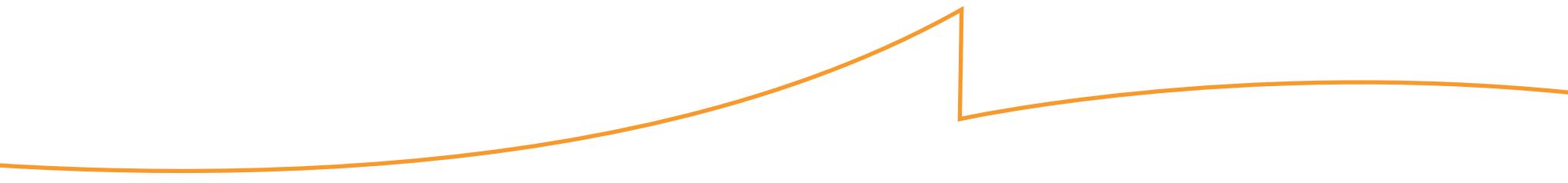


# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2018





03

Una mirada  
a CESCE  
en 2018

15

CESCE,  
valor  
responsable

31

Compromiso  
con sus grupos  
de interés

65

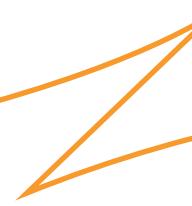
Compromiso  
con el  
entorno

75

Gobierno  
corporativo  
y Gestión  
de riesgos

87

Acerca  
de este informe





# 01

## Una mirada a CESCE en 2018

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

## 1.1 Carta del presidente

A lo largo del año 2018, la compañía CESCE ha hecho una apuesta decidida por el desarrollo y la consolidación de la **Responsabilidad Social Corporativa** (RSC), que ya se ha convertido en el motor de las grandes empresas del siglo XXI. Valores como la conciliación, la integración, la igualdad de oportunidades, la investigación, la flexibilidad, el apoyo a la familia, la promoción del liderazgo, la solidaridad, el medioambiente y la calidad del empleo, entre otros, son baluartes que nos están haciendo más fuertes y que ya han convertido a nuestra empresa en un referente de gestión y progreso sostenible.

A nivel global, la RSC es una realidad que no se puede desvincular de los objetivos de cualquier empresa competitiva. Es el buque insignia de las compañías más prestigiosas y solventes del mundo. En España, el 80% de las empresas del Ibex 35 desarrolla, como parte de su política corporativa, acciones destinadas a contribuir a la RSC, **a las 169 metas y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas**. Según datos de esta institución, se estima que los nuevos compromisos respaldados por la ONU para tomar medidas contra los efectos dañinos del cambio climático podrían generar 26 billones de dólares en beneficios económicos en todo el mundo y ayudar a crear 65 millones de nuevos trabajos "libres de carbono" para 2030.

Creemos firmemente en la **Agenda 2030** como único modelo de crecimiento posible a largo plazo. **Además, desde 2011, CESCE viene mostrando su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial, es una de las 1.500 empresas adheridas a él y, desde 2016, también es socio activo del Pacto.** Esto nos ha llevado a volcarnos en proyectos de integración y sostenibilidad, de eficiencia energética, de ayuda a la discapacidad, de investigación científica, de prevención de la exclusión social y de protección al medioambiente. De hecho, uno de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2020 es destinar

el 0,7% de los beneficios a este tipo de proyectos solidarios, incluyendo, entre ellos, proyectos que tengan un impacto positivo sobre la empresa, las personas, la sociedad en su conjunto y el medioambiente. **Sólo en 2018, CESCE ha destinado 160.000 euros a proyectos de RSC.**

Desde el punto de vista de la preservación de los **ecosistemas y entornos naturales**, contemplamos destinar una parte de la política de inversiones a la adquisición de los denominados "**bonos verdes**". Además, el 88% del total de la cartera de renta variable de CESCE está constituido por empresas catalogadas como socialmente responsables. Asimismo, la compañía obtiene el 100% de la **energía de fuentes renovables** y nuestra flota de vehículos se está cambiando para acabar utilizando sólo modelos de **cero emisiones**.

La protección de nuestro **capital humano** también es esencial para CESCE. Y estamos orgullosos de haberlo logrado y de seguir trabajando por ello. El pasado mes de marzo de 2019, la **Fundación Más Familia concedió el Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable)** a CESCE Portugal. Era uno de los retos que nos habíamos marcado dentro del Plan Estratégico 2020 y que hemos conseguido este año. Hay que recordar, además, que ya en 2016 la Fundación Más Familia otorgó a CESCE España la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y el certificado de Portugal viene a reforzar nuestro compromiso con la conciliación personal y familiar.

En el grupo, también apostamos por la **igualdad** en la empresa y en la sociedad. Sólo en CESCE, por ejemplo, contamos en la actualidad con un **61% de mujeres en la plantilla y con un 45% de mujeres dentro del equipo directivo**. El 8 de marzo de 2018, con motivo del Día Internacional de la Mujer, pusimos en marcha una iniciativa bajo el título **Mujeres que Iluminan**, un trabajo de toda la plantilla que recogía la historia, trayectoria y biografía de decenas de



Fernando Salazar  
Presidente de CESCE

mujeres, desde el siglo XIX hasta nuestros días. Este año, nuestra iniciativa ha sido seleccionada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas para ser incluida en su *Dossier de Buenas Prácticas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU*.

Nuestro compromiso con los **proyectos solidarios**, como el apoyo a personas con capacidades diferentes de la Fundación **Prodis**, también forma parte del corazón y de la política de esta compañía. Nos preocupa ser solidarios. Y trabajamos por y para ello. Por eso, un año más, nos hemos volcado con el **Banco de Alimentos**, al que hemos donado cuatro toneladas de productos.

En esa misma línea, nuestras políticas de prevención, apoyo a la investigación y sensibilización han ayudado a visibilizar enfermedades con fuerte presencia en la sociedad, como la **Miastenia o el Ictus**. Nuestras iniciativas han sido galardonadas por organizaciones como AMES y Freno al Ictus, que han reconocido la labor de apoyo de CESCE en este ámbito. Además, a lo largo de todo el año hemos colaborado con la **Fundación Menudos Corazones**, apoyando a los niños con cardiopatías congénitas y a sus familiares, con la **Fundación C.R.I.S.** y con la **Asociación de Esclerosis Múltiple**. Nuestro apoyo al voluntariado en formación también ha sido constante a lo largo de 2018.

En el **ámbito empresarial**, en 2019 CESCE ha renovado su **Código Ético** y ha puesto en marcha un nuevo **canal interno por el que se tramitarán denuncias de forma anónima**, para garantizar y proteger los derechos de los empleados. En síntesis, ha sido un año marcado por el crecimiento solidario, por los proyectos sociales y por el compromiso empresarial y personal de todos los empleados. Porque en CESCE creemos que el único **progreso posible a largo plazo es el progreso sostenible** y siempre de la mano de la empresa, de las personas y del respeto al medioambiente.

## 1.2. Perfil

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



+ de  
45  
años



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

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



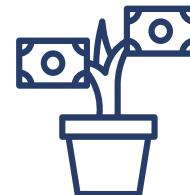
#### SOLVENCIA

Rating A por S&P



+1,2

Millones de límites de riesgo en vigor por cuenta propia



+3.500M€

De seguro emitido por cuenta del Estado

# INFORMA

Información de Empresas

+ de  
25  
años



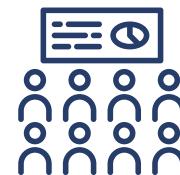
**Líder en información comercial, financiera,  
sectorial & marketing de empresas**

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



**+300**

Millones de empresas  
de todo el mundo



**6,8**

Millones de agentes  
económicos españoles



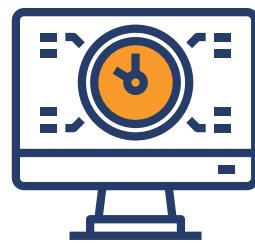
**+5.000.000**

Datos actualizados a diario



Soluciones

+ de  
60  
años



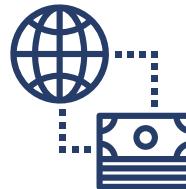
**Servicios de tecnología y gestión  
empresarial especializados en pagos y data  
management**

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



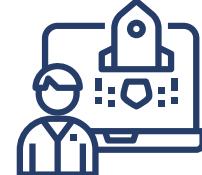
**95%**

Entidades financieras  
en España son clientes



**15%**

Total pagos nacionales  
procesados



**1,7**

Millones de operaciones  
gestionadas a diario

## Presencia



## Magnitudes



**+850**

Puntos de venta



**+270M€**

Facturación anual



**+140.000**

Clientes multinacionales



**+1.400**

Empleados

## Datos societarios

### Denominación

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

### Dirección

Velázquez 74, Madrid

### Teléfono

902 11 10 10

### Página web

[www.cesce.com](http://www.cesce.com)

### Capital social

9.200.000 €

### Número de acciones

4.000

### Nominal

2.300 €

### Actividad

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

### Mercados

España, otros

[102-1, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7]

## Cronología

Fundación de CESCE	Creación del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito S.A (CIAC). Inicio de la expansión en Latinoamérica	CESCE Avanza: redefinición de procesos y mejora de la productividad y la calidad del servicio al cliente	Lanzamiento de CESCE MASTER ORO: gestión integral del riesgo comercial	Integración operativa y comercial a nivel global	Aprobación del Plan Estratégico 2020
1972	2000	2005	2011	2013	2017
1992	2004	2008	2012	2014	2018
Inicio de la actividad de seguro por cuenta propia y creación de Informa D&B	Adquisición del negocio de Dun & Bradstreet en España y Portugal por parte de Informa	Nuevo modelo de negocio basado en el enfoque en el cliente y el precio variable	Ruptura del Principio de Globalidad (Pay Per Cover): nueva forma de entender el seguro de crédito para los clientes de CESCE	Nueva regulación de la gestión de la Cuenta del Estado	Rediseño de la Plataforma CESNET

## 1.3. Principales magnitudes no financieras

### Empleo en el Grupo CESCE



**1.432**

Empleados



**57%**

Mujeres



**40%**

Mujeres en puestos  
directivos



**24**

Personas con alguna  
discapacidad en plantilla



Empresa Familiarmente  
Responsable según  
Fundación Más Familia



**10.779,01**

Horas de formación  
(Plan de Formación)

### Balance medioambiental\*

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO <sub>2</sub> /persona)	186,65	132,40
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	6,99	10,27
Consumo de papel (kg/empleado)	18,63	18,79
Papel reciclado (kg/empleado)	97,13	83,75
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.609,78	1.810,63

\* Datos CESCE Velázquez:

- Las emisiones de gases de efecto invernadero se han calculado multiplicando el consumo de gas natural (m<sup>3</sup>) por el factor de emisión publicado por el IDAE para este hidrocarburo (2,34 tCO<sub>2</sub>/tep).
- El consumo eléctrico no se ha considerado al ser de origen 100% renovable.
- El número de empleados corresponde a la plantilla media de Velázquez, 74 durante 2018.

## 1.4. Principales magnitudes financieras

*En millones de euros*

	2017	2018
Beneficio neto	22,7	34,3
Beneficio antes de impuestos	30,3	44,4
Resultado técnico	7,5	17,2
Patrimonio neto	431,3	430,9
Tasa de siniestralidad*	45,8%	50%

\* Solamente CESCE S.A.

### Seguro emitido\*

\* Solamente CESCE S.A.



Cuenta Propia

36.570,67  
millones €

91,22%

Cuenta del Estado

3.519,14  
millones €

8,78%

## 1.5. Hitos

**Plan de impulso a la eco-eficiencia y sostenibilidad:  
100% energías renovables,  
coches híbridos, parking  
bicicletas**



**Ejecución  
de proyectos sociales  
y medioambientales  
con el 0,7% del beneficio  
neto**



**Creación del Comité  
de RSC**



**Renovación de la  
certificación Empresa  
Familiarmente Responsable**



**Fernando Salazar,  
nuevo presidente  
de CESCE**



**Adaptación de Instrucciones  
Internas de Adjudicación  
a la Ley 9/2017 de 8 de  
Noviembre de Contratos del  
Sector Público**



**1ª Semana de Voluntariado  
Corporativo en CESCE**





# 02

## CESCE, valor responsable

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

## 2.1. Identidad y compromiso

La actividad de CESCE se rige por un ideario corporativo inherente a la compañía desde su nacimiento y que está recogido en su Misión, Visión y Valores. En él basa su estrategia de negocio, su gobierno corporativo y su compromiso con el entorno y los grupos de interés.



### Misión

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



### Visión

Nuestro objetivo es seguir siendo una aseguradora de vanguardia para las empresas que venden a crédito y convertirnos en la compañía de referencia en el mercado por la calidad de servicio, por las oportunidades de desarrollo profesional y personal que ofrece a sus empleados y por su compromiso con la sociedad.



### Valores

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

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

## Los valores de CESCE inspiran los principios éticos que rigen la actividad profesional de sus integrantes

Estos valores se recogen y se desarrollan en su Código Ético, un marco de actuación global para todos los integrantes del grupo en el desarrollo de su actividad profesional, que garantiza el seguimiento de principios éticos en diferentes ámbitos:

- 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





APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

## Respeto a los principios fundamentales

CESCE, desde su fundación en 1970, ha desarrollado iniciativas relacionadas con los conceptos que se vinculan con la RSC: medio ambiente, empleados, sociedad.

Prueba de este compromiso es su adhesión desde 2011 al Pacto Mundial de Naciones Unidas y el respeto a los 10 Principios del Pacto. Desde 2016 es, además, socia del mismo.

## 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 coerción.

#### 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.

## 2.2. Dimensiones de la RSC

Empresas, personas y planeta son las tres dimensiones de la responsabilidad corporativa de CESCE. Con esta orientación, el Consejo de Administración aprobó en 2017, unas líneas de acción en materia de RSC, con un Comité de RSC de carácter interdepartamental, liderado por el Presidente de la compañía.



El valor humano que CESCE reconoce en las personas con las que se relaciona, relación basada en principios de respeto y dignidad y para las que promueve el bienestar social.



### Empresa Reputación / Rentabilidad

El valor que CESCE como empresa aporta a sus grupos de interés, haciendo sostenibles su rentabilidad y reputación corporativa.



### Planeta Medio ambiente

El valor que CESCE aporta al planeta, al entorno en el que desarrolla su actividad en todo el mundo, desde el punto de vista medioambiental y a cuyo mantenimiento y desarrollo sostenible contribuye en su actividad empresarial.

## 2.2.1. Empresa: modelo de negocio sostenible

CESCE entiende la sostenibilidad como un vector transversal dentro de su actividad corporativa y ha desarrollado un modelo de negocio único, basado en cinco pilares.



### Foco en el cliente

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



### Innovación disruptiva

CESCE es inteligencia aplicada a la gestión del riesgo comercial. Para servir mejor a los clientes en sus procesos comerciales, la compañía procesa automáticamente millones de datos sobre cientos de miles de empresas para predecir riesgos de impagos, controlar la siniestralidad, evaluar líneas de financiación, analizar la calidad de las carteras y orientar en la búsqueda de potenciales clientes.



### Excelencia operativa

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



### Internacionalización

La compañía tiene presencia en diez países y está abierta a la apertura de nuevos mercados con alto potencial de crecimiento o interés para la empresa española. Con sede central en España, está presente en Portugal y Marruecos y tiene filiales en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela. Su presencia en Latinoamérica se canaliza a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito (CIAC), en el que CESCE tiene una participación mayoritaria.



### Solidez técnica y financiera

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



## 2.2.2. Personas: relación con los grupos de interés

CESCE establece una relación basada en el respeto con todas aquellas personas y colectivos con los que se relaciona.

La compañía identifica cinco grupos de interés principales: accionistas, clientes, empleados, proveedores y, en general, las comunidades donde desarrolla su actividad. Con todos ellos mantiene una interlocución constante y ha establecido diferentes canales de comunicación.

CESCE están convencida de que tanto su imagen como su viabilidad económica a largo plazo dependen de su relación con ellos.

Adicionalmente a los diferentes canales de comunicación con los que cuenta, ha abierto un Canal de Denuncias para que los grupos de interés puedan manifestar situaciones éticamente cuestionables o incumplimientos de la legalidad vigente.

(Véase capítulo 5.3 Marco Ético).



## Grupos de interés / Canales de relación

### Accionistas

- Consejo de Administración
- Junta General de Accionistas

### Clientes

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

### Empleados

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

### Proveedores

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

### Comunidad

- Participación en grupos y foros (presenciales, telefónicas, correo electrónico)
- Reuniones con representantes de administraciones públicas (presenciales, telefónicas, correo electrónico)
- Reuniones con representantes de fundaciones y organizaciones no gubernamentales (presenciales, telefónicas, correo electrónico)

[102-40, 102-42, 102-43]

## Afiliación a asociaciones

La interacción de CESCE con sus grupos de interés también se canaliza a través de su participación en asociaciones.

Además, CESCE se ha integrado en el Grupo de Acción de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas, liderado por el ICO y coordinado por Forética.

Esta plataforma colaborativa empresarial tiene el objetivo de fomentar el intercambio de conocimiento entre sus empresas públicas participantes en materia de RSE y sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, visibilizar casos de éxito empresarial, trasladar herramientas y tendencias relevantes a nivel internacional –con foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible– y contribuir positivamente al liderazgo de las empresas públicas en este ámbito.

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

### Forética

**Unespa - Asociación Empresarial del Seguro**

**ICEA - Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras**

**ICISA - International Credit Insurance & Surety Association**

**Unión de Berna**

**Panamerican Surety Association**

**Club de Exportadores e Inversores**

**Instituto de Empresa**

**Asociación Española de Compliance**

**Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)**

**Cámaras de Comercio**

**Institutos de Promoción Empresarial**



## 2.2.3 Planeta: protección del medio ambiente

CESCE está comprometida con la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de sus operaciones en el entorno. Esta responsabilidad se aplica tanto a la actividad de gestión (impactos directos), como a aspectos derivados de los proyectos a los que CESCE proporciona cobertura por cuenta del Estado (impactos indirectos).

La compañía dispone de políticas ambientales que cubren ambos ámbitos de su actividad.

*(Más información en el capítulo 4. Compromiso con el entorno)*



## 2.3. Estrategia de RSC

2018 ha sido un año clave para la puesta en marcha del plan de coordinación y de implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en CESCE en áreas sociales y medioambientales. Se ha implantado un sistema interno de gestión y se han establecido un conjunto de medidas para dar cumplimiento a los principios de la RSC trazados en el Plan Estratégico CESCE 2020.

Esta hoja de ruta sitúa la Responsabilidad Social Corporativa como un eje estratégico transversal en todos los ámbitos de gestión de la compañía.



## 2.3.1. Objetivos estratégicos de la compañía

La RSC se plantea como un elemento impulsor del cambio cultural de la compañía propugnado por el Plan CESCE 2020 y se define como estratégica, participativa, orientada a la internacionalización, en la que juega un papel fundamental el voluntariado corporativo y donde se dé mayor difusión a la aportación de la compañía a la sociedad en diferentes ámbitos.

CESCE ha establecido un presupuesto del 0,7% sobre el beneficio neto destinado a RSC

### Claves de la RSC en CESCE



## 2.3.2. Líneas de actuación en materia de RSC en 2018

### Estratégico

El Consejo de Administración de la compañía ha establecido un presupuesto del 0,7% sobre el beneficio neto destinado a RSC.

Se ha creado un Comité de RSC compuesto por miembros de diferentes áreas de la compañía que se han encargado de desarrollar las iniciativas propuestas.

### Participativo

Se ha realizado una encuesta a la plantilla de España (53% participación) y Portugal (100%), así como a la red agencial (56%) para conocer sus opiniones respecto a las líneas de actuación en RSC, tanto de proyectos como de voluntariado. Los resultados de la encuesta muestran el apoyo mayoritario a proyectos de salud (incluyendo en este concepto discapacidad) y voluntariado en formación, vinculado con el *know how* de la plantilla.

Continuando con el concepto participativo, se solicita a los empleados que actúen como "patrocinadores", presentando proyectos para su valoración en el Comité de RSC. Descartando aquellos proyectos genéricos o sin especificar, se han recibido 28 proyectos vinculados con salud, 10 con otros temas, 4 voluntariados de formación y 10 sugerencias.

[102-43, 102-44]

### Voluntariado corporativo

La plantilla ha colaborado en las iniciativas, tanto mediante visitas a fundaciones e instituciones apoyadas desde un punto de vista económico como mediante la realización de voluntariados vinculados fundamentalmente con el medio ambiente y con la formación en diferentes niveles educativos (preuniversitario, así como formación digital para personas sin hogar).

En resumen, en 2018 un total de 119 voluntarios (el 30% de la plantilla) ha participado en las actividades y se han dedicado 400 horas de trabajo a proyectos de RSC.

*(Para información adicional ver apartados 3.4 Comunidad y 4. Compromiso con el entorno).*

### Mayor difusión a los grupos de interés

CESCE se ha propuesto involucrar a sus grupos de interés en su política de RSC, para lo que ha dado la máxima difusión a sus actividades ante la plantilla (que ha participado en muchas de ellas), delante también de la red agencial, del Consejo de Administración de la compañía y, cómo no, ante los medios de comunicación y a través de las redes sociales. Así, en 2018 se han difundido 50 noticias internas sobre RSC y se ha logrado que aparezcan en los medios y en las redes sociales un total de 27 noticias.

En 2018 se trabajó en la elaboración de un blog abierto de RSC para contribuir al conocimiento de las actividades de CESCE en la sociedad, denominado "Hacemos valor responsable" ([rsc.cesce.es](http://rsc.cesce.es)), que ha entrado en funcionamiento en el primer trimestre de 2019.

## 2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CESCE está comprometida con el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo sostenible. Como primer paso para definir su estrategia transformadora y medir sus logros, en 2018 ha identificado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que su actividad puede tener mayor impacto.

En la tabla de la siguiente página se detallan los objetivos identificados como más relevantes para la organización en términos de impacto y materialidad, así como los esfuerzos que lleva a cabo para contribuir al desarrollo sostenible.

CESCE ha participado, junto el Grupo de Acción de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas, liderado por el ICO y coordinado por Forética, en la "Guía práctica de contribución de las empresas públicas a la Agenda 2030", destacando dentro de las "Mejores prácticas" en el ODS 13, Acción por el Clima.

Sobresale su contribución a los ODS 3 (Salud y Bienestar), 4 (Educación de Calidad), 5 (Igualdad de Género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y 9 (Industria, innovación e infraestructuras).

CESCE ha participado en la "Guía práctica de contribución de las empresas públicas a la Agenda 2030"



## Contribución a la Agenda 2030



- Desarrollo de iniciativas para paliar el hambre y la pobreza (colaboración anual con el Banco de Alimentos de Madrid).



- Subvenciones de la prima del seguro sanitario.
- Iniciativas y campañas de acción social así como financiación de investigación en materias de salud.
- Campañas de prevención de enfermedades y de hábitos saludables



- Ayuda económica para la formación de empleados y sus hijos.
- Formación específica en digitalización.
- Voluntariado corporativo en formación en diferentes niveles educativos.



- Plan de igualdad "Seguimos a la par", con especial incidencia en la formación.
- Adhesión al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo.
- Política de Tolerancia Cero ante actos discriminatorios.
- Campañas específicas de visibilización de la mujer.



- Abastecimiento 100% de energías renovables.
- Proyecto de mejoras en las instalaciones de la Sede Corporativa (instalación de placas solares, etc.).



- Apoyo al tejido empresarial mediante el seguro de crédito a la exportación por Cuenta del Estado.
- Apoyo a la actividad empresarial con su oferta de seguro y soluciones de crédito y caución por Cuenta Propia.
- Empleos fijos a tiempo completo, con retribuciones por encima de la media, en un entorno que fomenta el crecimiento profesional y la conciliación de la vida laboral y personal.



### Contribución a la Agenda 2030



- Desarrollo de planes de innovación y transformación digital, con formación para empleados.
- Proyecto Re-Evolución con técnicas de Design Thinking para análisis de tiempos y espacios

- Adopción de medidas de consumo responsable y reciclaje de residuos.
- Reducción del uso de papel en impresiones y sustitución por facturas digitales.

- Estudio ambiental de los proyectos a asegurar por parte de la Cuenta del Estado.
- Auditorías energéticas.
- Campañas de concienciación entre los empleados.
- Voluntariado corporativo en reforestación con especies autóctonas.

- Compromiso con la expansión de los ODS y el desarrollo sostenible en colaboración con el Pacto Mundial
- Colaboración con instituciones como Forética y organizaciones para desarrollo de la sostenibilidad en la Compañía



# 03

## Compromisos con los grupos de interés

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

## 3.1. Accionistas

CESCE es una empresa de capital mixto con mayoría estatal, en la que participan bancos y compañías de seguro.

En 2018, la compañía volvió a generar valor para sus accionistas gracias su modelo de negocio basado en la innovación. A medio plazo, espera seguir aumentando su rentabilidad de acuerdo con la hoja de ruta fijada en su Plan Estratégico 2020.

### Composición accionarial



Desde su nacimiento en 1970 como Agencia de Crédito a la Exportación (ECA), el Estado mantiene la propiedad de más del 50% del capital social de CESCE, mientras que el resto se reparte entre las principales entidades financieras españolas y algunas compañías privadas de seguros.

Como socio mayoritario, el Estado controla la sociedad y garantiza los derechos y la participación de todos sus socios.

Durante el ejercicio 2018 se produjo la absorción de Banco Popular por parte de Banco Santander, lo que produjo un ascenso de la participación del Grupo Santander.

Aunque se trata de una empresa pública, CESCE busca la máxima rentabilidad en todas sus actuaciones y, ejercicio a ejercicio, trata de cumplir sus expectativas con nuevas soluciones de gestión del crédito comercial y con su papel como gestora del Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado español. En 2018, los accionistas volvieron a obtener una excelente rentabilidad sobre la inversión realizada.

La compañía continúa avanzando en el Plan Estratégico 2020, por el que prevé seguir su expansión de forma rentable liderando la aportación de soluciones de gestión del crédito comercial y de caución, potencian- do su papel como Agencia de Crédito a la Exportación Española y desarollando un modelo de negocio orientado a las soluciones digitales.

Esta hoja de ruta prevé una mayor colaboración de sus accionistas para el desarrollo de futuras redes de distribución no tradicionales y, más concretamente, del canal bancario. En este sentido, la compañía está buscando sinergias con sus socios en los diferentes mercados, especialmente en Latinoamérica, donde el seguro de crédito apenas alcanza el 5% (el resto es autoaseguro), frente al 28% de España y algunas entida- des socias tienen una presencia destacada.



## 3.2. Clientes

El cliente se sitúa en el centro de la actividad de CESCE. En 2018, la compañía ha seguido mejorando su experiencia mediante el rediseño de su plataforma CESNET y la reorganización de su red comercial.

Ha intensificado, además, la comunicación con los clientes a través de las redes sociales y la actividad institucional.



### Líneas de avance en 2018

- Aumento de la presencia en el segmento pymes
- Rediseño de la plataforma CESNET
- Reasignación equilibrada de carteras, clientes, puntos de venta y de efectivos comerciales en la red comercial.
- Intensificación de la actividad institucional
- Rediseño del blog "Asesores de Pymes"



### Retos para 2019

- Seguir ampliando la cartera de pymes
- Implementar nuevas funcionalidades en la plataforma CESNET
- Suscribir nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones
- Mantener su influencia en las redes sociales

### 3.2.1 Experiencia del cliente

El Grupo CESCE cuenta con 140.000 clientes multinacionales, de los que más de 9.000 se benefician de sus soluciones de seguro de crédito, financiación y caución en España, Francia, Portugal y Latinoamérica. El resto de los clientes son usuarios de información comercial, financiera, sectorial y de marketing que ofrece Informa D&B, así como de servicios de tecnología y gestión empresarial especializados en pagos y data management.

La cartera está muy diversificada tanto por sectores como por tamaños, siendo cada vez más relevante el apoyo prestado a la pequeña empresa. En este sentido, la estrategia de CESCE pasa por incrementar progresivamente su presencia en el segmento pyme, de acuerdo con su papel crucial en la dinamización de la economía.

#### *Experiencia omnicanal*

##### **RED COMERCIAL**

- Más de 850 puntos de venta
- Trato personalizado
- Experiencia +CRM

##### **PLATAFORMA CESNET**

- Gestión de riesgos
- Información sobre la cartera de clientes

##### **CANAL TELEFÓNICO**

- 142.177 consultas
- Agilidad y comodidad



## CESNET estrena nueva interface

La plataforma CESNET es el canal más utilizado por los clientes de CESCE. El año 2018 supone un punto de inflexión en el diseño de esta plataforma, que estrenó una nueva interface concebida a partir de las necesidades de información del cliente. La plataforma es ahora mucho más sencilla y permite a los asegurados realizar acciones directas sobre cada uno de sus clientes. A lo largo de 2019, se incrementarán las funcionalidades de la plataforma.



## Atención telefónica

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

Durante el ejercicio 2018, el CAC resolvió 142.177 consultas, un 13,8% más que en 2017. El 94,9% se resolvió en menos de 24 horas y se han recibido un 0,28% de quejas.



## Reorganización de la red agencial

CESCE ha acometido una reorganización de su red agencial, formada por 850 puntos de venta, que supone una reasignación equilibrada de carteras, clientes, puntos de venta y efectivos comerciales. Se ha homologado el perfil de acceso a la compañía y se ha creado una página web para cada agente con el fin de facilitar su acercamiento a las empresas.



## Escucha activa

La Unidad de Experiencia del Cliente ha continuado trabajando en 2018 para identificar los puntos débiles de las relaciones empresa-cliente en todos los canales y para definir las actuaciones a realizar para mejorarlo. CESCE se apoya en el conocimiento analítico que le proporciona su plataforma de CRM (Customer Relationship Management) con objeto de optimizar la experiencia de cliente. Durante el ejercicio 2018, siguió avanzando en la mejora de este instrumento con la inclusión de nuevos datos e indicadores que permiten avanzar aún más en la gestión 360º.

### 3.2.2. Medición de la satisfacción

Todas las actuaciones en la mejora de la experiencia del cliente están teniendo un efecto muy positivo sobre la satisfacción de los clientes. Así lo reflejan las encuestas realizadas a lo largo de 2018.

En el último año, el Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad a una marca en base a las recomendaciones de sus clientes, ha aumentado un 10%, tras varios años de crecimiento sostenido.

Como parte del compromiso de CESCE con la mejora continua en la experiencia del cliente, en 2018 incorporó la medición del NPS transaccional. La compañía no se conforma con una medición general y puntual del grado de lealtad de los clientes a la marca, sino que quiere conocer la calidad percibida del servicio que proporciona en cada punto de contacto.

Este nuevo indicador ayuda a identificar con precisión qué aspectos seguir mejorando y cuáles son los puntos fuertes a potenciar. Además, permite reaccionar de forma inmediata en los casos en que los clientes no están satisfechos con un aspecto concreto del servicio recibido para neutralizar el efecto que puede tener sobre la percepción global de la compañía y, en consecuencia, sobre su fidelización.

### 3.2.3. Protección del asegurado

CESCE cuenta con un Departamento de Relaciones con el Asegurado que está a disposición de los clientes para resolver sus quejas y reclamaciones, de acuerdo con el Reglamento para la Defensa del Asegurado.

Los asegurados o beneficiarios de pólizas pueden preguntar sus dudas o presentar sus quejas y reclamaciones en el teléfono y correo electrónico habilitados para ello. En 2018 se recibieron 90 reclamaciones, de las que 22 fueron estimadas, 3 se cerraron sin necesidad de emitir resolución y 65 fueron desestimadas.

El plazo medio de respuesta fue de 20 días, inferior al máximo regulatorio (60 días) e inferior al compromiso asumido por CESCE de reducir los tiempos de respuesta a 30 días.

#### Departamento de Relaciones con el Asegurado

**Velázquez, 74**

**28001 Madrid**

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

**Correo electrónico: [relaciones.asegurado@cesce.es](mailto:relaciones.asegurado@cesce.es)**

## 3.2.4 Canales de comunicación

CESCE mantiene con sus clientes una comunicación fluida, permanente y bidireccional. Para alimentar esta relación, pone a su disposición diferentes canales de comunicación online y realiza actividades de formación, que completa con la información vertida en su blog y con la edición de diferentes publicaciones.

### Presencia en Internet

- Web corporativa**

La web de CESCE cuenta con acceso desde cualquier dispositivo móvil y acceso directo a la plataforma de clientes CESNET.

- Blog**

La compañía rediseñó en 2018 su blog "Asesores de pymes" para hacerlo más atractivo y fácil de leer.

- Redes sociales**

CESCE mantiene una presencia muy activa en redes sociales. Con los 221 mensajes de 2018 se superaron los 25.000 tweets en la cuenta. Además se retransmitieron más de 41 eventos, un 14% más que en 2017, que tuvieron una audiencia real directa de 325.000 personas. El número de interacción creció un 28%.

- Publicaciones**

Realizadas por la Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda, como Panorama Internacional, y por la Dirección Técnica, como el Informe Sectorial de la economía española.

### CESCE en las redes sociales



YouTube  
**360.000**  
reproducciones



Twitter  
**115.000**  
followers



Slide Share  
**120.000**  
lecturas  
de documentos



LinkedIn  
**7.000**  
seguidores



Facebook  
**4.500**  
fans



Instagram  
**2.200**  
seguidores



Pinterest  
**500**  
seguidores

## Formación y eventos

CESCE desplegó en 2018 una intensa actividad institucional realizando 108 eventos informativos, dos más que en 2017, en los que ha manteniendo un estrecho contacto con los empresarios.

Gran parte de los actos organizados por CESCE en 2018 fueron jornadas formativas sobre comercio exterior para dar a conocer a los empresarios las posibilidades de internacionalización y aseguramiento por cuenta del Estado, así como otros temas de su interés.

### Actividades institucionales



108

Actividades en total



16

Acuerdos



11

Ferias



59

Jornadas y actos con asociaciones



12

Jornadas con Cámaras de Comercio



10

Eventos con organismos públicos y otras instituciones

Como en años anteriores, muchas de estas sesiones informativas se han realizado en colaboración con la Asociación para el Progreso de la Dirección y con las Cámaras de Comercio.

Como plataforma para la aproximación a nuevos clientes, CESCE busca el apoyo de diferentes asociaciones sectoriales. En esta línea, en 2018 firmó cuatro nuevos acuerdos con asociaciones de distintos sectores de actividad: ASOPROVAC, AEBALL-UPMBALL, Asociación Centro de Dirección de RRHH y AFCO; ha renovado 12 y ha negociado otros 8 que se suscribirán en 2019.

Además, ha acudido a 11 ferias –Conxemar, Cevisama e IMEX, entre otras– para dar a conocer su oferta aseguradora, acercarse a potenciales clientes y fidelizar a los actuales.

## 3.3. Equipo

Más ágil, más flexible y más eficaz. Así será CESCE en 2020 con la participación y colaboración de todos sus empleados. Tras escuchar sus propuestas, en 2018 la compañía ha puesto en marcha el proyecto Re-evolución con medidas de flexibilización del tiempo

de trabajo y ha desarrollado diferentes programas de formación ligados a los objetivos de su Plan Estratégico. Paralelamente, ha seguido avanzando en igualdad, con formaciones específicas para la promoción femenina, y fomentando el deporte y la vida saludable.

### Hitos

Establecimiento de una línea de actuación de Responsabilidad Social Corporativa vinculada al Plan Estratégico CESCE 2020, de carácter participativo, y orientada a salud y formación.

Avances en CESCE Saludable, evaluación de Riesgos Psicosociales y celebración de las Olimpiadas de CESCE

Inicio del proyecto de implantación de un nuevo software de RRHH para dar soporte a los Sistema de Gestión de RRHH de España y Latinoamérica: Dirección por Objetivos, Evaluación del Desempeño y Gestión de Talento.

Desarrollo de Programa de Transformación a la Cultura Digital impartido en la EOI, vinculado al eje digitalización del Plan CESCE 2020.

Inicio del proyecto Re-evolución con la realización de propuestas para abordar nuevas formas de trabajo, gestión del tiempo y espacios.

Definición de Políticas Globales para Latinoamérica: Política de Beneficios Sociales y Reglamentos Variables Comerciales.



## Líneas de trabajo para 2019

Obtener distintivo EFR en CESCE Portugal y renovar certificación en CESCE España.

Continuar el proyecto Re-evolución en los referido a "tiempos: gestión tiempo de trabajo".

Continuar el proyecto Re-evolución en lo referido a "formas: teletrabajo".

Adaptación a la normativa legal vigente en materia de derechos digitales.

Revisión y mejora de sistemas de retribución variable.

Implantación de un sistema de evaluación por competencias.

Diseñar un plan de comunicación interna participativo, que partiendo de un diagnóstico de la situación actual, incorpore una nueva metodología y herramientas precisas para potenciar la comunicación.

### 3.3.1. Empleo

El equipo humano del Grupo CESCE está formado, a 31 de diciembre de 2018, por 1.432 profesionales de distintos perfiles y nacionales que desarrollan su labor en la matriz CESCE, en Informa D&B y en sus filiales americanas. La información que se detalla a continuación en este capítulo hace referencia exclusivamente a CESCE y sus filiales de Latinoamérica.

#### *Empleo en CESCE*

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
CESCE (España y Portugal)	418	424
CESCE LATAM	188	204
- CESCEMEX	30	
- CESCE BRASIL	31	
- SECREX	41	
- SEGUREXPO	50	
- LA MUNDIAL	17	
- CESCE CHILE	19	
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>628</b>

CESCE apuesta por el empleo digno y de calidad, de carácter fijo y con jornada completa

Como corresponde a una empresa de mayoría estatal, CESCE está comprometida con el empleo estable y de calidad: el 97% de los trabajadores tienen un contrato fijo y un 3% poseen un contrato temporal.

Por categorías profesionales, el 23% de los profesionales del grupo son administrativos, el 63% cargos intermedios (puestos de responsable y técnico cualificado) y el 14% directivos (dirección, subdirección, gerencia y jefatura de unidad).

Aunque en la plantilla conviven diferentes generaciones, la mayor parte de los trabajadores acumula una valiosa experiencia: el 51% de los empleados del grupo tienen entre 30 y 49 años, el 43% más de 50 años y el 6% son jóvenes menores de 30 años.

La promoción de la diversidad y en especial de la igualdad entre géneros es uno de los estandartes de CESCE. Así el 58% de la plantilla del grupo son mujeres, ocupando tradicionalmente un porcentaje de puestos directivos superior a la media del sector.

CESCE ofrece a todos ellos un salario competitivo, en línea con los sueldos ofrecidos en el sector, que está regulado por el convenio colectivo del sector o norma de aplicación en cada país. En España, todos los beneficios sociales se ofrecen por igual a los trabajadores con jornada a tiempo completo o a tiempo parcial. En cuanto a las diferencias entre fijos y temporales, concretamente en España, los únicos beneficios que no se ofrecen a trabajadores temporales son subvención del seguro médico, anticipos salariales de 7 pagas y préstamos hipotecarios.

En cuanto al número de altas y bajas, en CESCE España, donde se centra la mayor parte de la plantilla, se produjeron 14 altas y 26 bajas, situándose el índice de rotación en el 6,2%.

## CESCE

### Contratos a 31 diciembre 2018

	Hombres	Mujeres
Fijos	158	248
Temporales	4	8
Jornada Completa	162	255
Jornada parcial	0	1

## LATAM

### Contratos a 31 diciembre 2018

	Hombres	Mujeres
Fijos	87	92
Temporales	6	3
Jornada Completa	93	95
Jornada parcial	0	0

En el Estado de Información No Financiera (EINF) de CESCE se puede consultar en mayor detalle y desglose los datos relativos a contratos, distribución y salarios de plantilla.

### 3.3.2. Política de recursos humanos

CESCE propicia condiciones y entornos de trabajo igualitarios, saludables y exentos de discriminación, proporcionando a sus empleados oportunidades de desarrollo personal y profesional. Estos compromisos están recogidos en el Código Ético.

#### Compromisos de CESCE y sus empleados

Contratación de personas abierta y objetiva

Promoción del desarrollo profesional mediante planes de formación

Retención del talento como un valor estratégico

"Tolerancia Cero" ante actos intimidatorios y discriminatorios

Respeto y corrección en las relaciones laborales

Seguridad y salud en el trabajo

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

Evitar situaciones de conflicto de intereses

Colaboración de los empleados

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

Comprometida con la igualdad de hombres y mujeres y con la no discriminación, CESCE se ha dotado de un Plan de Igualdad que recoge las políticas e iniciativas más relevantes en materia de igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, mantiene una "Política de Tolerancia Cero ante actos Discriminatorios" y cuenta con un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores, que forma parte de la normativa interna de la compañía y que se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa. Adicionalmente la compañía pone a disposición de embarazadas y lactantes informaciones específicas para su salud y cuenta con una sala habilitada para casos de lactancia.

#### Representación sindical

CESCE cumple con las obligaciones que le aplican en materia de representación sindical y vela para que los derechos de los trabajadores estén cubiertos y representados, conforme al marco legal existente en cada país.

Normalmente respeta un mes de preaviso para cualquier cambio organizativo, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.

Empresa	Convenio	Cobertura
CESCE España y Portugal	Convenio colectivo general de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la seguridad social para el período 2016-2019	98,32%
Latinoamérica	Convenio Colectivo de Trabajo (Acordo Coletivo de Trabalho) Cumple con las obligaciones que le aplican en materia de representación sindical, velando por que los derechos de los trabajadores estén cubiertos y representados, conforme al marco legal existente en cada país.	

### 3.3.3. Gestión de la plantilla

La gestión de los recursos humanos se ha centrado en 2018 en conseguir una organización de la plantilla más ágil, flexible y adaptable, de acuerdo con las directrices del Plan Estratégico 2020.

Para acometer esta tarea, ha tenido en cuenta las propuestas que los empleados han canalizado a través del Buzón de Sugerencias, iniciativas que han servido para desarrollar dos nuevas líneas de trabajo.

- **Proyecto Re-evolución.** Organizados por grupos multidisciplinares de trabajo y basándose en la metodología Design Thinking, los empleados han realizado propuestas para abordar nuevas formas de trabajo, gestión del tiempo y espacios.
- **Proyectos de Responsabilidad Social Corporativa.** A partir de una encuesta y a través de la presentación de proyectos, los empleados han sido los autores y "patrocinadores" de las principales actividades de la compañía. (Véase apartado Comunidad).

En consideración a su apuesta por la conciliación personal y profesional, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional, la diversidad y satisfacción y el bienestar de sus empleados, CESCE ha renovado su acreditación de Empresa Familiarmente Responsable, que otorga la Fundación Más Familia.



## Principales avances en 2018

Dentro de los principales hitos desarrollados para convertir a CESCE en una empresa flexible respecto a las necesidades de su plantilla destacan en 2018 los siguientes:

### A. En relación con la conciliación:

- Flexibilización de la gestión del tiempo de trabajo.** CESCE ha implantado una nueva norma interna relativa a la jornada, tiempos de trabajo y control de presencia de sus empleados. Para ello, ha tenido en cuenta tanto las sugerencias del Plan Estratégico como las de los focus group y grupos de trabajo de Re-evolución.

#### Flexibilización del tiempo de trabajo

- Flexibilización hasta una hora y 30 minutos de la hora de entrada y salida, así como flexibilización del tiempo dedicado al desayuno.
- Establecimiento de un mecanismo de autocompensación, para corregir los excesos y defectos de su jornada laboral.
- Realización de iniciativas solidarias dentro del horario laboral o con la familia.
- Instalación de un servicio Citypaq para la recogida y envío de paquetes.
- La 1<sup>a</sup> Carrera de Conciliación "Porque yo no renuncio".

### B. En relación con la igualdad y no discriminación:

La plantilla de CESCE es mayoritariamente femenina, por lo que está concienciada con la promoción y el apoyo a la mujer. En este apartado se han llevado a cabo dos iniciativas:

- Programa Específico de Formación,** en el marco del 2<sup>a</sup> Plan de Igualdad "Seguimos A la Par", destinado la promoción de las mujeres en distintos niveles profesionales.
- Campaña con motivo del Día de la Mujer:** Publicación de "Mujeres que iluminan", un documento compuesto por pequeñas biografías de mujeres que entre el siglo XIX y la actualidad han sido referentes en sus áreas de conocimiento (literarias, políticas, etc.), con textos aportados por la plantilla. Esta publicación, prologada por el Presidente de CESCE, se ha remitido con carta del Presidente al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, al Instituto de la Mujer, y a UNESPA.



Además de fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, CESCE integra a personas con capacidades diferentes y adapta sus centros para permitir la accesibilidad de personas con alguna discapacidad física. Tanto la sede corporativa de CESCE como Informa D&B no tienen barreras arquitectónicas que dificulten su accesibilidad.

## Diversidad en CESCE

2018	2017
<b>CESCE ESPAÑA Y PORTUGAL</b>	
Número de empleados	
418	424
Porcentaje de mujeres	
61%	61%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos (directores y jefes de unidad)	
45%	42%
Número de personas con alguna discapacidad en plantilla	
8	8

2018	2017
<b>CESCE. LATINOAMÉRICA</b>	
Número de empleados	
188	204
Porcentaje de mujeres	
50,53%	50,49%
Porcentaje de mujeres en puestos directivos (directores y jefes de unidad)	
38,46%	33,33%

Número de personas con alguna discapacidad en plantilla	0
Número de personas con alguna discapacidad en plantilla	0





### Horas totales de formación

CESCE	
Directivos	3.917,61 horas
Mandos intermedios	5.855,5 horas
Administrativos	1.005,9 horas

### Media de horas de formación

CESCE ESPAÑA (1)	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	63,74	74,69	68,73
Cargos intermedios	21,44	26,25	24,50
Administrativos	12,82	9,14	9,88

(1) Incluye el Programa de Transformación a la Cultura Digital de la EOI, de 100 horas de duración, orientado a directivos y cargos intermedios y la formación on the job del Proyecto Re-evolución.

### 3.3.4 Seguridad y salud laboral

CESCE está comprometida con la salud y seguridad de sus trabajadores y cumple la normativa vigente en prevención de riesgos laborales.

Existe un Plan de Vigilancia de la Salud anual que, entre otras iniciativas, se concreta en reconocimientos médicos, campaña de vacunaciones, simulacros y formación a los equipos, etc.

En el centro de CESCE en Madrid, existe un Comité de Seguridad y Salud, con lo que el 85,54% de la plantilla de CESCE está representada por dicho Comité. Adicionalmente se creó el Comité de Dirección de Prevención, compuesto por el Director de RRHH y por los miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral de Madrid que representan a la compañía y cuya función principal es preparar las actividades preventivas y coordinarlas con el resto de delegaciones.

Entre las actividades preventivas sobresale la 3<sup>a</sup> Evaluación de Riesgos Psicosociales, cuyos resultados se conocerán a lo largo de 2019.

La política en materia preventiva se sustenta en el procedimiento Pol004 donde CESCE y el Servicio de Prevención Ajeno (Cualtis) plasman los criterios a seguir desarrollados en el resto de procedimientos específicos sobre la materia y a disposición de la plantilla.





### Iniciativas saludables en CESCE España

- Servicio de fisioterapia en horario laboral.
- “Martes, Día de la Fruta”.
- Campañas o sesiones específicas para el mantenimiento de la salud tanto física como mental:
  - “Navidades Saludables: equilibra los excesos”.
  - Taller de risoterapia.
  - Jornada sobre trastornos del sueño.
  - Jornada sobre resiliencia y estilos de afrontamiento.
  - Estudio sobre la retina.
  - Campañas de concienciación de prevención del ictus.
  - Día Mundial del Corazón.
  - Día Mundial contra el Cáncer.
- Fomento del deporte:
  - Participación en carreras deportivas.
  - Programa Healthy Cities.
- Primeras Olimpiadas CESCE.
- Instalación de un parking de bicicletas y patinetes.

En las empresas del Grupo, no hay enfermedades laborales.

Respecto a las filiales de Latinoamérica, igualmente se cumple con la normativa que les aplica en materia de prevención de riesgos laborales y en materia de salud y seguridad laboral.

#### **Segurexpo (Colombia)**

Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo

Exámenes periódicos cada dos años

Inspecciones de los puestos de trabajo

#### **CESCE Brasil**

Análisis ergonómicos

Programa de prevención de salud ocupacional

#### **CESCE Chile**

Control anual preventivo de salud para los ejecutivos: chequeo médico en una clínica privada

#### **Secrex (Perú)**

Bajo la cobertura del plan EPS (Entidad Prestadora de Salud)

Seguro de vida

Seguro para los viajes de trabajo

## **Reconocimientos**

CESCE ha recibido un diploma en reconocimiento por su actuación en materia de prevención de riesgos laborales al registrar ratios por debajo de la media del sector, factor que además lleva aparejada la percepción del correspondiente bonus, como beneficio previsto en el RD 404/2010 y que cuenta con el Informe favorable de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

## **Accidentalidad**

Durante el ejercicio, se produjeron 7 accidentes de trabajo en España, todos ellos considerados leves, 4 con baja (que han supuesto 57 días laborables perdidos) y 3 sin baja (que han supuesto 3 días laborables perdidos). No se han producido enfermedades profesionales ni muertes por accidentes de trabajo.

### **Datos de absentismo y accidentalidad**

	Hombres	Mujeres	Total
<b>CESCE ESPAÑA*</b>			
Absentismo	1,64%	2,59%	4,23 %
Accidentalidad (número horas)	88	372	460

\* No se disponen de datos de absentismo en la sucursal de Portugal, ni en las Filiales de LATAM.

## 3.4 Comunidad

La actividad aseguradora de CESCE contribuye al crecimiento de los intercambios comerciales, favorece la actividad exportadora de las empresas españolas y ayuda al desarrollo de países pobres al posibilitar la realización de proyectos sostenibles en su territorio.



### Avances en 2018

- 160.000 euros de presupuesto.
- RSC participativa.
- Colaboración con 22 instituciones y puesta en marcha de 23 iniciativas sociales y medioambientales.
- 119 empleados voluntarios (30% plantilla) y 400 horas.
- Creación de la Unidad de RSC y Comunicación corporativa.
- Mayor presencia de CESCE como empresa responsable a nivel interno y externo.

Más allá de su labor empresarial, en 2018 reforzó su compromiso con la comunidad mediante la participación en diferentes iniciativas sociales, a las que dedicó el 0,7% de su beneficio neto.



### Retos para 2019

- Continuar con las iniciativas de RSC votadas por la plantilla.
- Campaña de formación y sensibilización de los ODS.
- Desarrollo y potenciación del voluntariado corporativo.
- Incremento de la comunicación y relación con los grupos de interés: blog Hacemos Valor Responsable ([rsc.cesce.es](http://rsc.cesce.es)).

### 3.4.1. Valor distribuido a la sociedad

En 2018, CESCE volvió a contribuir al progreso económico a través de la creación de empleo, las compras a proveedores y el pago de impuestos. Pero, al margen de estos impactos directos, la compañía genera valor para toda la sociedad con su labor como aseguradora comercial y como gestora del seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado español.

En su actividad por cuenta propia, impulsa el crecimiento de las empresas garantizando el pago de sus intercambios comerciales, ofreciéndoles financiación y apoyándoles en la gestión de sus riesgos. Esta labor es especialmente importante cuando sus clientes son pequeñas empresas sin estructura suficiente para dedicar recursos a estas actividades.

Como Agencia de Crédito a la Exportación española, dinamiza las exportaciones y la internacionalización de las empresas a aquellos países que tienen un riesgo inherente.

#### Deuda sostenible

Al mismo tiempo, su actividad posibilita la realización de proyectos en países en vías de desarrollo que mejoran la calidad de vida de las personas y favorecen su progreso. CESCE garantiza que estas operaciones no generan una deuda insostenible en los países pobres, de acuerdo con las directrices sobre sustainable lending de la OCDE, que promueven las prácticas crediticias sostenibles en línea con las iniciativas del FMI y del Banco Mundial.

Además, en la Ley 11/2010 de 28 de junio, de Reforma del Sistema de Apoyo Financiero a la Internacionalización de la Empresa Española, se estipula que las operaciones a medio y largo plazo con garantía soberana deberán someterse a la consideración de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos (CDGAE), y se valorará el impacto del proyecto sobre el desarrollo y la deuda del país de destino, así como las recomendaciones sobre endeudamiento realizadas por el FMI y el BM. El acuerdo de la CDGAE sobre operaciones de especial relevancia para 2018 recoge entre las operaciones de "especial relevancia" aquellas en la que se cubra riesgo de crédito soberano a medio y largo plazo en países altamente endeudados (HIPC).





### 3.4.2. Acción Social

Para desarrollar su compromiso con la sociedad, CESCE destina un 0,7% de sus beneficios a causas sociales, financiando proyectos que impactan en el bienestar de los colectivos más vulnerables, infancia, tercera edad, salud y personas en riesgo de exclusión social.

A largo de 2018, ha puesto en marcha numerosos proyectos, que se derivan de la encuesta realizada entre la plantilla de España y Portugal y la red agencial para definir las líneas de actuación en materia de acción social. Los encuestados mostraron el apoyo mayoritario a proyectos de salud y voluntariado de formación.

Los empleados han actuado como "patrocinadores", presentando proyectos para la consideración, revisión y aprobación por el Comité de RSC. En total, se han presentado 28 proyectos relacionados con la salud, 10 con otros temas, 4 voluntariados de formación y 10 sugerencias.

Especialmente relevante en 2018 ha sido la implicación de la plantilla en las iniciativas de acción social: un total de 119 voluntarios (el 30% de la plantilla) ha participado en las actividades, a las que se han dedicado 400 horas de trabajo.

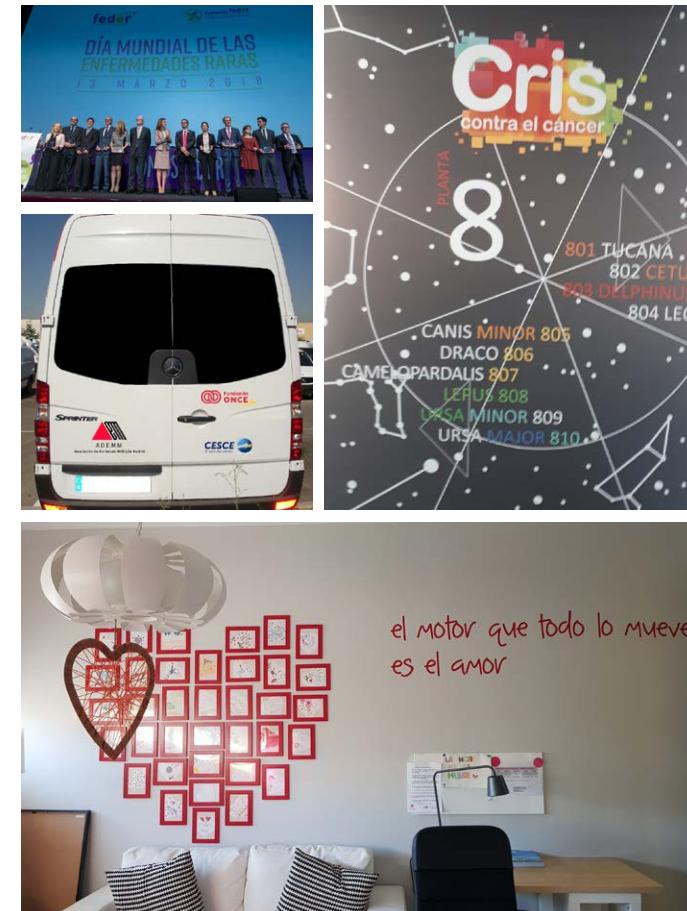
Además de las iniciativas recogidas en los cuadros, CESCE participó por octavo año consecutivo en la Operación Kilo de Banco de Alimentos y organizó por cuarto año una Recogida de Juguetes.

[102-43, 102-44]

## Proyectos en el ámbito de la salud

### Salud: proyectos

Descripción del proyecto	Objetivo
<b>Fundación CRIS</b> Unidad de Terapias avanzadas	Creación de una Unidad en el Hospital de la Paz dirigida a niños con cáncer que no responden al tratamiento y niños con recaída.
<b>Asociación Campeones</b> Reto concreto: ayudas técnicas	3 chicos: dos sillas de ruedas adaptadas, una cama adaptada, utensilios para curas (2 niños de Madrid y un joven de Asturias).
<b>Feder</b> Ayuda CESCE	Crear un fondo para ayudar a menores con Enfermedades Raras. Se destinaria a rehabilitación y terapias.
<b>Asociación Miastenia de España</b> Investigación	Proyecto de Investigación en el Hospital de Sant Pau - Universidad Autónoma de Barcelona.
Sensibilización	II Edición del Camino de Santiago (adaptado para personas con miastenia)
<b>Fundación Valora</b> Recogida de tapones de plástico	El importe obtenido se destinará a Feder y otras instituciones.
<b>Fundación Porque Viven</b> Mejora de la atención a los niños con cuidados paliativos en la Comunidad de Madrid	Sesiones de respiro familiar a domicilio con asistencia de enfermera
<b>Menudos Corazones</b> Alojamiento gratuito para familias desplazadas a hospitales de Madrid	Ofrecer alojamiento gratuito a familias de fuera de Madrid por el ingreso hospitalario de niños.
<b>Centro de Esclerosis Múltiple</b> Subvención de un vehículo adaptado	Financiación parcial de furgoneta para usuarios aquejados de esclerosis múltiple.



## Salud: integración de la discapacidad

Descripción del proyecto	Objetivo
<b>Fundación A la par</b> Huertos de Montecarmelo	Cultivo de huertos realizado por personas con capacidades diferentes.
<b>Fundación Prodis</b> Día del Empleado Solidario Mercadillo navideño	Talleres de sensibilización con empleados, impartidos por personas con discapacidad. Mercadillo solidario en la Sede Corporativa.
<b>Centro de Estimulación Precoz Cristo del Buen Fin</b> Atención gratuita a niños discapacitados mayores de 6 años	Permitir que 6 niños prosigan sus tratamientos después de haber cumplido 6 años.
<b>ADISLI</b> Ampliación de instalaciones de formación para personas con inteligencia límite.	Dada la necesidad creciente de atención de dicho colectivo, ampliación de las instalaciones existentes



## Voluntariado de formación

Descripción del proyecto	Objetivo
<b>Fundación Hazlo Posible</b>  Propuesta de diseño del marco estratégico de Voluntariado corporativo	Establecer un marco estratégico para desarrollar el voluntariado corporativo entre los empleados de CESCE.
<b>Fundación Cráete</b>  Mentoring a alumnos y mini maratón en Madrid	Apoyar la educación reglada y el apoyo al emprendimiento en los colegios.
<b>Desarrollo y Asistencia</b>  Mentoring for a job: Alfabetización digital orientada a la búsqueda de empleo para personas en riesgo de exclusión social	Clases personalizadas de alfabetización digital impartidas por 10 voluntarios de CESCE para minimizar la brecha digital en personas en riesgo de exclusión social.
Visita al centro de acogida Juan Luis Vives	Conocer in situ el centro del que procede la mayor parte de las personas que asistirán a la formación en CESCE.
<b>Fundación Adecco</b>  Carrera de fondo para el empleo	Programa de formación y voluntariado profesional para mujeres mayores de 45 años.
<b>Junior Achievement</b>  Socios por un día	Voluntarios de CESCE pasan un día de su jornada laboral con estudiantes preuniversitarios.



## Otros

Descripción del proyecto	Objetivo
<b>Fundación Valora</b> 4ª Campaña de Navidad de recogida de juguetes: CESCE asegura juguetes	Recogida de juguetes para niños con pocos recursos gestionado por la fundación Valora y destinado a diferentes asociaciones y ONG.
<b>Banco de Alimentos</b> 8ª Campaña anual de Operación Kilo: Tú aportas un kilo, CESCE aporta otro	Donación online de lotes para el Banco de Alimentos de Madrid. Este año con especial peso en los lotes infantiles.
<b>Reforesta</b> Actividad de reforestación para empleados	Reforestación con especies autóctonas en el Parque Natural de la Cuenca Alta del Manzanares.



## Valoración positiva

La plantilla ha valorado positivamente los proyectos de acción social realizados durante el año, según se desprende de la encuesta de percepción realizada en 2019. Así, el 42% de los encuestados hacen una valoración general buena y el 47% muy buena.

Las colaboraciones más valoradas son las realizadas con la Fundación Cris, con la Fundación Menudos Corazones y con la Asociación de Esclerosis Múltiple, mientras que las actividades de voluntariado que siguen teniendo más aceptación son la Operación Kilo y la Recogida de Juguetes.

## 3.4.3 Lucha contra la corrupción

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

La Política Anticorrupción de CESCE emana del Convenio Anticorrupción de la OCDE y se aplica a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado. En estas operaciones, la ECA requiere al exportador que declare no haber cometido delito de corrupción en relación con la operación para la que se solicita apoyo oficial, ni estar o haber estado incurso en un proceso judicial por delito de corrupción de funcionario público.

CESCE fomenta y difunde su política de tolerancia cero contra la corrupción y sensibiliza sobre la importancia de prevenir estas malas prácticas a través de su página web y la carta de acuse de recibo de las operaciones. Anualmente, solicita a los principales exportadores/inversores información sobre sus políticas y sistemas de prevención de la corrupción, como medida de control y para concienciarles de la relevancia que para CESCE tiene esta cuestión.

Durante 2018 CESCE envió un formulario a los 12 principales exportadores (en términos de suma asegurada), solicitando información sobre sus sistemas de prevención y control de la corrupción.

## Lucha contra el fraude

Dentro de su Política de Gestión de Riesgos, incluye un apartado específico de Gestión del Fraude, en el que define sus protocolos de actuación y establece el procedimiento específico para el desarrollo de las acciones a realizar en todos los procesos de la aseguradora por cuenta propia.

En todas las áreas se establecen medidas efectivas para prevenir, impedir, identificar, detectar, informar y remediar conductas fraudulentas relativas a seguros. Existen procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones en las que participen sociedades incluidas en otras operaciones previamente clasificadas como fraudulentas.

La gestión y toma de decisión sobre los indicios/evidencias de fraude detectados recae en el Comité Ejecutivo del Fraude (CEF), un órgano multidisciplinar, coordinado por la Unidad de Control Interno, en el que participan las áreas claves en la prevención y detección de anomalías. Este comité tiene autonomía plena y sus decisiones tienen efectos directos en las diferentes áreas de CESCE. Su alcance es exclusivamente el fraude de la operación de seguros y fianzas. El fraude relacionado con el comportamiento de personas por su actividad en CESCE o en las sociedades relacionadas (grupos de interés), vinculado con los principios del Código Ético, es gestionado por la Secretaría General, existiendo un canal de denuncias específico.

En 2018, el CEF ha analizado 218 expedientes, tomando decisiones sobre 707 empresas. El origen de las alertas son principalmente los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, con las que colabora para combatir esta lacra.

## 3.4.4. Relaciones con la comunidad

CESCE es un miembro destacado del sector asegurador y, como tal, participa activamente en las organizaciones sectoriales, además de en otras organizaciones ligadas a la Responsabilidad Social Corporativa como Forética.

(Véase capítulo de RSC)

Mención destacada merece su papel relevante como ECA en la Unión de Berna, la Asociación Internacional de Aseguradores de Crédito e Inversión a la Exportación, a la que pertenecen 83 miembros entre los que se incluyen agencias de crédito de exportación de los Estados, de crédito privado y aseguradoras de riesgo político, además de los organismos multilaterales de 73 países, representando todos los aspectos de la industria en todo el mundo.

En octubre de 2018, la directora de Área de Cuenta del Estado de CESCE, Beatriz Reguero, fue elegida por unanimidad como nueva presidenta de la Unión de Berna. En los 75 años de historia de la organización sólo ha habido dos mujeres presidentas de la organización. Ambas españolas y ambas de CESCE.

Paralelamente, en el ámbito de su actividad por cuenta propia, la compañía está ganando presencia institucional en Latinoamérica. Así, Jesús Urdangaray López, director comercial para Latinoamérica del grupo, ha sido nombrado presidente de Alasece (Asociación Latinoamericana de Seguros de Crédito), en octubre.

## Transparencia

Con el objeto de ampliar y reforzar la transparencia en la actividad de CESCE, la compañía tiene 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.

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

Al margen de estos informes y en el marco de su Estrategia de Comunicación Corporativa, CESCE mantiene una interlocución permanente con los medios de comunicación, que se traduce en la difusión de noticias, artículos y entrevistas a los directivos de la compañía. En total se realizaron 108 acciones de comunicación externas, que tuvieron amplia difusión y repercusión en redes sociales y han sido publicadas en su sala de prensa.

## Comunicación Externa



## 3.5 Proveedores

Las relaciones de CESCE con sus proveedores se mueven en el marco de la ética, la transparencia y el respeto escrupuloso de la legalidad y los derechos fundamentales. En 2018, CESCE adaptó sus Instrucciones Internas de Adjudicación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público que entró en vigor en marzo.



### Líneas de trabajo en 2018

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



### Retos para 2019

- Seguir aplicando y reforzando los mismos principios de calidad y transparencia que han regido el ejercicio 2018.

### 3.5.1 Criterios de selección

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos y cumpliendo con las instrucciones internas de contratación establecidas y con los preceptos que le son de aplicación como poder no adjudicador.

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 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La información relevante sobre la contratación de la compañía se actualiza de forma permanente en la página web de la compañía ([www.cesce.com](http://www.cesce.com)) y a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

#### Principios de adjudicación

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

### 3.5.2. Exigencias en materia de RSC

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

Así, los contratos de servicio de los proveedores incluyen cláusulas que exigen respeto a los derechos laborales de sus empleados, tales como el pago de la Seguridad Social, el seguro de accidentes de trabajo y toda clase de seguros sociales obligatorios.

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. Estos requieren, entre otra documentación, la presentación de los certificados de calidad ISO 9.001, medio ambiente ISO 14.001 y gestión de la energía ISO 50.001.

Dentro del compromiso de CESCE por impulsar la RSC en los proveedores, cabe destacar que parte del suministro de material de oficina (cuadernos, libretas...) en España se realiza a través de la Fundación Prodis.



### 3.5.3 Descripción del proceso de compras

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

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



# 04

## Compromiso con el entorno

- 4.1. Calidad ambiental en CESCE
- 4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado español

## 4.1. Calidad ambiental en CESCE

CESCE ha llevado a cabo en 2018 iniciativas para reducir su huella ambiental, que se han traducido en reducciones del consumo de agua (32%) y energía (11%) y en un aumento del reciclaje de papel (13%) en su sede central, donde se concentra la mayor parte de su actividad. También en Informa D&B y en las filiales latinoamericanas se tomaron medidas para minimizar el impacto de su actividad en el entorno.

### Líneas de avance en 2018



Implantación de medidas de ahorro energético en la sede de CESCE, tales como sustitución del UPS, instalación de alumbrado LED o reducción del consumo del circuito SAI.



Reducción del consumo de agua mediante la sustitución del sistema de descarga de los sanitarios existentes.



Apoyo a la movilidad sostenible a través de aparcamientos especiales.

## Retos para 2019



Implantación de un horario de apertura y cierre de la sede madrileña, que redundará en un mayor ahorro energético.



Instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de la sede.



Valoración de alternativas para reducción de la utilización de vasos de plástico.



Implantación de firma electrónica para el envío de la documentación contractual de la Cuenta del Estado.

CESCE está comprometida con el medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de sus operaciones en el entorno, tal y como se recoge en su Código Ético y se desarrolla en su Política de Calidad y Medio Ambiente.



## 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 la promoción de todas las  
medidas a su alcance para minimizar los  
impactos generados por otros agentes  
sobre los que tenga incidencia directa e  
indirecta la organización

En los epígrafes que van a continuación, se detallan los avances más importantes en 2018 en la sede de CESCE, donde se concentra la mayor parte de la actividad y se aportan los principales datos de Informa D&B y las medidas adoptadas por sus filiales latinoamericanas.

## Avances en la sede de CESCE

La compañía cuenta con un Sistema de Gestión Integral que incluye, además de la calidad, los Sistemas de Gestión Ambiental y de Gestión de la Energía (Sede Central de Madrid) certificados conforme a las Normas ISO 14.001 e ISO 50.001, respectivamente.

Además, de la calidad, el Sistema de Gestión Integral incluye desde 2004 el Sistema de Gestión Ambiental y desde 2016 el Sistema de Gestión de la Energía (Sede Central de Madrid), certificados conforme a las Normas ISO 14.001 e ISO 50.001, respectivamente. Ambos sistemas, han supuesto mejoras importantes avances en la protección ambiental.

En 2018, se implantaron una serie de medidas para reducir el consumo energético que comprenden las siguientes:

- Sustitución de la actual UPS por un modelo más moderno y eficiente, que permite ahorrar energía.
- Programación y ajuste de los termostatos de los equipos de aire acondicionado de los cuartos técnicos, subiendo la temperatura de consigna.
- Instalación de alumbrado LED en la parte inferior de los rótulos de las zonas de C/Velázquez y C/ Don Ramón de la Cruz.
- Instalación de alumbrado LED en los 12 focos del hall de entrada.
- Reducción del consumo energético en el circuito SAI.

Junto a estas iniciativas, a lo largo del segundo trimestre del año, CESCE sustituyó los dispositivos sanitarios existentes por un modelo más eficiente que consiguió ahorros del 32% (aproximadamente 1.500 m<sup>3</sup> al año) de la sede corporativa. Estos nuevos dispositivos cuentan con un doble sistema de descarga por medio de dos pulsadores, en lugar de fluxómetros, reducirán el consumo de 12 litros a 4,5 y 3 litros de agua por pulsación.

También se ha habilitado, dentro del aparcamiento de la sede de Velázquez, 74, un estacionamiento de bicicletas y patinetes, con la idea de favorecer la movilidad sostenible entre nuestros empleados.

## Consumo y emisiones

Desde enero de 2017, Aura Energía, S.L. ofrece todo el suministro eléctrico de las oficinas de España. La energía que comercializa AURA es 100% de origen renovable, por lo que las emisiones de CO<sub>2</sub> procedentes del consumo eléctrico en CESCE en los ejercicios 2017 y 2018 ha sido cero.

No obstante, en 2018 se han incrementado las emisiones de gases de efecto invernadero debido al aumento en el consumo de gas natural, a causa de la sustitución a fines de 2017 de los humectadores eléctricos por otros que funcionan con este hidrocarburo. A pesar del incremento, esta medida tiene una repercusión positiva sobre las emisiones de CO<sub>2</sub> globales, ya que son más eficientes.

## Datos CESCE (sede de Velázquez 74)

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO <sub>2</sub> /persona) (1)	186,65	132,40
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	6,99	10,27
Consumo de papel (kg/empleado)	18,63	18,79
Papel reciclado (kg/empleado)	97,13	83,75
Consumo eléctrico (kWh/empleado)	1.609,78	1.810,63

(1) Las emisiones de gases de efecto invernadero se refieren a las emisiones directas en las oficinas por consumo eléctrico y consumo de gas natural.

Además de velar por la disminución de consumos y emisiones, la compañía realiza también acciones de concienciación encaminadas a proteger el medio ambiente. En este sentido, de la mano de la organización Reforesta, CESCE ha destinado recursos para reforestar determinados espacios. En el Proyecto Reforestación han participado voluntariamente en la repoblación de La Pedriza (Sierra de Guadarrama).

## Estudios de viabilidad de diferentes iniciativas

Actualmente se están valorando la viabilidad de distintas iniciativas medioambientales, todas ellas muy ambiciosas, bien para implantarlas a lo largo del mismo ejercicio o en años inmediatamente sucesivos, dependiendo de factibilidad y recursos.

Estas iniciativas son las siguientes:

- Instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta de la Sede de Velázquez, 74 para la producción de energía eléctrica de autoconsumo, con una previsión de generación equivalente a un 3% de la energía total consumida en el edificio. Su ejecución se realizará en 2019.
- Desarrollar un proyecto de remodelación de la fachada exterior del edificio mediante la aplicación de componentes y/o materiales que mejoren la eficiencia energética y estética del edificio y el confort de los puestos de trabajo.
- Optimización de espacios y adecuación a nuevas formas de trabajo. Este proyecto permitiría, entre otras cuestiones, obtener mayores eficiencias en iluminación y climatización.
- Sustituir las actuales luminarias de las salas de trabajo por LED.
- Sistemas automáticos de apagado de circuitos de iluminación de las salas de trabajo.

Los retos más inmediatos se encuentran desglosados al inicio del presente capítulo.



### Avances en Latinoamérica

Aunque, su impacto ambiental es poco significativo debido a su tamaño, en 2018 las filiales de Latinoamérica continuaron tomando medidas para disminuir su impacto ambiental.

Así, tanto en La Mundial (Venezuela) como en CESCE Chile (Chile) se fomentan las campañas de reciclaje de papel, cartón y plásticos, añadiéndose en Chile el acopio de elementos peligrosos y su recogida en el punto limpio. También gana peso la reducción del número de fotocopias y el ahorro en el consumo de energía en general. En Secrex (Perú) destaca el reciclaje de tapones de plástico destinado a la compra de sillas de ruedas para personas necesitadas por medio de una ONG local. Por su parte, en CESCEMEX (México) a la reducción en el consumo y el reciclaje de residuos se suma el fomento de hábitos saludables entre los empleados, así como diferentes iniciativas de ámbito social, cultural y benéfico.



#### **CESCE México**

- Reducción del consumo de agua.
- Realización de una clasificación de residuos (orgánicos e inorgánicos).
- Conclusión de la adaptación de luminarias de bajo consumo de energía.

#### **CESCE Chile**

- Segregación de los residuos en un punto limpio y medición de los mismos.

#### **CESCE Colombia**

- Política de cero papel: escaneo de documentos y concienciación a los empleados.
- Cambios de las lámparas tradicionales por bombillos Led.
- Concienciación de los empleados para reducir el uso de energía.

#### **Secrex Perú**

- Mantenimiento del contrato de condominio con Centenario Oficinas, las mismas que cuentan con Certificación LEED EBOM (enfoque sostenible para el ambiente).
- Reciclado de papel para impresiones de borradores de documentos.
- Digitalización de expedientes para reducción de consumo de papel.
- Donación de papel de diarios (periódicos) para gestión de reciclaje.
- Recolección de tapas de plástico para donación y canje por silla de ruedas.

#### **La Mundial (Venezuela)**

- Campaña de reciclaje de papel.
- Reducción del número de fotocopias.
- Reducción del horario laboral en 30 min. para bajar el consumo eléctrico.
- Cambio de luminarias para ahorro de energía.

## 4.2. Supervisión ambiental por cuenta del Estado español

La actividad por cuenta del Estado de CESCE tiene especial relevancia como garante del respeto al medio ambiente, dado que la cobertura de los proyectos está supeditada a la evaluación positiva de su impacto ambiental.

### **Política de evaluación ambiental de operaciones**

CESCE, como gestor de un instrumento oficial de fomento a la internacionalización, evalúa desde el punto de vista medioambiental y social todas las operaciones de más de dos años de plazo de amortización para las que se solicitan cobertura por cuenta del Estado español. De ahí su relevancia en la protección de la biodiversidad.

Para realizar su labor, cuenta con políticas y procedimientos propios de análisis, en línea con una Recomendación de la OCDE.

En función de los potenciales impactos ambientales y sociales inherentes a los proyectos, estos son clasificados en distintas categorías:

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

## Pólizas emitidas en 2018 clasificadas como categoría A y B

Nombre del proyecto	País	Sector	Estándares medioambientales	Categoría
Parque Eólico Ardicli (105 MW)	Turquía	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	B
Parque Eólico Baglar (66 MW)	Turquía	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	B
Extensión Línea Roja del metro de Dubái	Emiratos Árabes Unidos	Transporte	IFC Performance Standards	B
Central eléctrica de gas de 250 MW Sumbagut	Indonesia	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	A
Parque Eólico Yamactepe (33 MW)	Turquía	Sector eléctrico	IFC Performance Standards	B
Líneas eléctricas de distribución en Yaundé	Camerún	Transporte	World Bank Safeguard Policies	B
Refinería de Talara	Perú	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standards	B

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

## 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 2018 una operación se benefició de las condiciones de financiación más favorables que ofrece CESCE a los proyectos de cambio climático y aguas. Se trata de la central hidroeléctrica de Matala-Angola. También ha dado cobertura a otras operaciones del sector de energías renovables, pero en condiciones estándar, al no solicitar el asegurado acogerse a condiciones más beneficiosas.



# 05

## Gobierno corporativo y Gestión de riesgos

- 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 está comprometida con el buen gobierno, como instrumento necesario para cumplir sus objetivos y generar confianza. Sus órganos corporativos actúan con diligencia, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones; se ha dotado de normas internas que garantizan el comportamiento ético, y cuenta con un sistema de gestión de riesgos que protege el desarrollo de su actividad y su reputación.

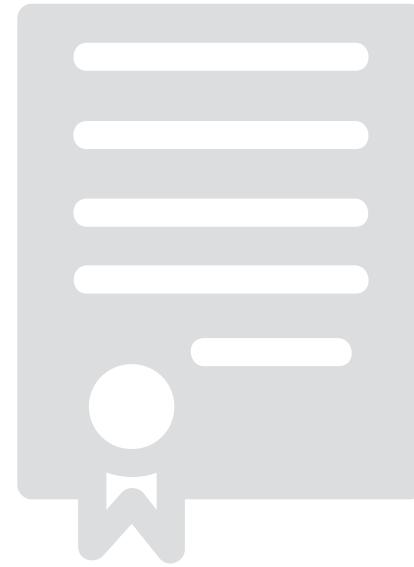
El gobierno corporativo de CESCE se sustenta en los principios y valores recogidos en su Código Ético y se articula en torno a toda una serie de normas y estatutos que regulan su actividad.

Este marco normativo interno está permanentemente actualizado adecuándose a la legislación vigente. Así, en 2018 se destacan dos grandes adecuaciones a las novedades normativas: por un lado en el ámbito de protección de datos y por otro el ámbito de la contratación con proveedores.

En paralelo, en CESCE, la Unidad de Riesgos Empresariales, a través de la Unidad de Control Interno gestiona los riesgos de negocio de la compañía en España y de las filiales en Europa y Latinoamérica, cumpliendo con las exigencias regulatorias en ambos mercados (Solvencia II y otras).

Externamente, CESCE también cuenta con sistemas de control tales como el Auditor de Cuentas (KPMG Auditores para las Cuentas Anuales), el verificador (Valora para el Informe de Información no financiera en 2018), el Tribunal de Cuentas y la Intervención General de la Administración del Estado.

Para información más en detalle sobre los temas abordados en este capítulo, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en la web corporativa de CESCE. El Consejo de Administración de CESCE aprobó, el 26 de marzo de 2019, el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio de 2018.



## 5.2. Órganos de gobierno corporativo

Conforme a lo dispuesto en sus Estatutos, CESCE está regida y administrada por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Posee, además, un Comité Ejecutivo y un Comité de Dirección que asesoran al Presidente Ejecutivo y llevan a la práctica las decisiones de estos órganos.



### 5.2.1. Junta General de Accionistas

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

En 2018, la Junta General ordinaria se reunió el 29 de mayo.

### 5.2.2. Consejo de Administración

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

De los 15 consejeros, además del Presidente, 12 son dominicales y 2 independientes. En cuanto a su diversidad por género, 4 son mujeres, lo que supone un 26,7 % del total.



## Nuevo presidente

El 26 de junio de 2018, el Consejo de Administración de CESCE aprobó el nombramiento de Fernando Salazar Palma como nuevo presidente de CESCE, en sustitución de Álvaro Rengifo Abbad.

Fernando Salazar es Técnico Comercial y Economista del Estado, licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración Pública por la Universidad de Syracuse (EEUU). Con una dilatada y exitosa carrera profesional, Fernando Salazar fue Vicepresidente Ejecutivo del ICEX entre 2010 y 2012 y en la actualidad era Subdirector General de Fomento Financiero de la Internacionalización en el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y miembro del Consejo de Administración de CESCE.

Durante el ejercicio, se produjo además el nombramiento de cinco nuevos vocales y del nuevo vicesecretario del Consejo de Administración.

## Reuniones

A lo largo del año, se han celebrado 12 reuniones del Consejo de Administración, de las cuales una de ellas (12 de junio 2018) se desarrolló por escrito.

## Consejo de Administración (a 31 de diciembre de 2018)

### PRESIDENTE

#### D. Fernando Salazar Palma

Presidente de CESCE

### CONSEJEROS

#### D. Álvaro Aresti Aldasoro

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

#### Dña. Cristina Serrano Leal

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

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

Consejero Independiente

#### D. Jaime Lionel de Orueta Carvallo

Consejero Independiente

#### Dña. María Aparici González

Subdirectora General  
Dirección General de Comercio Internacional  
e Inversiones. S.G. de Política Comercial con  
Europa, Asia y Oceanía. Ministerio de Industria,  
Comercio y Turismo

#### D. Jaime Ybarra Loring

Director General de Banca Mayorista  
Banco Santander

#### D. Mariano Olmeda Sarrión

Consejero en representación de Banco  
Santander

#### D. Joaquín Rizo Fernández

Secretario General y Director Financiero  
España, S.A. CIA. Nacional de Seguros

#### D. Luis Martí Álvarez

Director General de Política Económica.  
Ministerio de Economía y Empresa

#### D. Francisco Vallejo Vallejo

Presidente del Banco Sabadell Urquijo Banca  
Privada

#### Dña. Luisa Camy Gavilanes

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

#### Dña. Marta Valero San Paulo

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

#### D. Alfonso Trapero López

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

#### D. Leonardo Rodríguez García

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

## SECRETARIO NO CONSEJERO

### D. Miguel Pardo González

Abogado del Estado  
Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación  
Administrativa  
Dirección General de Patrimonio del Estado  
Ministerio de Hacienda

## VICESECRETARIO NO CONSEJERO

### Dña. Marta Silva de Lapuerta

Secretario General de CESCE

## Comisiones

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

Las Comisiones del Consejo actualmente vigentes son las siguientes:

- **Comisión de Auditoría y Control**

Está integrada por tres consejeros no ejecutivos –dos de ellos independientes– y ejerce la supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la compañía, así como de la información que se presenta al Consejo de Administración sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer. Durante el año 2018, se reunió en seis ocasiones.

- **Comisión de Riesgos Empresariales**

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

- **Comisión de Actividad por Cuenta Propia**

Tiene competencia en todo lo relativo a la cobertura de riesgos asumidos por cuenta propia, sea cual sea su naturaleza y, además, cuantas funciones le sean atribuidas por el Consejo de Administración. Está integrada por cinco consejeros y el Presidente del Consejo de Administración. Se reúne semanalmente con carácter virtual en sesiones abiertas de viernes a martes. Además, presencialmente, se llevaron a cabo 19 reuniones en 2018.

- **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. Durante el ejercicio, mantuvo seis encuentros.

## 5.2.3. Comité Ejecutivo / Comité de Dirección

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

Existe, además, un Comité de Dirección, compuesto por los miembros del Comité Ejecutivo y los representantes de otras siete áreas de la compañía. Sus reuniones tienen una periodicidad mensual.

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 asuntos que deban ser elevados al Consejo de Administración, a la Junta de Accionistas o a las Autoridades de Supervisión, así como asuntos e iniciativas horizontales (RRHH, Informática, Calidad, entre otras) que puedan afectar al conjunto de la Compañía.



## Comité Ejecutivo / Comité de Dirección

(a 31 de diciembre de 2018)

### PRESIDENTE EJECUTIVO

D. Fernando Salazar Palma

### ALTA DIRECCIÓN

- *Dirección Área de Cuenta del Estado:* Dña. Beatriz Reguero Naredo
- *Dirección Área de Cuenta Propia:* D. Luis Antonio Ibáñez Guzmán\*
- *Dirección Financiera:* Dña. Rosa Lis de Miguel
- *Dirección de Recursos Humanos:* D. Carlos de Benito Álvarez
- *Dirección de Sistemas y Organización:* D. Mariano Arnáiz Mateo
- *Unidad de Riesgos Empresariales:* D. José Manuel Val López
- *Consejero Delegado de Informa D&B:* D. Juan María Sainz Muñoz
- *Secretario General:* Dña. Marta Silva de Lapuerta

### DIRECCIÓN DE OTRAS ÁREAS

- *Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda:* Dña. Inés Menéndez de Luarca Bellido
- *Dirección Operaciones de la Cuenta del Estado:* Dña. Carmen Vara Martín
- *Dirección Técnica:* D. Pedro Regata Cuesta
- *Director Comercial Iberia y Marketing:* D. Alejandro Gandía Alapont
- *Dirección Comercial Latinoamérica:* D. Jesús Urdangaray López
- *Unidad de Asesoría Jurídica:* D. Jaime de Miguel Muñoz

\* Desde febrero de 2019, D. Manuel Alves ostenta el cargo de Director de Área de Cuenta Propia de CESCE.

### 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.

Cabe señalar que los consejeros que tienen la consideración de Alto Cargo, no perciben dietas, de conformidad con lo previsto en Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

## 5.3. Marco ético

CESCE observa un comportamiento ético en sus actividades y en su proceder con los grupos de interés. Su Código Ético, inspirado en los valores de la compañía, sirve de guía para todos los miembros de la organización y para los que, de una u otra manera, interactúan con ella. La compañía cuenta con un canal específico para denunciar posibles comportamientos contrarios a sus principios éticos.

### 5.3.1. Código Ético

En el Código Ético de CESCE se definen y desarrollan los fundamentos éticos que deben aplicarse a su negocio y actividades, así como las pautas de actuación a seguir por el equipo en relación con sus grupos de interés.

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

En el año 2018 se realizaron algunas modificaciones menores en el Código Ético, adecuando el texto para reflejar la nueva composición del Comité de Cumplimiento Normativo y del Comité de Prevención de Riesgos Penales.

Ya en 2019, el Consejo de Administración de CESCE del mes de febrero aprobó una nueva modificación del Código Ético adaptando su contenido a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en lo relativo a la aceptación y validez de las

denuncias que pudieran efectuarse anónimamente. Asimismo, ha aprovechado para incluir la adhesión del Grupo CESCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El Comité de Cumplimiento, el Comité de Prevención de Riesgos Penales y el Responsable de Cumplimiento son los encargados de identificar las deficiencias en controles y procesos internos que puedan poner en riesgo la integridad de la actividad corporativa, así como de verificar el control efectivo y el cumplimiento de los criterios y pautas del Código Ético. Dichos órganos deben fomentar el conocimiento y aplicación de sus principios e implementar los desarrollos reglamentarios necesarios, velando por su adecuación a las disposiciones legales vigentes y las mejores prácticas.

Para una mejor difusión del Código Ético, a lo largo del año se llevaron a cabo campañas de sensibilización entre la plantilla, tratando de lograr una mayor repercusión mediante la instalación de carteles informativos en las zonas comunes que informan de la existencia de un Código Ético y del Canal de Denuncias.

## Canal de Denuncias

La compañía 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.

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

En el primer semestre del año 2018, se modificó la cuenta de correo del Canal de Denuncias, pasando a denominarse: [canal.denuncias@grupocesce.es](mailto:canal.denuncias@grupocesce.es), para ajustarse a la finalidad de este canal.

A lo largo del ejercicio, se presentaron, a través del Canal de Denuncias, tres reclamaciones por escrito ligadas a procesos de selección y de promoción en la compañía, fundamentadas de forma directa o indirecta en principios recogidos en el Código Ético. Estas reclamaciones fueron resueltas de conformidad con el procedimiento establecido a tal efecto. Ninguna de ellas estaba vinculada con riesgos penales.

## 5.3.2. Compromiso con los Derechos Humanos

El Código Ético de la compañía garantiza el respeto a los Derechos Humanos en todas las actividades y negocios de CESCE, de acuerdo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que la compañía es socio.

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

- Las Safeguards Policies del Banco Mundial incluyen los siguientes aspectos sociales: Poblaciones Indígenas (OP 4.10), Bienes Culturales (OP 4.11), Reasentamiento Involuntario (OP 4.12) y Áreas en Conflicto (OP 7.60).
- Los Performance Standards del IFC (Internacional Finance Corporation) incluyen, además de los anteriores, condiciones laborales y de trabajo (trabajos forzados, explotación infantil, discriminación, seguridad e higiene, etc.). Estos estándares se aplican a grandes proyectos, operaciones estructuradas y *project finance*.

## 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. En 2018 se inició el Proyecto de la implantación de una nueva herramienta global de gestión de riesgos.

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

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

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

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

Para mitigarlos, las Unidades de Control Interno y de Cumplimiento Normativo llevan a cabo la identificación de los riesgos, definiendo el Mapa de Riesgos correspondiente. Se han incluido en el mapa de control interno 223 riesgos, representando el riesgo operacional el 89%. Los riesgos financieros y técnicos representan el 3% y 8% 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 Moderado.

Riesgo	N.º de riesgos	Probabilidad promedio	Impacto medio	Ponderación media	Clasificación del riesgo
Financiero	6	4,3	5,5	25,3	Moderado
Operacional	198	3,5	6,1	21,1	Moderado
Técnico	19	3,6	6,2	22,6	Moderado
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>3,5</b>	<b>5,9</b>	<b>20,4</b>	<b>Moderado</b>

Clasificación del riesgo: Bajo (0-20). Moderado (21-40). Significativo (41-60). Alto (61-80). Muy alto (81-100).

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.

Siguiendo el criterio de mejora continua en el desarrollo de las áreas relacionadas con el gobierno de CESCE y del conjunto de empresas que forman parte del Grupo CESCE, en 2018 se inició el proyecto de implantación de una nueva herramienta global de gestión de riesgos que va a dar servicio a las áreas de Control Interno, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.

Permitirá una gestión integral del modelo de Control Interno (procesos, riesgos, controles, flujos de evaluación y seguimiento, etc., tanto transversal, como corporativa y local, incorporando las funciones de control interno de las empresas del grupo.

## 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.



# 06

## Acerca de este informe

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

## 6.1. Metodología

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa supone un esfuerzo por ofrecer información relevante a los grupos de interés sobre el desempeño social, ambiental y de buen gobierno de CESCE y sus sociedades dependientes en el ejercicio 2018. Se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su opción Esencial y de acuerdo con la Política de Reporting del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El documento se presenta desglosado del Informe de Actividades para dar cumplimiento a la Ley 2/2011 de 4 de Marzo de Economía Sostenible que determina en su artículo 35 que las empresas públicas deben presentar anualmente informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.

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

### Alcance y cobertura

La información social y medioambiental desarrollada en este documento se refiere fundamentalmente a CESCE S.A. y las filiales de Latinoamérica. Los interesados pueden profundizar en la información sobre Informa D&B en su propio Informe Anual de RSC.

La información que aparece está recogida en este informe parte del documento Estado de Información No Financiera que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas y que ha sido verificado por la consultora Valora.

La información contable aportada del capítulo "Perfil de la Compañía" ha sido extraída de las Cuentas Anuales Consolidadas.

La compañía, ha elaborado, asimismo, un Informe Anual de Gobierno Corporativo, que está publicado en la web corporativa.

## 6.2. Datos de contacto



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

## 6.3. Índice de contenidos GRI

### Índice de contenidos GRI

#### Contenidos generales

Contenido	Página	Comentario
102-1 Nombre de la organización	10	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6, 7, 8	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2018 y en el Informe de Actividades 2018
102-3 Ubicación de la sede	10	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2018 y en el Informe de Actividades 2018
102-4 Ubicación de las operaciones	9	
102-5 Propiedad y forma jurídica	10	Más información en el Informe de Gestión Consolidado 2018 y en el Informe de Actividades 2018
102-6 Mercados servidos	9, 10	
102-7 Tamaño de la organización	10, 12, 13, 42	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	42, 42	
102-9 Cadena de suministro	62	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se han producido cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización
102-12 Iniciativas externas	18, 28	
102-13 Afiliación a asociaciones	23	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	Informe de RSC 2018 - Carta del presidente
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	85	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 83	
102-18 Estructura de gobernanza	76	Informe Anual de Gobierno Corporativo

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Comentario</b>
102-40 Lista de grupos de interés	22	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	45	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	22	
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	22	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	19	
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
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema		
102-47 Lista de los temas materiales		
102-48 Reexpresión de la información		No se ha producido ninguna reformulación de los temas
102-49 Cambios en la elaboración de informes		Los derivados del cumplimiento de Ley 11/2018
102-50 Período objeto del informe		2018
102-51 Fecha del último informe		29 de mayo de 2018
102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	89	-
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	90	
102-56 Verificación externa		Ver Estado de Información No Financiera de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo

## Contenidos materiales

<i>Aspectos materiales</i>		<i>Página</i>
<b>GRI 300 DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL</b>		
<b>Energía</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67 67 67
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	69
<b>Biodiversidad</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73 73 73
GRI 304: Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	73

<i>Aspectos materiales</i>		<i>Página</i>
<b>GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
<b>Empleo</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44 44 44
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49 49 49
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	49 51
<b>Formación y enseñanza</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44 44 44
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	48 46
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44 44 44
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	47



Financiación que ayuda  
a su empresa a crecer

✓ Tip



