nuestra misión de impulsar el crecimiento sólido de las empresas, con rentabilidad para nuestros accionistas y manteniendo el impacto positivo para nuestros clientes y la sociedad, como establece nuestro Plan Estratégico.

**Gracias a todos por ayudarnos a conseguirlo.**

# 1.2. El grupo que impulsa tu negocio

Cesce es la cabecera de un grupo multinacional que impulsa el crecimiento de las empresas a través de la gestión del riesgo comercial, la información y la tecnología en Europa y Latinoamérica. Es también la Agencia de Crédito a la Exportación Española.



## 50 años



- Especialista 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
- y la cobertura de los riesgos a medio y largo plazo de los consumidores electrointensivos por cuenta del Estado Español (ECA).

### solvencia

A-1 A CORTO PLAZO  
A- A LARGO PLAZO  
(RATING STANDARD & POORS)

## 1,6

MILLONES DE LÍMITES DE RIESGO EN VIGOR POR CUENTA PROPIA

## 2.230,53

MILLONES DE EUROS DE SEGURO EMITIDO POR CUENTA DEL ESTADO



**INFORMA**  
Una compañía Cesce

## 30 años

- Líder en información comercial, financiera, sectorial y de marketing de empresas.
- Más del 95% de entidades financieras en España usan sus bases de datos para la toma de decisiones de riesgo.



**+400**

MILLONES DE EMPRESAS  
EN EL MUNDO

**7**

MILLONES DE  
AGENTES ECONÓMICOS  
ESPAÑOLES

**375**

MILLONES DE DATOS  
ACTUALIZADOS  
A DIARIO

**25**

AÑOS EN  
BENEFICIOS





## + 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

1,7

MILLONES DE OPERACIONES GESTIONADAS A DIARIO

15%

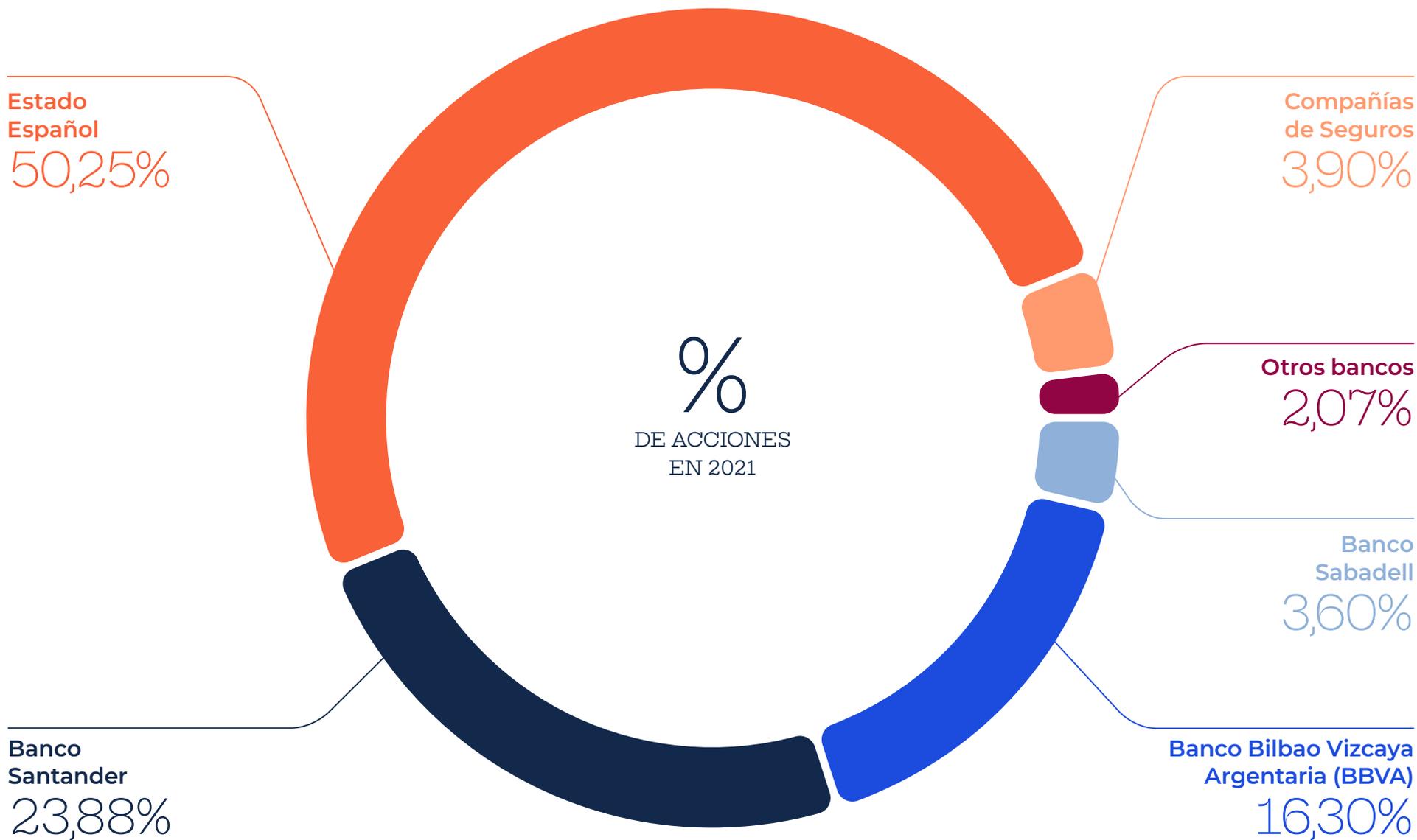
TOTAL DE PAGOS NACIONALES PROCESADOS

200

ORGANISMOS PÚBLICOS INTERCONECTADOS



## COMPOSICIÓN ACCIONARIAL



## GRANDES MAGNITUDES\*

\*Datos Grupo Cesce.



## PERFIL DE CESCE

• 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	900 115 000
• Página web	<a href="http://www.cesce.es">www.cesce.es</a>
• Capital social	9.200.000 €

• Número de acciones	4.000
• Nominal	2.300 €
• Actividad	Aseguradora comercial y Agencia de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español.
• Mercados	España, Portugal, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.



## 1.3. Hitos del año

1

Lanzamiento de la nueva identidad corporativa

2

Comienzo de la ejecución del Plan Estratégico 2021-2024

3

Lanzamiento de la intranet corporativa TnG+, con más funcionalidades

4

Implantación de la plataforma de formación Campus Cesce

5

Ampliación del plazo para solicitar la Línea Cesce COVID-19

6

Lanzamiento de las Pólizas Verdes por Cuenta del Estado



# 1.4. 2021 en cifras

## PRINCIPALES MAGNITUDES NO FINANCIERAS



### Sociedad

0,7%

BENEFICIO NETO DESTINADO A ACCIÓN SOCIAL

22

PROYECTOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

21,5

MILLONES DE IMPUESTOS DEVENGADOS



### Clientes

91%

RATIO DE RETENCIÓN DE CLIENTES EN 2021

2ª

FUENTE DE FINANCIACIÓN A CORTO PLAZO DE ESPAÑA

97

EVENTOS, INFORMES DE RIESGO PAÍS Y1 BLOG



### Empleados

419

PERSONAS (1.460 EN TODO EL GRUPO)

59%

MUJERES EN PLANTILLA

46,6%

MUJERES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

8

PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD



### Medioambiente

100%

DE ENERGÍA ELÉCTRICA PROVENIENTE DE FUENTES RENOVABLES

2016

MEDICIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL DESDE 2016

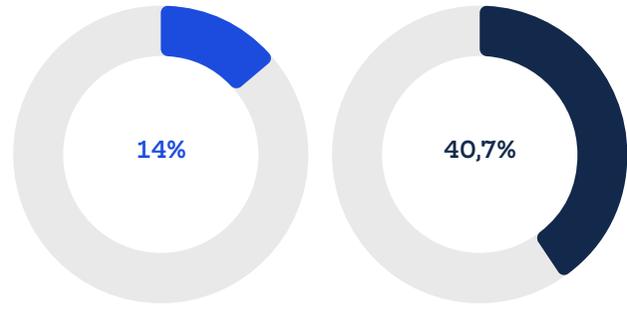
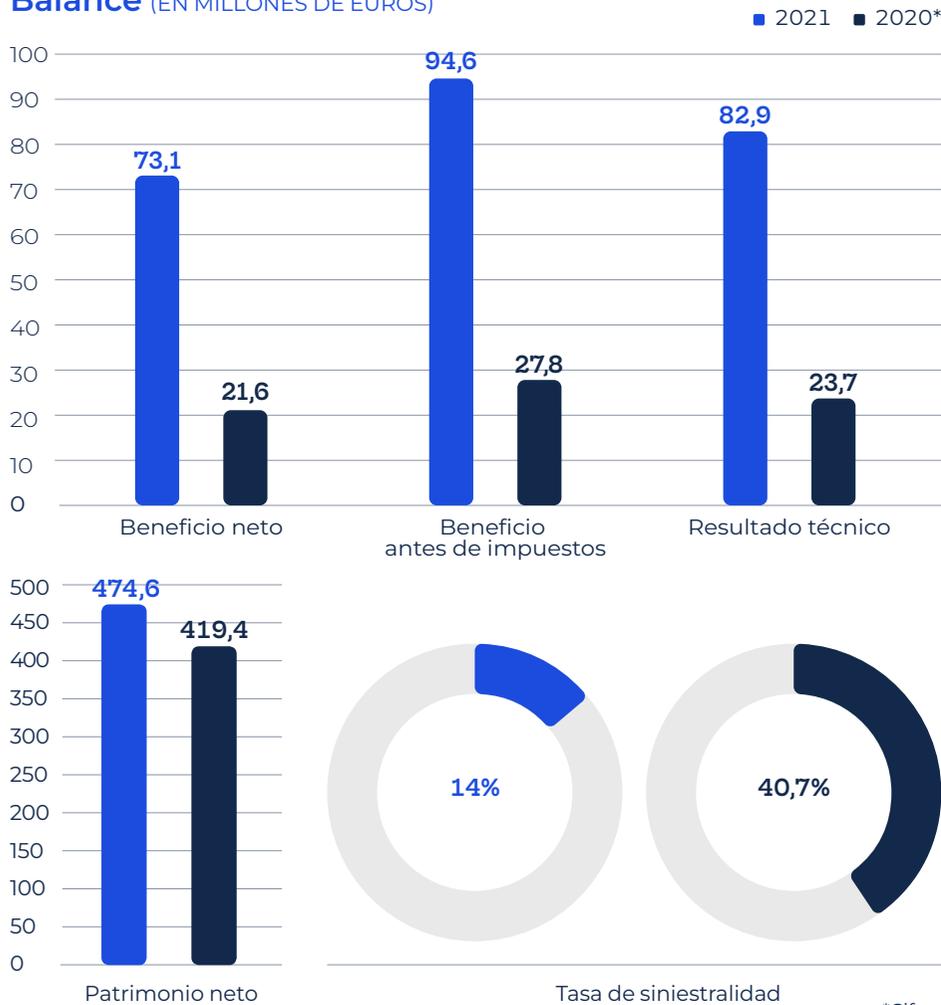
3

SELLOS AMBIENTALES OECC : CALCULO, REDUZCO, COMPENSO

## PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS

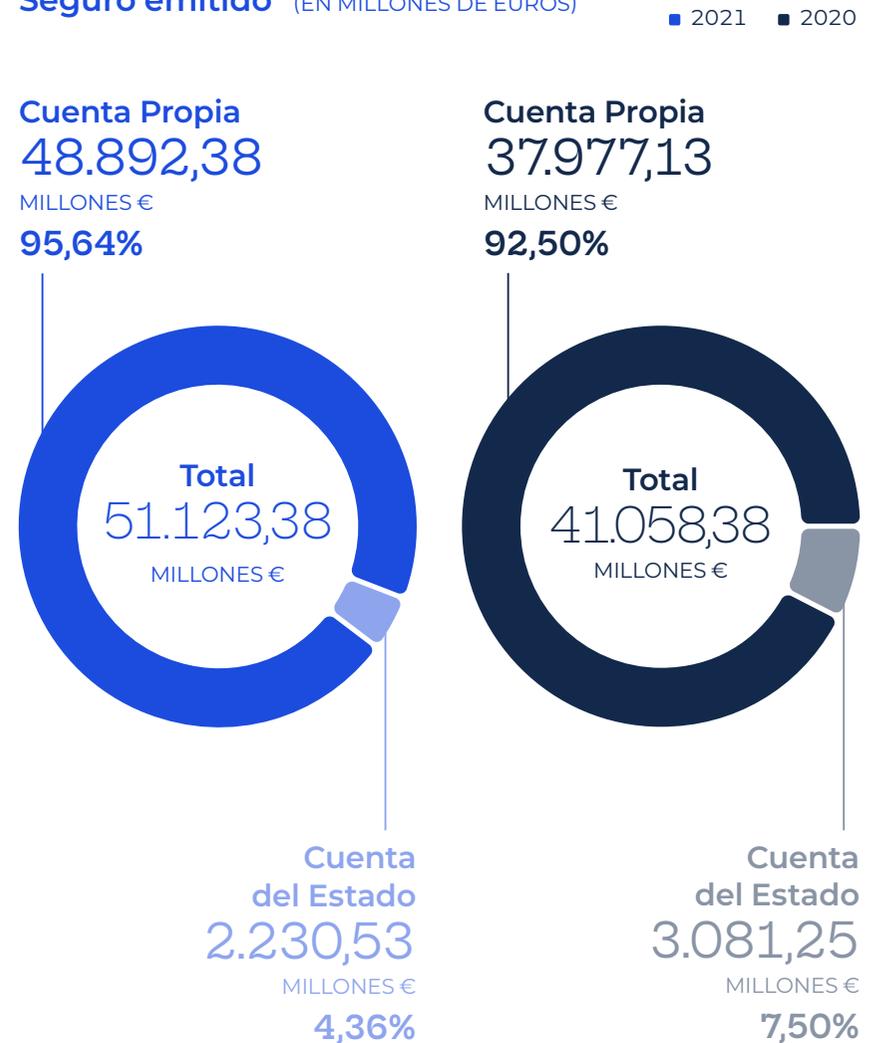
(\*) Cifras reexpresadas

### Balance (EN MILLONES DE EUROS)



\*Cifras reexpresadas

### Seguro emitido\* (EN MILLONES DE EUROS)



## 1.5. 50 años a tu servicio

Cesce cumple 50 años al servicio de las empresas. Desde sus inicios como Agencia española de Crédito a la Exportación y, tras abrirse a la actividad aseguradora por cuenta propia en 1992, ha contribuido al desarrollo del tejido industrial y la internacionalización de las empresas españolas con sus innovadoras soluciones de seguro. En 2021, comenzó una nueva etapa en su historia con la puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico.

Cesce nació para gestionar el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado y proporcionar a las empresas españolas una herramienta de financiación en su expansión internacional, en virtud de la Ley 10/1970, de 4 de julio, por la que se establecía el régimen del Seguro de Crédito a la Exportación.

La compañía se constituyó el 17 de mayo de 1971, con una participación

estatal mayoritaria del 50,25%, que se mantiene hasta el presente, dando entrada a distintas entidades financieras y aseguradoras.

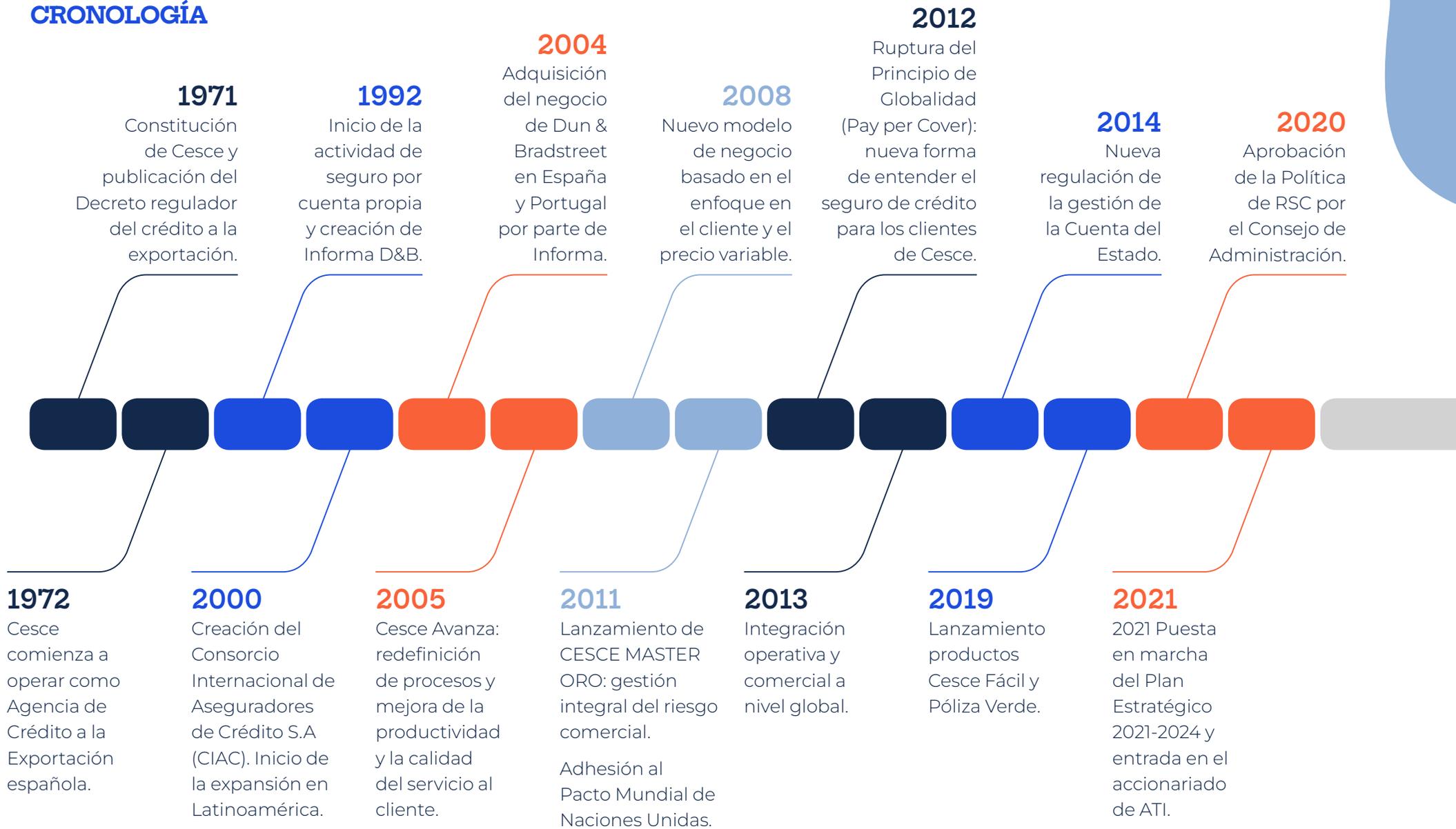
En ese primer año se puso el germen de la estructura que ha permanecido hasta nuestros días: se incorporó el personal, se establecieron métodos de análisis de solvencias y de control de riesgos y se inició una labor de divulgación del seguro de crédito a la exportación con los empresarios. Paralelamente, se prepararon pólizas y sus condicionados, las bases técnicas y las tarifas correspondientes a las coberturas que, inicialmente, eran semejantes a las que se ofrecían en otros países. Comenzaron también a estudiarse las economías de los países potenciales destinatarios de la exportación. Desde entonces, los estudios sobre países de Cesce han sido un modelo a seguir a nivel nacional e internacional por la Administración y las entidades privadas.



### Cesce celebra su 50 aniversario con un concierto en el Teatro Real

Cesce sopló las velas de su 50 aniversario reuniendo a directivos, empleados, exempleados, clientes y amigos de la compañía en el Teatro Real, a quienes obsequió con un recital a puerta cerrada del tenor mexicano Javier Camarena y la soprano española Marina Monzó. Los artistas estuvieron acompañados por la Orquesta Sinfónica de Castilla y León, bajo la batuta de Virginia Martínez, una de las más importantes jóvenes directoras de orquesta del plano internacional.

## CRONOLOGÍA



Tras estos trabajos preparatorios, la compañía comenzó a operar el 2 de enero de 1972, sólo diez días después del Decreto regulador del crédito a la exportación.

### Inicio de la actividad como aseguradora comercial

No fue hasta 1992 cuando la compañía inició su actividad de seguro por cuenta propia, tras ser autorizada para operar en los ramos de crédito interior y de caución. A partir de ese momento, Cesce fue creciendo, y ampliando sus servicios a las empresas hasta convertirse en uno de los primeros grupos en crédito y en caución del mundo.

Así, también en 1992 creó Informa –hoy líder en el suministro de infor-

Tras los trabajos preparatorios, Cesce comenzó a operar como Agencia de Crédito a la Exportación el **2 de enero de 1972**

Oficinas de Cesce en Paseo de la Castellana 147, Madrid (1973).



Oficinas de Cesce en Calle Velázquez, 74, Madrid (1987).



mación comercial, financiera y de marketing– junto a la francesa OR, que más tarde saldría del accionariado. El objetivo era crear una gran base de datos española, que no sólo mejorara el conocimiento de Cesce, sino también el del tejido empresarial en su conjunto a través de la venta de informes sobre otras compañías.

En 1997, Informa adquirió CTI, empresa de servicios de tecnología y gestión empresarial especializados en pagos y *data management*, y en 2000 multiplicó su oferta de información para empresas gracias a la adquisición del negocio de Dun & Bradstreet en España y Portugal, pasando a llamarse Informa D&B.

### Salto a Latinoamérica

Cesce dio el salto hacia América en el año 2000, con la creación del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito (CIAC), del que es accionista mayoritario. Actualmente, son seis los países de Latinoamérica donde está presente y donde tiene una posición privilegiada en el ramo de caución. La integración operativa de las filiales se produciría en 2013.

## PRESENCIA EN 7 PAÍSES



## La aseguradora que rompe esquemas

Tras implantar con éxito el proyecto Cesce Avanza, en 2008 y coincidiendo con el estallido de la crisis mundial, Cesce dejó de ser una aseguradora tradicional para convertirse en una compañía que ofrece soluciones a sus clientes en función de sus necesidades y prioridades, más allá de la simple cobertura del riesgo. Gracias al uso intensivo de la información para predecir la siniestralidad, demostró que el seguro de crédito no depende del ciclo económico.

En 2011 lanzó su solución integral del riesgo comercial, CESCE MASTER ORO, diseñada para ayudar a sus clientes a protegerse de los clientes con mayor riesgo de impago y retener a los clientes con menor riesgo. Esto se consigue con la colaboración entre ambas partes: por un lado el cliente proporciona datos de negocio (ventas, cobros y otra información útil), mientras que Cesce le proporciona herramientas para gestionar mejor algunas funciones esenciales para su empresa (prospección de clientes, acceso a la financiación, transferencia y seguimiento del riesgo, etc.).



Campaña publicitaria del año 2013.

Un año más tarde, Cesce rompió el Principio de Globalidad al convertirse en la primera aseguradora del mundo que ofreció a sus clientes un precio distinto para cada tipo de deudor, sin la obligación de asegurar toda la cartera de clientes. Además lanzó Cesce Fondo Apoyo a Empresas, un innovador sistema que se ha convertido en la 2ª fuente de financiación a corto plazo de España.

## Agente Gestor de los riesgos a la internacionalización

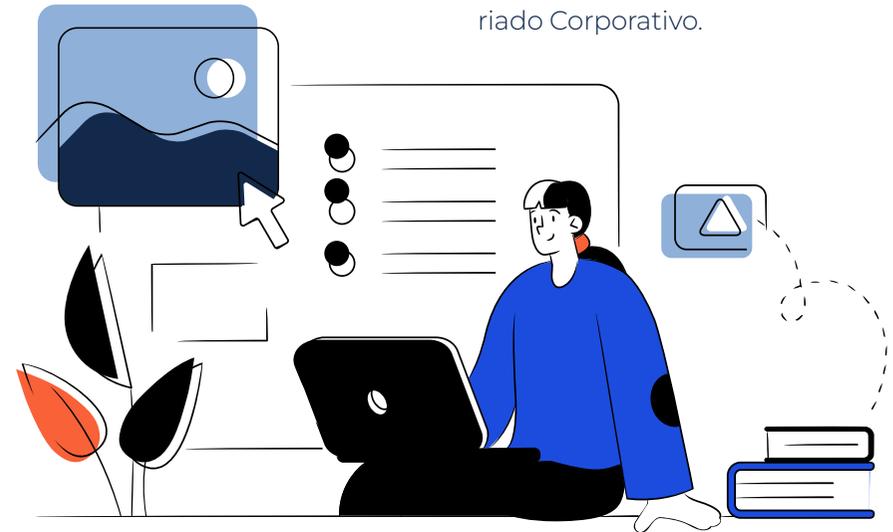
El año 2014 significó un cambio de

## Una trayectoria responsable

Desde su fundación, Cesce ha desarrollado iniciativas relacionadas con los conceptos que hoy se vinculan con la responsabilidad social corporativa: medio ambiente, empleados y sociedad. En 2011 hizo visible este compromiso al adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose a cumplir sus 10 Principios. Desde 2016 es, además, socia del mismo, al igual que su filial Informa D&B, que también es socia.

Desde 2015, la compañía cuenta con un Código Ético, que se va actualizando para abordar los nuevos retos en materia de RSC. De esta forma, en 2019 se incluye la adhesión del Grupo Cesce a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En 2020 se aprobó la Política de Responsabilidad Social Corporativa, que regula la actuación de Cesce en esta materia. En 2021 se aprobó la Política de Voluntariado Corporativo.



## La Ley 8/2014 supuso un cambio en el estatus de Cesce, que pasó a ser **Agente Gestor** de los riesgos a la internacionalización

estatus en la condición de Cesce como Agencia de Crédito a la Exportación. El nuevo marco regulatorio establecido por la Ley 8/2014 de 22 de abril estableció un plazo de ocho años durante el que Cesce

debe actuar como Agente Gestor en el marco de un acuerdo contractual por ambas partes.

A raíz de esta ley, Cesce empezó a realizar sus funciones diferenciando

de forma clara las actividades que se realizan por cuenta propia y por cuenta del Estado. De esta forma, se creó la Comisión de Riesgos por Cuenta del Estado, un órgano interministerial que instruye y controla su labor como ECA.

### Soluciones a medida para los clientes

En 2019, comenzó a lanzar productos innovadores diseñados para cubrir necesidades específicas de los clientes, que pueden ser contratados de forma digital, de acuerdo

con su apuesta por nuevos canales no expertos y digitales. Así, de acuerdo con su estrategia de apoyar a las pymes y preservar el medio ambiente, Cesce amplió su oferta de seguro de crédito con dos nuevos productos: Cesce Fácil y Póliza Verde. En 2021, diseñó Póliza Empeñe, para las empresas de nueva creación.



### Un nuevo plan estratégico para una nueva etapa

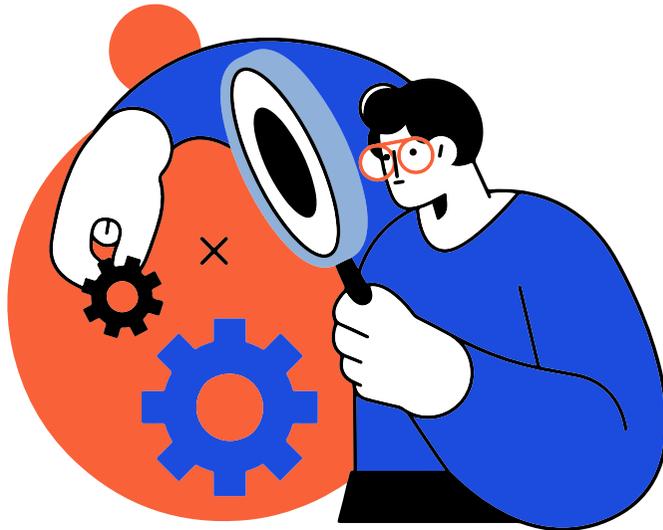
En 2020, se diseñaron las bases para la transformación de Cesce: el Plan Estratégico 2021-24, “Transformándonos ante una nueva realidad”.

El objetivo de este plan es impulsar el negocio y cumplir su misión con rentabilidad para los accionistas y con impacto positivo en sus clientes y la comunidad. Las líneas de actuación establecidas son: creación de productos inno-

vadores y adaptados a los clientes; apuesta por canales no expertos y digitales; transformación digital de los productos, servicios y procesos; excelencia técnica y operativa; ECA más flexible y proactiva, y refuerzo de la presencia internacional para crecer y acompañar a los clientes.

En el marco de esta nueva estrategia, Cesce estrenó nueva imagen corporativa.

## 2. **Cesce, una empresa comprometida**



---

2.1.  
**Nuestra cultura  
corporativa**

---

2.2.  
**Ejes de la RSC**

---

2.3.  
**Nuestra estrategia  
de RSC**

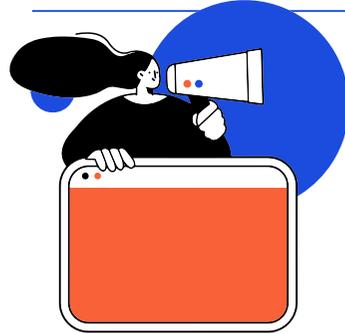
---

2.4.  
**Agenda 2030**

---

## 2.1. Nuestra cultura corporativa

En sus 50 años de andadura, Cesce ha ido desarrollando una cultura corporativa única, basada en los derechos fundamentales, que está presente en su actividad diaria, en su estilo de gestión y en sus líneas de actuación empresarial y social. Esta cultura se asienta sobre su misión, visión y valores, que se han actualizado para reflejar mejor la esencia de la empresa en un entorno de transformación.



### Misión

**Impulsar el crecimiento sólido de las empresas**, dando seguridad a sus operaciones, facilitando soluciones inteligentes de gestión del riesgo adaptadas a sus necesidades comerciales y de inversión.



### Visión

**Crear un clima de confianza** en el tejido empresarial que impulse las transacciones comerciales y la internacionalización.



### Valores

- Somos un **socio de confianza para nuestros clientes**: los escuchamos y buscamos soluciones.
- Nuestro modelo de gestión se basa en la **innovación y la transformación digital**.
- Somos un referente en **solidez técnica y financiera**.
- **Nuestro éxito es cosa de todos**.
- **Integridad, responsabilidad y transparencia**, siempre.
- Estamos **comprometidos con la sociedad y el medioambiente**.

## Código Ético

En estos valores se inspira el Código Ético, una norma que guía a los profesionales de Cesce en todas sus actuaciones a través de los siguientes principios:

- 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.



(Más información  
en el apartado Marco  
Ético)



## Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Cesce apoya y promueve los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. La compañía se adhirió a esta iniciativa en 2011 y es socio firmante (*signatory*) desde 2016, al igual que su filial In-forma D&B.



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.

## Compromiso con la Agenda 2030

El grupo trabaja por la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030, que tienen por objetivo garantizar igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de todos. Cada iniciativa o proyecto que lleva a cabo Cesce está relacionado con alguno de estos objetivos, contribuyendo así, en la medida de sus posibilidades, al cumplimiento de la Agenda de Naciones Unidas.



[+](#)  
(Más información en el apartado Agenda 2030)

## 2.2. Ejes de la RSC

Cesce está comprometida con el desarrollo de las empresas y de la sociedad a través de su actividad aseguradora, así como con la preservación del medioambiente, manteniendo un comportamiento responsable con sus grupos de interés. Estos compromisos con la empresa, las personas y el planeta están reflejados en su Política de Responsabilidad Social Corporativa. Como novedad, en 2021 se presentó al Consejo de Administración la Política de Voluntariado Corporativo.

La actividad empresarial responsable de Cesce gira en torno a tres ejes vertebradores transversales:

- **Empresa:** el valor empresarial que Cesce aporta a sus grupos de interés, haciendo con ello sostenible su propio crecimiento, rentabilidad y reputación corporativa.
- **Personas:** el valor humano que Cesce aporta a las personas con

**Empresa.**  
Reputación,  
rentabilidad



**Personas.**  
Bienestar  
Social



**Planeta.**  
Medio  
ambiente



las que se relaciona, sobre la base del reconocimiento de la dignidad humana.

- **Planeta:** el valor que Cesce aporta al entorno en el que desarrolla su actividad, desde el punto de vista medioambiental y a cuyo mantenimiento y desarrollo sostenible contribuye.

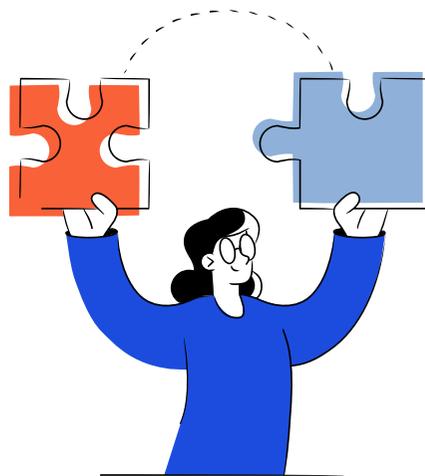
La actuación de Cesce se instrumenta a través de determinados órganos que facilitan, proponen, gestionan e impulsan proyectos e iniciativas, implicando activamente a los accionistas, empleados y colaboradores en los principios, conductas y prácticas de responsabilidad social. El principal órgano de gestión de la RSC es el Comité de RSC, liderado por el Presidente Ejecutivo de Cesce e integrado por miembros representativos de las diferentes áreas. Su principal función es debatir, aprobar y seguir el cumplimiento del Plan Anual de Actuación de RSC.

Partiendo de un concepto participativo de la RSC, los proyectos, mayoritariamente propuestos por los empleados, se presentan al Comité de RSC. Para agilizar la toma de

## Nueva Política de Voluntariado Corporativo

Cesce cumplió cinco años desarrollando actividades de voluntariado, con una atención prioritaria a los colectivos con necesidades de formación, como estudiantes y emprendedores; a las personas en riesgo de exclusión y a los dependientes, como mayores o niños enfermos como colectivos más destacados.

En 2021, Cesce dio un paso más en la consolidación de la RSC con la redacción y presentación al Consejo de Administración de la nueva Política de Voluntariado



Corporativo. En ella se fija el marco para las acciones de voluntariado, encauzando el talento, las habilidades y los conocimientos de los voluntarios en favor de la sociedad.

### Objetivos de la política de voluntariado

- Facilitar a los empleados de Cesce cauces para que puedan satisfacer sus aspiraciones personales en el campo del voluntariado.
- Incrementar el orgullo de pertenencia de los empleados.
- Mejorar la comunicación y relaciones interpersonales de nuestro equipo humano.
- Ampliar capacidades como la empatía, la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo.
- Consolidar la imagen de Cesce como empresa socialmente responsable y comprometida.
- Aumentar la reputación de Cesce frente a los clientes, colaboradores y proveedores.

decisiones, existe una Comisión Ejecutiva, grupo reducido del Comité, que se encarga de analizar, valorar y plantear las iniciativas que, posteriormente, se aprobarán en el Comité de RSC. Una vez superada esta fase, se inicia su gestión con la firma de un convenio con la institución relacionada con el proyecto y el importe definido. A continuación, se planifica y organiza la realización del proyecto (financiación, organización de actividad, etc.) y se lleva un pormenorizado control de su ejecución. Para garantizar la transparencia, se elaboran actas e informes respectivos.

### 2.2.1. Empresa: modelo de negocio sostenible

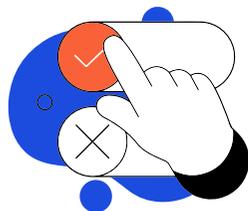
Cesce cuenta con un modelo de negocio que genera valor compartido para la empresa y sus grupos de interés, permitiendo la sostenibilidad de la compañía a largo plazo. Este modelo, basado en cinco pilares, supone una forma única de hacer las cosas e incluye un comportamiento ético, transparente y responsable, de acuerdo con la Política de Responsabilidad Social Corporativa.

## PILARES DEL MODELO DE NEGOCIO



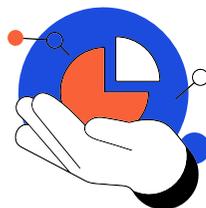
### Foco en el cliente

El **cliente** es el eje de la actividad aseguradora de Cesce, que anticipa, detecta y cubre sus necesidades gracias al conocimiento analítico, digital y predictivo. Para superar sus expectativas, utiliza una herramienta de *Customer Relationship Management* (CRM), que le permite seguir avanzando en su programa de escucha activa y le ofrece una experiencia omnicanal.



### Innovación y transformación digital

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 nueve países y está abierta a mercados con alto potencial de crecimiento o interés para las empresas españolas. Con sede central en España, está presente en Portugal y tiene filiales en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, 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 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

En el desarrollo de su actividad responsable, uno de los elementos esenciales es la implicación de los grupos de interés: clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad. La compañía reconoce sus legítimos intereses y genera confianza entre ellos mediante interlocución permanente a través de diferentes canales de comunicación.

#### Canales constantemente actualizados

Cesce mantiene sus canales actualizados para garantizar la escucha de los grupos de interés en cada momento y favorecer la toma de decisiones consensuada. La renovación más significativa en 2021 ha sido la de la intranet corporativa "Todos en Grupo" (TnG), con el lanzamiento de la nueva TnG+, una nueva versión con más funcionalidades, que potencia la personalización de contenidos y de aplicaciones y fomenta la interrelación entre empleados.

Al margen de los canales específicos para los grupos de interés, Cesce publica cada año un Informe de Responsabilidad Social Corporativa y un Informe de Actividades, disponibles en la web corporativa, junto con las Cuentas Anuales, el Informe de Gestión y el Informe de Gobierno Corporativo.

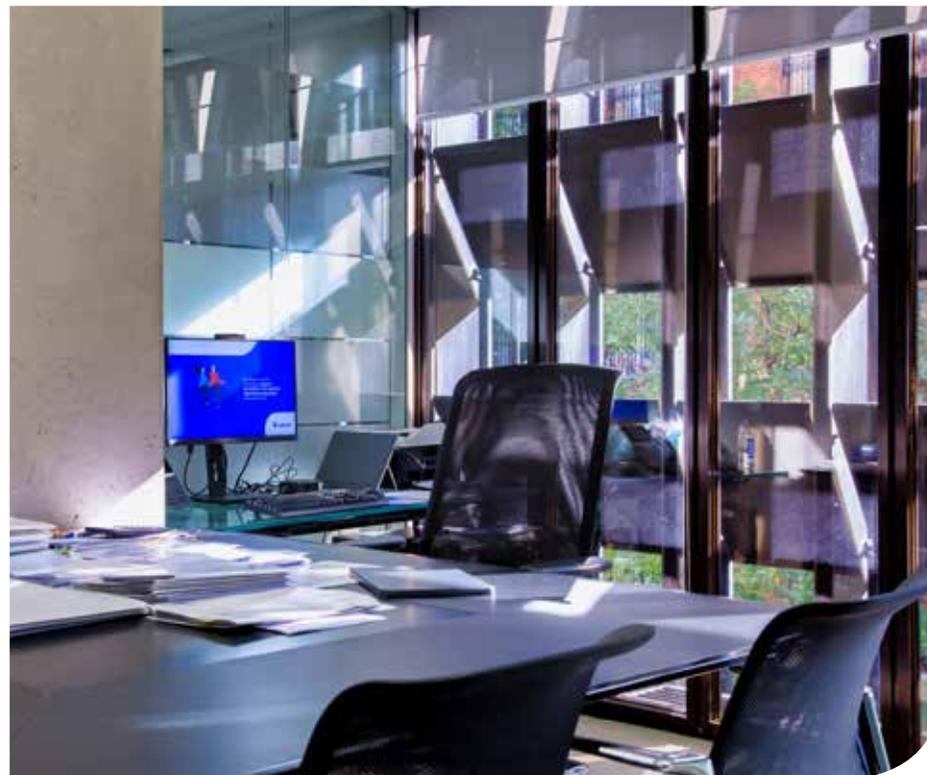
Además, ha habilitado un proceso para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con la 'Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno'.

#### Divulgación de las iniciativas de RSC entre los grupos de interés

Cesce implica a sus grupos de interés en sus avances en materia de RSC, haciéndolos partícipes de sus actividades y dando a conocer a la sociedad su compromiso social y medioambiental.

- **Clientes:** Publicación en la web corporativa de un enlace al blog "Hacemos valor responsable", dedicado exclusivamente al desempeño de Cesce en materia de RSC, en el que se publicaron 26 noticias. Ade-

La **nueva intranet TnG+** tiene más funcionalidades, potencia la personalización de contenidos y de aplicaciones y fomenta la interrelación y comunicación interdepartamental



más, en 2021 se implicó a los clientes en la lucha contra el cáncer infantil y adolescente, donando 5 euros a la asociación Asión por cada encuesta cumplimentada.

- **Accionistas:** Elaboración de un informe anual para el Consejo de Administración y presentación de la Política de Voluntariado Corporativo.
- **Empleados:** Publicación en la intranet corporativa de 45 entradas sobre RSC, entre noticias y convocatorias de voluntariado. Las iniciativas propuestas por empleados y sus experiencias como voluntarios son publicadas también por este medio con el fin de dar visibilidad a la plantilla en todas las actividades. En la Navidad de 2021, se celebró online el sorteo de la 3ª Edición de los Premios al Empleado Socialmente Responsable.

- **Red agencial/corredores:** Las actividades de Cesce se difunden en Salesforce y tienen su reflejo en las *newsletters* de corredores y agentes. De forma recíproca, la compañía apoya también la difusión de las actividades de RSC de

la red agencial, como la Cobertura Solidaria de la agencia Control Integral del Riesgo, a la que se apoyó con la participación del Presidente Ejecutivo de Cesce en la inauguración del “Primer Encuentro de Cobertura Solidaria”.

- **Sociedad:** el compromiso de Cesce como empresa responsable se mostró a la sociedad a través de 78 acciones de comunicación, que tuvieron impacto en los medios, así como en su actividad en redes sociales.

### Alianzas con otras organizaciones

Como miembro destacado del sector asegurador, Cesce pertenece a distintas asociaciones e instituciones, desde las que impulsa y apoya distintas iniciativas en beneficio del sector, el comercio y la comunidad.

En el ámbito específico de la RSC, Cesce se alía con distintas instituciones y organizaciones para la integración de la RSC en el tejido empresarial y la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 (ODS 17). Así, en el transcurso de año se incorporó al Clúster de Medio Ambiente

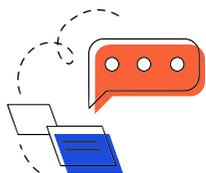
de Forética, organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, de la que es socia desde 2020. Participa, además, en el Grupo de Sostenibilidad de Unespa,

que analiza el cumplimiento de los ODS en el sector asegurador y contribuye mediante sus reuniones y encuestas a determinar el estado de los ODS en España.

### Pertenencia a organizaciones

- Unespa (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) – Asociación Empresarial del Seguro
- ICEA – Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
- ICISA – International Credit Insurance & Surety Association
- Unión de Berna
- Panamerican Surety Association (PASA)
- Asociación Latinoamericana de Seguros de Crédito (ALASECE)
- Club de Exportadores e Inversores
- Instituto de Empresa
- Asociación Española de Compliance
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Cámaras de Comercio (Sevilla y Valencia)
- Forética
- Cámara de Comercio España (Emprendimiento Femenino)
- 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, PIMEM, AMEC, INADE, LANDALUZ, PIMEC, PYMAR, RedEwi
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

## Valor aportado a los grupos de interés y canales de comunicación específicos



### Accionistas

#### Valor:

Rentabilidad recurrente a lo largo de los años, gracias a su modelo de negocio único, que le permite liderar la aportación de solución de gestión de crédito comercial y de caución, así como Agencia de Crédito a la Exportación Española.

#### Canales específicos:

- Consejo de Administración.
- Junta General de Accionistas.



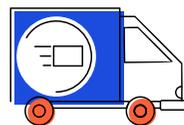
### Clientes

#### Valor:

Cesce mantiene con sus empresas clientes una relación estable y cercana, poniendo a su disposición soluciones que aportan seguridad a sus intercambios comerciales y favorecen su crecimiento.

#### Canales específicos:

- 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.



### Proveedores

#### Valor:

Promueve el respeto a los Derechos Humanos en la cadena de suministro, así como el uso sostenible de los materiales y medios de producción.

#### Canales específicos:

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



### Empleados

#### Valor:

Apuesta por 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.

#### Canales específicos:

- Web corporativa.
- Nueva intranet corporativa TnG+.
- Mandos intermedios.
- Sesiones divulgativas específicas.
- Documentos, folletos y cartelería.
- Correos electrónicos.
- Canal para mandos “Tú compartes”.
- Buzón de sugerencias en TnG+.



### Sociedad

#### Valor:

Impulsa la prosperidad de las comunidades donde está presente a través de la actividad aseguradora y del desarrollo de iniciativas y proyectos a favor del bienestar social y la protección del medio ambiente.

#### Canales específicos:

- Blog “Hacemos Valor Responsable”.
- Participación en asociaciones sectoriales 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).

### 2.2.3. Planeta: Protección del medio ambiente

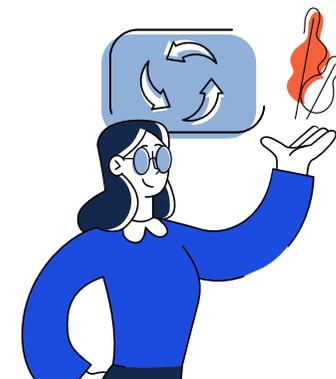
Cesce está comprometida con la lucha contra el cambio climático y la preservación del entorno natural.

En su actividad aseguradora, ha implementado un sistema de gestión ambiental en el que se han ido in-

corporando paulatinamente sistemas de reducción y clasificación de residuos, medidas para la eficiencia energética y campañas para el uso racional del agua, entre otras iniciativas. Esta reducción sostenida de consumos y emisiones de CO<sub>2</sub> ha permitido la consecución del triple sello "Calculo, Reduzco y Compenso" por parte de la Oficina Española de Cambio Climático.

Sin embargo, es la actividad aseguradora por cuenta del Estado la que tiene un mayor impacto sobre el medio ambiente. Cesce evalúa el impacto ambiental de todos los proyectos que solicitan cobertura y ofrece condiciones de financiación beneficiosas a los proyectos de cambio climático y aguas, en el marco de condiciones de financiación definidas por la OCDE. En 2021 lanzó formalmente las Pólizas Verdes, que mejoran las condiciones financieras y de elegibilidad de los proyectos de exportación e inversión que tengan la consideración de verdes, con arreglo al Anexo IV de la OCDE y a la Taxonomía de la UE.

El Grupo está en proceso de cálculo para su alineación con la Taxonomía.



### 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.
- 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 plástico".
- Transporte sostenible: parking de bicicletas y patinetes.
- Voluntariados en reforestación con especies autóctonas.
- Flota de vehículos íntegramente ecoeficientes.
- Reciclaje de tapones de plástico destinados a fines sociales.

## 2.3. Nuestra estrategia de RSC

La estrategia de Cesce en materia de RSC ha estado orientada a dar respuestas a la especial situación económica y social derivada de la pandemia de COVID-19. En un año en el que se incrementaron las desigualdades y las ONG se vieron en dificultades para financiar sus proyectos, la compañía destinó 148.000 euros a proyectos sociales y medioambientales, el 0,7% de su beneficio neto, y redobló sus esfuerzos en la atención a uno de los colectivos más afectados, el de los discapacitados. Además, la mayoría de las actividades de voluntariado fueron telefónicas y online, en consonancia con las medidas de prevención sanitaria.

Además, la mayoría de las actividades de voluntariado fueron telefónicas y online, en consonancia con las medidas de prevención sanitaria.

Además, la mayoría de las actividades de voluntariado fueron telefónicas y online, en consonancia con las medidas de prevención sanitaria.

### Claves de la RSC en 2021



#### Estratégica

- Donación del 0,7% del beneficio neto a actividades de RSC.
- Lanzamiento de la Póliza Emprende, dirigida a empresas de nueva creación.



#### Internacionalización

- Incremento de las actividades de RSC en Chile y México relacionadas con el medio ambiente y la sociedad.



#### Participativa

- Encuesta a la plantilla para conocer sus intereses, que confirmó su apoyo a los temas relacionados con salud, discapacidad, medio ambiente y voluntariado en formación. Surgen nuevas líneas vinculadas a protección de animales, cultura y patrimonio.



#### Voluntariado corporativo

- Participación del 13% de la plantilla en voluntariado (257 horas de dedicación).
- Predominio de voluntariados telefónicos y digitales.



#### Difusión a los grupos de interés

- Blog: “Hacemos valor responsable” remitido a 98 suscriptores.
- 4 newsletters “Tu compartes”
- 45 noticias internas vía Intranet y número específico de RSC para mandos.
- 78 noticias en la sala de prensa, con repercusión en medios y redes sociales.

## Retos para 2022

# 1

Analizar nuevos productos de negocio sostenibles.

# 2

Realización de la encuesta bianual respecto a líneas y orientación de la RSC.

# 3

Ampliación de las actividades de RSC a Latinoamérica.

# 4

Constitución de un equipo transversal de trabajo con presencia de las distintas Direcciones de la Compañía, que asegura la visión global y la interacción sistemática de la sostenibilidad con la actividad de negocio de Cesce.

Cesce destinó **148.000 euros a proyectos sociales y medioambientales**, el 0,7% de su beneficio neto



## 2.4. Agenda 2030

Cesce contribuye a casi todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. En 2021, destaca la aportación al ODS 10, Reducción de las Desigualdades, por los proyectos vinculados a la integración social y a la discapacidad, así como el desarrollo del ODS 13, Acción por el clima, gracias a la mejora de las instalaciones y a las campañas internas de sensibilización.

### Contribución a la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (1)

#### ODS 1: Fin de la pobreza y ODS 2: Hambre cero



- Colaboración con el Banco de Alimentos de Madrid con dos campañas de recogida de alimentos en mayo y noviembre bajo el lema “Tú aportas un kilo, Cesce aporta otro”, en las que se han conseguido 12 Tm de alimentos.



- Adquisición de una carretilla transportadora para facilitar el movimiento y manipulación de los palés de alimentos del Banco.
- Entrega voluntaria a Banco de Alimentos de las cestas de Navidad de 40 empleados.

#### ODS 3: Salud y bienestar



- Apoyo a la Fundación Cris en la investigación del cáncer de páncreas en el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas y del cáncer infantil en el Hospital de La Paz.
- Respaldo a la investigación de la miastenia de la doctora Cortés en colaboración con la asociación AMES y el hospital Santa Creu i Sant Pau de Barcelona.
- Colaboración con la Fundación Menudos Corazones para dar vivienda a las familias de niños con cardiopatías, con el Centro de Estimulación Precoz para niños con discapacidad de Sevilla y con Afamso para los enfermos de Alzheimer y sus familias.
- Medidas de prevención de la COVID-19 entre la plantilla.

#### ODS 4: Educación de calidad



- Desarrollo del Campus Cesce, plataforma de formación online para la plantilla.
- Voluntariados de formación, con carácter online, tanto con Unespa (El riesgo y yo) como con la Fundación Créate (e-FP), con especial hincapié en la formación profesional.
- Colaboración con Acnur en el proyecto “Educa una niña”, orientado a dar educación a las niñas de los campos de refugiados. Incluye exposición en el vestíbulo de Cesce.

#### ODS 5: Igualdad de Género



- Jornadas divulgativas e informativas con la Cámara de Comercio de España para potenciar el emprendimiento femenino y la inclusión de las mujeres en el mercado laboral especialmente en el mundo rural.
- 2ª Edición del premio a la Mejor Emprendedora Rural.
- Colaboración con la Fundación Adecco en el programa de voluntariado “Contigo” y en el 9º Informe de Violencia de Género y de integración laboral para mujeres víctimas de violencia de género.

## Contribución a la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (2)

<p><b>ODS 7: Energía asequible y no contaminante</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de reforma de la fachada de la sede corporativa con un ahorro estimado de un 15% de energía.</li> </ul>	<p><b>ODS 10: Reducción de las desigualdades</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a los colectivos más vulnerables económica y socialmente, especialmente a los discapacitados a través de asociaciones: personas con TEA (Aucavi y Aleph Tea), con Alzheimer (Afamso) o con discapacidad intelectual como Funlabor (Córdoba).</li> <li>Acuerdos con A la Par y sus huertos cultivados por personas con discapacidad.</li> <li>Mercadillo anual en Navidades de Prodis, fundación que trabaja por la integración laboral de las personas con discapacidad intelectual.</li> </ul>	<p><b>ODS 13: Acción por el clima</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones ISO 14.001 y 50.001.</li> <li>Medición de la huella de carbono de 2020.</li> <li>Cesce emisiones cero: medición de la huella de carbono de la Compañía.</li> <li>Reforestación de un espacio quemado en Ejulve (Teruel).</li> <li>Obtención de los sellos Calcula, Reduce y Compensa de la Oficina Española del Cambio Climático (OECC).</li> </ul>
<p><b>ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo fijo y en condiciones dignas, con salarios por encima del convenio, con buenos beneficios sociales y una carrera profesional.</li> </ul>	<p><b>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con Amigos del Serrablo para la restauración del tejado de una iglesia románica en San Juan de Espierre.</li> <li>Lucha contra la despoblación rural, fomentando actividades en este ámbito (Feria Presura), así como el emprendimiento económico, especialmente femenino, en zonas poco pobladas.</li> </ul>	<p><b>ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con ANAA (Asociación Nacional de Amigos de los Animales) en la reconstrucción de unas gateras.</li> </ul>
<p><b>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación en productos con el lanzamiento de la Póliza Emprende.</li> <li>Desarrollo de sistemas que permiten una mejora interacción con el cliente: Api Market y Cesce integral.</li> <li>Apoyo a la digitalización y formas de trabajo respetuosas con el medioambiente.</li> </ul>	<p><b>ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianzas con la sociedad civil, la Administración y diferentes asociaciones y empresas para cumplir los ODS.</li> </ul>	

# 3. Generamos valor compartido



---

3.1.  
**Ayudamos a nuestros  
clientes a crecer**

---

3.2.  
**Cuidamos a nuestro  
equipo**

---

3.3.  
**Contribuimos al  
progreso de nuestra  
comunidad**

---

3.4.  
**Impecabilidad con  
nuestros proveedores**

---

3.5.  
**Creamos valor para  
nuestros accionistas**

---

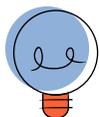
## 3.1. Ayudamos a nuestros clientes a crecer

Cesce sabe que tratar con empresas es tratar con personas. Por eso, no diferencia entre grandes y pequeñas y pone a su disposición todos sus recursos para que puedan proteger sus operaciones comerciales. A fin de transmitir este espíritu de apoyo al crecimiento, estrenó en 2021 una nueva identidad corporativa con el lema “Seguros de tu éxito”. Además, siguió diversificando sus soluciones con la Póliza Emprende y simplificó los procesos con la aplicación Api Market, y también los procesos de gestión con el salto a la nube híbrida.



### Líneas de trabajo en 2021

- Nueva identidad de marca.
- Lanzamiento de Póliza Emprende y servicio Cesnet Integral.
- Salto a la nube híbrida y lanzamiento de Api Market.



### Retos para 2022

- Seguir ofreciendo soluciones innovadoras y adaptadas a los clientes.
- Continuar avanzando en la excelencia técnica y operativa.
- Avanzar en el proceso de digitalización de los productos y procesos.

### 3.1.1. Seguridad frente a la incertidumbre

Desde hace más de 50 años, Cesce impulsa el crecimiento de sus clientes con soluciones de seguro de crédito, que protegen sus operaciones comerciales. En un año de incertidumbre, Cesce ha seguido minimizando el riesgo de sus clientes con diferentes productos de seguro y financiación.

Para ayudarles a encarar la recuperación económica, la compañía lanzó nuevas soluciones a medida, avanzó en la excelencia operativa y procedió a la digitalización de procesos y productos, de acuerdo con las directrices del Plan Estratégico 2021-2024.

En el ámbito del seguro a la internacionalización por cuenta del Estado español, amplió hasta final de año el plazo para solicitar la Línea Cesce COVID-19, destinada a asegurar créditos de circulante, con el

objetivo de dar servicio y cobertura al máximo número de empresas posible. Además, activó sus pólizas para contratos de consumidores electrointensivos, que cubren el riesgo de impago en los contratos de compraventa de energía eléctrica firmados entre estos consumidores y los productores o comercializadores de renovables.

### Nuevos productos y servicios

Cesce ha seguido enriqueciendo su oferta de soluciones de crédito y de caución en 2021. Al buque insignia Máster Oro Integral y a otras coberturas a medida –Póliza Fácil, Quantum Servicios, Póliza Industrial, Máster Flexible, Póliza Verde y Póliza Clásica— se sumó un nuevo producto, la Póliza Emprende, al tiempo que se desarrollaba Factura Segura Exprés.

La nueva Póliza Emprende ayuda a las empresas de nueva creación a incrementar sus ventas, conso-

lidar su crecimiento económico e impulsar su proyección internacional. Así, les ofrece un completo paquete de servicios con descuentos del 30% en análisis de clientes y en las tarifas de cobertura sobre ventas a deudores.

En el marco de la paulatina digitalización del seguro de crédito prevista en su nuevo Plan Estratégico 2021-2024, Cesce desarrolló también un producto 100% digital: Factura Segura Exprés. Se trata del primer seguro de crédito digital planteado en el entorno *insurtech* y *fintech*

contra el impago de ventas a crédito sobre facturas individuales financiadas a través de plataformas de financiación, como es el caso de Borrox. Este producto está en el mercado desde febrero de 2022.

### **Excelencia operativa y digitalización de los procesos**

Para favorecer una contratación más rápida y con el máximo nivel de seguridad, Cesce migró parte de sus aplicaciones y datos a IBM Cloud. Este proceso permite a la compañía aprovechar las ventajas de una pla-

taforma en la nube flexible, segura y abierta; optimizar sus inversiones en infraestructura de la información y reforzar su plan de recuperación ante posibles desastres.

En diciembre de 2022, se produjo también el lanzamiento parcial de Cesnet Integral, una plataforma global, exclusiva para los clientes de Cesce, desde donde pueden gestionar sus pólizas, riesgos de impago y cobros de forma unificada. Así, los clientes tienen un mejor control de sus créditos comerciales y pueden prevenir situaciones de impago.

## **Nueva Api Market**



Con objeto de facilitar y simplificar la gestión del seguro de crédito a sus clientes, en febrero salió al mercado Api Market (<https://apimarket.cesce.es>). Se trata de un avanzado entorno de trabajo que aporta agilidad a todos los trámites del seguro, aporta información en tiempo real y aumenta el nivel de seguridad de las operaciones.

En Api Market se pueden encontrar todas las soluciones de Cesce para cubrir riesgos, tramitar siniestros, gestionar ventas, cobros y financiación. Además, ofrece acceso a un simulador totalmente gratuito de la solución Póliza Fácil y automatiza las gestiones derivadas de cada uno de los productos.



### 3.1.2. Nueva comunicación para nuevos tiempos

Los clientes son el centro de la actividad de Cesce desde hace 50 años. En 2021, la compañía quiso sintetizar su labor como garante del crecimiento de las empresas renovando por completo su identidad corporativa, en el marco del Plan Estratégico 2021-2024 “Transformándonos ante una nueva realidad”.

El nuevo logo simboliza un escalón, una subida de nivel, y va acompañado por el lema “Seguros de tu éxito”, poniendo así el foco en el cliente y dejando claro el objetivo de Cesce: promover el éxito de las empresas, independientemente de su tamaño.

A fin de reforzar el posicionamiento del grupo, destacar sus atributos diferenciales y subrayar sus capacidades, Cesce renovó todo su portafolio de marcas, activando la marca tanto de cara a los colaboradores como a los clientes.

Para llevar a cabo este rediseño de su imagen, confió en una agencia

de branding de talla internacional, Summa. Su revisión del sistema visual de la compañía permitirá maximizar el valor del portafolio de marcas, darles mayor visibilidad, optimizar su gestión y conectar mejor con los clientes internos.

Con objeto de facilitar la implantación de la marca, teniendo en cuenta la dispersión geográfica de las estructuras, se implantó un Centro de Marca, un espacio digital que recoge la guía corporativa y todos los archivos y documentos relacionados con la marca, el marketing y la comunicación de la compañía.

#### Colaboración omnicanal

La relación de Cesce con sus clientes es de total colaboración: mientras los clientes proporcionan datos sobre su negocio, ventas y cobros,

## Cesce renovó todo su portafolio de marcas para reforzar su posicionamiento

### Experiencia omnicanal

**cesnet**



**Plataforma CESNET**

La principal plataforma de gestión del seguro de Cesce.

**Centro Atención al Cliente**

Resolvió 124.960 consultas, 45% de clientes y 55% de agentes y mediadores. El 94% se resolvió en menos de 24 horas y el porcentaje de quejas se situó en sólo un 0,18% del total de consultas recibidas por vía telefónica.



**Red agencial**

Atención totalmente personalizada de la mano de expertos altamente comprometidos con la compañía.

**cesce | Api Market**

**NUEVO Api Market**

Una Open API, diseñada para aportar agilidad a los trámites ligados al seguro de crédito.



la empresa procesa esta información para encontrar nuevos clientes y minimizar sus riesgos. Esta transferencia de información se lleva a cabo por distintas vías para que el usuario pueda tener una experiencia omnicanal: la plataforma Cesnet, la red agencial, el Centro de Atención al Cliente y, ahora, el nuevo servicio Api Market.

En enero de 2021, Cesce habilitó un nuevo teléfono de atención

al cliente gratuito para atender a las consultas de sus usuarios, el 900 115 000.

### Apuesta por la comunicación online

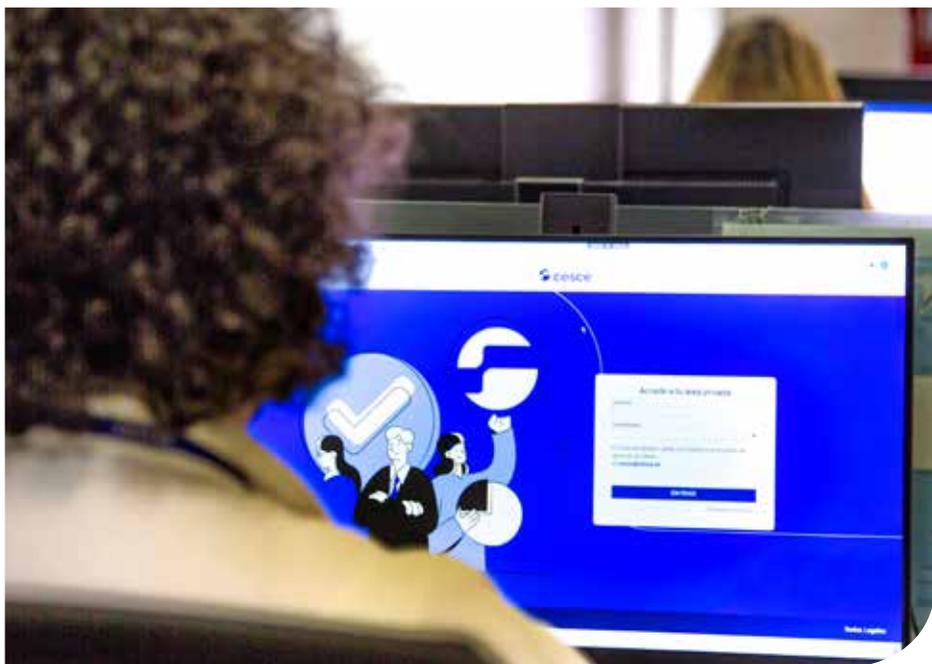
Cesce siguió apostando en 2021 por la comunicación online y las herramientas de marketing digital para aproximarse a sus clientes

- Nueva web corporativa, “Tan fácil como parece”. Con un nuevo dise-

ño y más fácil e intuitiva, la nueva página incorpora un práctico buscador de productos y servicios para que cada cliente encuentre la solución más adecuada a sus necesidades. Entre las novedades, está el acceso a los análisis e informes que elabora la Unidad de Riesgo País, entre ellos, las Claves de la Semana.

- **Panorama Internacional:** Los usuarios tienen acceso desde la web a esta histórica publicación anual, que en 2021 se centró en la elevada deuda global derivada de las medidas antipandemia y en estrategias de los principales *players* internacionales.
- **Blog “Asesores de pymes”:** Una publicación online atractiva destinada a las pequeñas y medianas empresas, con cientos de entradas útiles para el día a día.
- **Presencia en redes sociales:** En los últimos años, Cesce ha mantenido un papel destacado en las redes sociales, siendo una de las compañías con más seguidores del sector financiero-asegurador.

## DATOS REDES SOCIALES



### Actividad institucional

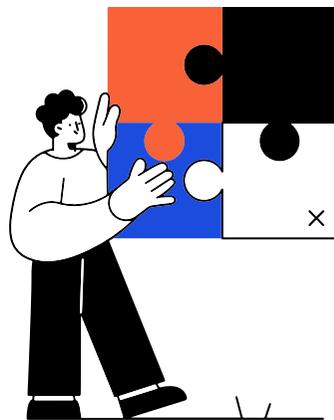
Cesce organiza múltiples eventos de carácter institucional, relacionados con el seguro comercial y la internacionalización, en los que mantiene contactos con las empresas. Durante el ejercicio 2021, el número se elevó a 97 eventos, algunos de ellos celebrados de forma online.

Al margen de estos encuentros con las pymes, la compañía estrechó sus lazos con otras instituciones para favorecer la formación y la información de las empresas. Es el caso del acuerdo firmado con el ICO para apoyar la internacionalización de las empresas españolas o el rubricado con el Real Instituto Elcano, por el que ambas instituciones cooperarán en la organización de actividades, encuentros, jornadas, intercambio de información y experiencias en materia internacional.

### 3.1.3. Satisfacción del cliente

En los últimos años, Cesce ha implantado procedimientos de escucha activa con una visión 360 grados, en la que están implicados tanto los

### Actividad institucional en cifras



clientes como los distribuidores y equipos internos. Esta estrategia le permite identificar puntos de mejora y ejecutar las acciones necesarias para aumentar la satisfacción del cliente.

Como resultado de las acciones emprendidas, la satisfacción de los clientes va aumentando año a año: el indicador Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad a una marca por el número de los clientes que la recomendarían, aumentó un 33% en 2021 con respecto al año anterior.

Los altos niveles de satisfacción se trasladan al negocio: la ratio de retención se mantiene muy elevado, por encima del 91% en el último año.

### Departamento de relaciones con el asegurado

**Dirección:**  
Velázquez, 74. 28001 Madrid  
**Teléfono:**  
900 115 000 / 91 423 48 71  
**Correo electrónico:**  
[relaciones.asegurado@cesce.es](mailto:relaciones.asegurado@cesce.es)

### 3.1.4. Protección del asegurado

En Cesce, el Departamento de Relaciones con el Asegurado es el encargado de la recepción, instrucción y tramitación de las quejas de los clientes. Para garantizar su autonomía, es independiente de las Áreas Técnicas y Comerciales de la empresa y su funcionamiento está regulado por un Reglamento de Relaciones con el Asegurado.

En el transcurso de 2021, se recibieron 95 reclamaciones por escrito, lo que supone un descenso del 30,5% con respecto a 2020. Estas reclamaciones fueron tramitadas con el siguiente resultado: 11 estimatorias a la reclamación presentada, 2 terminadas sin necesidad de dictar resolución y 82 desestimadas.

El plazo medio de respuesta ha sido de 17 días, inferior al máximo regulatorio de 60 días e inferior también al compromiso de Cesce de reducir los tiempos de respuesta de las reclamaciones a 30 días, en aras de mejorar la atención al cliente.

## 3.2. Cuidamos a nuestro equipo

La gestión de los recursos humanos siguió marcada por la pandemia de COVID-19. La extensión del teletrabajo como mejor medida para preservar la seguridad y salud de la plantilla llevó a Cesce a evolucionar sus formas de comunicación y formación. Así, implantó una nueva intranet corporativa, perfeccio-

nó el canal de comunicación específico para mandos “Tú compartes” y lanzó la plataforma de *e-learning* “Campus Cesce”.



### Líneas de trabajo en 2021

- Actualización del Protocolo de retorno, auditado por Aenor.
- Firma del “Preacuerdo Marco de Trabajo en materia de Trabajo a Distancia”.
- Apertura de la plataforma de *e-learning* “Campus Cesce”.
- Implantación de la nueva Intranet corporativa TnG+, con funcionalidades orientadas a la transformación digital.



### Retos para 2022

- Implantación de Escuela de idiomas.
- Regulación del teletrabajo en Cesce Portugal.
- Renovación del certificado EFR.
- Potenciación del grupo de jefes de unidad a través de iniciativas de formación y comunicación.

### 3.2.1. Empleo

La plantilla del grupo Cesce estaba formada, al término del ejercicio 2021, por 1.460 profesionales de distintos perfiles y nacionalidades, que desarrollan su labor en la aseguradora Cesce (29%), en el líder de información para empresas Informa D&B (37%), en la compañía tecnológica CTI (21%) y en sus respectivas filiales de Latinoamérica (13%).

A lo largo del capítulo, se detalla información sobre el empleo en la matriz Cesce.

#### Empleo en Cesce

Cesce contaba a 31 de diciembre

#### Cesce. Empleados por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres
Fijos	160	238
Temporales	13	8
Jornada Completa	173	246
Jornada parcial	0	1

#### Plantilla de Cesce (A 31 DE DICIEMBRE)

	2021	2020
<b>Cesce</b>	<b>419</b>	<b>433</b>
<b>Grupo CIAC*</b>	<b>188</b>	<b>178</b>
CESCEMEX	31	32
CESCE BRASIL	33	32
SECREX	51	48
SEGUREXPO	50	47
CESCE CHILE	23	19
<b>INFORMA D&amp;B</b>	<b>545</b>	<b>623</b>
INFORMA D&B	359	363
LOGALTY	-	75
INFORMA COLOMBIA	61	61
INFORMA PORTUGAL	125	124
<b>CTI</b>	<b>308</b>	<b>318</b>
<b>Total</b>	<b>1.460</b>	<b>1.522</b>

\*Los datos de Cesce incluyen España y Portugal

#### Diversidad en plantilla

	2021	2020
Número de empleados	419	433
Porcentaje de mujeres	58,71%	59,12%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos (directores y jefes de unidad)	41,27%	40,88%
Número de personas con alguna discapacidad en plantilla	8	7

con 419 empleados, 14 menos que en 2020. Durante el ejercicio, se produjeron 10 altas y 24 bajas, de las que 2 fueron despidos, situándose la tasa de rotación en el 4,23%. Por su pertenencia al sector público estatal, la “tasa de reposición” y el “cupos de contratación” depende de lo aprobado para la Administración Pública en los Presupuestos Generales del Estado.

Todos los empleados de Cesce trabajan a jornada completa y el 95% de la plantilla cuenta con un contrato indefinido.

#### Diversidad

El grupo Cesce valora la diversidad y experiencia de sus empleados como una de las principales razones de su éxito empresarial.

El esfuerzo permanente por retener el talento y ofrecer las mejores condiciones laborales posibles tiene su reflejo en la edad de los empleados: el 56,6% de los empleados tiene más de 50 años; el 41% tiene entre 30 y 49 años, y solo el 2,4% es menor de 30 años.

Más de la mitad de la plantilla está formada por mujeres, el 59%, con

246 mujeres y 173 hombres. Esta feminización de la plantilla tiene su reflejo también en los puestos directivos: el 41% están ocupados por mujeres.

Además, hay ocho personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía perfectamente integradas en la plantilla, una más que en 2020.

### 3.2.2. Política de Recursos Humanos

Cesce promueve entornos de trabajo igualitarios y saludables, exentos de discriminación, y proporciona oportunidades de desarrollo personal y profesional, tal y como se recoge en su Código Ético, en línea con los principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La gestión de los recursos humanos se realiza teniendo en cuenta los compromisos contemplados en el Código Ético y con una serie de políticas que han ido desarrollándose a lo largo de los años, que regulan diferentes aspectos de las relaciones laborales.

Destacan, entre ellas, la Política de Recursos Humanos, la Política de Tolerancia Cero ante Actos Discriminatorios, la Política de Prevención de Riesgos Laborales o, las más recientes, Política de Desconexión Digital y Teletrabajo y Política de Voluntariado Corporativo.

Todas estas políticas están a disposición de los empleados en la intranet corporativa.

#### Convenio colectivo

La plantilla de Cesce está cubierta por el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para entidades de Seguro, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo para el periodo 2020-2024, en lo que resulta de aplicación de acuerdo con el principio de jerarquía normativa como Sociedad Mercantil Estatal.

En España, todos los empleados de Cesce disponen de libre sindicación, de acuerdo con la Ley Orgánica 11/1985 de Libertad Sindical. Tras las elecciones de 2019, el Comité de Empresa del centro de trabajo de Madrid ha quedado constituido por 5 representantes de CC.OO, 5 de CGT y 3 de UGT.

#### Compromisos recíprocos de Cesce y sus empleados

- Contratación de personas abierta y objetiva.
- Promoción del desarrollo profesional mediante planes de formación.
- Retención del talento como un valor estratégico.
- “Tolerancia Cero” ante actos intimidatorios y discriminatorios.
- Respeto y corrección en las relaciones laborales.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Uso correcto y apropiado por parte de los empleados de los medios y recursos de la compañía.
- Evitar situaciones de conflicto de intereses.
- Colaboración de los empleados.
- Al cese de la relación con Cesce, no utilización de la información del grupo.

Cesce Portugal, por su parte, se encuentra adherida al Convenio Colectivo de Trabajo (Acordo Coletivo de Trabalho) suscrito por la Asociación Portuguesa de Aseguradoras y diversos sindicatos del sector. En esta sucursal, existe libre sindicación por parte de los trabajadores.

El 98,38% de la plantilla de España y Portugal se encuentra acogida a Convenio Colectivo.



### 3.2.3. Salud y seguridad

La pandemia de COVID-19 trajo consigo cambios profundos en la gestión de los recursos humanos para proteger la salud de sus empleados. El teletrabajo se impuso como mejor fórmula para contener la propagación del virus y se establecieron las pautas organizativas y técnicas necesarias para permitir un retorno seguro y escalonado, proporcionando a los empleados las medidas de protección individual necesarias (guantes, mascarillas, gel hidroalcohólico, etc.).

Estas medidas han recibido el “Certificado de protocolos de actuación frente a la COVID-19” que concede AENOR y han sido objeto de diferentes auditorías externas a lo largo del año, superadas satisfactoriamente.

#### Extensión del teletrabajo

El teletrabajo se mantuvo vigente en 2021 como modalidad híbrida y, en junio, se firmó el “Preacuerdo Marco de Trabajo a Distancia Regular” entre la empresa y los representantes de los trabajadores. Este preacuerdo, realizado sobre la base de los trabajos realizados previamente por el “Equipo de

Teletrabajo Cesce”, contiene las líneas básicas del mismo, como la vigencia, principios básicos, número de días, lugar, gastos y compensación económica y formalización del acuerdo, dotación al empleado, prevención de Riesgos Laborales, garantías sobre la confidencialidad, seguridad y protección de datos, así como la creación de una Comisión de Seguimiento e Interpretación del preacuerdo.

El 1 de septiembre de 2021 y previa publicación de la 3ª versión del Plan de Retorno, la plantilla retornó a las oficinas de manera presencial durante al menos dos mañanas a la semana, de forma que las tardes, aun tratándose de jornada partida, se realizan desde el domicilio. Así se evita el riesgo de contagio por comer en lugares públicos, se reducen los desplazamientos y se previene la interacción social fuera de las instalaciones.

#### Prevención de la enfermedad

Al margen de las medidas adoptadas para prevenir la COVID-19, Cesce cumple con la normativa vigente en prevención de riesgos laborales y sigue un Plan de Vigilancia de la Salud anual.

En la sede madrileña de Cesce, existe un Comité de Seguridad y Salud (CSSL) y un Comité de Dirección de Prevención, compuesto por el Director de RRHH y por los 3 miembros del CSSL que representan a la Compañía; asimismo se invita a las reuniones a la Técnico de Prevención de Cualtis.

En 2021 se han realizado múltiples reuniones extraordinarias con el CSSL, fundamentalmente con motivo de la COVID-19, superando las cuatro reuniones ordinarias de carácter trimestral.

#### Promoción de la salud

Históricamente y bajo el lema “Cesce, un valor saludable”, la compañía organiza distintas actividades para fomentar hábitos saludables y prevenir las enfermedades entre sus empleados. Durante el ejercicio

2021 se mantuvieron las siguientes campañas:

- Campaña de vacunación contra la gripe (*récord*, con 109 personas).
- Talleres sobre hábitos saludables.
- *Webinar* contra el cáncer con la Fundación Cris.

Desde 2019, Cesce cuenta con el sello Brain Caring People, otorgado por la Asociación Freno al Ictus, la principal causa de muerte entre las mujeres en España.

#### Absentismo y siniestralidad

Durante el ejercicio 2021, el absentismo de la plantilla se redujo en más de 3.500 horas, pasando de 23.694 horas en 2020 a 20.135 horas.

No se produjo ningún accidente laboral.

#### Tasa de absentismo y accidentalidad

	Hombres	Mujeres	Total
Absentismo <b>20.135 h y 51 minutos</b>	0,63%	2,03%	<b>2,66%</b>
Nº de accidentes	0	0	<b>0</b>

\*Cesce ESPAÑA

### 3.2.4. Gestión de la plantilla

El nuevo Plan Estratégico 2021-2024 “Transformándonos ante una nueva realidad” requiere de una organización más ágil, flexible y alineada con los objetivos corporativos. Por ello, la gestión de los recursos humanos en 2021 se centró en optimizar y facilitar la labor del equipo en un escenario de trabajo a distancia, que ha requerido un mayor esfuerzo para mantener la comunicación y formar al equipo.

La nueva estrategia, aprobada en diciembre de 2020, fue explicada en *streaming* en enero a los jefes de Unidad por el Comité Ejecutivo y, posteriormente, se publicó en la intranet corporativa un resumen del mismo. En septiembre se explicaron los avances de los primeros meses a toda la plantilla.

#### Comunicación interna

Mantener la comunicación y la interrelación entre el equipo fue precisamente uno de los grandes retos del ejercicio, en que se lanzó una nueva intranet corporativa y

se perfeccionó el canal de comunicación para directivos “Tú compartes”. Esta iniciativa se plasma en una *newsletter* con vídeos específicos de los temas más relevantes del momento, creados para fomentar el diálogo de los mandos con sus equipos y el conocimiento transversal del negocio.

#### Desarrollo profesional

Consciente de que el éxito de la organización sólo es posible con el desarrollo de las personas que lo integran, Cesce cuenta con una Herramienta Integral de Desarrollo profesional a disposición de los empleados, donde se evalúan las competencias corporativas, se identifica el talento, se comunica la movilidad y el desarrollo profesional y se establecen planes de desarrollo.

En 2021, Cesce dio un paso adelante en esta dirección, integrando en esta herramienta una nueva aplicación que permite a los empleados actualizar su Perfil Profesional, comunicando toda la información relativa a su trayectoria profesional, sus experiencias y formación y todo aquello que desee reflejar en su información profesional.

### Nueva intranet corporativa TnG+ “Todos en grupo”

Para facilitar la comunicación de la estrategia, objetivos y principales eventos de la compañía, Cesce ha desarrollado la nueva intranet corporativa TnG+ “Todos en grupo”. Esta plataforma, que se ha convertido en una herramienta esencial en el teletrabajo, tiene más funcionalidades que su versión anterior, potencia la personalización de contenidos y fomenta la interrelación entre los empleados. Con una nueva arquitectura de contenidos, TnG+ cuenta con espacios

específicos para la participación de empleados, concretamente para potenciar la innovación en la compañía, y con un buzón de sugerencias para recabar propuestas de la plantilla.

Técnicamente, es más robusta y segura, es accesible desde todo tipo de dispositivos y tiene un diseño más moderno y acorde con la nueva imagen de la empresa.



### Formación

El capital intelectual de Cesce se alimenta cada año con un Plan Anual de Formación, que abarca distintos conocimientos habilidades y competencias. Durante el ejercicio 2021, se han impartido en Cesce un total de 7.778 horas frente a las 7.640 horas de 2020 con la siguiente distribución:

- Directivos: 2.103,5 horas.
- Mandos Intermedios: 4.718,5 horas.
- Administrativos: 956 horas.

La principal novedad en 2021 en el área de formación fue el lanzamiento de la nueva plataforma de aprendizaje digital Campus Cesce.

### Conciliación de la vida profesional y personal

El modelo de gestión de Cesce promueve el equilibrio entre la vida personal y profesional. Bajo el lema “Cesce valora vida y trabajo” la compañía ha desarrollado un amplio abanico de normas relativas a la conciliación y medidas para hacerla posible, que han sido reconocidas con la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Entre los principales hitos del año en esta materia está la implantación del teletrabajo como política general de la compañía.

El teletrabajo, que comenzó en 2020 como medida para impedir la propagación de COVID-19, se ha normalizado y regularizado con el “Preacuerdo Marco de Trabajo en Mate-

### Campus Cesce, la nueva plataforma de e-learning

Una de las principales palancas de cambio para lograr los objetivos corporativos es la formación de los empleados. En 2021, la compañía dio un salto cualitativo en este ámbito con la implantación del Campus Cesce, la nueva Plataforma de formación *e-learning* del grupo, que permite a los profesionales desarrollar su potencial a través de cualquier dispositivo móvil, en cualquier momento y lugar.

Campus Cesce se integra en el Plan Anual de Formación y se organiza a través de diez Escuelas de aprendizaje vinculadas al negocio y como apoyo al Plan Estratégico, que integran cursos, conocimientos técnicos, transformación digital, competencias y habilidades, e impulso del Liderazgo, entre otros.

Con esta nueva plataforma, el trabajador se hace responsable de su propio desarrollo formativo, ya que todas las escuelas son abiertas y voluntarias, pudiendo

el empleado elegir las más acordes a su perfil y a sus intereses.

Campus Cesce ha sido seleccionado por Forética como iniciativa empresarial de alto impacto, en el marco del proyecto JOBS 2030-Futuro del Trabajo, orientado a apoyar y visibilizar la acción empresarial hacia un **Futuro de Trabajo** más sostenible y ético.

- Escuela del Seguro
- Escuela Digital/Innovación
- Escuela Comercial
- Escuela de Procesos/Eficiencia
- Escuela de Finanzas
- Escuela de Habilidades y Competencias
- Escuela Normativa / de Cumplimiento
- Escuela de Bienestar y Salud / Igualdad y Diversidad
- Escuela de Idiomas
- Escuela Cultural y de Acogida

### Media de horas de formación 2021

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	34,85	32,56	33,93
Cargos intermedios	19,36	20,08	19,74
Administrativos	8,89	9,59	9,47

\*Cesce ESPAÑA. No se disponen de datos de horas de Formación en la sucursal de Portugal

ria de Trabajo a Distancia” firmado por la empresa y los representantes de los trabajadores. En virtud de este acuerdo, la plantilla retomó el trabajo presencial, al menos dos mañanas a la semana.

En diciembre, se realizó una encuesta entre la plantilla para que cada empleado pudiera manifestar su interés en trabajar bajo esta modalidad híbrida cuando finalice la pandemia. En virtud del preacuerdo, en la encuesta se ofreció la posibilidad de elegir mobiliario para trabajar desde el domicilio.

Antes de la pandemia, Cesce ya contaba con una Política de Teletrabajo que preveía la implantación progresiva y voluntaria del teletrabajo. En febrero de 2020, en torno al 14% de la plantilla ya teletrabajaba uno o dos días a la semana. De hecho, en febrero de 2020, la compañía firmó el **Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad** impulsado por Fundación Más Familia, por el que 75 empresas se comprometieron con la extensión de una cultura de flexibilidad y teletrabajo.

### Políticas de conciliación

Además de las políticas relacionadas con el teletrabajo, la compañía cuenta con otras normativas en materia de conciliación y desconexión laboral:

- **Norma interna relativa a la jornada, tiempos de trabajo y control de presencia:** flexibilidad horaria y sistema de autocompensación diaria, semanal y mensual.
- **Política de Cesce en materia de desconexión digital:** respeto a los tiempos de descanso fuera de los tiempos de trabajo.

### Igualdad y no discriminación

Cesce está comprometida con la dignidad de las personas y promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La compañía



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 y que se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa.

En 2021, la compañía ha continuado apoyando la igualdad de la mujer tanto dentro como fuera de la empresa. Además de constituir la Comisión Negociadora para la firma del III Plan de Igualdad de Cesce y, además, puso en práctica las siguientes iniciativas:

- **Implicación en el proyecto “Más mujeres, mejores empresas”**, encaminado a favorecer una participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones del ámbito empresarial y económico.
- **Celebración del día de la mujer con el proyecto “Mujeres que iluminan 2.0”**, una publicación de difusión interna y externa, que apoya la necesidad de visibilizar la presencia femenina en todos los ám-

bitos del conocimiento.

- **Adhesión a la iniciativa #Dondeestánellas**, que promueve la presencia de mujeres en distintos foros. Así, 109 mujeres han participado en los eventos institucionales de la compañía, cifra que mejora la del año anterior.
- **Lucha contra la violencia de género**, apoyando la edición del Informe de la Fundación Adecco y lanzando un voluntariado para la integración laboral de las mujeres víctimas de malos tratos.
- **Premio a la Mujer Emprendedora** en zonas poco pobladas, en el marco de la Feria Presura.

### Discapacidad

En el ámbito de la discapacidad, Cesce ha ampliado las ventajas para aquellas personas con una discapacidad reconocida del 33% como mínimo: a la subvención de la prima del seguro médico para el empleado y sus familiares, se han sumado las plazas de garaje, el anticipo de tres meses de sueldo para la adecuación de sus domicilios a las necesidades especiales y la subvención parcial para la adquisición de equipos vinculados a la discapacidad, entre otros.

## 3.3. Contribuimos al progreso de nuestra comunidad

En su actividad como aseguradora comercial, Cesce ha contribuido a generar confianza en el tejido empresarial, lo que repercute positivamente en la sociedad. En su actividad como ECA, cabe destacar su gestión de la Línea aseguradora para créditos de circulante COVID-19, una de las iniciativas más relevantes para ayudar a las empresas con dificultades por la pandemia. Al margen de su negocio, ha continuado dedicando el 0,7% de sus beneficios a programas de acción social y ha elaborado una Política de Voluntariado Corporativo.



### Líneas de trabajo en 2021

- Gestión de la línea aseguradora para créditos de circulante COVID-19.
- Dedicar el 0,7% de sus beneficios a actividades de RSC.
- Elaboración de la Política de Voluntariado Corporativo.
- Respaldo a las iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.
- Desarrollo de iniciativas relacionadas con el emprendimiento femenino.



### Retos para 2022

- Analizar nuevos productos de negocio sostenibles.
- Continuación de las líneas de apoyo a salud, investigación y lucha con la desigualdad.
- Ampliación de las actividades de RSC a Latinoamérica.
- Potenciación del voluntariado presencial, si las circunstancias sanitarias lo permiten.

### 3.3.1. Valor distribuido a la sociedad

La buena evolución del negocio genera riqueza sobre la comunidad de forma directa, mediante el empleo, las compras a proveedores y el pago de impuestos, pero es sobre todo su actividad aseguradora la que más contribuye al desarrollo económico y social. Su actividad aseguradora impulsa el crecimiento de las empresas, dinamiza el sector exportador y posibilita la realización de proyectos que mejoran la calidad de vida en los países en vías de desarrollo.

#### Apoyo a las empresas afectadas por la pandemia

Desde el comienzo de la pandemia, la actividad de Cesce como agencia de crédito a la exportación se ha revelado esencial para ayudar a las empresas exportadoras afectadas por la pandemia. En marzo de 2020, se

lanzó la Línea Cesce COVID-19 con una dotación de 2.000 millones de euros para la cobertura de créditos de circulante destinados a empresas con dificultades económicas por los efectos de la pandemia. En mayo de 2021, se amplió el plazo para solicitar esta ayuda.

Al cierre del ejercicio, más de 1.500 empresas internacionalizadas se habían acogido ya a este programa de apoyo por cuenta del Estado. La mayoría de estas empresas eran pymes.

También la actividad por cuenta propia ha tenido repercusión en la comunidad, al impulsar el crecimiento de las empresas al asegurar el pago de sus intercambios comerciales. En épocas de incertidumbre como la actual, el apoyo de Cesce en los procesos de búsqueda de clientes, venta y cobro son especialmente importantes para las pymes, que no tienen los recursos suficientes para dedicar a estas actividades. Además, la compañía ha aumentado su contribución al dinamismo empresarial con el lanzamiento de la Póliza Emprende, que ofrece condiciones favorables para las nuevas empresas.

### 3.3.2. Acción social

Como en años anteriores, Cesce fijó un presupuesto igual al 0,7% de sus beneficios para actividades relacionadas con la responsabilidad social corporativa, 148.000 euros. El 89,5% se destinaron a entidades sin ánimo de lucro recogidas en la Ley 49/2002, muchas de ellas con dificultades para financiar sus proyectos como consecuencia de la pandemia.

Por este motivo, Cesce ha redoblado sus esfuerzos en aquellos proyectos de integración que luchan contra las desigualdades y favorecen la integración de la discapacidad, además de mantener su apoyo a otros proyectos relacionados con la salud, la cultura y el medio ambiente.

Paralelamente, se llevaron a cabo actividades de voluntariado, aunque la mayoría fueron voluntariados a distancia, con llamadas a personas ancianas y mentoring online para mujeres víctimas de violencia de género. También se impartió formación online a estudiantes pre-universitarios, como en el caso de la Fundación Créate y Unespa. Pese a la re-

ducción de los voluntariados debido a las circunstancias sanitarias, un 13% de la plantilla realizó voluntariado, con una dedicación total de 257 horas (horas por voluntario).

En el ámbito del voluntariado cabe destacar la presentación al Consejo de Administración de la nueva Política de Voluntariado Corporativo.



Para más información, ver capítulo los Ejes de la RSC

#### Latinoamérica

La pandemia de COVID-19 ha reducido las actividades sociales y medioambientales en las filiales de Latinoamérica, si bien todas las compañías han llevado a cabo iniciativas relacionadas con el medio am-

biente: reciclaje de residuos, ahorro energético, digitalización de expedientes, etc.

Entre los proyectos más destacados del año se encuentra la medición de la huella de carbono de alcance 1, 2 y 3 en Cesce (Chile).

En Cesce (México) sobresale la iniciativa “Limpia y recicla”, por la que se invitó a la plantilla a recolectar artículos y equipos electrónicos propios o de la empresa para reciclarlos. Gracias a esta iniciativa recibió el reconocimiento de Proambi como “empresa responsable.” También en México, los empleados decidieron colaborar con la Fundación para Ancianos Concepción Béistegui, IAP. Por cada peso donado por los trabajadores, la compañía donó otro tanto.

**Durante 2021, pese a la reducción de los voluntariados debido a las circunstancias sanitarias, un 13% de la plantilla realizó voluntariado, con una dedicación total de 257 horas**

## Proyectos desarrollados por Cesce en materia de integración

Organizador	Nombre	Proyecto	ODS	Foto
Cruz Roja La Palma	Ayuda por la crisis del volcán	18.000 €	ODS 10 – Reducción de las desigualdades	1
ACNUR	Prevención de la violencia de género a través de la educación femenina en campamentos de refugiados	4.000 €	ODS 4 – Educación de calidad ODS 10 – Reducción de las desigualdades	2
Banco de alimentos	Carretilla Aportación de campañas (mayo/navidad)	14.061 €	ODS 1 – Fin de la pobreza ODS 2 – Hambre 0	
AUCAVI	Respiros para las familias con niños autistas a su cargo	5.000 €	ODS 10 – Reducción de las desigualdades	3
Alepht-TEA	Oficina vida independiente para personas con autismo	5.000 €	ODS 10 – Reducción de las desigualdades	
Funlabor (Córdoba)	Integración laboral para personas con discapacidad intelectual	5.000 €	ODS 10 – Reducción de las desigualdades	4, 5



### Proyectos desarrollados por Cesce en materia de salud

Organizador	Nombre	Proyecto	ODS	Foto
Fundación CRIS contra el cáncer	Investigación cáncer infantil	10.000 €	ODS 3- Salud y bienestar	1, 2
	Investigación cáncer de páncreas	10.000 €		
Centro Estimulación Precoz (Sevilla)	Permitir que niños con discapacidad prosigan sus tratamientos después de haber cumplido 6 años.	9.000 €	ODS 3- Salud y bienestar ODS 10 – Reducción de las desigualdades	3
Menudos Corazones	Mantenimiento de las viviendas para familias de menores con cardiopatías congénitas	6.500 €	ODS 3 – Salud y bienestar	
AFAMSO	Apoyo a personas con alzhéimer	5.000 €	ODS 3 – Salud y bienestar	
AMES (Miastenia)	Continuación del apoyo a la investigación de la Dra. Cortés	3.000 €	ODS 3 – Salud y bienestar	



## Proyectos desarrollados por Cesce en materia de medio ambiente, animales y cultura

Organizador	Nombre	Proyecto	ODS
Huella de Carbono	Compensación	5.850 €	ODS 13 – Acción por el clima
WWF	“La hora del Planeta”	1.000 €	ODS 13 – Acción por el clima
Fundación a la Par	Alquiler de huertos ecológicos cultivados por personas con discapacidad	2.514 €	ODS 13 – Acción por el clima ODS 10 – Reducción de las desigualdades
Fundación SEUR	Recogida de tapones de plástico	-	ODS 13 – Acción por el clima ODS 3 – Salud y bienestar
Protectora ANAA	Construcción de gateras	4.000 €	ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres
Amigos de Serrablo	Reconstrucción tejado de la ermita de San Juan de Espierre	8.000 €	ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles
Feria Presura	Participación y entrega del “Premio a la Mejor Emprendedora Rural en Zonas Escasamente Pobladas”	10.500 €	ODS 5 – Igualdad de género ODS 11- Ciudades y comunidades sostenibles

## Proyectos de voluntariado

Organizador	Nombre	Proyecto	ODS
UNESPA	El riesgo y yo	1.600	ODS 4 – Educación de calidad
Adopta un abuelo	Acompañamiento telefónico a ancianos Cartas ancianos	1.800 € -	ODS 10 – Reducción de las desigualdades
Fundación Adecco	Mentoría a mujeres víctimas de violencia de género	5.626 €	ODS 5 – Igualdad de género
Fundación Créate	E-FP	5.000 €	ODS 4 – Educación de calidad

## Cuotas

Organizador	Nombre	Proyecto	ODS
	Cuota anual	5.100 €	
Forética	Clúster de Medio Ambiente	300 €	ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos
Pacto Mundial de Naciones Unidas	Cuota anual	2.400 €	ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

## 3.4. Impecabilidad con nuestros proveedores

La transparencia, la honestidad y el respeto escrupuloso a la legislación vigente son las claves de la relación de Cesce con sus proveedores. Su selección se lleva a cabo cumpliendo con las Instrucciones Internas de Contratación y la relación posterior es de cordialidad y respeto. En 2021, reforzó la aplicación de los principios de publicidad, transparencia y concurrencia con la realización de todas las contrataciones por Procedimiento Abierto mediante licitación electrónica.

La relación de Cesce con sus proveedores se rige por la ética, la transparencia y el respeto escrupuloso de la legalidad vigente. Su selección se lleva a cabo cumpliendo con las Instrucciones Internas de Procedimiento aplicables a la Adjudicación de Contratos.

Estas Instrucciones Internas se actualizaron tras la entrada en vigor de la Ley 9/2017 de 9 de marzo de



### Hitos en 2021

- Implantación de la licitación electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Estado que, unida a la firma electrónica de contratos, reducen la utilización de papel y las emisiones de CO<sub>2</sub> del transporte de documentación.



### Líneas de trabajo en 2021

- Seguir aplicando en la legislación vigente para los contratos del sector público y reforzar la apuesta por la sostenibilidad de la cadena de suministro.

2018 de Contratos del Sector Público y fueron aprobadas por el Consejo de Administración de la compañía el 20 de marzo de 2018, previo informe favorable de la Abogacía General del Estado. Posteriormente fueron aprobadas por los Consejos de Administración de las filiales de Cesce en España.

Periódicamente, cada área evalúa y lleva a cabo reuniones de seguimiento sobre los proveedores externos que prestan servicios.

### 3.4.1. Criterios de selección

En 2021, Cesce llevó a cabo todo el proceso de contratación de las adjudicaciones de bienes y servicio por Procedimiento Abierto mediante licitación electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Estado, lo cual refuerza la aplicación de los principios de publicidad, trans-

parencia y concurrencia que inspiran sus normas.

La compañía selecciona a sus proveedores conforme a criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos. Como compañía de capital mayoritariamente público que desarrolla una actividad de interés general, el régimen jurídico aplicable a la actividad contractual de la compañía es el contenido en los artículos 321 y 322 de la Ley de Contratos del Sector Público.

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

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

- El principio de publicidad, que exige que la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación pueda llegar a conocimiento de un número suficiente de los posibles interesados.
- 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.

Además de 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 la Compañía se actualiza de forma permanente en la página web ([www.cesce.es](http://www.cesce.es)) y a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

### Proceso de compra. Fases

1

Planificación de la adquisición (justificación de la necesidad de gastos, alcance y descripción, importe aproximado y plazos de suministro).

2

Licitación y selección del adjudicatario.

3

Firma del contrato.

4

Suministro del bien o servicio.

5

Evaluación continua y rectificaciones, en su caso.

6

Pago de la factura.

### 3.4.2. Exigencias en materia de RSC

Cesce incluye en los contratos de servicio de los proveedores 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 tiene 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, ISO14001:2015, ISO 50001:2011 y/o de la ISO /IEC 27001:2013 o similar, aunque este punto no resulta excluyente.

**Cesce incluye en los contratos de servicio de los proveedores cláusulas que exigen **respeto a los derechos laborales****

## 3.5. Creamos valor para nuestros accionistas

Cesce es una sociedad de capital mixto de mayoría estatal, en la que participan bancos y compañías de seguros. En un entorno complejo, marcado por las consecuencias económicas y sociales derivadas de la pandemia, demostró la resiliencia de su modelo de negocio y siguió generando valor a sus accionistas con el reparto de un dividendo de 20,89 millones de euros. Para adaptarse a la nueva realidad y mantener su histórico de rentabilidad, puso en marcha el Plan Estratégico 2021-2024, amplió su participación en Colombia y abrió nuevas expectativas de negocio al entrar en el accionariado de ATI (African Trade Insurance Agency).

El modelo de negocio de Cesce –basado en la innovación, la excelencia operativa, la internacionalización y la solidez técnica y financiera– volvió a demostrar su eficacia en circunstancias adversas en 2021. Los principales indicadores de negocio de Cesce mejoraron los niveles ob-



### Líneas de trabajo en 2021

- Puesta en marcha del Plan Estratégico 2021-2024, que impulsa el negocio por la combinación de crecimiento y eficiencia.



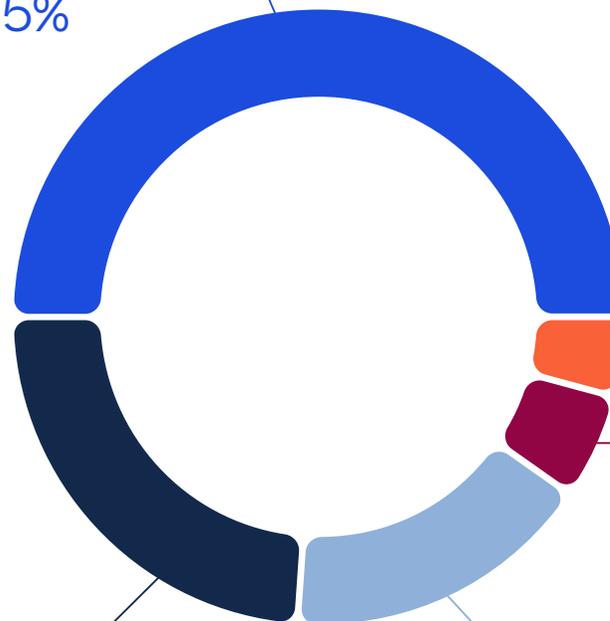
### Retos para 2022

- Seguir generando valor para sus accionistas mediante la consecución de los objetivos estratégicos.

### Composición accionarial

Estado Español  
50,25%

Compañías de Seguros  
3,90%



Banco Santander  
23,88%

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)  
16,30%

Otros bancos  
5,68%

jetivo previstos y el resultado neto se situó en 73,1 millones.

La generación de beneficios recurrentes de los últimos años ha permitido el reparto de dividendos a los accionistas. Así, la Junta General de Accionistas extraordinaria celebrada en enero aprobó la distribución de un dividendo de 10,32 millones de euros, con cargo a reservas voluntarias de libre disposición, equivalente al 33,3% de los beneficios después de impuestos de 2019 (30,96 millones de euros). En el mes de abril, la Junta General de Accionistas ordinaria, aprobó el reparto de un dividendo 10,57 millones de euros con cargo a cuenta de los beneficios del ejercicio 2020.

### Nuevo Plan Estratégico 2021-2024

En 2021 se puso en marcha el Plan Estratégico 2021-24, una nueva hoja de ruta bajo el lema “Transformándonos ante una nueva realidad” que tiene por objetivo cumplir la visión de Cesce con rentabilidad para los accionistas y con impacto positivo entre sus clientes y la sociedad.

El nuevo plan establece seis ejes de actuación:

- Desarrollo de productos innovadores y adaptados a los clientes.
- Transformación digital de productos, servicios y procesos.
- Apuesta por canales no expertos

y digitales, consolidando los tradicionales.

- Excelencia técnica y operativa: lograr calidad con eficiencia.
- Refuerzo de la presencia internacional para crecer y acompañar a los clientes.
- ECA más flexible, proactiva y mucho más conocida.

### Refuerzo de la presencia internacional

El Plan Estratégico de Cesce prevé el refuerzo de la presencia internacional, que incluye tanto la consolidación en Latinoamérica como la entrada en nuevos mercados.

En esta línea, el Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito, controlado por Cesce, se hizo con el 100% de las acciones de Segurexpo Colombia al tomar el 50,3% del capital que estaba en manos de Bancóldex y La Previsora. Segurexpo de Colombia posee una cuota mercado del 25% en los ramos de crédito y de caución.

### Entrada en África a través de ATI

Dentro de su estrategia como ECA (Export Credit Agency) para apoyar la internacionalización de la econo-

mía española, Cesce entró en el accionariado de la African Trade Insurance Agency (ATI), una aseguradora panafricana con sede en Kenia, con la que colaborará para identificar oportunidades de negocio y mitigar los riesgos derivados de las operaciones de empresas españolas en África.

Con más de 1.200 millones de habitantes, el continente africano ofrece muchas oportunidades de negocio para las empresas exportadoras, especialmente en sectores como la construcción, los transportes y las infraestructuras.

La incorporación a ATI supone un importante apoyo para la operativa de la cuenta del Estado gestionada por Cesce en el continente, porque aumenta la visibilidad del apoyo que brinda la compañía a sponsors y compradores africanos de bienes y servicios españoles.

## Objetivos prioritarios nuevo Plan Estratégico 2021-2024

### Crecimiento

Crece de forma sostenida y sostenible.



(Más información en el Informe Anual de Actividades)

### Eficiencia y excelencia

Mejorar la eficiencia sin sacrificar la excelencia.

### Orientación a cliente

Fidelizar a los clientes mediante la mejor experiencia.

# 4. Nuestro compromiso ambiental



---

4.1.  
**Avances en Cesce**

---

4.2.  
**Supervisión ambiental  
por cuenta del Estado**

---

## 4.1. Avances en Cesce

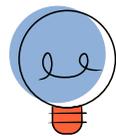
La gestión ambiental es una prioridad para Cesce. La compañía colabora con la preservación del planeta manteniendo un enfoque preventivo en sus instalaciones y tomando medidas que favorecen la reducción de los consumos y residuos. En 2021, además de calcular su huella de carbono, inició el proyecto de remodelación de la fachada de su sede que, una vez culmine en 2022, contribuirá a minimizar su impacto sobre el entorno mediante la mejora de su eficiencia energética.

Cesce se ha dotado con una Política de Calidad, Medio Ambiente y Energía y cuenta un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), por el que monitoriza la evolución de los indicadores ambientales de su sede e implementa mejoras en sus instalaciones, equipos y procesos, que suponen reducciones significativas de emisiones, consumos y residuos.



### Líneas de trabajo en 2021

- Proyecto de remodelación de la fachada de la sede para mejorar el aislamiento térmico del edificio y ahorrar en climatización y consumo eléctrico.
- Cálculo de la huella de carbono (alcance 1 y 2) y compensación de las emisiones.
- Lanzamiento de las nuevas Pólizas Verdes.

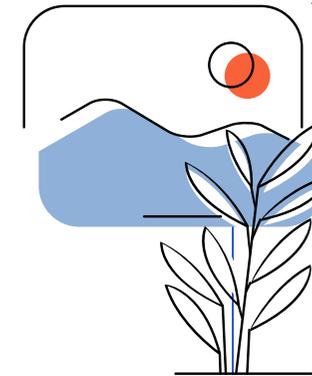


### Retos para 2022

- Ejecución de la reforma de la fachada de la sede central en Madrid.
- Adecuación de los espacios interiores.

### 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 incidencia directa e indirecta la organización.



La sede de la compañía cuenta con la certificación “Breeam® es En Uso”, con una calificación “excelente”, que evalúa las políticas, procedimientos y prácticas de gestión relacionadas con el funcionamiento del edificio, consumo de recursos clave (energía, agua...) e impacto ambiental del mismo (generación de residuos y carbono), y le asigna una calificación.

### Reducción de consumos y residuos

En 2021, se observa una rebaja de la mayoría de los consumos con respecto a 2020, si bien parte de la mejora se debe a que el grueso de la plantilla ha permanecido trabajando en remoto hasta septiembre y luego ha continuado teletrabajando tres días a la semana, mientras que el primer trimestre de 2020 fue totalmente presencial.

En cuanto a las emisiones de CO<sub>2</sub>, la sede de Cesce utiliza

electricidad procedente de fuentes renovables y, por tanto, no genera emisiones de gases de efecto invernadero por consumo eléctrico. No obstante, la utilización del gas en la climatización sí tendría efectos sobre el Cambio Climático. Este consumo se vio incrementado durante el ejercicio, ya que el edificio se mantiene climatizado aunque acudan a trabajar menos empleados.

Tanto los residuos peligrosos como los eléctricos y electrónicos se entregan a proveedores y gestores especializados para su correcto reciclaje.

### Medición de la huella de carbono

Lo que no se mide no se mejora. Por eso, la compañía sigue el programa “Cesce emisiones cero”, por el que mide su huella de carbono y comprueba su evolución a lo largo de los años.

En 2021, calculó la huella de carbono de su sede central para el alcance 1 (calderas y vehículos propiedad de la empresa) y alcance 2 (electricidad y refrigeración), siguiendo la

metodología de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC). Además, compensó sus emisiones mediante la adquisición de derechos de absorción de CO<sub>2</sub>.

A raíz de esta iniciativa, la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) ha otorgado a Cesce el triple sello Calculo, Reduzco y Compenso por segundo año consecutivo.

### Datos de Cesce (SEDE DE VELÁZQUEZ 74)

	2021	2020
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	1,49	2,19
Consumo de papel (kg/empleado)	3,24	5,59
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.082,56	1.129,62
Consumo de gas natural (m <sup>3</sup> /empleado)	72,78	59,84
Reciclaje de papel (kg)	7.550	9.805

### Emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> (T CO<sub>2</sub>EQ)

		2021	2020
Alcance 1	Gas natural	44,97	40,42
	Vehículos de empresa	109,38	92,81
	Gases fluorados	0,00	10,37
<b>Total alcance 1</b>		<b>154,35</b>	<b>143,60</b>
Alcance 2	Electricidad	0,00	0,00
<b>Total alcance 1+2</b>		<b>154,35</b>	<b>143,60</b>

\*Calculado de acuerdo con la Calculadora de la Oficina Española de Cambio Climático. Este dato es provisional, ya que todavía la OECC no ha publicado los factores de conversión para 2021.

- **Sello Calculo:** cálculo de las toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas (144 Tm de CO<sub>2</sub>), frente a las 223 Tm/CO<sub>2</sub> de 2019.
- **Sello Reduzco:** comparación de las emisiones de 2017 a 2019 frente a las emitidas entre 2018 y 2020, con una reducción efectiva del 16%.
- **Sello Compenso:** Renovación de los derechos de absorción de CO<sub>2</sub> del proyecto de repoblación con plantas autóctonas “Absorbemos CO<sub>2</sub> en Ejulve” para compensar su huella de carbono de 2020. Este proyecto tiene también un impacto social, pues la reforestación en zonas rurales y despobladas, como Teruel, permite la creación de empleo en estas áreas (ODS 10).

### Concienciación de los empleados

Cesce desarrolla campañas internas entre sus empleados para la reducción de consumos de papel, agua y especialmente plásticos, así como de recogida de tapones de plástico que se donan a la Fundación Seur.

Los avances conseguidos en estas materias se publicitan a través de la intranet corporativa, el blog de RSC

“Hacemos valor responsable” y los comunicados de prensa.

### Próxima adecuación de los espacios interiores

Coincidiendo en el tiempo con el acondicionamiento de la fachada, está previsto adecuar los espacios interiores del edificio para transformarlos en un modelo de trabajo más eficiente, conocido comúnmente como *activity-based workplace* o espacio de trabajo basado en la actividad.

Algunas de las claves del proyecto impactarán positivamente sobre el medio ambiente:

- Cambio de toda la iluminación a tecnología LED, lo que implicará una reducción del consumo eléctrico.
- Espacios de trabajo abiertos, sin despachos, y ubicados hacia la parte exterior del edificio con lo que se ganará en iluminación natural, reduciéndose el consumo de energía asociado a la iluminación.
- Tecnología, innovación y política de mesas limpias. Ambos factores contribuirán a la reducción del consumo de papel.
- Zonas de trabajo con elementos biofílicos, incluyendo zonas vegetales.

### A la vanguardia de los edificios ecoeficientes

A lo largo de 2021, Cesce desarrolló el proyecto técnico para la remodelación de la fachada exterior del edificio de su sede central de Madrid, en la calle Velázquez 74. Como consecuencia de esta remodelación, la sede corporativa de Cesce se situará a la vanguardia de los edificios ecoeficientes.

#### El proyecto comprende las siguientes mejoras:

- Instalación de un vidrio doble con un buen factor solar. El objetivo es reducir las ganancias o pérdidas de calor a la mitad, ahorrando, por tanto, en calefacción/aire acondicionado.
- Sustitución de los parasoles opacos de chapa por vidrios con protección solar. Se consigue así filtrar la radiación solar sin recalentar el aire que circula por la doble piel, reduciendo así la transmisión de frío/calor al interior. Al mismo tiempo, se gana luz natural y, por tanto, se reduce el consumo de energía asociado a la iluminación.



Imagen del proyecto técnico de la fachada de la sede central de Cesce en Madrid.

- Instalación de parasoles de vidrios fotovoltaicos para generar energía limpia, con una potencia total instalada de 31,8 kWp.

Estas mejoras redundarán en un importante ahorro energético, que podría alcanzar el 15%, del cual en torno a un 7% correspondería a la climatización al evitar las pérdidas de energía a través de la fachada, y el 8% restante a la generación eléctrica procedente de los vidrios fotovoltaicos.

Las obras se iniciarán en el tercer trimestre de 2022 y está previsto su finalización en el primer trimestre de 2023.

Estas mejoras redundarán en un importante **ahorro energético**, que podría alcanzar el 15%

## 4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado

En su labor como aseguradora por cuenta del Estado, Cesce evalúa el impacto ambiental de los proyectos para los que se solicita cobertura y ofrece condiciones ventajosas a los proyectos que contribuyen a combatir el cambio climático y los de aguas. En 2021, lanzó formalmente las Pólizas Verdes, programa que mejora las condiciones financieras y de elegibilidad de estos proyectos.

Los proyectos que solicitan la cobertura del Estado español pueden plantear riesgos de tipo ambiental o social para las comunidades donde se ejecutan. Por ello, Cesce analiza todas las operaciones y clasifica las que superan los 10 millones de euros en cuatro grupos –categorías de la A hasta la C y “no proyectos” (exportaciones de bienes o servicios)–, determinados en función de la severidad de sus perjuicios sociales y medioambientales; siendo los de la categoría A los que podrían

tener impactos más negativos y C los que menos. Dependiendo del resultado de este análisis, acepta o no la cobertura, o lo hace condicionada a ciertas obligaciones.

El objetivo es asegurar que los proyectos, además de cumplir con la legislación local, cumplen los estándares internacionales (IFC Performance Standards y las Environmental, Health and Safety Guidelines del Grupo Banco Mundial, entre otros). En esta labor, cuenta con la colaboración de consultores independientes que acreditan, me-



### Proyectos por cuenta del Estado clasificados como categoría A o B que se han convertido en póliza en 2020

Nombre del proyecto	País	Sector	Estándares medioambientales	Categoría
Proyecto de rehabilitación y asfaltado de tres tramos de carretera y construcción de un puente sobre el Lago Toho	Benín	Infraestructura y obra civil	IFC Performance Standards	A

## Las nuevas Pólizas Verdes mejoran las condiciones para aquellas empresas que contribuyen a preservar el planeta

### Nuevas Pólizas Verdes

Cesce está adaptando sus coberturas para promover la actividad de las empresas españolas en sectores considerados 'verdes'.

En 2021, lanzó formalmente las Pólizas Verdes por cuenta del Estado, que mejoran las condiciones que ofrece en proyectos de internacionalización, verdes, con arreglo a la taxonomía de la UE o al Anexo IV del Consenso de la OCDE.

Estos proyectos se beneficiarán de un tratamiento prioritario en las operaciones de Crédito Com-

prador, Crédito Suministrador y Seguro de obras, así como de la bonificación del precio de las coberturas y la devolución de gastos de estudio a la firma de las pólizas.

### Proyectos de cambio climático y aguas

Cesce viene ofreciendo desde hace años condiciones de financiación más beneficiosas que las estipuladas para la generalidad de operaciones para los proyectos de mitigación del cambio climático o de aguas, en el marco del Anexo IV del Consenso OCDE.

dianante visitas periódicas y diagnósticos, el alineamiento del proyecto con estos estándares.

Para realizar estas evaluaciones, Cesce sigue los procedimientos establecidos en la Recomendación de la OCDE sobre Enfoques Comunes para el Crédito a la Exportación con Apoyo Oficial y la Evaluación Social y Medioambiental.

Como parte de la política de evaluación ambiental de operaciones, publica cada año información sobre los proyectos Categoría A y B que se han convertido en pólizas. Esta información incluye los principales aspectos sociales y medioambientales evaluados, los estándares internacionales utilizados o el tipo de documentación analizada.

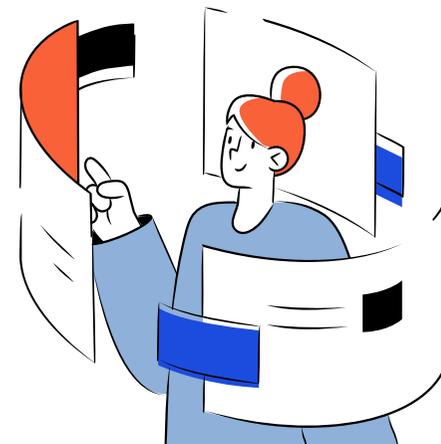
### Pólizas para contratos entre consumidores electrointensivos y productores de renovables

Cesce activó en 2021 sus pólizas por cuenta del Estado para contratos de consumidores electrointensivos. La aseguradora cubrirá el impago de aquellos contratos de compraventa de una duración mínima de 5 años

y máximo de 20 con generadoras o comercializadoras de energía de origen renovable, a través del Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electrointensivas (FERGEI). La dotación inicial prevista para este fondo es de 200 millones de euros.

Para los tres primeros años de actividad de este nuevo programa, el riesgo asumido por Cesce podrá alcanzar hasta un máximo de 600 millones de euros.

Estas pólizas promueven el desarrollo de nuevos proyectos de generación renovable, al facilitar la financiación de las inversiones y reducir el coste final para los consumidores, contribuyendo así a la consecución de los objetivos de descarbonización y transición energética establecidos en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030.



# 5. Gobierno Corporativo



---

5.1.  
**Modelo de Gobierno  
Corporativo**

---

5.2.  
**Órganos de Gobierno**

---

5.3.  
**Marco ético**

---

5.4.  
**Gestión de riesgos**

---

## 5.1. Modelo de Gobierno Corporativo

El modelo de Gobierno Corporativo de Cesce es sólido, eficaz y cumple los más exigentes estándares internacionales. Sustentado en los valores éticos que han guiado al grupo en sus 50 años de historia, está diseñado para garantizar el cumplimiento de la legalidad, asegurar la sostenibilidad del grupo a largo plazo y armonizar los intereses de la empresa con sus grupos de interés.

El gobierno de Cesce se inspira en los principios y valores reflejados en su Código Ético y se articula con un marco normativo interno, formado por los Estatutos Sociales y los Reglamentos de sus órganos de Gobierno, así como distintas políticas, normas y procedimientos que rigen su ac-

tuación. Estas normas se actualizan y amplían constantemente conforme a la evolución de la legislación y a la orientación estratégica de Cesce.

En 2021 se modificaron los Estatutos Sociales para asumir el mandato de cubrir, por cuenta del Estado, los riesgos de insolvencia derivados de la adquisición, a medio y largo plazo, de energía eléctrica por parte de consumidores electrointensivos.

En el ámbito de la RSC, se presentó al Consejo de Administración su Política de Voluntariado Corporativo, que perfecciona y completa la Política de Responsabilidad Social Corporativa.

En 2021 se modificaron los Estatutos para incluir la cobertura, **por cuenta del Estado**, de los riesgos de insolvencia de los consumidores electrointensivos



## 5.2. Órganos de Gobierno

Cesce está regida y administrada por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Cuenta asimismo con un Comité Ejecutivo y un Comité de Dirección que asesoran al Presidente en aquellas cuestiones relevantes para el funcionamiento de la entidad.

### 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 ges-

ción del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio 2021, se celebraron dos juntas de accionistas: el 26 de enero y el 27 de abril.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de enero aprobó la distribución de un dividendo de 10,3 millones de euros equivalente al 33,3% de los beneficios después de impuestos de 2019 (30,96 millones de euros), y la modificación de los Estatutos para asumir la cobertura por cuenta del Estado de los riesgos de insolvencia derivados de la adquisición, a medio y largo plazo, de energía eléctrica por parte de consumidores electrointensivos.

La Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril, además de aprobar las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de la compañía, decidió sobre la aplicación de resultados del ejercicio 2020, incluido el acuerdo sobre la distribución de un dividendo de 10,57 millones de euros a cuenta del ejercicio 2020.

### 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 la capacidad, formación académica, aptitud y honorabilidad adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

De los 14 consejeros, 12 son dominicales y 2 son independientes. En

cuanto a su diversidad de género, en el Consejo hay 7 mujeres y 8 hombres, incluido el Presidente.

El Consejo de Administración se reunió en 12 ocasiones en el año 2021.

### 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 financiera y no financiera que elabora la compañía. Es completa, clara y fiable. Asimismo, informa al Consejo y a la Junta General de Accionistas sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer.

- **Comisión de Riesgos Empresariales**

Formada por tres consejeros, propone al Consejo la aprobación y/o revisión de la política y sistemas de

Durante el ejercicio 2021, se celebraron **dos juntas de accionistas**: el 26 de enero y el 27 de abril

riesgos, el establecimiento del apetito de riesgos, así como la verificación del cumplimiento normativo, entre otras funciones.

• **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 y cada quince días de forma presencial.

• **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.

**5.2.3. Comité Ejecutivo / Comité de Dirección**

El Comité Ejecutivo es el órgano de coordinación permanente en el que participan los responsables de cada Dirección o Unidades vinculadas con la Presidencia. Está formado por el Presidente y el equipo de Alta Dirección y se reúne una vez por semana. En 2021 se celebraron 28 reuniones del Comité Ejecutivo. Existe, además, un Comité de Dirección, compuesto por los miembros del Comité Ejecutivo y los representantes de otras seis áreas de la compañía, que se reúne una vez al mes habiéndose reunido en el año 2021 en 12 ocasiones.

Entre las competencias del Comité Ejecutivo y del Comité de Dirección está el asesoramiento al Presidente Ejecutivo y la valoración de aquellas cuestiones que sean relevantes o necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, entre las que cabe destacar: el análisis de los documentos e informes que deban ser elevados al Consejo de Administración, a la Junta de Accionistas o a las Autoridades de

Supervisión; y asuntos e iniciativas horizontales (RR.HH., Informática, Calidad, entre otras) que puedan afectar al conjunto de la compañía.

**5.2.4. Política de remuneración a consejeros y directivos**

De acuerdo con sus estatutos, 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.

No perciben dietas los consejeros que tienen la consideración de Alto Cargo en las entidades en las que respectivamente prestan sus servicios, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

**Retribución de consejeros y directivos (EN EUROS)**

Retribución consejeros	11.994 euros brutos anuales por consejero más 1.520 euros brutos anuales para los miembros de la Comisión de Auditoría. El Presidente Ejecutivo de Cesce es miembro del Consejo, si bien las dietas que le corresponden se ingresan en la Dirección General del Tesoro.	
	<b>Total</b>	<b>86.698</b>
Retribución fija media directivos	Hombres	91.401
	Mujeres	80.006
Retribución variable media directivos	<b>10.757 euros</b>	

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

D.	<b>Fernando Salazar Palma</b> Presidente Ejecutivo de Cesce	Presidente	D.	<b>Mariano Olmeda Sarrión</b> Grupo Santander, S.A.	Consejero dominical
D.	<b>Alfonso Trapero López</b> Vocal Asesor de Empresas Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales Ministerio de Hacienda	Consejero dominical	D. <sup>a</sup>	<b>Marta Valero San Paulo</b> Subdirectora General de Fomento Financiero de la Internacionalización Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Consejera dominical
D.	<b>Álvaro Aresti Aldasoro</b> Presidente de distrito Castellana Norte (DCN)	Consejero dominical	D.	<b>Miguel Antonio Tiana Álvarez</b> Subdirector General de Economía y Financiación Internacional Secretaría General de Gestión de la Deuda Externa y la Financiación Exterior Ministerio de Economía y Empresa	Consejero dominical
D. <sup>a</sup>	<b>Ana Robles González</b> Directora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	Consejera dominical	D. <sup>a</sup>	<b>Verónica Samper Merino</b> Subdirectora General Subdirección General de Política Comercial con Asia, Europa no Unión Europea y Oceanía Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Consejera dominical
D.	<b>Enrique Migoya Peláez</b> Managing Director Equity Holdings - Strategy & M&A Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Consejero dominical	D.	<b>Jaime Lionel de Orueta Carvallo</b> Economista	Consejero independiente
D. <sup>a</sup>	<b>Eva Bueno Velayos</b> Global Head Cash Management. Corporate & Investment Banking Grupo Santander	Consejera dominical	D. <sup>a</sup>	<b>Laura Pilar Duque Santamaría</b> Subdirectora General de Cumplimiento y Legal Mutualidad General de la Abogacía	Consejera independiente
D.	<b>Jaime Ybarra Loring</b> Director General de Banca Mayorista Grupo Santander	Consejero dominical	D.	<b>Miguel Pardo González</b> Abogado del Estado Dirección General del Patrimonio del Estado Ministerio de Hacienda	Secretario no consejero
D. <sup>a</sup>	<b>Ana Esmeralda Martínez Sáez</b> Directora General de Diplomacia Económica Ministerio de Asuntos Exteriores, U.E. y Cooperación	Consejera dominical	D. <sup>a</sup>	<b>Marta Silva de Lapuerta</b> Secretario General de Cesce	Vicesecretario no consejero

## COMITÉ EJECUTIVO/ COMITÉ DE DIRECCIÓN

Comité de Dirección	Comité Ejecutivo	D. <b>Fernando Salazar Palma</b> Presidente Ejecutivo
		D <sup>a</sup> . <b>Beatriz Reguero Naredo</b> Directora Área de Cuenta del Estado
		D. <b>Manuel Fernando Antunes Alves</b> Director Área de Operaciones
		D. <b>Juan María Sainz Muñoz</b> Consejero Delegado de Informa
		D <sup>a</sup> . <b>Marta Silva de Lapuerta</b> Secretaria General
		D <sup>a</sup> . <b>Rosa Lis de Miguel</b> Directora Financiera
		D. <b>Carlos de Benito Álvarez</b> Director de Recursos Humanos
		D. <b>Karim Kaidi Ruiz</b> Director de Sistemas y Organización
		D. <b>José Manuel Val López</b> Director de la Unidad de Riesgos Empresariales *
	D <sup>a</sup> . <b>Carmen Vara Martín</b> Directora de Operaciones por Cuenta del Estado	
	D. <b>Ricardo Santamaría Burgos</b> Director de Riesgo País y Gestión de Deuda	
	D. <b>Pedro Regata Cuesta</b> Director en la D. Técnica	
	D. <b>Alejandro Gandía Alapont</b> Director Comercial Iberia	
	D. <b>Jesús Urdangaray López</b> Director de Filiales	
	D <sup>a</sup> . <b>Henar Pinilla Nieto</b> Directora de Tecnología	
	D. <b>Jaime de Miguel Muñoz</b> Director de Asesoría Jurídica	
	D. <b>Carlos Cabrera Calvache</b> Jefe de Unidad de Marketing, Relaciones Institucionales e Identidad Corporativa	



El **Comité Ejecutivo** es el órgano de coordinación permanente en el que participan los responsables de cada Dirección

\* José Manuel Val López dejó el puesto de Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales en enero de 2022 y fue sustituido por **Carlota Carnal**

## 5.3. Marco ético

La ética es el sostén de la actuación de Cesce. Sus integrantes comparten unos principios y valores corporativos, que son la base de la toma de decisiones y de la relación con sus grupos de interés. Esta ética común se recoge y desarrolla en el Código Ético, un marco normativo en el que se reconoce su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, así como con los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción.

### 5.3.1. Código Ético

Más allá de la observancia de la legalidad, Cesce promueve un comportamiento ético a través de una normativa interna propia, encabezada por su Código Ético. En esta norma se definen y desarrollan los estándares que deben aplicarse en las actividades del grupo y las pautas exigibles en la relación con sus *stakeholders*.



El Código Ético se encuentra disponible en la web corporativa y sirve de guía de actuación a consejeros, directivos, empleados y trabajadores de todas las compañías que forman el grupo Cesce. Su incumplimiento da lugar a la aplicación de sanciones.

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

criterios y pautas del Código Ético. Se ocupan, asimismo, de 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.

## Canal de Denuncias

Todas las personas o colectivos que tienen relación con Cesce, así como cualquier ciudadano, pueden informar acerca de incumplimientos relacionados con los principios y valores del grupo a través del Canal de Denuncias: [canal.denuncias@grupocesce.es](mailto:canal.denuncias@grupocesce.es).

Este canal acepta denuncias anónimas, en las que no consten datos de identificación del denunciante, comprometiéndose a investigar la denuncia con las mismas garantías de prudencia, proporcionalidad y confidencialidad que el resto.

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 y páginas webs respectivas.

En 2021, se produjo una denuncia anónima a través del Canal de Denuncias relativa a un asegurado que, tras su estudio, ha sido archivada.

## 5.3.2. Compromiso con los Derechos Humanos

Cesce respeta, protege y promueve los Derechos Humanos dentro de su ámbito de influencia y comprueba que en los proyectos a los que presta apoyo oficial se garantizan los Derechos Humanos a través de la evaluación social de las operaciones aseguradas.

Los aspectos evaluados son fundamentalmente aquellos contemplados en los estándares internacionales que las Agencias de Crédito utilizan como referencia para el análisis de sus operaciones:

- Las **Safeguards Policies del Banco Mundial** incluyen los siguientes aspectos sociales: Poblaciones Indígenas (OP 4.10), Bienes Culturales (OP 4.11), Reasentamiento Involuntario (OP 4.12) y Áreas en Conflicto (OP 7.60).
- Los **Performance Standards del IFC** (Internacional Finance Corporation) incluyen, además de los anteriores, condiciones laborales y de trabajo (trabajos forzados, ex-

plotación infantil, discriminación, seguridad e higiene, etc.). Estos estándares se aplican a grandes proyectos, operaciones estructuradas y *project finance*.

## 5.3.3. Política anticorrupción

Cesce está comprometida con la lucha anticorrupción. En su actividad como aseguradora privada, cuenta con políticas de gestión del fraude en todas sus formas, incluido el soborno y la extorsión. En su labor como ECA, en línea con la Recomendación OCDE Anticorrupción, controla y persigue la corrupción asociada a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado y, en caso de sospecha fundada de soborno, 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 informa de su política y sensibiliza sobre la importancia de prevenir la corrupción a través de la página web y las comunicaciones con los asegurados e intervinientes de las pólizas. 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 2021, envió un formulario a 12 de sus principales exportadores, en términos de suma asegurada, solicitando información sobre sus sistemas de prevención y control de la corrupción.

## Lucha contra el fraude

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 impac-

to y evitar la ocurrencia de fraudes futuros. Así, 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.

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 el área de Control Interno, en el que participan las Unidades clave en la prevención y detección 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 2021 el Comité Ejecutivo de Fraude ha analizado 93 expedientes, tomando decisiones sobre 1.602 empresas. El origen de las alertas es principalmente los servicios de Cesce.

Para evitar el fraude, existen también procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones en las que participen sociedades incluidas en otras operaciones previamente clasificadas como fraudulentas.

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.

El Comité Ejecutivo de Fraude ha analizado **93 expedientes**, tomando decisiones sobre **1.602 empresas**



## 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. A principios de 2020, finalizó la implantación de la herramienta global (GRC Suite), que permite gestionar la incertidumbre a la que se enfrenta la Compañía a través de una gestión integrada y flexible de los riesgos.

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.

El Consejo de Administración de Cesce establece los principios generales que definen el perfil de riesgos objetivos, aprueba las políticas de control y gestión de los riesgos y hace un seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control de los riesgos.

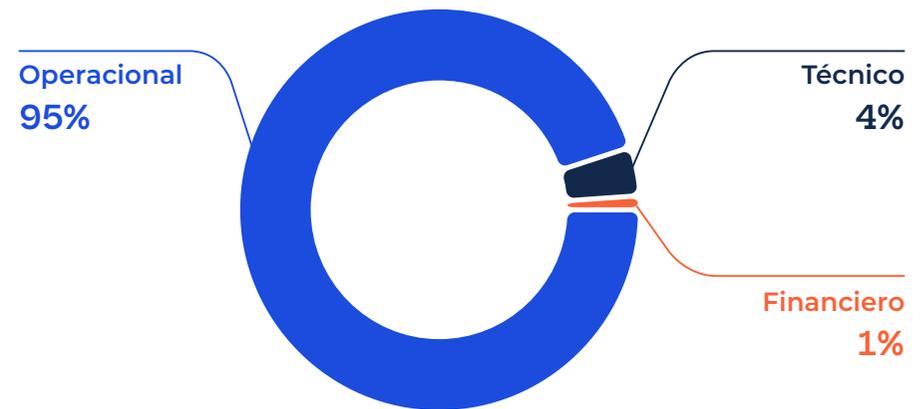
De acuerdo con su tipología, los diferentes tipos de riesgos se pueden clasificar en las siguientes categorías: normativo, técnico, financiero y operacional.

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.

En 2021, se han incluido en este mapa 194 riesgos (localizados 408 veces), representando el riesgo operacional el 95%. Dentro del riesgo

operacional, el riesgo reputacional representa un 1% y los riesgos financieros y técnicos representan el 1% y el 4% respectivamente.

### Tipos de riesgo



	Número de riesgos	Ponderación media inherente	Ponderación media residual	Clasificación del riesgo
Financiero	4	19,13	9,40	Moderado
Operacional	389	10,40	4,08	Bajo
Técnico	15	14,16	5,85	Moderado
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>10,60</b>	<b>4,20</b>	<b>Bajo</b>



### 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 dicho riesgo tuviera en la compañía. El análisis de riesgos ha dado como resultado una clasificación de Riesgo Bajo.

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 comienzos de 2020, finalizó la implantación de la herramienta global para la gestión del riesgo (GRC Suite), herramienta puntera que ha permitido automatizar todo el modelo de control de riesgos, integrando la gestión de Control Interno, Cumplimiento Normativo, Delitos Penales, GDPR y Auditoría Interna.

A lo largo del ejercicio, se ha trabajado en la integración del modelo de Control Interno de las compañías del grupo en la herramienta corporativa, y se espera su completa integración, evaluación y funcionamiento en el 2022.

### 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 trata de resumir el desempeño social, ambiental y de buen gobierno en el año 2021 y su contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Su elaboración se ha realizado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y siguiendo la política de *reporting* de Global Compact.

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 di-

versidad 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 centra su atención en las actividades realizadas por Cesce y, puntualmente, da información del desempeño de las filiales latinoamericanas.

Para completar esta información, Cesce publica además un Informe de Actividades disponible en la web corporativa [www.cesce.es](http://www.cesce.es), que se acompaña de las Cuentas Anuales Consolidadas y de las Cuentas Anuales Individuales correspondientes al ejercicio 2021. En el Estado de Información no Financiera anexo a las cuentas anuales, se ofrece información pormenorizada sobre aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno del grupo.

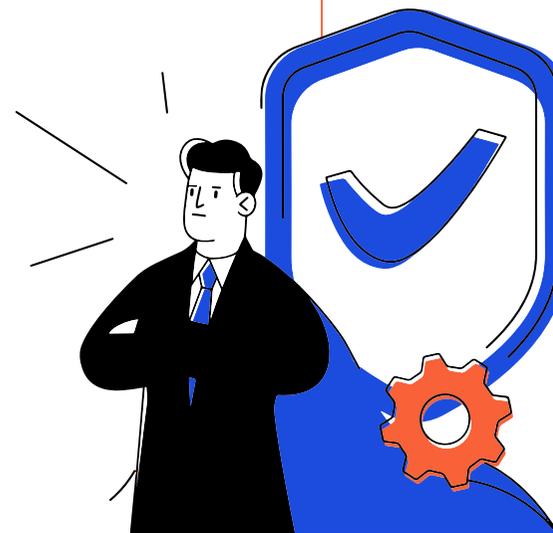
### Principios para la elaboración de este informe

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

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

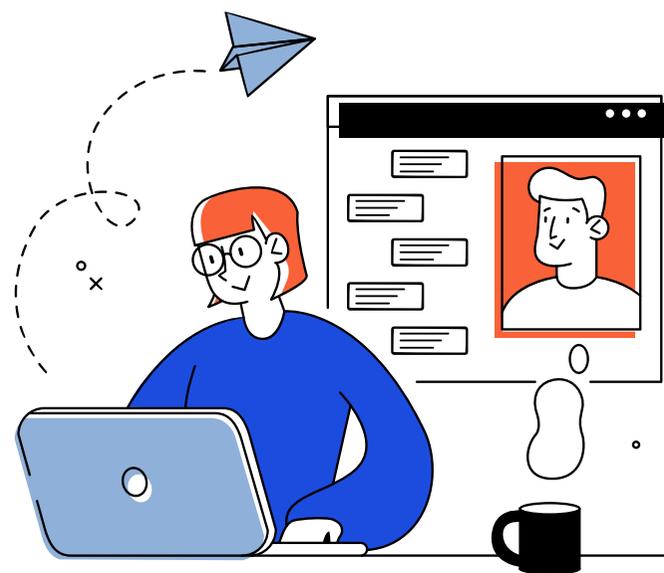
### Verificación

Este informe no ha sido verificado externamente.



## 6.2. Datos de contacto

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



## 6.3. Índice de contenidos GRI

### GRI 102: FUNDAMENTOS 2016

#### GRI 102: Contenidos generales 2016

Contenido	Página	Comentario	Capítulo
102-1 Nombre de la organización	11		1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2021 y en el Informe de Actividades 2021	1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-3 Ubicación de la sede	11		1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-4 Ubicación de las operaciones	11		1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-5 Propiedad y forma jurídica	11		1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-6 Mercados servidos	11		1.2. El grupo que impulsa tu negocio
102-7 Tamaño de la organización	11, 13		1.2. El grupo que impulsa tu negocio 1.4. 2021 en cifras
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	43		3.2.1. Empleo
102-9 Cadena de suministro	54		3.4. Impecabilidad con nuestros proveedores
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12, 54		1.3. Hitos del año 3.4. Impecabilidad con nuestros proveedores
102-12 Iniciativas externas	28, 34		2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés 2.4. Agenda 2030
102-13 Afiliación a asociaciones	29		2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés

Contenido	Página	Comentario	Capítulo
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4		1.1. Carta del Presidente Ejecutivo de Cesce
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	73		5.4. Gestión de riesgos
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	22, 70		2.1. Nuestra cultura corporativa 5.3. Marco ético
102-18 Estructura de gobernanza		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-40 Lista de grupos de interés	28		2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Véase el estado de información no financiera que acompaña a las CC.AA.	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	28		2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	28		2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	34		2.4. Agenda 2030
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		Se ha producido una reformulación de datos financieros del ejercicio 2020	
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		2021	
102-51 Fecha del último informe		27 de abril de 2021	

Contenido	Página	Comentario	Capítulo
102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	77		6.2. Datos de contacto
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial	
102-55 Índice de contenido de GRI	78		6.3. Índice de contenidos GRI
102-56 Verificación externa	76		6.1. Metodología

## CONTENIDOS TEMÁTICOS (1)

GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA			Página	Capítulo
Anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	71	5.3.3. Política anticorrupción
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	71	5.3.3. Política anticorrupción
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71	5.3.3. Política anticorrupción

GRI 300 DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL			Página	Capítulo
Energía	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59	4.1. Avances en Cesce
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59	4.1. Avances en Cesce
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	4.1. Avances en Cesce
	GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	60	4.1. Avances en Cesce
Biodiversidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62	4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	62	4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62	4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado
	GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	62	4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado

## CONTENIDOS TEMÁTICOS (2)

GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL			Página	Capítulo
Empleo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43	3.2.1. Empleo
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	43	3.2.1. Empleo
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43	3.2.1. Empleo
	GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43	3.2.1. Empleo
Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	45	3.2.3. Salud y seguridad
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45	3.2.3. Salud y seguridad
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	3.2.3. Salud y seguridad
	GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	45 Véase el estado de información no financiera que acompaña a las CC.AA.	3.2.3. Salud y seguridad
		403-9 Lesiones por accidente laboral	45	3.2.3. Salud y seguridad
Formación y enseñanza	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	46	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	3.2.4. Gestión de la plantilla
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	46, 47	3.2.4. Gestión de la plantilla
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46, 47	3.2.4. Gestión de la plantilla
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	46, 47	3.2.4. Gestión de la plantilla
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43	3.2.1. Empleo
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	43	3.2.1. Empleo
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43	3.2.1. Empleo
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de Gobierno y empleados	43, 66	3.2.1. Empleo 5.2. Órganos de Gobierno



Seguros de tu éxito