

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2020



03

1. 2020, un año con el mejor equipo

- 1.1. Cartas
- 1.2. Un grupo a tu servicio
- 1.3. Hitos del ejercicio
- 1.4. 2020 en cifras

20

2. CESCE, más allá de lo económico

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

32

3. Nuestras prioridades

- 3.1. Acompañar a nuestros clientes
- 3.2. El bienestar de nuestro equipo humano
- 3.3. Prosperidad para nuestra comunidad
- 3.4. Transparencia con nuestros proveedores
- 3.5. Valor para nuestros accionistas

55

4. Nuestro compromiso ambiental

- 4.1. Avances en CESCE
- 4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado

61

5. Gobierno Corporativo

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

72

6. Acerca de este informe

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

1. 2020, un año con el mejor equipo

1.1.
Cartas

1.2.
Un grupo a tu servicio

1.3.
Hitos del ejercicio

1.4.
2020 en cifras

1.1. Cartas

1.1.1 Carta del Presidente ejecutivo

Fernando Salazar Palma
Presidente ejecutivo de CESCE



En 2015, 193 países, entre ellos España, formalizaron su compromiso con la llamada Agenda 2030 de las Naciones Unidas, una iniciativa vertebrada en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, seleccionados para marcar el camino hacia un nuevo modelo de sociedad, más sólida y basada en el progreso justo, el crecimiento inclusivo y el desarrollo sostenible.

Esta apuesta por una sociedad más equitativa lleva ya tiempo en el espíritu de CESCE. En 2011 nos adherimos a los 10 Principios del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, en 2015 nos hicimos firmantes (signatory) y este año 2020, con motivo del 75 aniversario de Naciones Unidas, he tenido el honor, junto a otros líderes empresariales, de firmar, como presidente de CESCE, la Declaración a favor de una Cooperación Mundial Renovada de Naciones Unidas, un manifiesto para pro-

mover un nuevo multilateralismo más justo y cooperativo.

Nuestro compromiso, que va más allá de lo estipulado en el marco legislativo, impregna la cultura corporativa de CESCE, orientada a una gobernanza ética de la compañía, tal y como se plasma en nuestro Código Ético, y a un comportamiento responsable con nuestros grupos de interés (empleados, clientes, sociedad en general) y con nuestro planeta. En esta línea de avanzar proactivamente más allá de los requerimientos legales, CESCE decidió, hace ya algunos años, destinar el 0,7% de nuestros beneficios netos a iniciativas con este objetivo de responsabilidad social.

El año 2020 ha sido un año extraordinariamente complejo y difícil para todos por la irrupción de la pandemia de la COVID-19. En este año tan complicado, en CESCE hemos ratificado nuestro compromiso con las personas y con la sociedad mediante el apoyo a numerosas iniciativas para frenar la expansión del coronavirus y paliar sus consecuen-



Hemos apoyado numerosas iniciativas para frenar la expansión del coronavirus y paliar sus consecuencias

cias. De los cerca de 217.000 euros dedicados de forma directa a la RSC en 2020, cerca de 160.000 euros se destinaron a proyectos orientados a luchar contra la COVID-19 y sus consecuencias.

La salud en todos sus aspectos, (ODS número 3: "Salud y Bienestar") se convirtió en una preocupación universal. Uno de los proyectos de los que más orgullosos estamos en el sector asegurador fue, sin duda, nuestra adhesión a **la mayor póliza colectiva de la historia del seguro en España** destinada a los sanitarios que lucharon contra el coronavirus, porque mostró lo que pueden conseguir las alianzas en la sociedad. Más de 100 entidades aseguradoras asociadas a UNESPA, entre ellas CESCE, reunimos un fondo de 38 millones de euros para dar cobertura a un millón de trabajadores de la sanidad pública y privada, entre médicos, enfermeros, auxiliares, personal de ambulancias, celadores y trabajadores de residencias de mayores, entre otros. Su cobertura se ha extendido desde el primer estado de alarma hasta el 31 de marzo de 2021.



Como llevamos haciendo varios años, y este año con más intensidad, hemos apoyado la investigación reorientada a la COVID-19, a través de la colaboración con la **Fundación CRIS contra el cáncer**, para mejorar la respuesta inmunitaria de pacientes frente al coronavirus. E incluso hemos facilitado, junto con nuestras empresas filiales, la compra de **20.000 guantes biológicos**, tan necesarios en los primeros momentos, destinados a proteger a los efectivos que integran los

dispositivos de seguridad y emergencias de Madrid. Estas prácticas se extendieron también a Portugal, donde CESCE apoyó una iniciativa de seguro a sanitarios, similar a la española, y donó **EPIs para las residencias de personas mayores**.

El impacto del confinamiento provocado por la pandemia afectó fundamentalmente a las personas más vulnerables, concretamente, a aquellas con discapacidad intelectual y a las per-

sonas mayores, que vieron suprimidos sus hábitos y rutinas sociales. Conscientes de ello, transformamos nuestros voluntariados presenciales en telefónicos, a través de la **Fundación Adecco**, para atender las necesidades de contacto social de estos colectivos mediante llamadas semanales que hacían los voluntarios con el fin de ayudar a estas personas a superar tan adversas circunstancias (ODS 10, "Reducción de desigualdades"). Conscientes, igualmente, del impacto de la pandemia en la educación de los niños y adolescentes, convertimos nuestros voluntariados de formación presencial en voluntariados *online* (ODS 4, "Educación de calidad"). Hay que destacar que, en un año como el 2020, **el 21% de los empleados de CESCE participó en programas de voluntariado**, muestra de que el compromiso social forma parte del ADN de nuestra plantilla.

La pandemia tuvo también un gran impacto social: vimos pérdidas de empleo, colas de personas esperando ayuda... y decidimos colaborar, incluso con mayor intensidad, en una de las iniciati-



CESCE participó en la mayor póliza sanitaria, donó material de protección y apoyó a mayores y dependientes

vas más queridas en la Compañía: las donaciones al Banco de Alimentos. Continuando nuestras habituales campañas “*Tú aportas un kilo, CESCE aporta otro*” y a lo largo de varias convocatorias más hemos proporcionado al Banco en torno a **25 toneladas de alimentos**, nuestra mayor aportación a lo largo de todos estos años (ODS 2, “Hambre cero”).

Esta rápida reacción de la compañía ante la sociedad se produjo también ante nuestros clientes, mediante el lanzamiento y gestión, en un tiempo récord, de la línea extraordinaria CESCE COVID-19 por Cuenta del Estado, para cobertura de crédito de circulante y orientada fundamentalmente a ayudar a las pymes. Igualmente, en el ámbito de Cuenta Propia, se adoptaron medidas excepcionales de flexibilidad para apoyar a las empresas, mediante la ampliación de plazos para el pago de primas, entre otras iniciativas. Además, durante todo el año, hemos estado apoyando al mundo empresarial a través de *webinars* y eventos en remoto, para difundir nuestros servicios y ayudas a las empresas durante esta crisis. Y

muestra de ello es el Premio que nos ha otorgado el Club de Exportadores a la “*Mejor Respuesta Empresarial frente a la pandemia*”, premio compartido con el personal de ICO y COFIDES.

Esta pronta respuesta ante la COVID-19 tuvo también su reflejo en la gestión de nuestros empleados. Ya antes de la pandemia, CESCE había mejorado su **certificación EFR** (Empresa Familiarmente Responsable), gracias a sus políticas proactivas orientadas a la conciliación, y contaba con varios equipos en teletrabajo. Cuando irrumpió la pandemia, el 100% de la plantilla pudo adaptarse al trabajo en remoto, con una notable rapidez y eficacia; transformamos las políticas de formación y de comunicación para adaptarlas a la nueva situación, mientras manteníamos el correcto funcionamiento de la compañía en estas nuevas circunstancias. Articulamos, en suma, un conjunto excepcional de medidas sanitarias y organizativas para proteger a los empleados frente a la COVID-19, fruto de las cuales hemos recibido el “**Certificado de protocolos de actuación frente al CO-**

VID19”, de AENOR. Como presidente de CESCE, estoy muy orgulloso de la actitud y respuesta de los empleados de la compañía ante el reto que ha supuesto, y que sigue suponiendo, la pandemia y es de justicia reconocer el extraordinario esfuerzo que ha realizado todo el equipo durante este año.

La COVID-19 no nos ha impedido seguir avanzando también en otras líneas marco de nuestra RSC, como es lograr la **igualdad de género en la empresa (ODS 5)**. La presencia de mujeres en CESCE supone el 59% de la plantilla y ya alcanza el 41% del equipo directivo. Para seguir apoyando la igualdad de género de forma activa en la sociedad, formamos parte de la Red EWI (*Empower Women in Insurance*), creada para impulsar la presencia de directivas en el mundo asegurador y, junto con la Cámara de España, hemos apoyado sesiones de formación dirigidas a las mujeres emprendedoras en la “España vacía”. No quiero olvidarme de mencionar, dentro de nuestra orientación internacional, nuestra colaboración con **ACNUR** en el proyecto “*Emergencia en la*

Cuando irrumpió la pandemia, el 100% de la plantilla pudo adaptarse al trabajo en remoto, con rapidez y eficacia

República Democrática del Congo”, orientado a apoyar la escolarización infantil y la adquisición de lámparas solares para evitar los abusos sexuales sobre mujeres y niñas refugiadas (**ODS 3 “Salud y Bienestar” y ODS 10 “Reducción de las Desigualdades”**).

El Medioambiente sigue siendo uno de nuestros objetivos prioritarios (**ODS13, “Acción por el clima”**). Ya obtenemos el 100% de nuestra electricidad de fuentes renovables y, en junio, instalamos en la cubierta de la sede corporativa un sistema de **paneles fo-**

tovoltaicos que han generado 6.343 Kwh, un 2,71% del total de la energía consumida durante dicho período. Además, nuestra flota de vehículos es híbrida en casi su totalidad. También contamos con sensores de presencia en la grifería, lo que supone un ahorro del 31% del consumo anterior. Y hemos renovado la certificación de edificio sostenible "BREEAM ES En-Uso" (medición de la sostenibilidad del edificio) con calificación de "excelente" y puntuación superior a la anterior.

Mientras tanto, continuamos con la campaña de sensibilización **Mejor sin plástico**, sustituyendo las botellas, los vasos e incluso las bolsas que se dan a los empleados por otros materiales, con el fin de reducir la generación de plásticos y su posterior reciclado.

Por último, quiero destacar el proyecto que hemos denominado "CESCE Emisiones Cero", iniciado este año con el cálculo de nuestra huella de carbono desde 2016 a 2019. Hemos medido nuestra emisión de CO₂ y comprobado su reducción, desde las 438,06 Tm de 2016 a las



En el Plan Estratégico 21-24, el compromiso social es un habilitador necesario para la mejora del negocio

223,5 Tm en 2019, gracias a las medidas citadas anteriormente. Fruto de este proyecto, hemos obtenido de la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico la certificación de "Calcula", "Reduce" y "Compensa". Este último sello, en concreto, por nuestro proyecto de reforestación de un área incendiada en Ejulve (Teruel), con el que compensaremos nuestras emisiones de carbono de 2019. Con este proyecto de reforestación apoyamos también el empleo local, factor determinante para la lucha contra la despoblación, otro de los ejes de nuestra RSC. Este compromiso medioambiental también se refleja en el proyecto en curso para la remodelación de la fachada de la sede corporativa en Madrid, tras un completo estudio de eficiencia energética, que situará a CESCE a la vanguardia de los edificios ecoeficientes.

Todas estas iniciativas, y alguna más, han sido desarrolladas en este durísimo 2020, año en el que también hemos aprobado, en el Consejo de Administración, la "Política de RSC de CESCE". Este

hecho viene a demostrar que en la compañía no nos limitamos sólo a llevar adelante diversos proyectos de acción social sino que todos ellos se insertan, con unidad y coherencia, en el ser propio de nuestra empresa y se fundamentan en los firmes valores que presiden nuestra actividad.

Con todo y pese a la COVID-19, la compañía ha servido eficazmente a sus clientes, ha obtenido resultados y ha mantenido su impulso e ilusión. Así lo demuestra el hecho de haber logrado elaborar, en plena pandemia, un nuevo Plan

Estratégico para el período 2021-2024. El lema es "*Transformándonos ante una nueva realidad*" y, en su desarrollo, **el compromiso social es un habilitador necesario para la mejora del negocio**. Fue aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de este año y será nuestro motor de crecimiento económico y de desarrollo de personas, productos, servicios y procesos a partir de ahora. Un Plan que, mientras escribo estas líneas, ya ha echado a andar con la mirada puesta en un progreso más equitativo, justo y sostenible.



1.1.2 Carta de la Dirección de RR.HH.

Con motivo de la
aprobación de la Política
de Responsabilidad Social
de CESCE

Carlos de Benito
Director de RR.HH.
de CESCE



Estimado equipo:

2020 ha sido un año muy especial en la responsabilidad social corporativa en CESCE. Ha sido el “año COVID”, con todo lo que la pandemia ha supuesto en la actuación de la RSC de la compañía, para con sus empleados y para la sociedad. También ha sido el año en el que el Consejo de Administración ha aprobado unánimemente la política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, que ha sido difundida en todos los ámbitos de la empresa. Se trata de un hito especialmente importante en el camino emprendido por CESCE hace ya tres años, cuando nos decidimos a sistematizar y mejorar la gestión de la amplia actividad social con la que nuestra empresa llevaba ya mucho tiempo comprometida.

El sentido último de cualquier empresa debe ser el satisfacer a lo largo del tiempo, con eficacia y eficiencia, determinadas necesidades de sus clientes, prestándoles el mejor producto o servicio posible para ello. En la medida en que una empresa logre este ob-

jetivo, será capaz de aportar valor a sus grupos de interés. Es decir, además de servir a sus clientes, y precisamente por hacerlo, servirá a sus accionistas, mediante el retorno y la revalorización de su inversión; servirá a sus empleados, mediante un empleo y una retribución dignos; a sus proveedores y colaboradores, a través del abono puntual de sus facturas y honorarios por suministros y servicios y, en definitiva, aportará a la sociedad en su conjunto, mediante el pago de impuestos y por el amplio y diverso efecto virtuoso que conlleva la riqueza generada y distribuida.

Así pues, la primera obligación de toda empresa puede resumirse en “servir mucho y bien”, en ser útil, para así crecer y perdurar en el tiempo, generando y distribuyendo riqueza en torno a ella. Esta es la clave de su función económica.

Cuando hablamos de responsabilidad social corporativa estamos introduciendo un factor clave adicional en la comprensión, así expresada, de la empresa. Estamos, digámoslo así, subiendo el listón



**La obligación
de toda
empresa es
servir mucho
y bien para
crecer y
perdurar en
el tiempo,
generando y
distribuyendo
riqueza**

de exigencia, aspirando a más, a lograr una empresa socialmente responsable. En este contexto, la RSC implica que la empresa se ve a sí misma como una organización comprometida con un fin aún más ambicioso, dando un sentido más amplio y trascendente a su función. De ahí que sólo las empresas líderes sean capaces de desarrollar una política de RSC efectiva, desarrollo para el que resulta imprescindible el respaldo de los accionistas, de la presidencia y equipo directivo y de una amplia mayoría de las personas que en ella trabajan. La RSC en una empresa deviene patrimonio común inexcusable de todos los que la conforman y parte de su identidad de marca.

La política de RSC de CESCE contiene los principios, las líneas de actuación y los criterios que conforman nuestra actividad en este ámbito, tanto desde el punto de vista de los objetivos de la misma, como de su estructura operativa y de su marco de gestión. Contiene la declaración de que a través de la RSC, CESCE busca la excelencia ética, más allá del obligado cumplimiento de la normativa

establecida. Esta excelencia ética se refuerza con nuestra condición de empresa del sector público, especialmente obligada a un marco de cumplimiento normativo ético y exigente.

En coherencia plena con lo anterior, la política de RSC de CESCE se define como integral, afecta a los diferentes grupos de interés y a todos los ámbitos de actuación de la compañía, tanto internos como externos: derechos humanos, protección medioambiental, buen gobierno, ámbito laboral y entorno social; y en tres ejes: personas, empresa y planeta. En CESCE otorgamos una especial importancia a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que se une naturalmente con la vinculación histórica de nuestra empresa con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos del Milenio.

Se destaca igualmente el carácter participativo de la RSC. Es sabido que en nuestra empresa las líneas de desarrollo y los diferentes proyectos sociales tienen su origen fundamental en la voluntad y en las propuestas de las per-



sonas que integramos la plantilla de CESCE; que en su gestión participan personas de todos los ámbitos de negocio y funcionales de la organización, a través de órganos colegiados, y que el fomento del voluntariado es una prioridad permanente.

Por último, junto a la excelencia ética, el carácter integral y la participación, otro factor vertebrador de la política de RSC de CESCE es el rigor en la gestión, que se plasma en su marco de gobierno, en sus procedimientos y en su estructura.

La RSC significa que la empresa, además de ser entendida como un agente económico, se proyecta como un agente ético y social. Es decir, que la empresa, como organización, actúa éticamente y se autoimpone un compromiso moral de hacer el bien, yendo más allá de las obligaciones que impone el estricto cumplimiento de la ley. Así somos en CESCE.

Con la publicación de su política de Responsabilidad Social Corporativa, nuestra empresa sigue avanzando, con toda la ilusión y el compromiso, en el camino

emprendido y por ello todos los que trabajamos en CESCE tenemos un motivo más para sentirnos orgullosos de hacerlo. Con esta ocasión, invito a todos los empleados de CESCE a que se suscriban al blog "[Hacemos Valor Responsable](#)", el blog propio de actividades de RSC en CESCE, y a que conozcan y difundan esta memoria de Responsabilidad Social de su compañía.

Un cordial saludo a todos,

Carlos de Benito

Director de RR.HH. de CESCE



La RSC significa que la empresa, además de ser entendida como un agente económico, se proyecta como un agente ético y social

1.2. Un grupo a tu servicio

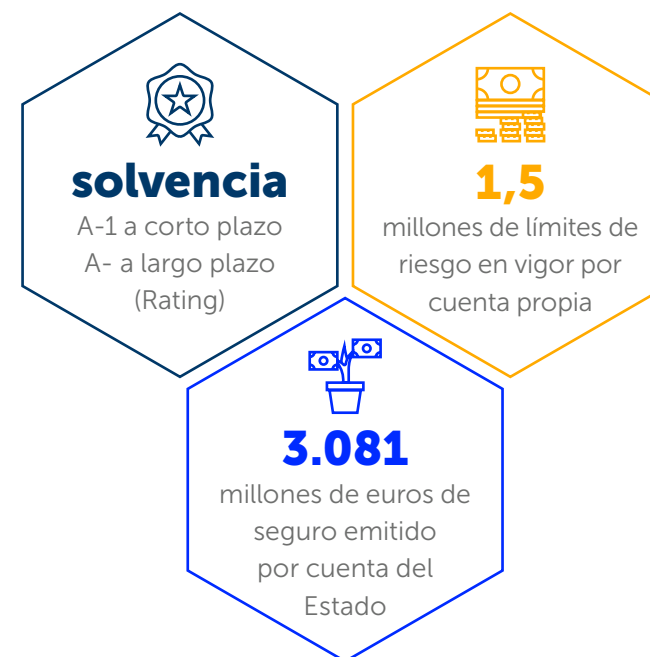
CESCE lleva casi 50 años al servicio de las empresas en 2020. Desde que comenzó su labor como agencia de crédito a la exportación en 1971 y tras abrirse a la actividad aseguradora por cuenta propia en 1992, ha ido creciendo hasta convertirse en la cabecera de un grupo multinacional que aporta seguridad a los intercambios comerciales mediante la gestión del riesgo comercial, la información y la tecnología, en Europa y Latinoamérica.



+ de 45 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 por Cuenta del Estado Español (ECA).





INFORMA

+ de 25 años

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

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





CTiSoluciones

+ de 65 años

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

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



98%

entidades financieras en España



1,7

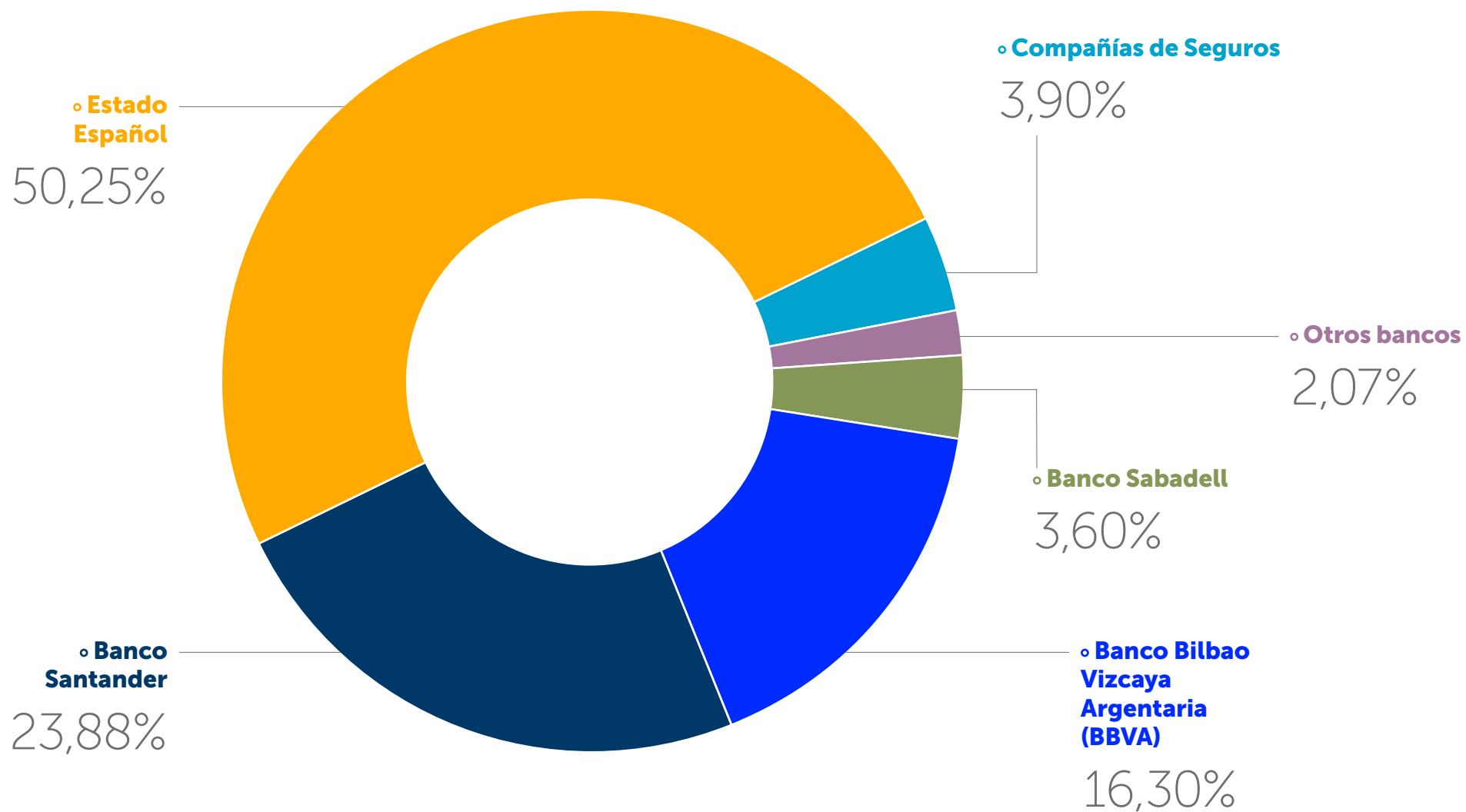
millones de operaciones gestionadas a diario



15%

total de pagos nacionales procesados

Composición accionarial



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	www.cesce.es
Capital social	9.200.000 €
Número de acciones	4.000
Nominal	2.300 €
Actividad	Aseguradora comercial y agencia de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español
Mercados	España, otros.

Grandes magnitudes



Presencia



*En junio de 2020 se culminó el proceso de venta de la participación que el Consorcio Internacional de Aseguradoras de Crédito (CIAC) ostentaba en la filial del Grupo CESCE en Argentina.

Cronología



1.3. Hitos del ejercicio



Lanzamiento de las Líneas COVID para créditos de circulante, dotadas con 2.000 millones de euros.



Aprobación de la primera Política de Teletrabajo en la compañía e implantación general del trabajo a distancia (COVID-19) para el conjunto de la plantilla.



Desarrollo del proyecto de formación online "Yo me formo en casa".



Obtención del certificado AENOR por el protocolo de CESCE contra la COVID-19.



Plan de RSC CESCE COVID-19, que incluye:

- Participación en la creación de un fondo solidario sectorial a través de UNESPA para proporcionar un seguro de vida al personal sanitario en caso de fallecimiento por COVID-19.
- Plan especial de voluntariado telefónico, adaptado a la situación COVID.
- Colaboración extraordinaria con el Banco de Alimentos.
- Adecuación de los proyectos RSC con diferentes entidades y ONG al nuevo entorno y necesidades.



Medición de la huella de carbono de CESCE desde 2016 a 2019 (proyecto "CESCE Emisiones Cero"). Obtención de los sellos de Calcula, Reduce y Compensa de la Oficina Española del Cambio Climático (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico).



Firma de la Declaración a favor de una Cooperación Mundial Renovada de Naciones Unidas.



Acuerdo con la Cámara de Comercio de España para la promoción de la mujer emprendedora, especialmente en zonas poco pobladas y de vacío demográfico.

1.4. 2020 en cifras

Principales magnitudes no financieras



Sociedad

0,7%

del beneficio neto destinado a acción social

+ de 30

proyectos sociales y medioambientales

10,6

millones de impuestos devengados



Clientes

85%

de empresas clientes pymes

2ª

fuente de financiación no bancaria a corto plazo de España

93

93 eventos, 2 publicaciones y 1 blog



Empleados

433

personas (1.552 en todo el grupo)

59%

mujeres

41%

presencia femenina en el equipo directivo

7

personas con alguna discapacidad



Medioambiente

100%

de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables

2016-2019

Cálculo de la Huella de Carbono y reducción de la huella emitida

2020

Obtención de los Sellos Calcula, Reduce y Compensa (OECC)

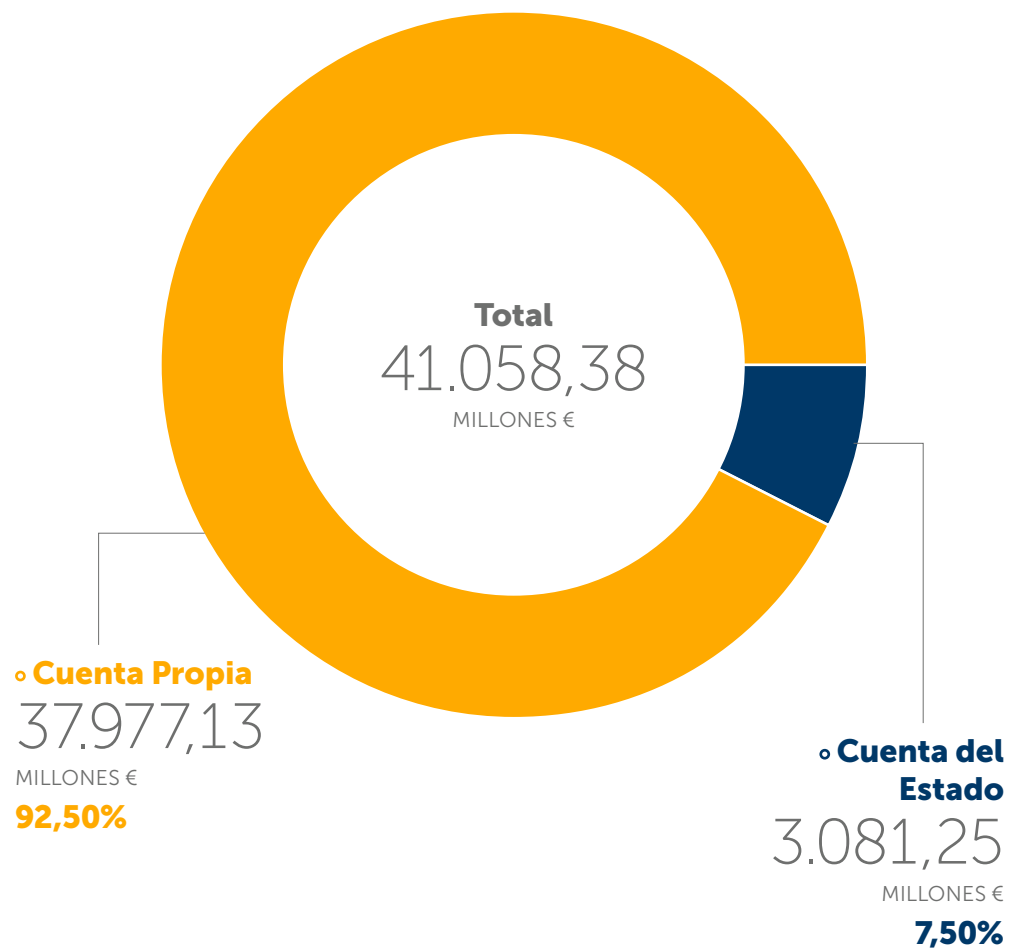
Principales magnitudes financieras (En millones de euros)

Balance

	2019	2020
Beneficio neto	30,9	21,1
Beneficio antes de impuestos	37,4	27,2
Resultado técnico	14,2	23,1
Patrimonio neto	400,0	418,4
Tasa de siniestralidad	61%	40,70%



Seguro emitido*



* Solamente CESCE S.A.

2. CESCE, más allá de lo económico

**2.1.
Nuestra cultura
corporativa**

**2.2.
Dimensiones de la RSC**

**2.3.
Nuestra estrategia de RSC**

**2.4.
Agenda 2030**



2.1. Nuestra cultura corporativa

Misión, Visión y Valores son los ejes de la cultura de CESCE, una filosofía de trabajo única y reconocible, que se asienta sobre el respeto a los derechos fundamentales y guía la estrategia de negocio de la compañía, su estilo de gestión y su relación con los grupos de interés y con el entorno. Ante la nueva realidad provocada por la pandemia COVID-19 y el proceso de transformación empresarial que impulsa el nuevo Plan Estratégico de la compañía, se han reformulado estos conceptos para reflejar mejor la razón de ser de la empresa.



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**: les 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

El Código Ético de CESCE es un marco normativo en el que establece sus compromisos éticos y sirve de guía a sus profesionales 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.

COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

CESCE está comprometida con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente y que gozan del consenso universal. La compañía, que se adhirió a esta iniciativa en 2011, es participante (*signatory*), al igual que su filial Informa D&B, apoya la implantación de los 10 Principios dentro de su esfera de influencia y trabaja por la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030.

En 2020, CESCE siguió avanzando en este ámbito, con la firma de la Declaración a favor de una Cooperación Mundial Renovada de Naciones Unidas, un documento promovido por el alto organismo, en su 75 aniversario.



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 DE NACIONES UNIDAS

CESCE está firmemente comprometida con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y su cumplimiento para el año 2030. Estos objetivos (ODS) persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de todos.

De esta forma, las diferentes iniciativas y proyectos de RSC en CESCE se conectan con sus respectivos objetivos de desarrollo, evidenciando la decidida voluntad de impulsar los mismos y contribuir activamente a su consecución.



(Más información en el apartado Agenda 2030)



2.2. Dimensiones de la RSC

En CESCE, la responsabilidad social vertebrada todas las actividades, tiene una vocación de permanencia y cuenta con un fuerte compromiso de la alta dirección, de acuerdo con el modelo establecido en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en julio de 2020. En esta política se definen los ejes sobre los que CESCE genera valor responsable: "empresa, personas, planeta".

Todas las actuaciones relacionadas con la responsabilidad corporativa se diseñan y ejecutan a partir de tres dimensiones:

- **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 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 Política de RSC define el modelo de gestión de las actuaciones que aportarán valor a la empresa, a las personas y al planeta. Partiendo de un concepto participativo de la RSC, los proyectos, mayoritariamente propuestos por los empleados, se presentan para su consideración, revisión y aprobación al Comité de RSC, que lidera el Presidente de la compañía. Una vez superada esta fase, se inicia su gestión con la firma de un convenio con la institución



en relación con el proyecto y el importe definido. A continuación, se planifica y organiza la realización del proyecto (financiación, organización de evento, etc.) y se lleva un pormenorizado control de su ejecución. Para garantizar la transparencia, se elaboran actas e informes respectivos.

Para agilizar la toma de decisiones, existe una Comisión Ejecutiva, grupo reducido del Comité, que se encarga de analizar, valorar y plantear las iniciativas que, posteriormente, se aprobarán en Comité de RSC.

2.2.1. Empresa: modelo de negocio sostenible

El modelo de negocio con el que CESCE aporta valor a sus clientes y garantiza la sostenibilidad a largo plazo de la empresa se basa en cinco pilares. Junto a ellos, el mo-

delo incorpora una forma única, que incluye un comportamiento ético, transparente y responsable, y el compromiso decidido con la sociedad y el medioambiente recogidos en la Política de Responsabilidad 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), sigue 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 Marruecos y tiene filiales en Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela, a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito (CIAC), en el que CESCE tiene una participación mayoritaria.

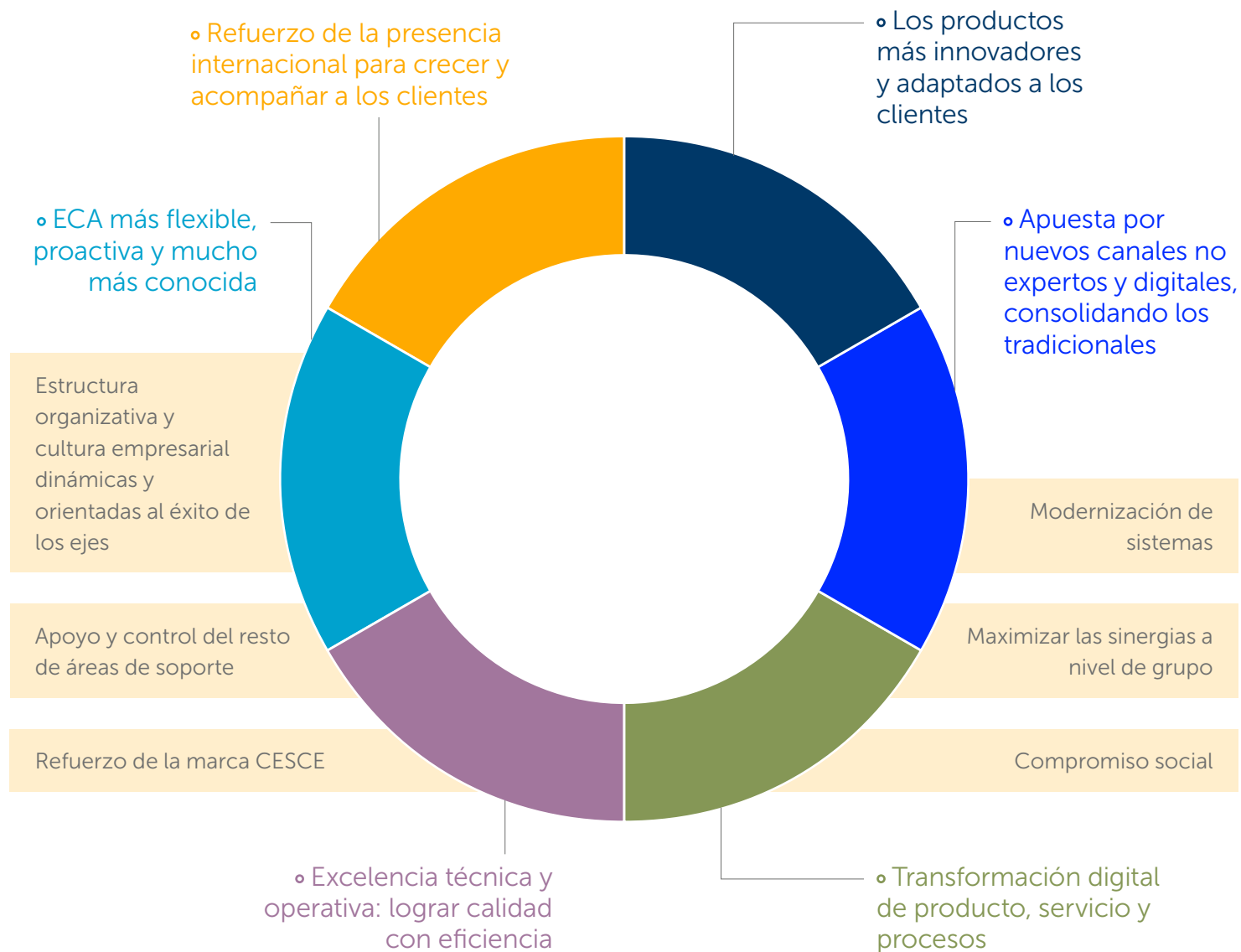


Solidez técnica y financiera

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 cobros 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.

Sobre las bases de este modelo, en 2020 diseñó el nuevo Plan Estratégico CESCE 21-24, que mantiene la Responsabilidad Social como eje transversal de todas las áreas de la empresa y gira en torno a seis ejes.

Ejes Plan Estratégico CESCE 21-24



Más información sobre el Plan Estratégico en el apartado "Valor para los accionistas"

2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés

La relación de CESCE con sus grupos de interés se basa en el diálogo y en la transparencia. La

compañía ha identificado cinco colectivos con los que se relaciona y a los que afecta directa o indirectamente su actividad: clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad. Con todos ellos mantiene una interlocución

permanente a través de diferentes canales de comunicación.

TRANSPARENCIA

Al margen de los canales específicos de comunicación con los grupos de interés, y con el objeto de

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

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



Clientes

Valor

Las empresas son el centro de la actividad de CESCE. Mantiene con ellas una relación estable y cercana, poniendo a su disposición soluciones que aportan seguridad a sus intercambios comerciales y favorecen su crecimiento.

Canales

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.



Accionistas

Valor

Su modelo de negocio basado en la innovación aporta beneficios a sus accionistas, al liderar la aportación de soluciones de gestión de crédito comercial y caución y potenciar su papel como Agencia de Crédito a la Exportación Española.

Canales

Consejo de Administración.
Junta General de Accionistas



Empleados

Valor

Promueve de forma activa 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

Web corporativa.
Intranet "Todos en grupo".
Cadena de mando.
Canal para mandos "Tu compartes"
Sesiones divulgativas específicas.
Documentos, folletos, y cartelería.
Vídeos
Correos electrónicos



Proveedores

Valor

Favorece el respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro, así como el uso sostenible de los materiales y medios de producción

Canales

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



Sociedad

Valor

Apoya la prosperidad de las comunidades en las que estamos presentes como empresa, a través de nuestra actividad aseguradora y del desarrollo de iniciativas y proyectos a favor del bienestar social y la protección del medio ambiente.

Canales

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).

Cada año, publica 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.

DIVULGACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE RSC ENTRE SUS GRUPOS DE INTERÉS

CESCE desea involucrar a sus grupos de interés en su política de RSC, haciéndolos partícipes de sus actividades y dando a conocer a la sociedad su compromiso social y medioambiental. Con este propósito, en 2020 se tomaron las siguientes medidas:

- **Clientes:** Publicación en la web corporativa de la orientación de la RSC de la Compañía y de un enlace al blog "Hacemos valor responsable", dedicado exclusivamente al desempeño de CESCE en materia de RSC. Durante 2020, se publicaron en este blog 35 noticias.
- **Accionistas:** Presentación al Consejo de Administración de la Política de Responsabilidad

Social Corporativa en el mes de julio.

- **Empleados:** Todas las noticias de RSC, así como las convocatorias de voluntariados se publican en la Intranet corporativa, alcanzando en torno a las 60 noticias publicadas en este año. Las iniciativas propuestas por empleados y sus experiencias como voluntarios son publicadas también en la Intranet con el fin de dar visibilidad a la plantilla de todas las actividades. Asimismo, en el nuevo canal específico para mandos "Tu compartes", se ha dedicado un número específico a la RSC, con vídeos explicativos sobre el compromiso de CESCE en esta materia.
- **Red agencial/corredores:** las actividades se difunden en "Salesforce" y tienen su reflejo en las *newsletters* de corredores y agentes. Además, este año se ha elaborado el vídeo específico "CESCE Hacemos valor responsable", que fue presentado en la Convención Comercial y difundido a través de

las redes sociales, cartelería e intranet.

- **Sociedad:** el compromiso de CESCE como empresa responsable se mostró a la sociedad a través de 95 acciones de comunicación, que tuvieron 263 impactos (sala de prensa de CESCE, medios) así como abundante presencia en redes sociales

ALIANZAS CON OTRAS ORGANIZACIONES

Como miembro relevante 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.

ALIANZAS EN MATERIA DE RSC

En el ámbito 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, durante 2020, CESCE ha colaborado en la plataforma Compact de la Red Española del Pacto Mundial para la difusión de buenas prácti-

Pertenencia a organizaciones

Unespa - Asociación Empresarial del Seguro

ICEA - Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras

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)

Cámara de Comercio España (Emprendimiento Femenino)

Institutos de Promoción Empresarial

Forética

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, Manifiesto "DÓN-DE ESTÁN ELLAS".

Pacto Mundial de Naciones Unidas

cas empresariales, publicando algunas vinculadas a la lucha contra la COVID-19. Igualmente colabora con la RED EWI (Empower Women in Insurance) para impulsar a las mujeres en el sector asegurador a puestos directivos.

Paralelamente, se ha convertido en miembro de pleno derecho de Forética, organización de referencia en materia de sostenibilidad, mediante la aportación de buenas prácticas, la participación en los diferentes grupos de trabajo existentes y la presentación del voluntariado corporativo en la sesión "El voluntariado corporativo en las empresas públicas".

Además, participa en el Grupo de RSC de Unespa (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), que analiza el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el sector asegurador.

2.2.3. Planeta: Protección del medio ambiente

CESCE mantiene su compromiso con la lucha contra el cambio



CESCE consiguió el triple sello "Calculo, Reduzco y Compenso", registrado en la Oficina Española de Cambio Climático

climático, a través de medidas de ahorro energético, reducción de residuos y materiales contaminantes. En este sentido, cuenta con las certificaciones en medio ambiente y en energía y ha reducido de forma sostenida sus consumos y emisiones, habiendo conseguido en 2020 el triple sello "Calculo, Reduzco y Compenso", registrado en la Oficina Española de Cambio Climático.

En el desarrollo de su actividad aseguradora por cuenta del Estado, CESCE ofrece condiciones de financiación beneficiosas para los llamados proyectos de cambio climático y aguas, en el marco de las condiciones de financiación definidas por la OCDE. En su actividad por cuenta propia ha creado un producto específico orientado a las empresas vinculadas con actividades medioambientales: CESCE Póliza Verde.



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 plásticos".
- Transporte sostenible: parking de bicicletas y patinetes.
- Voluntariados en reforestación con especies autóctonas.
- Flota de vehículos íntegramente ecoeficiente.

2.3. Nuestra estrategia de RSC

La irrupción de la COVID-19 y sus nefastas consecuencias económicas y sociales brindaron a CESCE la oportunidad de demostrar nuevamente que es un “valor responsable” al adaptar sus actividades a la nuevas necesidades sociales, manteniendo la senda fijada en su Plan Estratégico. Como cada año, destinó el 0,7% de su beneficio neto a proyectos relacionados con la

RSC: un total de 216.725 euros en 2020, consumido en su totalidad en estos proyectos.

El Plan Estratégico CESCE 2017-2020 situó a la RSC como un eje estratégico transversal a los diferentes ámbitos de gestión de la compañía, y se definió por los siguientes cinco conceptos: estratégica, participativa, orientada a la internacionaliza-

ción, con un papel fundamental del voluntariado corporativo y con difusión de la aportación de la compañía a la sociedad en diferentes ámbitos.

Esta vocación transversal, recogida también en el nuevo Plan Estratégico 21-24, se orientó principalmente a la lucha contra la COVID-19 y sus efectos, lo que supuso la adaptación de las actividades inicialmente previstas.

Claves de la RSC en 2020



Estratégica:

- 0,7% del beneficio neto de la compañía se destina a RSC.



Participativa:

- Solicitud a la plantilla de propuestas para iniciativas y proyectos en 2020 vinculados a COVID.
- Implementación de propuestas de empleados para mitigar los impactos de la COVID-19. Por ejemplo:
 - Donación de cestas de Navidad a Banco de Alimentos.
 - Creación de “espacios seguros” en residencias de ancianos y de personas con discapacidad.



Internacionalización:

- Incremento de las actividades de RSC en Portugal, orientadas a la pandemia:
 - Participación en el Fondo Solidario de la Asociación de Seguros.
 - Proyecto Com-vidas para proporcionar equipos de protección individual (EPI) a voluntarios en geriátricos.



Difusión a los grupos de interés:

- Blog: “Hacemos valor responsable”: 35 noticias publicadas, 7 newsletters y 73 suscriptores.
- 60 noticias internas vía Intranet y número específico de RSC para mandos.
- 95 noticias en la sala de prensa, medios y redes sociales.
- Exposición y presencia en los puntos de información en sede corporativa.



Voluntariado corporativo:

- Participación del 21% de la plantilla en voluntariado (total: 619 horas).
- Celebración de la 3ª Semana del Voluntariado.
- Sustitución de los voluntariados presenciales por telefónicos u online.

2.4. Agenda 2030

La estrategia de RSC de CESCE se orienta a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. A continuación, se resumen los esfuerzos realizados por la compañía a lo largo de 2020 para contribuir a los ODS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 y 17.

DECLARACIÓN A FAVOR DE UNA COOPERACIÓN MUNDIAL RENOVADA DE NACIONES UNIDAS

Con motivo del 75º aniversario de la organización, el presidente de CESCE, Fernando Salazar, firmó la Declaración a favor de una Cooperación Mundial Renovada de Naciones Unidas, un documento promovido por el alto organismo, en su 75 aniversario.

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 marzo y diciembre bajo el lema "Tú aportas un kilo, CESCE aporta otro", en las que se han conseguido 8 Tm y 16,5 Tm respectivamente.



- Organización de voluntariado de clasificación de alimentos en la sede de San Fernando y de Alcorcón (36 participantes).



ODS 3: Salud y bienestar

- Implantación de medidas organizativas para prevenir la propagación de la COVID 19, auditadas por Aenor.
- Apoyo a la investigación de la COVID-19 a través de la Fundación Cris.
- Adquisición de guantes biológicos para efectivos de seguridad y emergencia.
- Aportación para la creación de un seguro gratuito para sanitarios con más de un centenar de aseguradoras agrupadas en UNESPA.
- Colaboración con Acnur para apoyar la lucha contra la COVID-19 en los campos de refugiados de Grecia.



ODS 4: Educación de calidad

- Programa de formación *e-learning* para los empleados "Yo me formo en casa", con contenidos apropiados para la pandemia.
- Voluntariados de formación online para estudiantes de e-FP (Fundación Créate) o de conocimiento de las empresas (Junior Achievement).



ODS 5: Igualdad de Género

- Acuerdo con la Cámara de Comercio de España para potenciar el emprendimiento femenino y la inclusión de las mujeres, especialmente del mundo rural, en el mercado laboral.
- Elaboración de "Mujeres que iluminan 2.0", con aportación por parte de los empleados de pequeñas biografías de destacadas mujeres españolas y latinas.



ODS6: Agua limpia y saneamiento

- Sustitución de los grifos de pulsador por grifos con sensor de presencia, lo que supondrá una disminución del 31% del consumo de agua.



ODS 7: Energía asequible y no contaminante

- Transformación de los vehículos de la empresa en vehículos híbridos.
- Instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de la sede.

Este documento lleva la firma de más de 1.000 líderes empresariales de grandes corporaciones y pequeñas y medianas empresas de 100 países y su objetivo es unir a las empresas a favor de una cooperación mundial renovada, basada en el derecho internacional y orientada hacia los objetivos generales de paz, seguridad, derechos humanos y desarrollo inclusivo y sostenible (ODS16 y ODS17).

Contribución a la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (2)



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- Empleo fijo y en condiciones dignas, con salarios por encima del convenio, con beneficios sociales y una carrera profesional.



ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

- Contratación electrónica de la gestión de servicios, mediante firma electrónica certificada por Logalty.
- Pólizas CESCE Fácil y CESCE Póliza Verde.



ODS 10: Reducción de las desigualdades

- Apoyo a los colectivos más vulnerables económica y socialmente, como discapacitados (colaboración con Aprocor, Centro de Estimulación Precoz y Prodis) o familias desfavorecidas (colaboración con Menudos Corazones).



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- Lucha contra la despoblación rural, fomentando actividades en este ámbito (Feria Presura), así como el emprendimiento económico, especialmente femenino, en zonas poco pobladas.



ODS 13: Acción por el clima

- Certificaciones ISO 14.001 y 50.001.
- Medición de la huella de carbono.
- Instalación de paneles solares.
- Campaña interna "Mejor sin plástico".
- Proyecto "CESCE emisiones cero".
- Reforestación de un espacio quemado en Ejulve (Teruel).



ODS 14: Vida submarina

- Voluntariado de limpieza de la playa de la Malvarrosa en Valencia.



ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

- Alianzas con la sociedad civil, la Administración y diferentes empresas para cumplir los ODS.

3. Nuestras prioridades

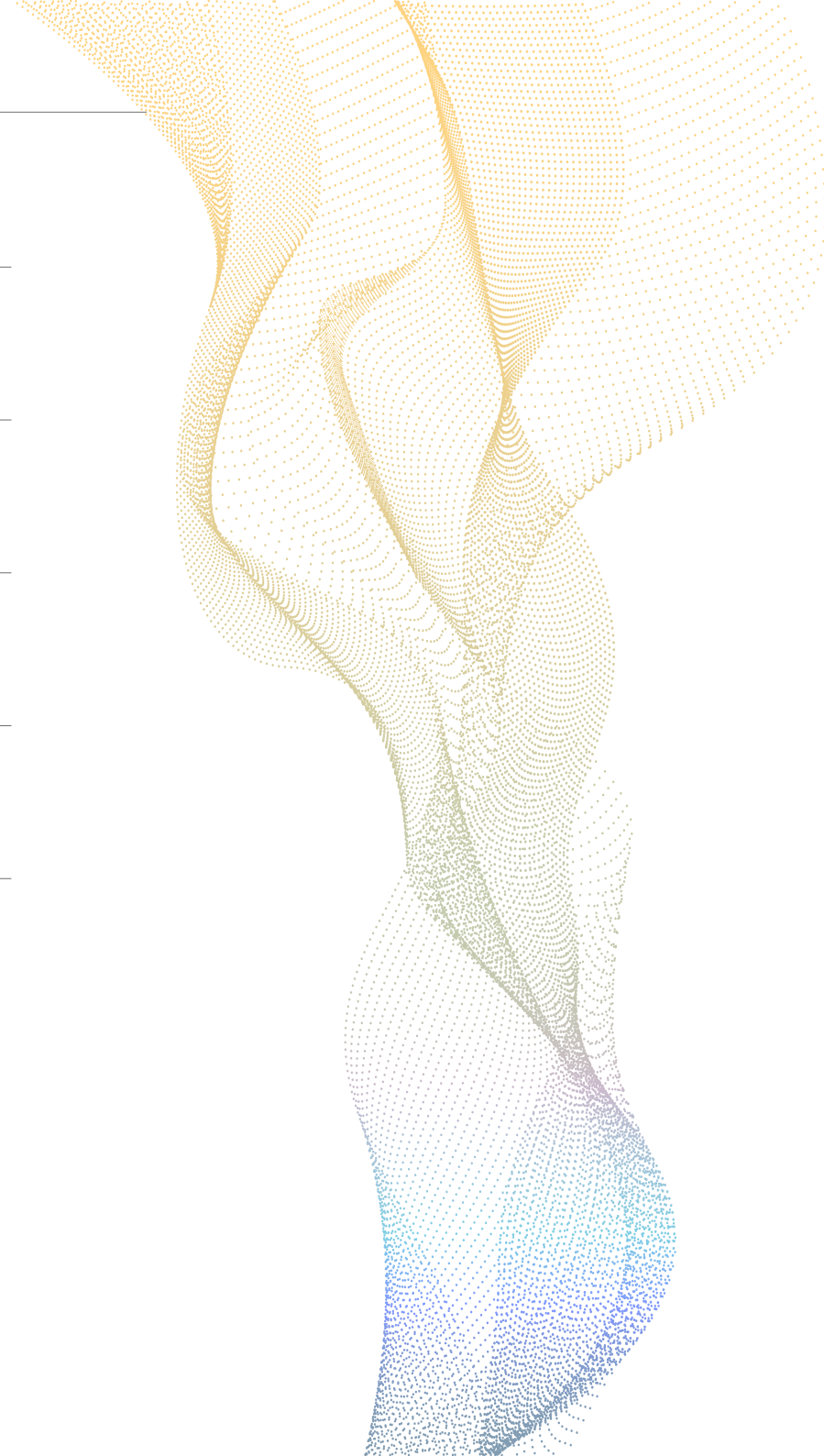
**3.1.
Acompañar a nuestros
clientes**

**3.2.
El bienestar de nuestro
equipo humano**

**3.3.
Prosperidad para nuestra
comunidad**

**3.4.
Transparencia con
nuestros proveedores**

**3.5.
Valor para nuestros
accionistas**



3.1. Acompañar a nuestros clientes

CESCE mantuvo un servicio ininterrumpido a sus clientes incluso en los momentos más dramáticos de la pandemia. La compañía adoptó medidas extraordinarias de flexibilización de sus productos aseguradores, que incluyeron la ampliación de plazos en el pago de primas y en la comunicación en los contratos de seguro, así como la rebaja de los costes de la financiación CESCE Fondo Apoyo a Empresas. En su labor por cuenta del Estado, la principal medida de apoyo fue el lanzamiento de la Línea COVID-19. En todo momento mantuvo una comunicación fluida y la actividad institucional, demostrando una vez más el “valor del mejor equipo”.



Líneas de trabajo en 2020

- Mantenimiento ininterrumpido del servicio pese a las circunstancias excepcionales y el teletrabajo.
- Lanzamiento de medidas extraordinarias de flexibilidad en el seguro por cuenta propia.
- Gestión de las Líneas COVID para asegurar créditos de circulante por cuenta del Estado.
- Lanzamiento de la campaña de marketing, “CESCE, el valor del mejor equipo”.
- Diseño de una nueva página web corporativa “Tan fácil como parece”.



Retos para 2021

- Seguir ofreciendo soluciones innovadoras y adaptadas a los clientes.
- Reforzar la marca CESCE, avanzando en la excelencia técnica y operativa.
- Avanzar en el proceso de digitalización de los productos y procesos.
- Reforzar la presencia internacional para acompañar a los clientes.

Con el estado de alarma, la compañía adoptó medidas excepcionales de flexibilización de productos

3.1.1. Próximos a los clientes

Con el lema “Seguimos a tu servicio”, CESCE ha seguido acompañando a sus clientes durante la pandemia. Pocos días después de entrar en vigor el primer estado de alarma, el 14 de marzo, y ante la situación de incertidumbre y las dificultades organizativas generadas por esta situación en las empresas, la compañía adoptó una serie de medidas excepcionales de flexibilización de sus productos, entre las que destacan las siguientes:

- **Ampliación de los plazos** de comunicación en los contratos de seguro: ventas, vencimientos originales a efectos de la Póliza, de las ventas efectuadas, notificación de prórrogas facultativas, envío de la documentación relativa a los impagos.
- **Prórrogas en el pago de primas**, así como en las facturas de gastos de estudio, revisión, mantenimiento, seguimiento y análisis de los siniestros.

- **Rebaja en los costes de financiación de CESCE Fondo Apoyo a Empresas** para clientes Full Cover, tanto en el tipo de interés como en los costes de verificación y de activación de los contratos en la comisión de gestión.

En su labor como agencia de crédito a la exportación, la principal medida de apoyo al sector exportador fue el lanzamiento de la **Línea COVID-19** para asegurar los créditos de circulante, con una dotación de 2.000 millones de euros. También incluyó los riesgos a corto plazo en mercados desarrollados.

Además de estas medidas de apoyo a las empresas, CESCE lanzó un servicio gratuito, previo a la contratación, para que las empresas pudieran solicitar la preclasificación de tres de sus clientes.

Todas estas medidas demuestran la vocación de servicio al cliente y su intención de contribuir a mejorar la situación de alerta social y el mantenimiento y desarrollo de las empresas tanto en España como en el exterior.

EL APOYO NECESARIO PARA SUPERAR LOS OBSTÁCULOS

Pese a la implantación del trabajo a distancia por la COVID-19 y el cierre de las oficinas, el equipo de CESCE siguió ofreciendo ininterrumpidamente a sus clientes sus soluciones aseguradoras y el apoyo necesario para superar los obstáculos.

Desde el primer día del gran confinamiento, los empleados de CESCE y los agentes comerciales mantuvieron su total disponi-

bilidad a través de distintos canales (teléfono fijo, móvil y correo electrónico), mientras que el Centro de Atención al Cliente se mantuvo a la escucha a través del email cesce@cesce.es y del teléfono habitual de atención al cliente, sustituido a principios de 2021 por la línea gratuita **900 115 000**. Así, los clientes pudieron seguir disfrutando de su experiencia omnicanal y elegir entre la comodidad de la plataforma CESNET, el trato personalizado de la red comercial o la atención telefónica.



Los empleados y los agentes comerciales mantuvieron su total disponibilidad a través de distintos canales

Los integrantes de la plantilla quisieron enviar, además, un vídeo conjunto de aliento y agradecimiento a sus clientes, en el que aparecían trabajando desde sus casas para seguir ofreciendo las soluciones de crédito y caución más completas del mercado.

3.1.2. Comunicación

CESCE permaneció conectado a sus clientes todo el año a través de diferentes canales. Esa comunicación fluida y bidireccional ha sido esencial para aportar tranquilidad a los empresarios durante la pandemia.

El 16 de marzo, el propio presidente de CESCE, Fernando Salazar, firmaba una carta dirigida a sus más de 11.000 clientes del negocio asegurador, el 85% de ellos pymes, que garantizaba el funcionamiento normal de la compañía. Días después, CESCE enviaba un comunicado a sus clientes donde explicaba las medidas de flexibilización de carácter excepcional antes citadas, con las que pretendía contrarrestar en parte la influencia negativa de la COVID-19.

Experiencia omnicanal

cesnet

Plataforma CESNET

Al principal canal de interacción con los clientes de la compañía, se sumaron nuevas funcionalidades para aportar valor al cliente.



Red agencial

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



Centro Atención al Cliente

Resolvió 123.850 consultas, 46% de clientes y 54% 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 vía telefónica.

Paralelamente y, desde el Departamento de Comunicación, se daba cuenta de las diferentes novedades sobre el apoyo al sector español por cuenta del Estado a través de notas de prensa, enviadas a los medios y recogidas en la Sala de Prensa de la web corporativa.

Para transmitir a sus clientes todo su apoyo, CESCE lanzó la campaña de marketing "CESCE, el valor del mejor equipo". En el vídeo, se establece un símil entre un jugador de rugby que avanza



<https://www.youtube.com/watch?v=1w5JPOej6Sw>

sin miedo (el cliente), en la confianza de contar con un equipo que le apoya y empuja a alcanzar su éxito (CESCE).

APUESTA POR LA COMUNICACIÓN ONLINE Y LA DIGITALIZACIÓN

CESCE siguió apostando en 2020 por la comunicación online y las herramientas de marketing digital para aproximarse a sus clientes.

- **Nueva web corporativa, "Tan Fácil como parece"**. En la nueva web, que potencia la aten-

ción personalizada al cliente, el usuario puede realizar un recorrido para averiguar cuál es el producto que más conviene a su empresa. Desde ella, se puede acceder a las Claves de la Semana y a los análisis realizados por el Departamento de Riesgo País.

- **Blog "Asesores de pymes"**: Una publicación online atractiva y útil destinada a las pequeñas y medianas empresas. En 2020, recibió al "Premio al mejor blog del sector asegurador"

en la VII edición de los Premios Innovación Aseguradora.

- **Presencia en redes sociales:** CESCE cumplió su décimo aniversario en las redes sociales, alcanzando los 10.000 seguidores en LinkedIn.

Por otro lado, la compañía ha seguido avanzando en la captación de clientes potenciales utilizando las últimas tecnologías, gracias a la herramienta de Geomarketing InAtlas de su filial Informa D&B. Gracias a su tecnología de localización de datos en mapas, los agentes pueden detectar, de manera visual e inmediata, la ubicación de potenciales negocios.



Datos redes sociales

	YouTube: +4.000.000 reproducciones
	Twitter: +100.000 followers
	LinkedIn: +10.000 seguidores
	Facebook: +4.500 fans
	Instagram: +2.000 seguidores
	Pinterest: +450 seguidores
	SlideShare: +140.000 lecturas

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En los últimos años, CESCE ha sistematizado la escucha activa al cliente (programa VOC) y ha mejorado los procesos de interacción en aquellos momentos especialmente relevantes.

Como resultado de este esfuerzo, el indicador Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad a una marca por el número de

los clientes que la recomendarían, se mantiene por encima de 25 puntos, en línea con los objetivos estratégicos.

3.1.3. Actividad institucional

A pesar de la situación provocada por la pandemia de COVID-19, la actividad institucional de CES-

CE se ha mantenido y reforzado, si bien los eventos presenciales tuvieron que reconvertirse a virtuales.

Una buena parte de los webinars, realizados (31), se centraron en la difusión de las medidas de apoyo oficial a las empresas como la Línea COVID-19, la inclusión de riesgos a corto plazo en las cober-

turas por Cuenta del Estado o la ampliación de la Línea de Avales.

La colaboración con otras áreas de la compañía se estrechó, como lo demuestra la firma de un Acuerdo con Cámara España para desarrollar jornadas de formación y asesoramiento a mujeres emprendedoras y empresarias, coordinadas con Cámaras de Comercio locales. Esta colaboración, fruto de una de las líneas de desarrollo de la RSC como es el apoyo al emprendimiento femenino (especialmente en zonas poco pobladas) está alineada con el Programa de Apoyo a la Mujer Empresaria (PAEM) de la Cámara de España y del Instituto de la Mujer y de Igualdad

de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

Igualmente importante fue la firma de otros dos acuerdos de colaboración: por un lado, con ICO, para impulsar la internacionalización de las empresas españolas y con ICEX Alumni, para generar vínculos y oportunidades de empleo.

3.1.4. Protección al asegurado

En CESCE, el Departamento de Relaciones con el Asegurado se encarga de la recepción, instrucción y tramitación de las quejas.

Actividad institucional en cifras



27
jornadas y webinars realizados con Asociaciones empresariales



3
participación en 3 Ferias institucionales



15
jornadas virtuales con Cámaras de Comercio



32
jornadas con Organismos públicos o/y otros organismos



16
Firmados 16 Acuerdos, de los cuales 6 son nuevos



Departamento de relaciones con el asegurado

Dirección:	Velázquez, 74. 28001 Madrid
Teléfono:	900 115 000 (extensión 1271)
Correo electrónico:	relaseg@cesce.es

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.

Por medio escrito, se recibieron 136 reclamaciones de clientes, una cifra que representa un incremento del 15% respecto a las reclamaciones tratadas durante el año 2019. Las reclamaciones fueron tramitadas por el Departamento de Relaciones con el Asegurado, de conformidad con el Reglamento del mismo y con el siguiente resultado: 15 estimatorias a la reclamación presentada, 10 terminadas sin necesidad de dictar resolución y 111 desestimadas totalmente.

El plazo medio de respuesta fue de 17 días, inferior al máximo re-

gulatorio fijado en 60 días e inferior también al compromiso, asumido por CESCE, de reducir los tiempos de respuesta de las reclamaciones a 30 días, en aras de mejorar la atención al Cliente.

En enero de 2021, CESCE ha habilitado una nueva línea telefónica gratuita para atender a sus clientes, el teléfono **900 115 000**, de conformidad con la reciente modificación de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que prohíbe utilizar líneas telefónicas de tarificación especial para la atención a los clientes, con el fin de evitar prácticas abusivas.

TRABAJAR JUNTOS
MANTENERSE JUNTOS
LLEGAR JUNTOS



Seguimos apoyando a tu empresa con las soluciones de Seguro de Crédito y Caucción más completas del mercado para la gestión de tus riesgos comerciales. Porque cuanto mejor acompañado estés, mejor afrontarás el futuro

Hoy, como ayer, cuentas con el valor del mejor equipo

3.2. El bienestar de nuestro equipo humano

En 2020, CESCE se enfrentó al reto de dar continuidad a su actividad, protegiendo la salud de sus empleados frente a la COVID-19. Su anticipación hizo posible que solo un día después de la entrada en vigor del estado de alarma, el 99% de la plantilla estuviera trabajando con normalidad desde su casa. El teletrabajo ha traído consigo la digitalización de los procesos de RR.HH y la implantación del e-learning. El Plan de Retorno y los protocolos de seguridad y salud adoptadas por CESCE han recibido la certificación AENOR.



Líneas de trabajo en 2020

- Adaptación de la gestión interna de RR.HH. (prevención de riesgos laborales, formación, comunicación...) a las condiciones impuestas por la pandemia.
- Elaboración del protocolo de actuación frente al brote de coronavirus (COVID-19), que incorporaba más de 40 medidas de prevención y actuación.
- Gestión y obtención del Certificado Protocolo ante la COVID-19, de AENOR
- Elaboración participativa del Plan Estratégico de CESCE 21-24 "Transformándonos ante una nueva realidad".
- Nuevo canal de comunicación "Tú compartes" dirigido a los mandos y directivos de la sociedad, como herramienta para impulsar la comunicación interna en cascada.
- Puesta a punto de la nueva plataforma de e-learning "Campus CESCE".
- Avance destacado en la digitalización de procesos en RR.HH., con especial incidencia en contratación laboral, selección y formación en entornos virtuales.



Retos para 2021

- Apertura del Campus CESCE y difusión y extensión de iniciativas y actividades en torno al mismo.
- Negociación del nuevo Plan de Igualdad, en el contexto del nuevo marco normativo.
- Implantación de la nueva Intranet corporativa "TnG Plus" con funcionalidades orientadas a la transformación digital.
- Desarrollo del proyecto transversal sobre el nuevo entorno integral y adaptación de las formas de trabajo en CESCE, en el marco de un ambicioso objetivo de digitalización y transformación de cultura empresarial.
- Actualización y revisión del mapa de puestos de trabajo de la Compañía, en el marco del nuevo Plan Estratégico "Transformándonos ante una nueva realidad".

Solo un día después de la entrada en vigor del estado de alarma, el 99% de la plantilla estaba trabajando con normalidad desde su casa

3.2.1. Empleo

El grupo CESCE cerró el ejercicio 2020 con una plantilla de 1.552 profesionales de distintos perfiles y nacionalidades, 60 más que en 2019, que desempeñan su labor en la aseguradora CESCE (28%), en el líder de información empresarial Informa D&B (40%), en la compañía de tecnología y gestión CTI Soluciones (20%) y en las filiales de Latinoamérica (12%).

A lo largo del capítulo, se detallará información sobre el empleo en la matriz CESCE.

EMPLEO EN CESCE

El equipo de CESCE en su empresa matriz estaba formado, a 31 de diciembre de 2020, por 433 personas, tras producirse a lo largo del año 17 altas y 6 bajas. La tasa de rotación se situó en el 2,94%.

La plantilla se caracteriza por su gran estabilidad laboral: el 94,5% de la plantilla cuenta con un contrato indefinido y el 99,8% de la plantilla desempeña su labor profesional a tiempo completo.

La compañía valora la experiencia de sus empleados, especialmente en aquellas funciones que requieren una mayor responsabilidad. Prueba de ello es que el 54% de los empleados tiene más de 50 años; el 43% tiene entre 30 y 49 años, y solo el 3% es menor de 30 años.

En cuanto a la distribución por género, 256 profesionales son mujeres y 177 son hombres. El empleo femenino representa, por tanto, más de la mitad de la plantilla, situándose en el 59%. Cabe destacar que el 41% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.

Además, hay siete personas con algún tipo de discapacidad o minusvalía, perfectamente integradas en la plantilla.

3.2.2. Política de Recursos Humanos

CESCE está comprometida con el respeto a la dignidad de las personas y sus derechos, de acuerdo con los principios recogidos en el Pacto Mundial de Nacio-

Plantilla de CESCE (a 31 de diciembre)

	2020	2019
CESCE	433	422
GRUPO CIAC*	178	185
CESCEMEX	32	33
CESCE BRASIL	32	33
SECREX	48	46
SEGUREXPO	47	54
CESCE CHILE	19	19
INFORMA D&B	623	606
INFORMA D&B	363	363
LOGALTY	75	62
INFORMA COLOMBIA	61	52
INFORMA PORTUGAL	124	129
CTI	318	279
TOTAL	1.552	1.492

CESCE. Empleados por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres
Fijos	161	248
Temporales	16	8
Jornada Completa	177	255
Jornada parcial	0	1

nes Unidas. Bajo esta premisa, la compañía propicia condiciones y 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 su gestión de la plantilla, CESCE sigue la Política de RR.HH. y de Prevención de Riesgos Laborales, a disposición de los empleados en la Intranet corporativa.

CONVENIO COLECTIVO

Las relaciones de trabajo en CESCE se rigen por el convenio colectivo general de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo para el periodo 2016-2019, en lo que resulta de aplicación de acuerdo con el principio de jerarquía normativa aplicable en CESCE como Sociedad Mercantil Estatal. Actualmente, el convenio colectivo está prorrogado hasta diciembre de 2021 y se encuentra en fase de negociación.

En España, todos los empleados de CESCE disponen de libre sindicación, de acuerdo con la Ley Or-

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.



gánica 11/1985 de Libertad Sindical. Actúan en CESCE tres secciones sindicales de empresa, de los sindicatos Comisiones Obreras, Confederación General del Trabajo y Unión General de Trabajadores. 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.

CESCE Portugal, por su parte, se encuentra adherida al Convenio Colectivo de Trabajo (Acordo Colectivo 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.

En España y Portugal, el 98,38% de la plantilla se encuentra acogida a convenio colectivo.

3.2.3. Salud y seguridad

CESCE dio una respuesta ágil y contundente a la crisis sanitaria Covid 19 para proteger la salud de sus empleados. Ante las noticias de la propagación del virus

SARS-CoV-2, la compañía estableció con rapidez y eficacia las medidas organizativas y técnicas necesarias para asegurar el buen funcionamiento del negocio con los empleados trabajando a distancia.

Cuando en el mes de marzo el Gobierno declaró el estado de alarma en España, en CESCE estaba activado el Comité de Crisis, se había reunido en varias ocasiones el Comité de Seguridad y Salud Laboral y se había comprobado, con simulacros de continuidad, la operatividad de la compañía en situaciones críticas.

Gracias a la anticipación de CESCE, sólo un día después de la entrada en vigor del estado de alarma, el 99% de los empleados pudo realizar su labor con normalidad desde su casa. Pese a ser considerado el sector de seguros como actividad esencial justificativa de la asistencia al trabajo en modo presencial, la compañía decidió optar por el teletrabajo, para dar mayor seguridad a su plantilla y contribuir al objetivo común de reducir la movilidad y frenar la pandemia.

Con este objetivo, la empresa proporcionó a sus empleados los medios tecnológicos necesarios para facilitar su labor y la conciliación en las circunstancias sanitarias existentes. Además, difundió el uso de la aplicación "Radar COVID" dentro de la plantilla y proporcionó masca-

rillas, guantes, gel hidroalcohólico y otras medidas de protección individual.

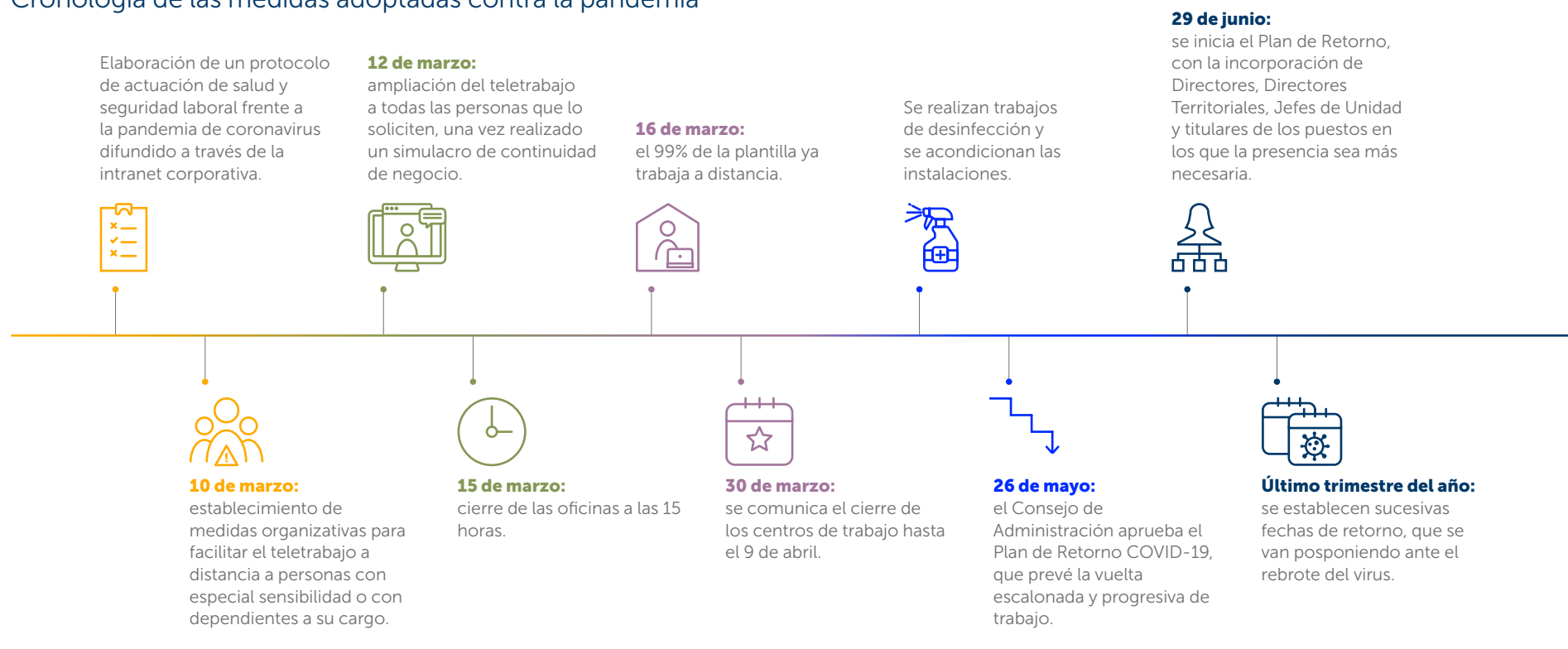
Igualmente, CESCE procedió a la desinfección y acondicionamiento de las instalaciones, para que el regreso, progresivo y controlado, al trabajo presencial pudiera ha-

cerse con total normalidad. Este acondicionamiento incluyó la colocación de cartelería e hidrogeles, la reducción del aforo de las salas de reuniones y la organización de los circuitos de circulación.

A finales del mes de junio, se inició el Plan de Retorno COVID 19,

que establece el regreso escalonado de la plantilla y se puso en marcha el protocolo para su incorporación con garantías de seguridad. Este protocolo prevé, entre otras medidas, la realización de un test serológico previo a la vuelta al trabajo. No obstante, aunque a lo largo del último tri-

Cronología de las medidas adoptadas contra la pandemia



mestre del año se establecieron sucesivas fechas de retorno, las circunstancias sanitarias por las sucesivas olas, aconsejaron demorar su aplicación hasta 2021.

CESCE proporcionó más de 400 tests gratuitos a su plantilla a lo largo del año 2020.

Las medidas de seguridad y salud adoptadas por CESCE para proteger a los empleados frente al virus recibieron el "Certificado de protocolos de actuación frente a la COVID-19" que concede AENOR y han sido objetivo de posterior auditoría, superada satisfactoriamente.

Durante todo el tiempo de trabajo a distancia debido a la COVID y en la actualidad, la Intranet corporativa "TodosenGrupo" ha sido un importante eje de comunicación a la plantilla, tanto en lo que se refiere a noticias operativas como para el desarrollo de iniciativas que fomentan los vínculos y el sentido de pertenencia a la compañía. En esta línea, se crearon secciones con contenidos de entretenimiento, para solicitar ayuda en caso necesari-

o, reconocimientos por las ayudas recibidas o se colaboró activamente para la grabación del vídeo "Somos el mejor equipo".

PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS

CESCE cumple con la normativa vigente en prevención de riesgos laborales y sigue un Plan de Vigilancia de la Salud anual.

En 2020, se realizaron múltiples reuniones extraordinarias con la representación de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud (CSSL) con motivo de la COVID-19, además de las cuatro reuniones ordinarias de carácter trimestral.

En CESCE existe un Comité de Dirección de Prevención, compuesto por el Director de RR.HH. y por los tres miembros del CSSL que representan a la empresa, que invita a sus reuniones a la Técnico de Prevención del Servicio de Prevención Cualtis. Su función es preparar las reuniones y las actividades del propio CSSL y coordinar toda la acción preventiva con el resto de las delegaciones y centros de trabajo de la empresa.

CESCE, UN VALOR SALUDABLE

Además de las numerosas medidas anti-COVID adoptadas, CESCE ha lanzado las siguientes campañas para proteger la salud de los empleados y fomentar hábitos saludables:

- Campaña de gripe, que en 2020 se reforzó como consecuencia de la pandemia.
- Talleres sobre hábitos saludables
- Talleres para evitar las consecuencias del confinamiento sobre la salud
- "Webinar" contra el cáncer con la Fundación Cris

Durante el ejercicio 2020 se produjeron tres accidentes laborales, todos ellos de carácter leve.

Tasa de absentismo y accidentalidad

CESCE España*	Hombres	Mujeres	Total
Absentismo 23.694 h y 52 minutos	0,32 %	2,84 %	3,16%
Nº de accidentes		3	3



El Plan de Retorno Protocolo de Actuación CESCE obtuvo de AENOR el Certificado de Protocolo de Actuación frente al COVID-19

3.2.4. Gestión de la plantilla

En 2020 culminó el anterior Plan Estratégico de la compañía y se aprobó el nuevo Plan Estratégico 2021-2024 "Transformándonos ante una nueva realidad", en el que participó toda la plantilla a través de los coordinadores de las diferentes áreas y la apertura de un buzón de sugerencias. En dicho Plan, se establece la consecución de una estructura organizativa y cultura empresarial dinámicas, orientadas al éxito de los tres ejes del plan: crecimiento, eficiencia y orientación al cliente.

Con este horizonte, la gestión de los recursos humanos se dirigió a hacer de CESCE una organización más ágil, flexible y adaptable a la nueva realidad. Para ello, se tomaron medidas encaminadas a mejorar la conciliación y facilitar la desconexión laboral, se publicó la política de teletrabajo de la compañía, se adaptó la formación al teletrabajo y se siguió avanzando en materia de conciliación, igualdad y no discriminación.

CONCILIACIÓN Y DESCONEXIÓN LABORAL

CESCE cuenta desde 2016 con la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), como reconocimiento a las medidas implantadas bajo el lema "CESCE valora vida y trabajo" a favor de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la RSC.

La compañía cuenta con las siguientes normativas en materia de conciliación, desconexión laboral y teletrabajo:

- **Norma interna relativa a la jornada, tiempos de trabajo y control de presencia**, que permite a la plantilla beneficiarse de la flexibilidad horaria y establece un sistema de autocompensación diaria, semanal y mensual.
- **Política de CESCE en materia de desconexión digital:** para garantizar el respeto a sus tiempos de descanso fuera de los tiempos de trabajo
- **Política de CESCE de teletrabajo** que preveía la implan-

tación progresiva y voluntaria del teletrabajo. En febrero de 2020, en torno al 14% de la plantilla de CESCE ya teletrabajaba uno o dos días a la semana.

Ahondado en esta estrategia de flexibilidad, en febrero de 2020, firmó el **Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad** impulsado por Fundación Másfamilia, por el que 75 empresas se han comprometido con la extensión de una cultura de flexibilidad y teletrabajo para fomentar una sociedad más avanzada y acorde a los nuevos tiempos; con el rigor y mejora continua a través de una verificación externa del cumplimiento del chárter y con el reconocimiento a través de un sello que verifica el compromiso y los planes puestos en marcha.

La declaración del primer estado de alarma aceleró el proceso de implantación del teletrabajo y su permanencia en el tiempo: en el plan de retorno, aprobado el 6 de mayo, se prevé el mantenimiento del trabajo en remoto para las personas con hijos menores de 14 años o dependientes a cargo.

Además, se establecen garantías de días y porcentajes máximos de trabajo en modalidad presencial al mismo tiempo y se establece el teletrabajo en horario de tarde con carácter general.

Dada la prolongación de la pandemia, todavía no se ha producido el retorno completo de la plantilla y actualmente en torno al 80% de los empleados continúa trabajando a distancia todos los días de la semana.

FORMACIÓN

Entre finales de 2019 y comienzos de 2020, CESCE implantó el proyecto de "Gestión de Competencias e Impulso del Desarrollo Profesional", por el que identifica y valora aquellas capacidades y comportamientos vinculados al éxito de la organización, de acuerdo con los objetivos estratégicos. En el ejercicio 2020, se realizó una revisión detallada de las competencias con el equipo directivo para alinearlas con el nuevo Plan Estratégico.

El desarrollo del talento a través de la gestión de las competencias corporativas está recogido

en el Plan de Formación 2020, en que se incluyen tres bloques: Plan Estratégico 2017-2020, Excelencia Técnica y Desarrollo de Talento.

Sin embargo, la crisis sanitaria obligó a adaptar el plan de formación a la situación extraordinaria de teletrabajo en la que estaba inmersa toda la plantilla, por lo que se diseñó el Plan de Formación *e-learning* "Yo me formo en casa".

Paralelamente a las formaciones, se trabajó en la puesta a punto de la plataforma de *e-learning* Campus CESCE, que se abrirá en 2021.

Objetivos del plan "Yo me formo en casa"

- Promover las habilidades necesarias para trabajar en modalidad de teletrabajo,
 - Impulsar la transformación digital,
 - Dar respuesta al nuevo Plan Estratégico,
 - Actualizar los conocimientos normativos o técnicos,
 - Desarrollar habilidades directivas o
 - Cultivar hábitos saludables para sobrellevar el confinamiento
-

Así, se realizaron cursos y píldoras formativas online, de carácter voluntario, dirigidas a toda la plantilla de España. Además se realizaron diferentes webinars para reforzar el conocimiento sobre el negocio de la compañía y reforzar la vinculación de la plantilla.

En total, a lo largo del 2020, se impartieron 7.640 horas de formación, distribuidas de la siguiente forma:

- **Directivos:** 1.658 horas
- **Mandos Intermedios:** 4.627,5 horas
- **Administrativos:** 1.354,5 horas

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Con una plantilla formada mayoritariamente por mujeres (60%), CESCE demuestra su apoyo a la mujer tanto internamente como en los diversos foros donde participa. Internamente, CESCE cuenta con un Plan de Igualdad, firmado conjuntamente con la Representación Legal de los Trabajadores, que recoge las políticas e iniciativas más relevantes en materia de igualdad entre mujeres y hombres. En 2020 se preparó

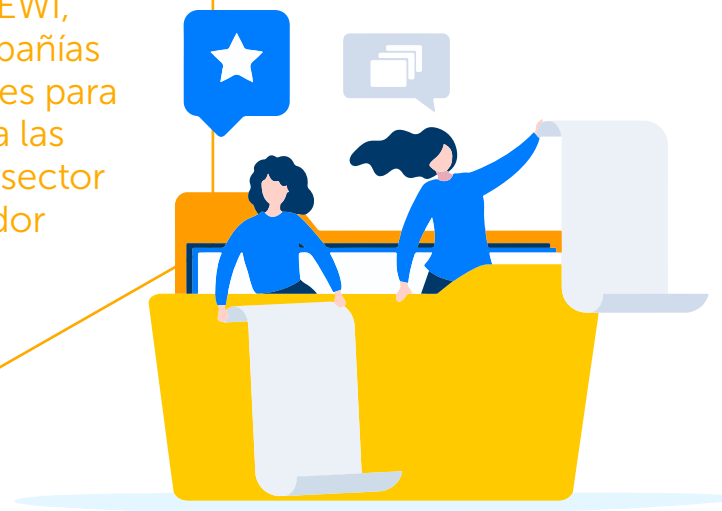
la negociación del nuevo Plan de Igualdad, cuya comisión negociadora está previsto convocar en 2021. Además, se ha firmado un acuerdo con la Cámara de Comercio de España para favorecer el emprendimiento de las mujeres, especialmente en el entorno rural.

Igualmente, con el fin de dar visibilidad a la mujer y con motivo del Día de la Mujer, CESCE ha elaborado la segunda edición de "Mujeres que iluminan", denominada "Mujeres que iluminan 2.0" recopilación de pequeñas biografías propuestas por empleados de mujeres españolas o latinas que sobresalieron en sus respectivos ámbitos.

CESCE es miembro activo de la Red EWI, red de compañías y profesionales para impulsar a las mujeres del sector asegurador a puestos directivos y cuenta con representación de la mujer en su equipo directivo superior al 40 %.

La compañía está comprometida con la no discriminación, 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.

CESCE es miembro de la Red EWI, red de compañías y profesionales para impulsar a las mujeres del sector asegurador



Media de horas de formación 2020

CESCE España*	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	22,26	24,93	23,35
Cargos intermedios	16,90	16,88	16,89
Administrativos	12,88	20,88	19,08

Diversidad

CESCE	2020	2019
Número de empleados	433	422
Porcentaje de mujeres	59,12%	60,4%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos (directores y jefes de unidad)	40,88%	41,9%
Número de personas con alguna discapacidad en plantilla	7	8

3.3. Prosperidad para nuestra comunidad

La pandemia COVID-19 ha puesto de manifiesto la relevancia de la actividad aseguradora de CESCE para el tejido empresarial español y su capacidad para aportar soluciones ante situaciones de emergencia. En esta situación de incertidumbre, la compañía aporta tranquilidad a las empresas a través de sus soluciones de seguro comercial y, como Agencia de Crédito a la Exportación, gestiona la mayor operación por cuenta del Estado desde su creación: la línea aseguradora para créditos de circulante COVID-19. Además, ha volcado su estrategia de acción social en los programas relacionados con la lucha contra el virus.



Líneas de trabajo en 2020

- Seguir dedicando el 0,7% de sus beneficios a actividades de RSC.
- Adaptación de las iniciativas de RSC a proyectos vinculados con las necesidades sociales derivadas del COVID-19.
- Apoyo al ámbito de salud, con especial relevancia a la investigación.
- Adaptación del voluntariado presencial a voluntariado "on line".
- Respaldo a las iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.
- Proyecto "CESCE emisiones cero", que refleja la medición, compensación y registro de la huella de carbono emitida.



Retos para 2021

- Seguir apoyando al sector exterior ante las dificultades derivadas de la pandemia.
- Ofrecer nuevas soluciones de seguro de crédito adaptadas a la nueva realidad.
- Enfocar la acción social en programas de apoyo en respuesta a las necesidades surgidas tras la pandemia.
- Elaboración de una política de voluntariado corporativo.
- Continuación de las actividades de apoyo a la salud y a la integración social.
- Desarrollo de iniciativas orientadas a potenciar el emprendimiento femenino.
- Ampliación de las actividades de RSC a Latinoamérica.



3.3.1. Valor distribuido a la sociedad

La actividad de CESCE impacta positivamente en la sociedad. Por una parte, genera riqueza directamente a través del empleo, las compras a proveedores y el pago de impuesto. Por otra, contribuye al desarrollo económico y social tanto con su actividad aseguradora comercial como con su apoyo a la internacionalización de las empresas españolas por cuenta del Estado español.

En este sentido, su labor ayuda a las empresas a crecer, dinamiza el sector exportador y posibilita la realización de proyectos que mejoran la calidad de vida en países emergentes.

APOYO ESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA

En 2020, su actividad como agencia de crédito a la exportación se ha revelado esencial para ayudar a las empresas exportadoras afectadas por la pandemia. Días después de la declaración de estado de alarma, CESCE lanzó

y comenzó a gestionar una línea extraordinaria de cobertura aseguradora para créditos de circulante, la Línea COVID-19, que sería prorrogada en octubre. Concebida para ayudar a las empresas internacionalizadas con problemas de liquidez, la Línea COVID-19 se dotó con 2.000 millones de euros, articulados en dos tramos. La mayoría de las empresas beneficiarias de esta cobertura son pymes.



3.3.2. Acción social en tiempos de pandemia

Los confinamientos derivados de la pandemia de COVID-19 no consiguieron frenar la acción social de CESCE en 2020. La compañía volvió a destinar el 0,7% de su beneficio neto, un total de 216.725 euros, a la financiación de proyectos sociales y medioambientales, volcando sus esfuerzos en la lucha contra la pandemia, sin descuidar otros proyectos relacionados con la salud, la integración de la discapacidad, la formación y el cuidado del entorno natural, por los que la plantilla ha mostrado su preferencia.

Aunque la irrupción de la COVID-19 obligó a la supresión de los voluntariados presenciales, CESCE mantuvo su enfoque participativo en la acción social y los trabajadores de CESCE pudieron realizar voluntariados a distancia, con llamadas a personas ancianas o discapacitadas durante el confinamiento o impartiendo formación online.

En total, un 21% de la plantilla realizó voluntariado, con una dedi-

cación total de 619 horas (7 horas por voluntario).

Al margen las Líneas COVID, para paliar los efectos de la pandemia y ha extendido la cobertura oficial a operaciones de exportación a corto plazo en países de la OCDE.

Por su labor en respuesta a la crisis del coronavirus, el equipo de CESCE recibió del Club de Exportadores un "Reconocimiento especial a la mejor respuesta empresarial ante la pandemia", premio compartido con los trabajadores del Instituto de Crédito Oficial y Cofides.

En cuanto a la repercusión sobre la sociedad de su actividad por cuenta propia, CESCE contribuye al fortalecimiento del tejido empresarial al asegurar el pago de sus intercambios comerciales, aportar instrumentos de financiación y dar apoyo en la gestión de los riesgos. Esta labor, se está mostrando más necesaria que nunca ante la falta de visibilidad sobre el futuro por la prolongación de la pandemia. CESCE adoptó, en los primeros meses de la pandemia, medidas excepcio-

nales de flexibilidad en el pago y comunicación de sus productos.

En las actuales circunstancias, el acompañamiento de CESCE en la búsqueda de clientes, los procesos de venta y el cobro es especialmente importante para las pymes, que no tienen la estructura suficiente para poder dedicar recursos a estas actividades.

Proyectos desarrollados por CESCE en materia de salud e integración

(De personas con capacidades diferentes)

Organizador	Nombre	Proyecto
Fundación CRIS contra el cáncer	Proyecto Madrid sin COVID	Proyecto de investigación consistente en extraer células inmunitarias de pacientes que han superado la enfermedad de COVID19 para implantarlas en pacientes graves y acelerar su recuperación.
	Proyecto HCSC COVID	Proyecto de investigación consistente en estudiar cómo afecta la infección a los pacientes con cáncer. El objetivo es mejorar su respuesta frente al COVID-19 y no retrasar sus tratamientos oncológicos.
Centro Estimulación Precoz	Ampliación tratamiento niños mayores de 6 años	Permitir que niños con discapacidad prosigan sus tratamientos después de haber cumplido 6 años.
FEDER	Fondo COVID	Apoyo económico para las necesidades COVID vinculado a las enfermedades raras.
Menudos Corazones	Sala de juegos hospitalaria	Mantenimiento de la sala de juegos del hospital Gregorio Marañón para niños ingresados por cardiopatías congénitas.
Fundación A la Par	Apoyo a huertos ecológicos	Apoyo a la integración de personas con discapacidad que trabajan en el cuidado de los huertos ecológicos en Montecarmelo mediante la adquisición de semillas y material para los huertos.
UNESPA	Seguro de hospitalización y vida para personal sanitario	Seguro de hospitalización y vida para personal sanitario directamente relacionado con el COVID (enfermería, doctores, auxiliares, apoyo en residencias de ancianos, etc.)
Adquisición de guantes biológicos	900 guantes Shield skin	Entrega de 900 guantes higiénicos para efectivos de seguridad y emergencias. Donación efectuada junto a las empresas del Grupo CESCE, Informa y CTI.
Proyecto Comvidas (Portugal)	Donación de material para centros de mayores	Apoyo a la protección de personal sanitario en Portugal por medio de la entrega de material especializado (EPI) para el cuidado de personas ancianas en residencias y centros de mayores.
ACNUR	Apoyo a campos de refugiados de Grecia	Apoyo a refugiados en campos de Grecia con el envío de pastillas de jabón para la higiene individual y como medio de prevención frente al COVID.
Aprocor	Espacio seguro	Creación de espacios seguros en casas tuteladas para personas con discapacidad que fomenten su autonomía.

Proyectos medioambientales

Organizador	Nombre	Proyecto
CESCE Emisiones Cero. Sellos Calcula, Reduce y Compensa	Medición huella de carbono	Medición de la cantidad de toneladas de emisión de CO2 realizado por CESCE durante los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Comprobación de reducción efectiva de las emisiones 2017-2019 frente al periodo 2016-2018.
	Compensación huella de carbono	CESCE ha adquirido derechos de absorción de CO2 del proyecto de repoblación con plantas autóctonas, certificado por la OECC "Absorbemos CO2 en Ejulve" para compensar su Huella de carbono de 2019.
WWF	La Hora del Planeta	Apagado de las luces de la sede corporativa durante una hora para solidarizarnos con el cuidado medioambiental y la protección de La Tierra
Fundación Valora	Reciclaje de tapones de plástico	Recogida y reciclaje de tapones de plástico, destinados a comedores sociales y al apoyo de menores con enfermedades raras
ONG Biodegradables	Limpieza en la Malvarrosa	Voluntariado con familias de la Territorial Levante en la limpieza de plásticos y otros residuos de la playa de la Malvarrosa.

Voluntariado

Organizador	Nombre	Proyecto
Junior Achievement	Socios por un día	Acompañamiento on line de un grupo de estudiantes preuniversitarios para que tengan un primer contacto con el mundo empresarial.
Fundación Adecco	Estamos en contacto	Voluntariado telefónico a personas con discapacidad aisladas por la Covid.
Créate	Proyecto piloto e-FP E-FP	Evaluación "on line" de proyectos desarrollados por estudiantes de FP.

Otros proyectos

Organizador	Nombre	Proyecto
Banco de Alimentos	Operación Kilo CESCE COVID-19 (marzo)	Campaña de urgencia "Tú aportas un kilo, CESCE aporta otro" para paliar los efectos del COVID en el fondo de alimentos del Banco Se recaudaron 8 toneladas de alimentos.
	10ª Operación Kilo CESCE (diciembre)	Campaña anual de donación de alimentos bajo el lema "Tú aportas un kilo, CESCE aporta otro" a la que este año se añadió la donación de cestas de navidad (48) y las cajas de fruta que los empleados recibieron como obsequio. Durante los dos últimos días de campaña, además, CESCE duplicó su aportación. Se alcanzó una cifra 16,5 Tm de alimentos.
PRODIS	Adquisición de material	Adquisición de 500 bolsas elaboradas con materiales ecológicos por personas con discapacidad para la entrega de un obsequio a los empleados de CESCE durante la Navidad.
El Hueco (Presura)	Participación en la Feria Presura –El Hueco	Apoyo al desarrollo en la España rural a través de la participación por segundo año en la Feria Presura y en la revista de El Hueco.
Hackathon virtual	#VenceAlVirus	Participación en la iniciativa de la Comunidad de Madrid contra el Covid-19 en el que se pusieron en común ideas y proyectos para mejorar la calidad de vida y hallar soluciones.
Forética	Anualidad	Cuota como Empresa participante en Forética.
Pacto Mundial	Anualidad	Cuota como empresa participante en la Red Española del Pacto Mundial.

Contribución de CESCE a la lucha contra la COVID-19

CESCE orientó su estrategia social en 2020 en la lucha contra la pandemia al apoyo al colectivo sanitario y la reducción los problemas económicos y sociales derivados de los confinamientos. Entre otras actuaciones, cabe destacar las siguientes:

Seguro de vida gratuito para un millón de sanitarios



CESCE participó en la creación de un seguro de vida colectivo y subsidio por hospitalización para dar cobertura gratuita a las más de un millón de personas que trabajan en primera línea de lucha contra la COVID-19 en centros sanitarios y residencias de ancianos.

Se trata de un fondo solidario de 38 millones de euros constituido gracias a las aportaciones de 109 aseguradoras, agrupadas en la patronal del seguro Unespa. La industria del seguro constituyó así la mayor póliza colectiva de este tipo jamás suscrita en la historia de España.

En Portugal también se creó un Fondo de Solidaridad, similar al creado por Unespa, en el que participó la sucursal de CESCE.

Compra de guantes biológicos



CESCE y sus filiales Informa D&B y CTI, hicieron posible la compra de 20.000 guantes biológicos destinados a proteger a los efectivos que integran los dispositivos de seguridad y emergencias.

Apoyo a la investigación



del Covid a través de la Fundación Cris contra el Cáncer

Apoyo a fundaciones



con necesidades producidas por la adaptación a las nuevas medidas COVID: Feder, Fundación Aprocor.

Voluntariado telefónico



Empleados de CESCE realizaron un voluntariado telefónico en colaboración con la Fundación Adecco para apoyar a las personas con discapacidad intelectual. Consistió en una llamada diaria para ayudar a los usuarios a socializar y a recordarles las prácticas habituales de higiene y comportamiento.

Empleados de CESCE participaron en un voluntariado con Nadie solo, orientado a llamadas a personas mayores.

Foro #Vencealvirus



CESCE se sumó al foro #Vencealvirus, un hackathon virtual de I+D+i para poner en marcha proyectos colectivos orientados a la lucha contra el coronavirus. CESCE es uno de los patrocinadores de la iniciativa, que ha permitido reunir a grupos multidisciplinares, de los que han salido ya más de 250 proyectos de salud, innovación y empleo, actualmente en fase de estudio.

Apoyo a Banco de Alimentos



CESCE, respondiendo a la llamada del Banco de Alimentos, cuyas reservas habían descendido a raíz de la crisis sanitaria, consiguió 24,5 toneladas de productos en el marco de las campañas "Tú donas un kilo, CESCE dona otro", realizadas en marzo y diciembre. En esta segunda campaña, se combinaron diferentes iniciativas: por una parte, un grupo de empleados decidió donar sus cestas; por otra, en los últimos días de la campaña abierta al público mediante redes sociales, CESCE decidió, no igualar, sino doblar las aportaciones que se recibieran.

LATINOAMÉRICA

La COVID-19 detuvo las iniciativas sociales y medioambientales en Latinoamérica.

Entre los proyectos que se han mantenido pese a la crisis sanitaria destaca la colaboración "Dividendo por Colombia", por el que empleados de Segurexpo donan una parte de su nómina a educación para los más desfavorecidos. Por cada peso que aportan, Segurexpo dona un valor igual. Esta filial asiste a los Comités de RSC de Fasecolda, asociación de aseguradoras de Colombia, donde se analiza el comportamiento en el resto de países para su posible réplica en Segurexpo.

En general, las filiales de CESCE en Latinoamérica realizan proyectos de reciclaje (botellas, papel, equipos) y de ahorro energético, así como procesos para la digitalización de expedientes para reducir el consumo de papel.

3.4. Transparencia con nuestros proveedores

Como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CESCE promueve entre sus proveedores un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales y medioambientales. Además de los criterios de selección legalmente establecidos, CESCE traslada en sus pliegos de licitación sus preocupaciones de calidad y medioambientales e incluye en sus contratos cláusulas que exigen el respeto a los derechos laborales de sus empleados.

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, el 9 de marzo de 2018, de la Ley 9/2017 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.



Hitos en 2020

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



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.

CESCE traslada en sus pliegos de licitación sus preocupaciones sobre calidad, medio ambiente y respeto de los derechos laborales



3.4.1. Criterios de selección

CESCE 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 pueda llegar a cono-

cimiento a un número suficiente de los posibles interesados la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación.

- El principio de confidencialidad, que garantiza que la adjudicación aplique los criterios de máxima discreción y prudencia sin que la publicidad exigible menoscabe los intereses del adjudicatario.

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 de la compañía (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).

3

Firma del contrato.

5

Evaluación continua y rectificaciones, en su caso.

2

Licitación y selección del adjudicatario.

4

Suministro del bien o servicio.

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.

3.5. Valor para nuestros accionistas

CESCE es una sociedad de capital mixto de mayoría estatal, en la que participan bancos y compañías de seguros. En 2020, y a pesar de la situación de emergencia sanitaria, la compañía demostró su resiliencia al obtener un resultado neto de 21,1 millones de euros, que le permitió distribuir entre sus accionistas un dividendo de 10,3 millones de euros.



Líneas de trabajo en 2020

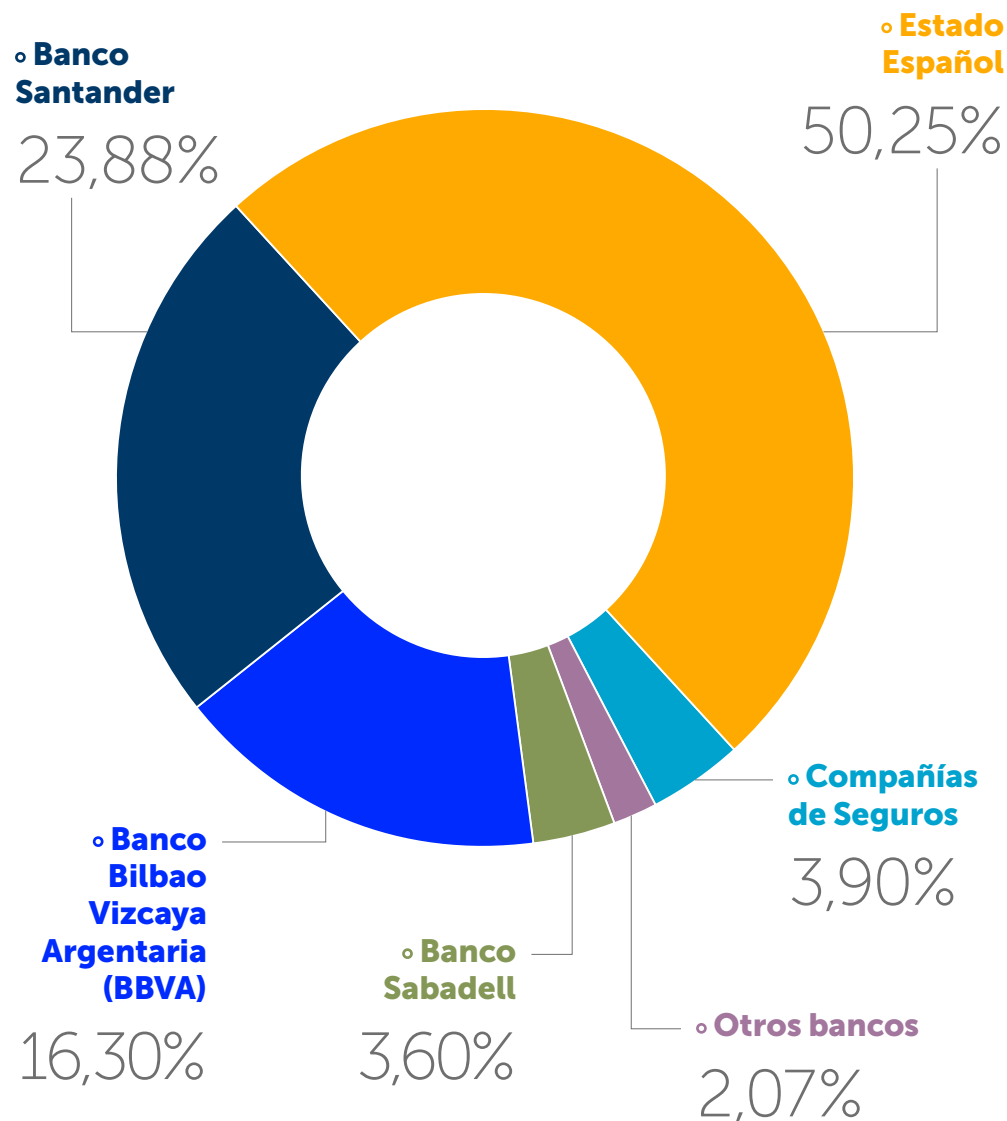
- Búsqueda de la máxima rentabilidad siguiendo la hoja de ruta marcada por el Plan Estratégico 2017-2020



Retos para 2021

- Aprobación y puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico 2021-2024, con un crecimiento previsto para la cifra de negocio del 5,4%

Composición accionarial



CESCE genera valor a sus accionistas gracias a un modelo de negocio resiliente _basado en la innovación, la excelencia operativa, la internacionalización y la solidez técnica y financiera_, que le ha permitido mantener beneficios recurrentes en los últimos 10 años. Durante el ejercicio 2020, los principales indicadores de negocio de CESCE se mantuvieron dentro del nivel objetivo y el resultado neto se situó en 21,1 millones de euros de beneficio, frente a los 30,9 millones de euros obtenidos en 2019.

Como consecuencia de estos resultados positivos y en previsión de una reanudación del crecimiento de la economía española, el 26 de enero de enero de 2021, se acordó la distribución de un dividendo con cargo a reservas voluntarias de libre disposición.

Este reparto se produce tras la decisión, en 2020, de no repartir dividendos a cuenta del ejercicio 2019 para mantener su capital y dotarse de una mayor solidez ante la situación provocada por la pandemia, siguiendo las

recomendaciones de prudencia de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) y de la Dirección General de Seguros y Pensiones.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Para lograr maximizar la rentabilidad de los accionistas, la compañía siguió los criterios de crecimiento sostenible marcados en el Plan Estratégico CESCE 2017-20, una hoja de ruta que sitúa al cliente en el centro de la organización y en la que se trazan las líneas generales de actuación en cuanto a crecimiento y rentabilidad, satisfacción del cliente, flexibilidad de la organización, transformación digital y ampliación del conocimiento de marca.

Aunque no fue posible cumplir por completo todos los objetivos trazados en este plan debido a la pandemia de COVID-19 y a algunos cambios estratégicos relacionados con la transformación digital, en 2020 se sentaron las bases para la transformación de la compañía con el diseño de una estrategia, con horizonte 2024.

Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico

Líneas de trabajo	Objetivos fijados en 2017	Grado de cumplimiento
Crecer y ser rentables	+ 210 mill. de euros en prima global	≈ 83%
	+ 25 mill. de euros en ingresos por servicios en Cuenta Propia	× 73%
	> 37 mill. de euros en beneficio bruto con filiales en positivo	≈ 89%
	+ 11.000 clientes	✓ 100%
Satisfacción del cliente	Net Promoter Score (NPS) = + 25 puntos Medir y mejorar NPS Cuenta del Estado	≈ 97%
	Anulaciones <10% anual	✓ 100%
Organización flexible y ágil	Cuenta propia: Ratio de gastos netos < 38%	✓ 100%
	Certificación EFR, certificación Empresa saludable, Distintivo de Igualdad e introducción de Encuesta de Clima Laboral	✓ 100%
Transformación digital	Lanzar plataforma digital global en 2019	× 30%
	Creación incubadora digital y presencia en 3 mercados	× 30%
	Cuenta del Estado: Implantar Mesa de Trabajo del Analista (MACE)	× 30%
Ampliar conocimiento de marca	Mantener índice Klout por encima del 75%	✓ 100%
	% "Brand Value": Introducir encuesta de conocimiento de marca	✓ 100%

NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024

El 15 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de CESCE aprobó el Plan Estratégico de CESCE 21-24, diseñado para generar rentabilidad para sus accionistas y aumentar su impacto positivo entre los clientes y la sociedad.

El nuevo plan refuerza la competitividad y la digitalización, apostando por productos innovadores y adaptados a los clientes, por la modernización de los sistemas y por la maximización de las sinergias del grupo, con un refuerzo de la marca CESCE, manteniendo el compromiso social.



Objetivos nuevo Plan Estratégico 2021-2024



Crecimiento

Creer de forma sostenida y sostenible.



Eficiencia y excelencia

Mejorar la eficiencia sin sacrificar la excelencia.



Orientación al cliente

Fidelizar los clientes mediante la mejor experiencia.



4. Nuestro compromiso ambiental

4.1. Avances en CESCE

4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado

4.1. Avances en CESCE

CESCE mantiene su compromiso con la reducción de cualquier impacto negativo de sus operaciones en el entorno natural, a través de medidas de ahorro energético y disminución de residuos y materiales contaminantes. En 2020, midió su huella de carbono, finalizó la instalación de paneles foto-

voltaicos y renovó el certificado Breeam con una puntuación superior a la obtenida en 2017.

La lucha contra el cambio climático es un objetivo prioritario para CESCE. La compañía minimiza los impactos negativos derivados de su actividad mediante un Sistema de Gestión Integral, que cuenta



Líneas de avance en 2020

- Cálculo de la huella de carbono y obtención del triple sello Calculo, Reduzco y Compensó
- Instalación de paneles fotovoltaicos en la sede de Velázquez, 74
- Renovación de la certificación BREEAM



Retos para 2021

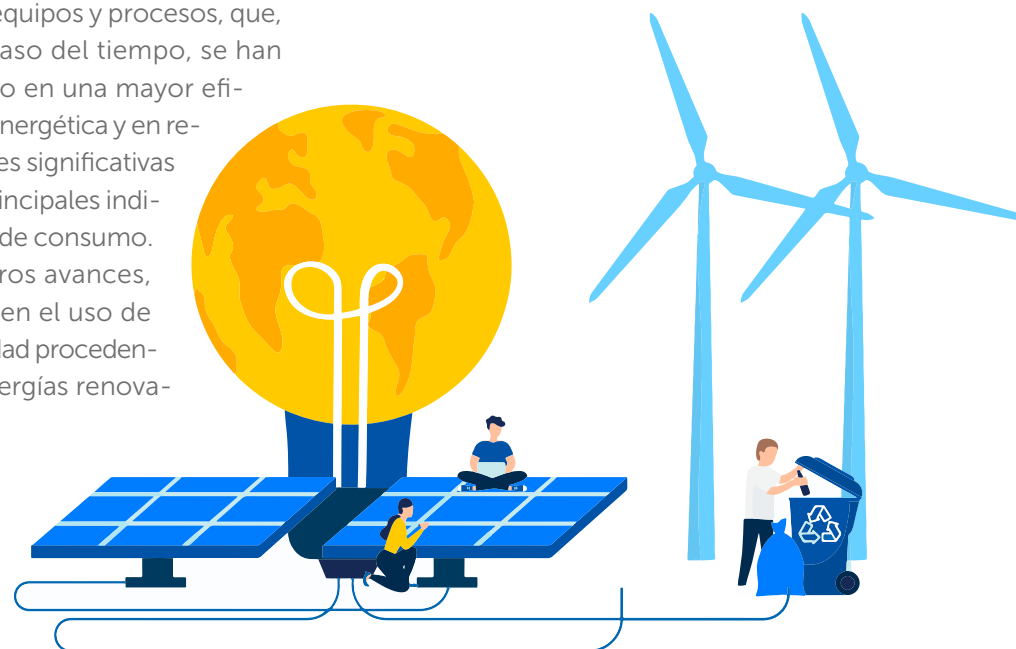
- Proyecto de remodelación de la fachada de la sede para mejorar el aislamiento térmico del edificio y ahorrar en climatización y consumo eléctrico
- Cálculo de la huella de carbono (alcance 1 y 2) y compensación de las emisiones

con las certificaciones ISO 14.001 en medio ambiente e ISO 50.001 en energía.

Los principios de este sistema de gestión están recogidos en la Política de Calidad, Medio Ambiente y Energía de CESCE, que desarrolla el compromiso con el entorno contemplado en el Código Ético.

MEJORAS EN LA SEDE DE CESCE EN 2020

Cada año, CESCE incorpora mejoras progresivas en sus instalaciones, equipos y procesos, que, con el paso del tiempo, se han traducido en una mayor eficiencia energética y en reducciones significativas en los principales indicadores de consumo. Entre otros avances, sobresalen el uso de electricidad procedente de energías renova-



Ejes de la política de calidad, medio ambiente y energía

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

bles o la progresiva sustitución de sus vehículos por otros híbridos.

En 2020, CESCE culminó la instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de su sede corporativa, paneles que comenzaron a funcionar en junio. La instalación ocupa una superficie de más de 100 metros cuadrados y cuenta con 42 placas fotovoltaicas, que servirán para generar el equivalente al 3% del consumo energético anual del edificio. Para cuantificar la energía producida, se ha

instalado un analizador de redes en la compañía.

Por otro lado, con el objetivo de un consumo de agua responsable, CESCE ha sustituido en la sede los grifos de pulsador por grifos de sensorizada de presencia, lo que supondrá un ahorro de 144.018 litros, un 31% del consumo de agua de los grifos.

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En el marco del programa "CES-

CE, emisiones cero", la empresa decidió medir y registrar su huella de carbono, comprobar su reducción a lo largo de varios años y realizar un proyecto de compensación de dicha emisión en 2019. Fruto de esta iniciativa, la Oficina Española del Cambio Climático (OECC) otorgó el triple sello Calculo, Reduzco y Compenso.

- **Sello Calculo:** CESCE calculó su huella de carbono durante los años 2016, 2017, 2018 y 2019.
- **Sello Reduzco:** Comprobó una reducción efectiva de las emisiones 2017-2019 frente al periodo 2016-2018, pasando de 438,06 Tm en 2016 a 223,5 Tm en 2019.
- **Sello Compenso:** Adquirió derechos de absorción de CO₂ del proyecto de repoblación con plantas autóctonas «Absorbemos CO₂ en Ejulve» para compensar su huella de carbono de 2019. Este proyecto tiene también un impacto social, pues la reforestación en zonas rurales y despobladas, como Teruel, permite la crea-

ción de empleo en estas áreas (ODS 10).

CERTIFICACIÓN BREEAM

CESCE renovó en 2020 la Certificación "Breeam@es En Uso" de su sede, mejorando la valoración obtenida en 2017: consiguió de nuevo la calificación "Excelente", pero con una puntuación superior a la de hace tres años, 77,47% en 2020 frente a 76,1% de 2017.

El certificado "Breeam@es En Uso" evalúa las políticas, procedimientos y prácticas de gestión relacionadas con el funcionamiento

CESCE culminó la instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de su sede corporativa

Datos CESCE (sede de Velázquez 74)

	2020*	2019
Emisiones de CO2 equivalentes (kg CO ₂ /empleado) (1)	414,81**	644,80
Consumo de agua (m ³ /empleado)	2,19	5,77
Consumo de papel (kg/empleado)	5,59	15,44
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.129,62	1.568,60
Consumo de gas natural (m ³ /empleado)	59,84	73,60

*La disminución de los consumo y emisiones en la sede CESCE registrados en 2020 se explican en gran medida por la implantación del teletrabajo debido a la situación excepcional por la pandemia.

**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 2020

del edificio, consumo de recursos claves (energía, agua...) e impacto ambiental del mismo (generación de residuos y emisiones), y le asigna una calificación.

CONCIENCIACIÓN DE LOS EMPLEADOS

CESCE promueve entre sus empleados iniciativas de sensibilización medioambiental y publica los avances conseguidos en esta materia a través de la intranet corporativa, el blog de RSC "Hacemos valor responsable" y los comunicados de prensa.

Para fomentar el uso de materiales más respetuosos con el medioambiente y en el marco de la campaña "Mejor sin plástico", obsequió en Navidad a sus empleados con una bolsa de algodón realizada por la Fundación Prodis, acompañada de una caja de frutas de 4 kilos.

OBJETIVOS PARA 2021

De cara a 2021, está prevista la realización del proyecto de remodelación de la fachada exterior del edificio de la sede central en la calle Velázquez, 74, así como la tramitación de las licen-

cias y permisos necesarios para su ejecución, para poder acometer las obras a lo largo de 2022. Esta actuación abarcará tanto el acristalamiento, como la estructura metálica exterior. La finalidad principal del proyecto es mejorar el aislamiento térmico del edificio mediante el uso de materiales más eficientes desde el punto de vista energético, lo que redundará en importantes ahorros en climatización y consumo eléctrico. Además, pretende renovar la imagen del inmueble y realizar los trabajos de conservación de la fachada necesarios, considerando el tiempo transcurrido desde su construcción.

Continuando con la iniciativa emprendida en 2020, volverá a calcular la huella de carbono de la sede central (alcance 1 y 2) y a compensar sus emisiones mediante la adquisición de derechos de absorción de CO₂. Tanto la medición, como la posible reducción frente a años anteriores y la compensación se registrarán en la Oficina Española de Cambio Climático para optar al triple sello: Calculo, Reduzco y Compenso.



4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado

Como agencia gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado español, CESCE evalúa el impacto ambiental de los proyectos que solicitan cobertura y ofrece condiciones financieras más ventajosas a los proyectos de energías renovables, mitigación del cambio climático y aguas.

El proceso de evaluación realizado por CESCE garantiza que los proyectos, además de cumplir con la legislación local, cumplen los estándares internacionales más exigentes, siendo comúnmente utilizados los IFC Performance Standards y las Environmental, Health and Safety Guidelines del Grupo Banco Mundial. Además de los aspectos ambientales, estos estándares con-

templán otras cuestiones laborales, de salud, seguridad, patrimonio cultural o transparencia.

Para evaluar los proyectos, CESCE cuenta con una política de análisis basada en los procedimientos establecidos en la Recomendación de la OCDE. Aunque el ámbito de aplicación de dicha Recomendación se limita a las operaciones de más de dos años de plazo de amortización, CESCE extiende este procedimiento a otros productos.

En una primera etapa, conocida como filtrado, CESCE descarta aquellas operaciones en las que el riesgo asumido por CESCE sea inferior a 10 millones DEG (derechos especiales de giro) y que no tengan impactos significati-

vos sobre los derechos humanos o sobre áreas sensibles. Los proyectos restantes se clasifican en cuatro categorías _categorías de la A a la C y "operaciones existentes"_ en función de la severidad de los impactos ambientales y sociales asociados, siendo inscritas en la categoría A las operaciones que podrían tener mayor impacto y en C las que no se prevé que tengan impacto significativo. Las "operaciones existentes" son aquellas de exportación dirigidas a proyectos existentes que no conllevan variaciones significativas en su capacidad o función y, por tanto, no requieren ninguna evaluación ambiental.

Atendiendo al resultado de esta evaluación CESCE decide si acepta o no la cobertura, o si lo hace condicionándola a ciertas obligaciones (medidas de prevención o mitigación, seguimiento...). En los proyectos con un mayor riesgo inherente, los de categoría A y, en ocasiones también en los B, se suelen incluir obligaciones de seguimiento. Para realizarlo, CESCE cuenta con la colaboración de consultores independientes que acreditan, mediante



El proceso de evaluación realizado por CESCE garantiza que los proyectos cumplen los estándares internacionales más exigentes

visitas periódicas y diagnósticos, el alineamiento del proyecto con los estándares internacionales.

Como parte de la política de evaluación ambiental de operaciones, CESCE publica información sobre los proyectos que evalúa.

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
Construcción de la línea de transmisión Rabai-Kilifi	Kenia	Sector Eléctrico	IFC Performace Standards	A
Planta ácido sulfúrico (nº1) en Jorf Lasfar	Marruecos	Industria Química y de fertilizantes	IFC Performace Standards	A
Planta ácido sulfúrico nº2 en Jorf Lasarf	Marruecos	Industria Química y de fertilizantes	IFC Performace Standards	A
Proyecto IGD-E: EPC para la construcción de un Oleoducto Onshore y modificaciones en instalaciones de tratamiento de Habsh	Emiratos Árabes	Industria de los hidrocarburos	IFC Performace Standards	A
Proyecto IGD-E II: EPC para la expansión de un desarrollo de gas integrado	Emiratos Árabes	Industria de los hidrocarburos	IFC Performace Standards	A
EPC para el proyecto de desarrollo de campo integrado Bu-Hasa	Emiratos Árabes	Industria de los hidrocarburos	IFC Performace Standards	A
Proyecto de expansión de instalaciones BeAAT	Emiratos Árabes	Industria de los hidrocarburos	IFC Performace Standards	A
EPC de instalaciones de entrega, tratamiento y eliminación de NORM dentro de BeAAT	Emiratos Árabes	Industria de los hidrocarburos	IFC Performace Standards	A

PROYECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO Y AGUAS

En el marco de las condiciones de financiación de las herramientas del crédito a la exportación con apoyo oficial definidas por la OCDE, CESCE ofrece condiciones de financiación más beneficiosas que las estipuladas para la generalidad de operaciones para los llamados proyectos de cambio climático y aguas.

En 2020 ningún asegurado solicitó acogerse a las condiciones de financiación más favorables que ofrece CESCE a estos proyectos, aunque se ha dado cobertura a diversas operaciones encuadradas en dichos sectores.



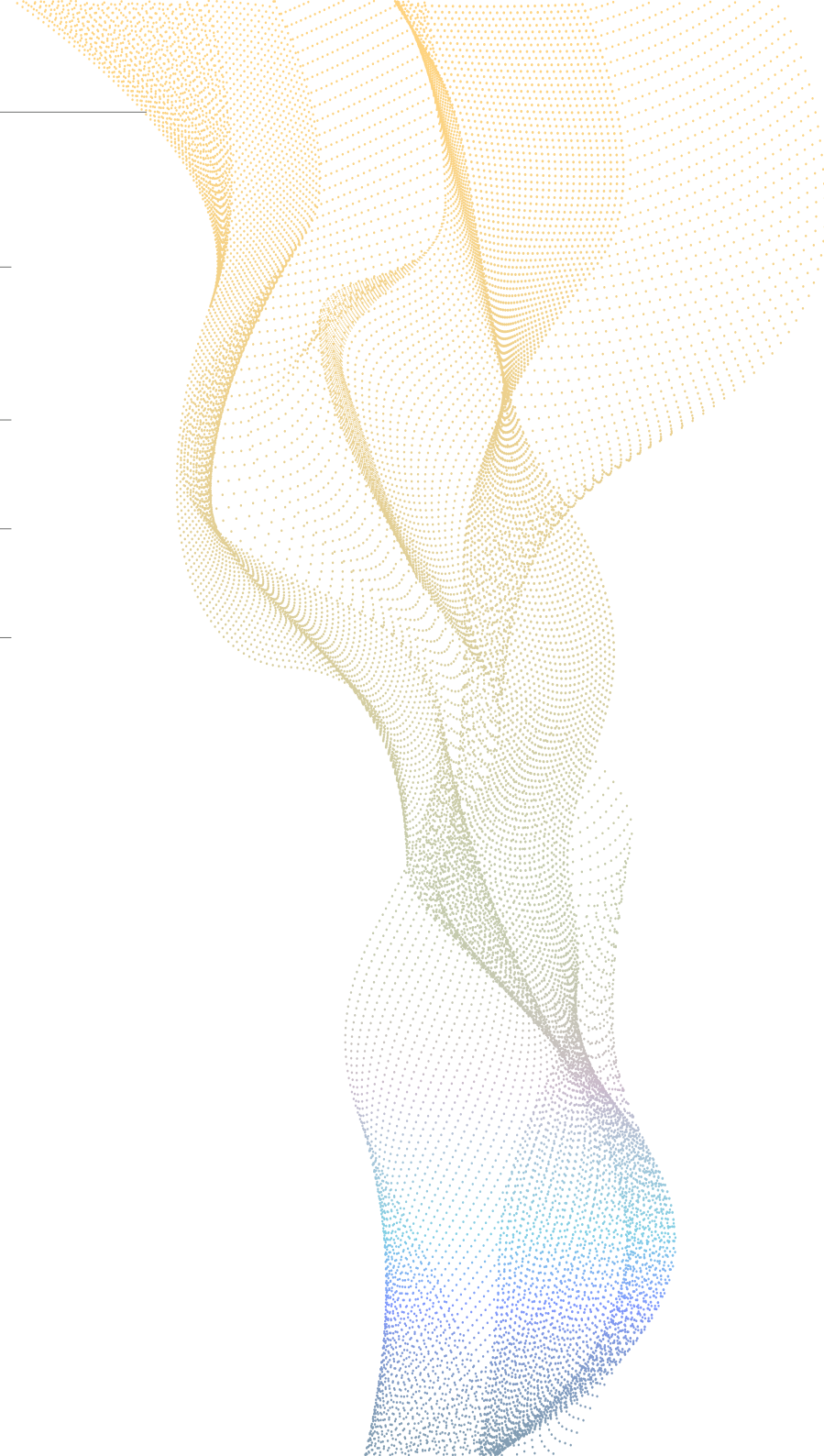
5. Gobierno Corporativo

**5.1.
Modelo de Gobierno
Corporativo**

**5.2.
Órganos de Gobierno
Corporativo**

**5.3.
Marco ético**

**5.4.
Gestión de riesgos**



5.1. Modelo de Gobierno Corporativo

CESCE se ha dotado de un modelo de Gobierno Corporativo, transparente y orientado hacia la sostenibilidad, que cumple los más exigentes estándares internacionales y genera confianza entre sus grupos de interés. La compañía posee órganos corporativos eficaces, ha creado una normativa interna para garantizar la legalidad y la ética de todas sus actuaciones y cuenta con un sistema eficaz de gestión de riesgos.

CESCE ha desarrollado un modelo de Gobierno Corporativo, inspirado en sus valores, que está constituido por la adecuación de sus actividades al marco normativo que le es aplicable (normativa interna y externa), órganos de gobierno competentes y un eficaz sistema de gestión de riesgos. Esta normativa se actuali-

za constantemente, conforme a la evolución de la legislación vigente.

En 2020 se procedió a una reformulación de la Misión, Visión y Valores de la compañía para reflejar mejor su razón de ser. El nuevo enunciado ha sido incluido en el Plan Estratégico CESCE 21-24, "Transformándonos ante una nueva realidad", aprobado en diciembre de 2020.

La situación sanitaria ante la nueva realidad derivada de la pandemia de COVID-19 obligó a la modificación de los Estatutos sociales de CESCE en lo relativo a la regulación de la asistencia a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración por videoconferencia o medios telemáticos, así como la adopción de acuerdos en el seno del

Consejo de Administración mediante el procedimiento escrito y sin sesión. Aunque esa posibilidad estaba contemplada en la Ley de Sociedades de Capital, no lo estaba en los Estatutos de la compañía.

En el ámbito específico de la RSC, el Consejo de Administración aprobó en julio de 2020 la Política de Responsabilidad Social Corporativa, en la que se define los ejes de actuación sobre los que CESCE genera valor responsable (empresa, personas, planeta) y las vías y procedimientos de actuación para lograrlo.

En 2020 se procedió a una reformulación de la Misión, Visión y Valores de la compañía en línea con el modelo de Gobierno Corporativo



5.2. Órganos de Gobierno Corporativo

CESCE está regida y administrada por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Para poner en práctica sus decisiones, cuenta con un Comité Ejecutivo y un Comité de Dirección. En 2020, además, se activó un Comité de Crisis para abordar la situación derivada de la pandemia.

5.2.1. Junta General de Accionistas

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

La Junta General de Accionistas se reunió de forma telemática el 30 de junio.

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, el Consejo de Administración lo componen 6 mujeres y 9 hombres, incluido el presidente.

El Consejo de Administración se reunió en 11 ocasiones, ninguna de ellas extraordinaria.



Consejo de Administración

D.	Fernando Salazar Palma Presidente Ejecutivo CESCE	Presidente
D.	Alfonso Trapero López Vocal Asesor de Empresas Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales Ministerio de Hacienda	Consejero dominical
D.	Álvaro Aresti Aldasoro Presidente de Distrito Castellana Norte (DCN)	Consejero dominical
D. ^a	Ana Robles González Directora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	Consejero dominical
D.	Enrique Migoya Peláez Managing Director Equity Holdings - Stratefy & M&A BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A	Consejero dominical
D. ^a	Eva Bueno Velayos Head GTB Iberia / SCIB España BANCO SANTANDER, S.A.	Consejero dominical
D.	Jaime Ybarra Loring Director General de Banca Mayorista GRUPO SANTANDER	Consejero dominical
D.	Luis Oscar Moreno García-Cano Director General de Diplomacia Económica MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, U.E. Y COOPERACIÓN	Consejero dominical
D. ^a	Luisa Camy Gavilanes Abogada del Estado-Jefe en la Secretaría de Estado de Comercio MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	Consejero dominical
D.	Mariano Olmeda Sarrión BANCO SANTANDER, S.A.	Consejero dominical
D. ^a	Marta Valero San Paulo Subdirectora General de Fomento Financiero de la Internacionalización Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Consejero dominical
D.	Miguel Antonio Tiana Álvarez Subdirector General de Economía y Financiación Internacional Secretaría General de Gestión de la Deuda Externa y la Financiación Exterior Ministerio de Economía y Empresa	Consejero dominical
D. ^a	Verónica Samper Merino Subdirectora General Subdirección General de Política Comercial con Asia, Europa no Unión Europea y Oceanía Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Consejero dominical
D.	Jaime Lionel de Orueta Carvalho Economista	Consejero independiente
D. ^a	Laura Pilar Duque Santamaría Subdirectora General de Cumplimiento y Legal Consejero independiente Mutualidad General de la Abogacía	Consejero independiente
D.	Miguel Pardo González Abogado del Estado Dirección General del Patrimonio del Estado Ministerio de Hacienda	Secretario no consejero
D. ^a	Marta Silva de Lapuerta Secretario General CESCE	Vicesecretario no consejero

COMISIONES

Las comisiones del Consejo de Administración son las siguientes:

- **Comisión de Auditoría y Control**

Está integrada por tres consejeros no ejecutivos –dos de ellos independientes– y ejerce la supervisión de la información a facilitar por la compañía, así como la de la información al consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer.

- **Comisión de Riesgos Empresariales**

Formada por tres consejeros, propone al Consejo la aprobación y/o revisión de la política y sistemas de riesgos, el establecimiento del apetito de riesgos, así como la verificación del cumplimiento normativo, entre otras funciones.

- **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 Adminis-

tración. 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.

- **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 un órgano de coordinación permanente en el que participan los responsables de cada Dirección o Unidades vinculadas con la Presidencia. Está formado por el Presidente, el equipo de Alta Dirección y otros y se reúne una vez por semana. En 2020 se celebraron 35 reuniones ordinarias y una extraordinaria.

Existe, además, un Comité de Dirección, compuesto por los miembros del Comité Ejecutivo



En 2020 se activó un Comité de Crisis para adaptarse a la situación de la pandemia

y los representantes de otras seis áreas de la compañía, que reúne una vez al mes.

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

Durante el ejercicio 2020 se activó un Comité de Crisis para adaptar la compañía a la nueva realidad provocada por la pandemia. En el seno del comité se trataron asuntos relacionados con la organización de la plantilla, los protocolos de seguridad de las oficinas, los desarrollos de nuevos productos en la Cuenta del Estado y las adaptaciones en los procesos de la Cuenta Propia, entre otros.



Comité Ejecutivo/ Comité de Dirección

COMITÉ DIRECCIÓN	COMITÉ EJECUTIVO	Presidente ejecutivo	Fernando Salazar Palma Presidente Ejecutivo
		Alta dirección	D^a. Beatriz Reguero Naredo Dirección Área de Cuenta del Estado
			D. Manuel Fernando Antunes Alves Dirección Área de Operaciones por Cuenta Propia
			D. Juan María Sainz Muñoz Consejero Delegado de Informa
			D^a. Marta Silva de Lapuerta Secretaria General
			D^a. Rosa Lis de Miguel Dirección Financiera
			D. Carlos de Benito Álvarez Dirección de Recursos Humanos
			D. Karim Kaidi Ruiz Dirección de Sistemas y Organización
	D. José Manuel Val López Unidad de Riesgos Empresariales		
	Dirección y unidades de otras áreas	D^a. Carmen Vara Martín Dirección Operaciones por Cuenta del Estado	
		D. Ricardo Santamaría Burgos Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda	
		D. Pedro Regata Cuesta Dirección Técnica	
		D. Alejandro Gandía Alapont Dirección Comercial Iberia y Marketing	
		D. Jesús Urdangaray López Dirección de Filiales	
D^a. Henar Pinilla Nieto Dirección de Tecnología y Sistemas			
D. Jaime de Miguel Muñoz Unidad de Asesoría Jurídica			
D^a. Susana Láinez Perdiguero Unidad de Relaciones Institucionales			

5.2.4. Política de remuneración a consejeros y directivos

Los miembros del Consejo de Administración y el Secretario tienen derecho a percibir dietas por asistencia a las sesiones, según se establece en el artículo 16 de los Estatutos de la entidad. Estas dietas no superan en ningún caso el importe máximo previsto por la ley y son idénticas para hombres y mujeres.

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

Directivos

Retribución fija media	Total / hombres / mujeres 87.420 / 91.456 / 81.609 euros
Retribución variable media	11.432 euros
	11.994 euros brutos anuales por consejero más 1.520 euros brutos anuales para los miembros de la Comisión de Auditoría.

Consejeros

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

5.3. Marco ético

La ética y la transparencia rigen las actuaciones de CESCE, que establece las directrices para el comportamiento íntegro de la organización en su Código Ético. En este marco normativo, de obligado cumplimiento para todo el equipo, se reconoce su compromiso con los Derechos Humanos y la lucha anticorrupción.

5.3.1. Código Ético

El Código Ético define y desarrolla los fundamentos que han de aplicarse a los negocios y actividades del grupo y las pautas de comportamiento exigibles en relación con sus grupos de interés. Refleja, asimismo, el compromiso del grupo con la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Todos los profesionales que trabajan en el grupo están obliga-



dos a conocer y cumplir el Código Ético. Su incumplimiento puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias aplicables conforme a lo previsto en la legislación laboral.

El Comité de Cumplimiento y el Responsable de Cumplimiento son los responsables 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.

El Código Ético se encuentra disponible en la web corporativa.

CANAL DE DENUNCIAS

CESCE pone a disposición de todos sus grupos de interés, así como de cualquier ciudadano,

un Canal de Denuncias para que puedan informar acerca de incumplimientos relacionados con los principios y valores del grupo, aceptándose expresamente las denuncias anónimas a la dirección canal.denuncias@grupocesce.es.

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.

A lo largo de 2020, se produjeron 3 entradas en el Canal de Denuncias relacionadas con posibles infracciones del Código Ético, denuncias que han sido archivadas.



**En 2020
hubo 3
entradas en
el Canal de
Denuncias,
todas
archivadas**

5.3.2. Compromiso con los Derechos Humanos

CESCE respeta los Derechos Humanos en su actividad, de acuerdo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que es socio. Garantiza, además, que son respetados en los proyectos a los que presta apoyo oficial mediante

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

- Los *Performance Standards* del IFC son los principales estándares utilizados. Los aspectos sociales incluidos son condiciones laborales (trabajos forzados, explotación infantil, seguridad e higiene, etc.), reasentamiento involuntario, seguridad e higiene de comunidades, poblaciones indígenas y patrimonio cultural.
- El *Environmental and Social Framework* del Banco Mundial, además de los aspectos sociales contemplados en los PS del IFC, incluye avances relacionados con la transparencia, la no discriminación, la participación pública, la rendición de cuentas y los mecanismos de reclamación.

5.3.3. Política anticorrupción

CESCE combate cualquier forma de corrupción y juega un importante papel en su prevención tanto por su liderazgo en el sector de seguros de crédito y de caución, como por la relevancia de los proyectos que asegura como gestor de los riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado. Por ello, dispone de políticas dirigidas a luchar contra la corrupción, tanto en el negocio privado como en la actividad que desarrolla por cuenta del Estado español.

En su actividad como ECA, y en línea con la Recomendación OCDE Anticorrupción, controla y persigue la corrupción asociada a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado. En caso de sospecha fundada de soborno, CESCE informa a las autoridades judiciales y adopta las medidas preventivas o correctivas pertinentes que podrán incluir la suspensión del estudio de la solicitud o el apoyo.

Como resultado de la aplicación de su Política Anticorrupción, CESCE mantiene un listado de empresas en vigilancia, alimentada a partir de las listas de exclusión de las Insti-

tuciones 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 2020, CESCE envió un formulario a 16 de sus principales exportadores (en términos de suma asegurada), solicitando información sobre sus sistemas de prevención y control de la corrupción, habiendo recibido respuesta de 11 de ellos con la descripción de sus políticas y procedimientos.

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 impacto 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 tiene 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 al-



Existen procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones con sociedades implicadas en operaciones fraudulentas

cance 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 2020 el Comité Ejecutivo de Fraude ha analizado 111 expedientes, tomando decisiones sobre 1.565 empresas. El origen de las alertas son principalmente los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

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.

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 para la gestión del riesgo GRC Suite, que permite automatizar todo el modelo.

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

Tipos de riesgos

◦ Operacional

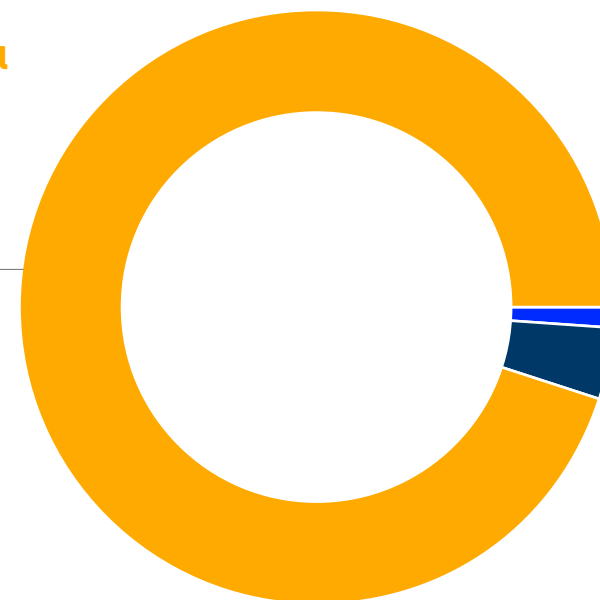
95%

◦ Financiero

1%

◦ Técnico

4%



los riesgos y la definición de los controles, elaborando el Mapa de Riesgos.

En 2020, se han incluido en este mapa 220 riesgos (localizados 422 veces), representando el riesgo operacional el 95%. Dentro del riesgo operacional, el riesgo reputacional representa un 1% y el riesgo de la seguridad de la información un 6%. Los riesgos finan-

cieros y técnicos representan el 1% y 4% respectivamente.

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 automa-

Tipos de riesgos

Riesgo	Nº Riesgos	Probabilidad Media	Impacto Medio	Ponderación Media Inherente	Ponderación Media Residual	Clasificación del Riesgo
Financiero	4	4	4	16	9	Moderado
Operacional	403	3	3	9	4	Bajo
Técnico	15	3	4	12	6	Bajo
Total	422	3	4	12	6	Bajo

tizar 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 primer semestre del 2021

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

Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Además, este documento informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a los grupos de interés de CESCE, 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 diversidad por parte de determinadas empresas y determinados grupos, que afecta a CESCE en la medida en que es una "entidad de interés público".

ALCANCE Y COBERTURA

La información social y medioambiental incluida en este informe focaliza su atención en las actividades realizadas por CESCE y, puntualmente, sobre sus filiales latinoamericanas.

Para completar esta información, CESCE publica además un Informe de Actividades disponible en la web corporativa www.cesce.es, que se acompaña de las Cuentas Anuales Consolidadas y de las Cuentas Anuales Individuales correspondientes al ejercicio 2019. En el Estado de Información no

Financiero anexo a las cuentas anuales, se ofrece información pormenorizada sobre aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno del grupo.

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

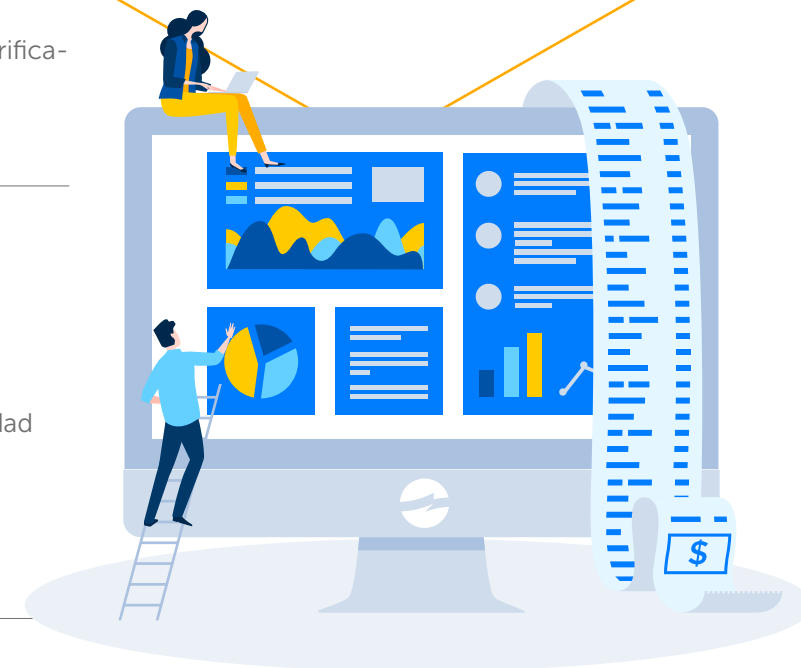
VERIFICACIÓN

Este informe no ha sido verificado externamente.

Principios para la elaboración de este informe

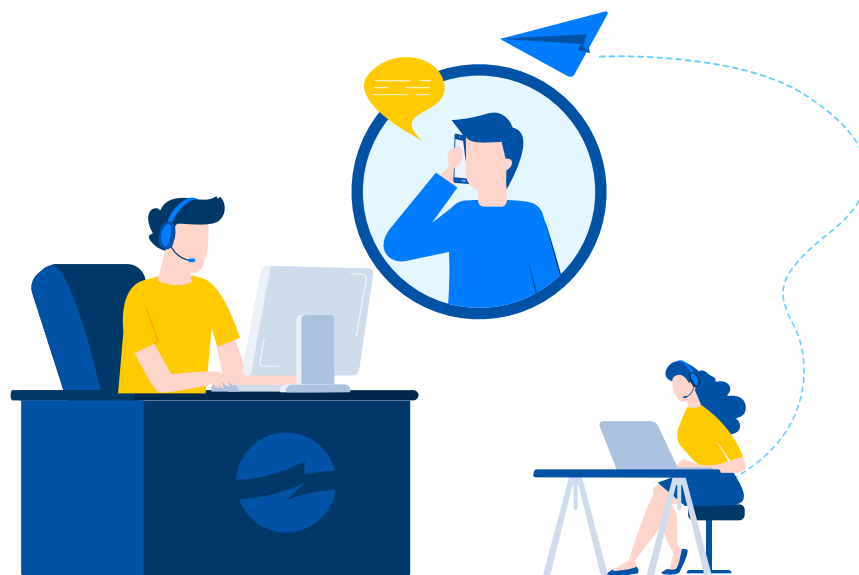
- Materialidad
- Contexto de sostenibilidad
- Exhaustividad
- Comparabilidad
- Precisión
- Claridad

Este documento informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial



6.2. Datos de contacto

responsabilidadesocial@cesce.es



6.3. Índice de contenidos GRI

GRI 102: Fundamentos 2016

GRI 102: Contenidos generales 2016 (1)

Contenido	Comentario	Página	Capítulo
102-1 Nombre de la organización		14	1.2. Un grupo a tu servicio
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2020 y en el Informe de Actividades 2020	14	1.2. Un grupo a tu servicio
102-3 Ubicación de la sede	-	14	1.2. Un grupo a tu servicio
102-4 Ubicación de las operaciones	-	15	1.2. Un grupo a tu servicio
102-5 Propiedad y forma jurídica		13, 14	1.2. Un grupo a tu servicio
102-6 Mercados servidos		14, 15	1.2. Un grupo a tu servicio
102-7 Tamaño de la organización		14, 18	1.2. Un grupo a tu servicio 1.4. 2020 en cifras
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		39	3.2.1. Empleo
102-9 Cadena de suministro		50	3.4. Transparencia con nuestros proveedores
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		17, 50	1.3. Hitos del ejercicio 3.4. Transparencia con nuestros proveedores
102-12 Iniciativas externas		27, 30	2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés 2.4. Agenda 2030
102-13 Afiliación a asociaciones		27	2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4, 8	1.1.1. Carta del Presidente ejecutivo 1.1.2 Carta de la Dirección de RR.HH.
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		70	5.4. Gestión de riesgos

GRI 102: Contenidos generales 2016 (2)

Contenido	Comentario	Página	Capítulo
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		21, 67	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			
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		26	2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés		26	2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		30	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	No se ha producido ninguna reformulación de los temas		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios en la elaboración de los informes		
102-50 Período objeto del informe	2020		
102-51 Fecha del último informe	30 de junio de 2020		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		74	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		75	6.3. Índice de contenidos GRI
102-56 Verificación externa		73	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	68	5.3.3. Política anticorrupción
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68	5.3.3. Política anticorrupción
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	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	56	4.1. Avances en CESCE
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56	4.1. Avances en CESCE
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56	4.1. Avances en CESCE
	GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	57	4.1. Avances en CESCE
Biodiversidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	59	4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59	4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	4.2. Evaluación ambiental de operaciones de Cuenta del Estado
	GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	59	4.2. Evaluación ambiental de operaciones de 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	39	3.2.1. Empleo
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	39	3.2.1. Empleo
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39	3.2.1. Empleo
	GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39	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	40	3.2.3. Salud y seguridad
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40	3.2.3. Salud y seguridad
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40	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	42	Véase el estado de información no financiera que acompaña a las CC.AA.
		403-9 Lesiones por accidente laboral	42	3.2.3. Salud y seguridad
Formación y enseñanza	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	43	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	43	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43	3.2.4. Gestión de la plantilla
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	43, 44	3.2.4. Gestión de la plantilla
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43, 44	3.2.4. Gestión de la plantilla
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	43, 44	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	44	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44	3.2.4. Gestión de la plantilla
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	3.2.4. Gestión de la plantilla
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44, 63	3.2.4. Gestión de la plantilla 5.2. Órganos de gobierno

