



Instituto de Crédito Oficial

**MEMORIA RSE  
2011**

## **1. Estrategia y análisis**

### **1.1 Declaración del máximo responsable**

Un año más, el ICO pone en conocimiento de sus grupos de interés el desempeño económico, social y medioambiental alcanzado durante el ejercicio anterior, utilizando para ello una triple vía de comunicación y transparencia.

Por un lado, mediante el Informe Anual se pone en conocimiento de las partes interesadas la información relativa a nuestro desempeño económico, incluyendo los datos más relevantes de nuestra principal actividad como entidad de financiación de las empresas españolas.

Por otro lado, elaboramos la Memoria de Responsabilidad Social, documento que mantiene la estructura de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3”, y del “Suplemento Sectorial para Servicios Financieros”, editados por Global Reporting Initiative (GRI), y que hemos sometido a verificación por experto independiente, obteniendo la máxima calificación (A+), lo que reafirma al ICO como un informante experto, y lo sitúa entre las entidades de referencia en la presentación de informes de RSE.

Finalmente, el Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en el que se recoge la evolución del ICO en la implantación de los 10 Principios enunciados por dicha Organización Internacional, cuyo compromiso, un año más, renovamos expresamente.

En este orden de temas, durante 2012 trabajaremos en el desarrollo de un modelo de Informe de Gobierno Corporativo, para lo que tendremos en consideración las Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas, y el desarrollo de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, todavía en fase de Anteproyecto de Ley. El desarrollo de este modelo de Informe de Gobierno Corporativo se realizará coordinadamente con otras empresas del sector público.

Desde el ejercicio 2009, el ICO viene desarrollando acciones de promoción de los valores y principios de gestión de la responsabilidad social en la pequeña y mediana empresa. En esta línea, en 2011 la acción se ha centrado en la parte de gestión, poniendo a disposición de las pymes una aplicación informática mediante la cual pueden gestionar los indicadores de RSE. Además, la aplicación simplifica de manera notable la elaboración de informes de sostenibilidad. Esta acción, que estará vigente hasta el cierre del año 2012, y que se ha desarrollado en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, pretende sensibilizar a este colectivo de empresas sobre la importancia y el valor diferencial que supone la gestión de la RSE en sus organizaciones.

Dentro del objetivo de potenciar las relaciones con entidades y organizaciones en materia de responsabilidad social, durante 2011 intensificamos nuestra colaboración y participación en la gestión de aquellas asociaciones de RSE de las que somos socios.

En 2012, continuaremos desarrollando las líneas de trabajo ya iniciadas y, además, pretendemos implantar el voluntariado corporativo como forma de afianzar el compromiso del ICO y de sus empleados con la sociedad, principalmente con aquéllos colectivos que están en condiciones más desfavorecidas.



Román Escolano Olivares  
Presidente

## **1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades**

### **▪ Impactos y riesgos para el Instituto en materia de sostenibilidad**

Los aspectos relevantes para los grupos de interés del ICO corroboran los riesgos y oportunidades del sector financiero en general. Los principales riesgos y oportunidades se refieren a:

- ✓ Comportamiento ético, integridad corporativa y cumplimiento normativo. Estas conductas se plasman en el desempeño de la actividad del ICO, así se refleja de manera detallada en el indicador HR1 (pág. 41) de esta Memoria.
- ✓ Evitar la exclusión financiera. El ICO debe atender a los colectivos más desfavorecidos, especialmente a aquéllos que no pueden acceder a los canales habituales de financiación. El ICO, atendiendo a las necesidades de la sociedad en cada momento y, en particular, a las de aquellos colectivos más desprotegidos, instrumenta nuevas líneas de financiación para dar respuesta a sus necesidades.
- ✓ Impacto en el medio ambiente. Al Instituto le corresponde apoyar iniciativas encaminadas a la mejora del medio ambiente y, en particular, aquellas que tratan de paliar los efectos del cambio climático. El ICO, comprometido con el fomento de inversiones medioambientales, participa desde hace años en iniciativas que contribuyen a paliar los efectos del calentamiento global.
- ✓ Transparencia con sus grupos de interés. El ICO considera prioritario mantener un diálogo abierto y fluido con sus grupos de interés para conocer y dar respuesta adecuada a sus necesidades, por lo que dispone de diferentes herramientas para gestionar las relaciones con éstos (información recogida en el epígrafe 4.17, pág. 16)

### **▪ Tendencias y oportunidades en materia de sostenibilidad**

La actividad principal del ICO es poner en marcha líneas de financiación para que la pyme y los autónomos, fundamentalmente, dispongan de la financiación adecuada que les permita abordar y mantener sus proyectos de inversión y puestos de trabajo, y fomentar simultáneamente la mejora medioambiental de sus actividades e instalaciones.

Para ello, el ICO trabaja de manera continua para adaptar su oferta de productos a la demanda y a necesidades de sus grupos de interés, especialmente de aquéllos con mayores dificultades de acceso a la financiación de sus proyectos. Las modificaciones introducidas en 2011 en las tradicionales líneas de mediación así como los nuevos productos de financiación puestos a disposición de los potenciales beneficiarios, son fiel reflejo de este objetivo del ICO.

En 2011, el importe de préstamos formalizados alcanzó la cifra de 20.919 millones de euros, un 10,4% menos que en el ejercicio anterior. De ellos, 16.043 millones de euros correspondieron a financiación de autónomos, empresas y personas con dificultades de acceso a la financiación bancaria. Para ampliar la información y ver el desglose de la actividad según las principales líneas de financiación, ver el epígrafe 5.4 (pág. 34).

## **2. Perfil de la organización**

### **2.1 Nombre y CIF de la organización**

Instituto de Crédito Oficial (ICO).

CIF: Q-2876002-C

### **2.2 Principales marcas, productos y/o servicios**

Para el desarrollo de los objetivos que tiene encomendados, el ICO se estructura en base a dos líneas de actuación: Agencia Financiera del Estado y banco público de inversión.

#### **▪ Agencia Financiera del Estado**

El ICO además de desempeñar sus funciones de prestamista institucional por cuenta propia, actúa también como agente financiero por cuenta del Estado. En este cometido el Instituto gestiona varios instrumentos de apoyo al sector exterior: el Fondo de Internacionalización de la Empresa (FIEM), el Fondo para la promoción del desarrollo (FONPRODE), el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) y el Sistema de Ajuste Recíproco de Intereses (CARI). Respecto a estos instrumentos, el ICO formaliza y administra sus operaciones y realiza todas las labores financieras relacionadas.

#### ***Fondo de Internacionalización de la Empresa (FIEM)***

Creado en junio de 2010, mediante Ley 11/2010 de 28 de junio de reforma del sistema de apoyo financiero a la internacionalización de la empresa española.

Durante 2011, se aprobaron operaciones por un importe de 82,5 millones de euros, de los que se formalizaron 78,9 millones. El resto deberá hacerlo durante el ejercicio 2012, una vez se firmen los convenios financieros que respaldan las operaciones.

La operación aprobada de mayor volumen tiene como destino China; el segundo y tercer lugar lo ocupan dos créditos concedidos a Kenia.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO.*

#### ***Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE)***

Creado mediante Ley 36/2010 de 22 de octubre de 2010, para canalizar una parte de las actuaciones de ayuda al desarrollo efectuadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, incluidas las que se realicen en colaboración con los bancos y fondos de desarrollo, y las contribuciones obligatorias a las instituciones financieras. El ICO actúa como agente financiero.

Con cargo al FONPRODE se financian proyectos y programas de desarrollo, con carácter de donación de Estado a Estado, en países menos adelantados, así como contribuciones financieras a programas de desarrollo y organismos multilaterales de desarrollo internacionales no financieros. También caben asistencias técnicas, estudios de viabilidad, así como las evaluaciones ex ante y ex post de los

programas. Es posible la aportación a fondos constituidos en instituciones financieras internacionales de desarrollo, destinados a la satisfacción de las necesidades sociales básicas. Además, se pueden conceder créditos, préstamos y líneas de financiación en términos concesionales y con carácter no ligado, incluidos aportes a programas de microfinanzas y de apoyo al tejido social productivo.

En 2011, se aprobaron 48 operaciones por importe de 607,5 millones de euros entre las que se encuentran 41 contribuciones no reembolsables a Organismos Multilaterales por importe total de 290 millones de euros; una contribución reembolsable, calificada como Activo Financiero, que consiste en una aportación a un fondo creado en el BEI por importe de 300 millones de euros; 2 programas de microcréditos en Honduras y Ecuador por 8,6 millones de euros; una encomienda de gestión a P4R por 6,3 millones de euros.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO.*

### **Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS)**

El Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) se creó mediante la Disposición adicional sexagésima primera de la Ley 51/2007, de 26 diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, con el objetivo de facilitar el acceso al agua y al saneamiento como uno de los elementos indispensables para el bienestar humano y el desarrollo, incluido en los Objetivos de Desarrollo del Milenio firmados en el año 2000. El fondo está actualmente gestionado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, a través de la Dirección de Cooperación Sectorial y Multilateral de la AECID y su finalidad es la concesión de ayudas no reembolsables y en su caso préstamos no ligados, dirigidos a financiar proyectos en los ámbitos del agua y del saneamiento, bajo el régimen de co-financiación con las autoridades nacionales de los países socios de la Cooperación Española.

En 2011, el importe de las aportaciones aprobadas ascendió a 56,3 millones de euros lo que supone un descenso en torno al 62% respecto al año anterior. Se formalizaron 38,9 millones de euros del total aprobado.

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO.*

### **Contratos de Ajuste Recíproco de Intereses (CARI)**

El Sistema CARI tiene como fin estimular la participación de las entidades crediticias en la financiación a largo plazo de las exportaciones españolas. Una de las condiciones necesarias para poder acogerse al sistema es la de que los tipos de interés establecidos a las operaciones por las entidades prestamistas sean los señalados en el Consenso de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Los contratos de ajuste de intereses aseguran a las entidades prestamistas, por cada ajuste de intereses efectuado, la percepción de un determinado margen financiero sobre el saldo vivo de cada crédito acogido al sistema eliminando los riesgos derivados de la diferencia entre el tipo fijo del crédito y el coste atribuido convencionalmente a los recursos que los financian.

En 2011 se han firmado 33 operaciones por un valor de 673 millones de euros, lo que supone un descenso de 42% respecto al año anterior.

Los principales países destino de las exportaciones, por volumen formalizado, han sido los siguientes: México (representando más del 63%), República Dominicana (10%), Chile (9%) y Angola (6%). En cuanto al número de contratos firmados destacan México (12 operaciones), Brasil (8) y China (4).

*Para ampliar la información relativa a este fondo, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO.*

## ▪ **Banco público de inversión**

Como entidad de crédito especializada o banco público de inversión, el ICO financia a medio y largo plazo las inversiones productivas de las empresas establecidas en España o de empresas españolas que se establezcan en el exterior. Esta labor se realiza a través de los siguientes instrumentos:

### **a) Financiación para pymes, autónomos y personas físicas**

#### ***Líneas de mediación***

Destinada a la financiación de la pequeña y mediana empresa, autónomos y personas físicas.

Para facilitar la adecuada distribución de las operaciones, se utiliza el recurso de la mediación de otras entidades, ya que el ICO carece de una infraestructura de oficinas que permita llegar al destinatario final de estos préstamos. Así, se mantienen acuerdos de colaboración con la práctica totalidad de entidades financieras establecidas en España, que estudian, conceden y asumen el riesgo de las operaciones. El éxito de las líneas de financiación comercializadas bajo este sistema radica, entre otros motivos, en su extraordinaria accesibilidad, en la simplicidad en la tramitación, en los largos plazos de amortización y en la satisfactoria colaboración de las entidades financieras.

#### ***ICO minorista***

Destinada a la financiación directa de la pyme y de los autónomos. Existen dos productos en esta modalidad de financiación puesta en marcha en 2010:

- ICODirecto. Préstamos para financiar inversión y/o liquidez. Las solicitudes se dirigen directamente al ICO, que es quien las analiza y concede, y quien asume su riesgo.
- ICO SGR. Préstamos para financiar operaciones avaladas al 100% por una Sociedad de Garantía Recíproca (SGR); el ICO avala, a través de CERSA, a las SGR el 50% de las operaciones formalizadas. Se trata de un producto promovido en colaboración por ICO, CERSA y las SGR creado a finales de 2010.

### **b) Financiación para grandes empresas y entidades locales**

Tiene como objetivo financiar grandes proyectos de inversión públicos o privados que, por su naturaleza, implican grandes necesidades de capital y largos plazos de amortización. El ICO estudia, concede y asume el riesgo de las operaciones, utilizando para ello criterios de valoración económico-financieros habituales en la banca comercial y evaluando el impacto socioeconómico y ambiental de las inversiones que financia.

Estos préstamos pueden ser bilaterales, si bien lo más habitual es que sean sindicados con otras entidades financieras, cofinanciados con instituciones

financieras multilaterales o, en algunos casos en los que se trata de financiar inversiones españolas en el exterior, a través de instituciones financieras locales de los países receptores de la inversión.

Por otro lado, en cumplimiento de las instrucciones recibidas del Gobierno, el ICO habilita líneas de financiación directa para otros colectivos. En esta línea de actuación, en 2011 se puso en marcha la línea ICO-Entidades Locales destinada a la cancelación de la deuda que estas entidades tenían con empresas y autónomos por obras, suministros y prestación de servicios en general.

En total, en el año 2011 el ICO formalizó 1.415 préstamos directos a grandes empresas y Entidades Locales por un importe total de 4.525 millones de euros, un 28% más que el ejercicio anterior.

### **2.3 Estructura operativa de la organización (\*)**

Para el desarrollo de su actividad, sintetizada en el apartado 2.2 anterior, el ICO se estructura en cuatro grandes áreas, todas ellas con rango de Dirección General, que dan cobertura a la totalidad de funciones y cometidos:

- ◆ Dirección General Adjunta a Presidencia
- ◆ Dirección General Comercial
- ◆ Dirección General Financiera y de Riesgos
- ◆ Dirección General de Negocios

Todas las Direcciones tienen dependencia directa del Presidente.

- La Dirección General Adjunta a Presidencia tiene como misión la planificación y ejecución de las políticas en el ámbito de la tecnología, los recursos humanos y los medios materiales. La coordinación de los sistemas y proyectos relacionados con la eficiencia, el liderazgo y funcionamiento de la organización y la programación y realización de la política de comunicación y la coordinación de las relaciones institucionales.
- La Dirección General Comercial tiene como misión la planificación y ejecución de la Política Comercial y de Innovación en el ICO, supervisar la gestión de los clientes y el análisis de riesgo de los nuevos segmentos de negocio, así como la administración y seguimiento de operaciones de Fondos del Estado.
- A la Dirección General Financiera y de Riesgos le corresponde la gestión financiera y patrimonial de la Institución, así como el diseño, instrumentación y seguimiento de la política global del riesgo, al tiempo que, dirigirá y coordinará el análisis, seguimiento y supervisión de riesgo de crédito a clientes del ICO y la administración de las operaciones de activo y pasivo.
- La Dirección General de Negocios tiene como misión la generación y gestión de la actividad del negocio corporativo del Instituto a través de sus clientes y operaciones de activo, así como la gestión de la captación en el mercado de los recursos necesarios para llevarla a cabo. Desarrollará y administrará también las operaciones de fondos de capital y, en particular, de capital riesgo que impulse el Instituto a través de Axis.

*(\*) La estructura organizativa descrita en este epígrafe se corresponde con la situación a 31.12.2011. Con fecha 10 de febrero de 2012 se aprueba un nuevo organigrama para el ICO.*

## 2.4 Localización de la sede principal de la organización

Paseo del Prado nº 4, 28014 Madrid, España.

## 2.5 Número de países en los que opera la organización

La financiación de proyectos en otros países se realiza a través de los fondos que el ICO gestiona en su papel de Agencia Financiera del Estado, así como a través de la línea de mediación de internacionalización de la empresa (ver epígrafe 2.2, pág. 3 y siguientes; y epígrafe 5.4, págs. 34 y 35).

## 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

El Instituto de Crédito Oficial es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Secretaría de Estado de Economía, con naturaleza jurídica de entidad de crédito y la consideración de Agencia Financiera del Estado. El ICO tiene personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

El Instituto, con el objetivo de apoyar las necesidades de financiación de las empresas españolas, participa en el accionariado de varias sociedades.

<b>EMPRESA</b>	<b>Cuota de participación ICO a 31.12.2011</b>
Fondo FOND-ICOpyme FCR	100%
Fondo FOND-ICOinfraestructuras FCR	100%
Axis Participaciones Empresariales	100%
Compañía Española de Reafianzamiento (CERSA)	24,03%
Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES)	25,25%
Fondo Europeo de Inversiones (FEI)	3,31%

## 2.7 Mercados servidos

Las líneas de financiación del ICO se destinan a financiar inversiones en el mercado español e internacional.

Los mercados internacionales quedan reflejados en el apartado 2.5 (pág. 7)

## 2.8 Dimensiones de la organización

<b>PRINCIPALES MAGNITUDES</b>		
<b>BALANCE <sup>(1)</sup></b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Activos totales	94.577	77.860
Inversión crediticia <sup>(2)</sup>	77.884	64.948
Créditos de mediación <sup>(3)</sup>	47.842	42.163
Créditos directos sobre clientes	30.042	22.784
Recursos de Mercado	82.448	64.762
Fondos propios <sup>(4)</sup>	3.440	3.059
<b>CUENTA DE RESULTADOS <sup>(1)</sup></b>		
Margen de intereses	434	353
Margen bruto	472	437



Margen actividades de explotación	57	43
Beneficio antes de impuestos	55	41
Beneficio neto	40	31
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Número de empleados	320	322
- Hombres	126	123
- Mujeres	194	199
Personal técnico y mandos intermedios	246	243
<b>ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES</b>	<b>FUNDACIÓN ICO</b>	

(1) Millones de euros. La cuenta de resultados se ha ajustado, de acuerdo con la circular 6/2008 del B.E.

(2) Todos los datos de inversión crediticia son después de deducir provisiones y ajustes. No se incluye el Interbancario

(3) A efectos comparativos se consideran mediación los bonos emitidos por el fondo de titulización y adquiridos por el ICO.

(4) Incluye resultado del ejercicio.

Para ampliar la información se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO.

## **2.9 Cambios significativos durante 2011 en el tamaño, estructura y propiedad de la organización**

No ha habido cambios significativos en la actividad, estructura y propiedad del Instituto.

## **2.10 Premios y distinciones recibidos durante 2011**

El Instituto no ha recibido premios durante el ejercicio 2011.

### **3. Parámetros de la Memoria**

#### **◆ Perfil de la Memoria**

##### **3.1 Periodo cubierto por la organización contenida en la Memoria**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

##### **3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente**

Año 2010.

##### **3.3 Ciclo de presentación de memorias**

Anual.

##### **3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a esta Memoria y su contenido**

Susana de las Heras Gozalo  
Jefe de Área de RSE  
[susana.delasheras@ico.es](mailto:susana.delasheras@ico.es)

Enrique Sánchez Iniesta  
Área de RSE  
[enrique.sanchez@ico.es](mailto:enrique.sanchez@ico.es)

#### **◆ Alcance y cobertura de la Memoria**

##### **3.5 Proceso de definición del contenido de la Memoria**

Los contenidos de la Memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés del ICO: empleados, clientes, proveedores, Administración Pública y la sociedad en general.

Asimismo, se ha tenido en cuenta el principio de comparabilidad, a fin de que los interesados puedan comparar el desempeño del Instituto, tanto con el de otras entidades como con el de la propia institución en años anteriores.

Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño del ICO, la información de la Memoria se estructura en base a la guía GRI para la elaboración de las memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative. Además, se ha observado el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS) editado por la misma organización.

##### **3.6 Cobertura de la Memoria**

La Memoria de RSE del Instituto cubre toda su actividad. Además, se incluye en el capítulo 7 (págs. 52 a 55) un anexo con información relevante de la actividad de la participada AXIS.

##### **3.7 Posibles limitaciones del alcance de la Memoria**

La Memoria trata los aspectos económicos, sociales y medioambientales del ICO.

### **3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos**

El ICO no tiene ni desarrolla negocios conjuntos.

### **3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria**

Como documento marco para la elaboración de la Memoria, se han utilizado la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GR), versión 3, y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS), ambos elaborados y editados por Global Reporting Initiative (GRI).

### **3.10 Descripción del defecto que pueda tener volver a expresar la información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión**

No ha habido reexpresión de información de memorias anteriores, aunque para la elaboración de las tablas de indicadores se han utilizado modelos de años anteriores.

### **3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura y métodos de valoración aplicados a la Memoria**

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior.

## **◆ Índice del contenido del GRI**

### **3.12 Tabla que indica los contenidos básicos en la Memoria**

Ver índice de contenidos.

## **◆ Verificación**

### **3.13 Política actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria**

La Memoria anual de RSE ha sido sometida a verificación externa por Bureau Veritas Certificación, entidad de reconocido prestigio en el ámbito de la responsabilidad corporativa (ver capítulo 6, pág. 51). Asimismo, las cuentas del ICO se auditan anualmente conforme a la legislación vigente y están sometidas al control y supervisión del Banco de España.

## 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

### ◆ Gobierno

#### 4.1. Estructura de gobierno de la organización

El Instituto cuenta con distintos órganos colegiados para desarrollar sus funciones:

##### ▪ Órganos de dirección

- El Consejo General es el máximo órgano de gobierno y administración del Instituto. Lo conforman el Presidente de la entidad, que lo es también del Consejo, y nueve Vocales, asistidos por el Secretario.

El nombramiento y cese de los vocales corresponde al Ministerio de Economía y Competitividad, quien los designa de entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas. Las reuniones de este órgano tienen lugar, al menos, una vez al mes.

- El Presidente es nombrado por acuerdo de Consejo de Ministros. Le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:
  - Dirigir la actuación del Instituto, velando por el cumplimiento de la normativa que le sea aplicable y de las líneas fundamentales fijadas por el Consejo de Ministros, la Comisión Delegada para Asuntos Económicos y el Ministerio de Economía y Competitividad.
  - Ejecutar los acuerdos adoptados por el Consejo General.
  - Nombrar y separar a los Directores Generales y Subdirectores, al Secretario del Consejo y, en su caso, al Vicesecretario del mismo.
  - Representar al ICO y a su Consejo General ante toda clase de entidades y personas.
  - Elevar al Gobierno para su aprobación el programa de actuación, inversión y financiación del Instituto.

##### ▪ Órganos de gestión

- El Comité de Dirección dirige la actuación del ICO mediante la determinación, impulso y coordinación de las líneas estratégicas en que se fundamenta la política del Instituto, de las líneas de actuación para el desarrollo de dichas políticas y de la evaluación de sus resultados. Está compuesto por el Presidente del Instituto y los Directores Generales.
- El Comité de Operaciones es el órgano encargado de la gestión ordinaria de la actividad del ICO. Tiene competencias decisorias y asesoras en los términos y límites en que le son delegadas por el Consejo General o el Presidente. Está compuesto por el Presidente del Instituto, los Directores Generales y el Secretario del Consejo.

##### ▪ Órganos de funcionamiento interno

Se crean a propuesta de una Dirección de la organización, y tras la aprobación del Comité de Operaciones.

<b>Órganos de funcionamiento interno operativos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Crédito</li> <li>• Comisión de Activos y Pasivos</li> <li>• Comisión de Seguimiento</li> <li>• Comisión de Compras e Inversiones</li> </ul>
<b>Órganos de funcionamiento interno relativos a aspectos regulatorios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Contratación</li> <li>• Comisión de Auditoría</li> <li>• Comisión Anti - Blanqueo de Capitales</li> <li>• Comisión de Seguridad de la Información</li> <li>• Comisión de Protección de Datos</li> <li>• Comité de Continuidad de Negocio</li> </ul>

En el epígrafe 2.3 (pág. 6) se recoge información sobre la estructura operativa del ICO.

#### **4.2 Función del Presidente**

El Presidente del ICO desempeña funciones ejecutivas. Sus funciones están descritas en el apartado 4.1. (pág.11).

#### **4.3 Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos**

Los miembros del Consejo General no tienen funciones ejecutivas, salvo el Presidente.

#### **4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo nivel**

La política de comunicación interna del ICO se caracteriza por un contacto directo, fluido y constante, en un entorno en el que toda la plantilla del Instituto goza de la libertad necesaria para plantear los temas que considere de interés.

Además, a través del Comité de Empresa se pueden canalizar cuestiones que afectan directa o indirectamente a las relaciones laborales.

#### **4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)**

La propia actividad del ICO está vinculada al desempeño social y medioambiental.

#### **4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno**

El personal directivo del ICO está sujeto al régimen de incompatibilidades establecido por la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado.

#### **4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos**

El Consejo General es informado periódicamente sobre las actuaciones llevadas a cabo por el ICO en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.

#### **4.8 Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación (\*)**

##### **▪ Misión del ICO**

Las actuaciones del ICO están destinadas a contribuir al crecimiento y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional y, en especial, a atender aquellas situaciones que por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica, merezcan su impulso y desarrollo.

##### **▪ Valores del ICO**

- Cubrir las necesidades financieras de la sociedad y la economía española facilitando su desarrollo.
- Mantener su peso en el conjunto de la actividad financiera.
- Cuidar la imagen pública y la marca.
- Crear un ambiente de trabajo basado en la valoración de los méritos profesionales.
- Favorecer el desarrollo profesional de sus empleados.

##### **▪ Código de conducta**

El Código de Conducta del ICO es un elemento clave para preservar la integridad corporativa del Instituto. Este documento es aplicable a todos los empleados y directivos de la entidad. Es un compendio de medidas que pretenden asegurar la integridad, objetividad, independencia y el correcto uso de la información. En él se detalla lo que se espera de los empleados y directivos en términos de comportamiento ético.

Los empleados, además de cumplir con las normas legales vigentes en cada momento, deben ajustar su actividad a los principios establecidos en el Código de Conducta.

##### **▪ Manual de buenas prácticas ambientales**

El ICO tiene elaborado un Manual de buenas prácticas ambientales que pretende hacer llegar a todos los empleados unas nociones básicas sobre la gestión ambiental de la entidad, y establecer unas prácticas en la oficina que conlleven una reducción del impacto ambiental provocado por la actividad de la misma y más concretamente, por cada uno de los trabajadores de manera individual.

*(\*) Información adicional reflejada en el indicador HR1 (pág.41).*

#### **4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios**

El ICO entiende que el compromiso con los grupos de interés es una tarea de todos los empleados y unidades en que está organizado el Instituto. Este compromiso se refleja en los procedimientos diarios de actuación.

La RSE es impulsada y coordinada desde la Dirección General Adjunta a la Presidencia, cuyo Director informa directamente al Presidente.

La evaluación de la sostenibilidad en el ICO se realiza con carácter anual.

#### **4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social**

Información reflejada en el indicador LA12 (pág. 39).

### **◆ Compromisos con iniciativas externas**

#### **4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución**

El ICO, al igual que las demás instituciones financieras, se enfrenta en su actividad al riesgo de crédito, de reputación y operativo:

- **Riesgo de crédito.** El ICO aplica políticas basadas en aspectos estrictamente técnicos relacionados con los riesgos inherentes a las operaciones financiadas.
- **Riesgo de reputación.** El ICO ha definido normas de integridad y de buen gobierno cuyo objetivo es minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades, que se cuentan con detalle en el indicador SO4 de este informe (pág. 47).
- **Riesgo operativo.** El ICO es consciente de la importancia de disponer de mecanismos preventivos para proteger los datos críticos y poder reanudar sus operaciones en caso de desastre con el mínimo impacto posible. Por ello, existe un Comité de Contingencias con las siguientes funciones:
  - Identificar la totalidad de las amenazas posibles a las que podría verse sometido el Instituto.
  - Diseñar e implantar los procesos necesarios para que las diversas unidades de gestión del ICO, identificadas como críticas, acometan de manera combinada las actuaciones precisas para evitar o minimizar los efectos de cualquier crisis que pudiera producirse.
  - Determinar y evaluar el conjunto de componentes críticos para la actividad de la entidad.
  - Coordinar los procesos o medidas diseñadas por las diferentes unidades de gestión.

El ICO tiene documentada una Política de Continuidad de Negocio y desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio que define los procedimientos para responder de forma adecuada ante un incidente, desde el momento en que se declare el desastre hasta la vuelta a la normalidad, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el negocio.

Para asegurar la continuidad informática del negocio, se ha dispuesto un Centro Alternativo de Respaldo (CAR) externo, que es periódicamente testado para garantizar su adecuado funcionamiento.

#### **4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe**

El ICO es firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas sobre derechos humanos y laborales, respeto del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

El ICO es firmante de la Declaración de Apoyo para el Empoderamiento de las Mujeres, declaración a favor de la igualdad de las mujeres promovido por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).

Como parte de su estrategia anticíclica en la coyuntura económica actual y de apoyo a la política económica del Gobierno, el ICO ha impulsado en 2011 diferentes fondos de capital, que gestiona bien directamente o bien a través de su participada "AXIS, Participaciones Empresariales, S.G.E.C.R., S.A.U."

*\* Para ampliar la información relacionada con estos Fondos, consultar indicador EC2 (pág.23).*

#### **4.13 Principales asociaciones a las que pertenece**

En el ámbito de la RSE, el ICO es patrono de la Fundación Carolina, y socio de Forética y de la Red Española del Pacto Mundial.

Desde noviembre de 2010, el ICO es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.

### **◆ Participación de los grupos de interés**

#### **4.14 Relación de los grupos de interés incluidos en la Memoria**

El ICO tiene identificados los siguientes grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, Administración Pública y sociedad en general.

#### **4.15 Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete**

Del contenido del artículo 2 de sus estatutos, se deduce que el fin del ICO es la mejora de la sociedad en general. Asimismo, forman parte de sus grupos de interés aquellos colectivos con los que se relaciona directamente.

La identificación de los grupos de interés se realiza en base a las interacciones que se producen. ICO no tiene elaborado un procedimiento documentado para la identificación de sus principales grupos de interés.

#### **4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés**

El ICO considera necesario conocer y dar respuesta adecuada a las necesidades y



expectativas de todos sus grupos de interés, por lo que dispone de diferentes herramientas para gestionar las relaciones con éstos:

- **Clientes.** El Instituto tiene el compromiso de facilitar a todos sus clientes una información veraz y precisa de las características y condiciones de sus productos y servicios, así como dar una respuesta rápida a todas las consultas y reclamaciones que dichos clientes puedan tener. El ICO dispone de distintos canales de comunicación que permiten la accesibilidad efectiva a la información.

Estos canales de comunicación pueden ser utilizados por los destinatarios de las líneas de financiación, proveedores y, en general, por cualquier persona que quiera trasladar su opinión acerca de la actividad y servicios prestados por el ICO (ver epígrafe 4.17, pág. 16).

- **Proveedores.** La relación del ICO con sus proveedores está sujeta al contenido de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.
- **Empleados.** La política de comunicación interna del ICO se caracteriza por un contacto directo, fluido y constante, en un entorno en el que toda la plantilla del Instituto goza de la libertad necesaria para plantear los temas que considere de interés.
- **Administración Pública.** El ICO, como entidad dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad recibe instrucciones de éste, colabora con él a través de la puesta en marcha de distintas líneas de financiación e informa de sus actuaciones y actividad. Igualmente, colabora con el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; de Industria, Energía y Turismo; de Asuntos Exteriores y Cooperación; de Educación, Cultura y Deporte; de Fomento; y de Hacienda y Administraciones Públicas.
- **Sociedad.** El ICO propicia la comunicación activa con la sociedad a través de la organización de cursos de formación, jornadas, conferencias y presentaciones. Además, el ICO participa en las principales Ferias que se organizan en torno a la pequeña y mediana empresa. En 2011, el ICO estuvo presente en la Feria MiEmpresa (Madrid), en BizBarcelona (Barcelona) y en Globalleida (Lleida).

#### **4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que la organización ha respondido en la elaboración de la Memoria**

Un pilar esencial de política del ICO es la atención a los grupos de interés identificados. Teniendo en cuenta que el Instituto no dispone de sucursales, necesita de unos canales y medios eficaces para difundir sus líneas de actuación, atender los requerimientos de información y resolver las dudas que planteen tanto las empresas como los ciudadanos particulares.

Durante 2011, la transparencia y la difusión de su actividad, tanto a nivel interno como externo, han sido los dos ejes principales de la política de comunicación del ICO. Para lograr estos objetivos, se ha trabajado en la mejora y ampliación de los canales y medios a través de los cuales el Instituto informa de sus líneas de actuación.

A continuación, se describen los canales de comunicación que el ICO pone a disposición de sus grupos de interés.

- **Acciones publicitarias**

El ICO, como Entidad Pública Empresarial, está sometido a la Ley 29/2005 de Publicidad y Comunicación Institucional, que establece la obligatoriedad de elaborar un Plan Anual de Publicidad en el que se recojan todas las acciones publicitarias previstas por cada uno de los organismos de la Administración General del Estado para el año siguiente, y su dotación económica. Dicho Plan tiene que ser aprobado en Consejo de Ministros.

El Instituto, en cumplimiento de la normativa, elabora al final de cada ejercicio un resumen con las campañas de publicidad realizadas y el presupuesto invertido en ellas.

En 2011 el ICO realizó dos campañas de publicidad de carácter comercial para dar a conocer sus diferentes productos: las líneas de mediación y los programas de financiación directa.

Líneas ICO 2011 para autónomos y empresas: esta campaña de publicidad contempla la promoción de las líneas de financiación (Línea ICO-Inversión Sostenible, Línea ICO-Internacionalización, Línea ICO-Inversión, Línea ICO-Liquidez y Línea ICO-Vivienda). Se realiza anualmente con la colaboración de las entidades de crédito que distribuyen estos productos. En 2011, se desarrolló en prensa, radio, televisión, internet y soportes exteriores durante el mes de febrero.

Para hacer accesible la campaña, el spot de televisión se emitió subtulado y las cuñas de radio se tradujeron al catalán para su difusión en radios autonómicas.

Asimismo se distribuyeron folletos informativos entre las entidades de crédito colaboradoras, cámaras de comercio y otros organismos de promoción empresarial. Estos folletos se editaron en las cuatro lenguas oficiales del Estado.

Como novedad en 2011 el folleto informativo también se editó en formato digital interactivo para facilitar su distribución y difusión en nuestra página web.

#### ICODirecto

En el mes de junio se realizó una campaña del producto ICODirecto utilizando la misma creatividad que se había utilizado en las acciones desarrolladas en 2010.

El objetivo de esta acción era promocionar esta Línea entre autónomos y empresas así como recordar su plazo de vigencia y su forma de tramitación.

La campaña se desarrolló entre el 5 y el 26 de junio en televisión, prensa e internet. Asimismo se editaron folletos informativos para ferias y jornadas y se distribuyeron ejemplares entre la red de agentes colaboradores del ICO. También se editó la versión en formato digital interactivo para alcanzar mayor difusión.

- **Newsletter**

En 2011 el ICO continuó elaborando y publicando mensualmente la newsletter con información relevante para autónomos y pymes. Este boletín se remite por correo electrónico a los usuarios registrados y se publica en la página web del ICO.

En diciembre de 2011 el número de suscriptores ascendía a 300.000 y el índice medio de apertura del boletín electrónico se situó en valores cercanos al 19%.

- **Newsletter para inversores**

Con una periodicidad trimestral, esta newsletter ofrece información actualizada y de interés para los inversores. Este boletín electrónico que se edita en inglés se remite por correo electrónico a la base de datos de inversores del Instituto y se publica en [www.ico.es](http://www.ico.es)

Los cuatro números publicados en 2011 han recibido 4.748 visitas.

- **Notas de prensa**

Con el fin de dar a conocer la puesta en marcha de las diferentes líneas de financiación o difundir las actuaciones realizadas, el Instituto envía periódicamente informaciones a los medios de comunicación.

En 2011 se difundieron un total de 68 notas de prensa y se publicaron un total de 8.085 noticias sobre el Instituto en medios impresos.

De las 68 notas de prensa, 56 se elaboraron y difundieron en colaboración con otros organismos (Comunidades Autónomas, SGRs, Cámaras de Comercio, etc).

- **Web institucional**

Durante 2011, [www.ico.es](http://www.ico.es), se consolidó como el canal de comunicación institucional del Instituto, ofreciendo información actualizada sobre la actividad del ICO y de interés para los inversores internacionales.

Para cumplir con las exigencias de transparencia, los datos ofrecidos sobre la actividad del ICO en la sección de inversores se actualizaron con una periodicidad mensual. Asimismo esta web aloja la sección del perfil del contratante para dar difusión pública a las licitaciones y contrataciones realizadas por el ICO.

En 2011 el número de páginas visitas en este *site* alcanzó un total de 14.114.511.

Todos los contenidos cumplen con los requisitos de la norma UNE 139803:2004 para el nivel 2 de accesibilidad, cumpliendo así con lo establecido en el Real Decreto 1494/2007.



Los contenidos principales del *site* están traducidos a las cuatro lenguas oficiales del Estado.

- **Web comercial**

El ICO cuenta además con una web comercial ([www.icodirecto.es](http://www.icodirecto.es)), con la finalidad de ofrecer la información relativa a las líneas de financiación para pymes y autónomos con mayor sencillez de acceso y comprensión, utilizando un lenguaje

que emplea menos terminología técnico-financiera. En el año 2011 la web comercial fue visitada en 1.132.215 ocasiones.

De igual forma que la web institucional, la web comercial cumple con los requisitos de la norma UNE139803:2004 para el nivel 2 de accesibilidad.

- **Redes profesionales**

Desde mayo de 2010, el ICO mantiene presencia activa a través de grupos en redes profesionales: LinkedIn, Xing y Viadeo.

El grupo que mostró mayor actividad en 2011 fue el de LinkedIn, denominado ICODirecto. La presencia del ICO en las redes tiene el objetivo de proporcionar información sobre los productos y la actividad del Instituto, así como recoger las sugerencias y consultas planteadas por los miembros del mismo. En 2011 en el grupo de LinkedIn se generaron 130 debates.

- **Canal de quejas, sugerencias y peticiones de información**

En el año 2011 se volvió a experimentar una bajada en el número de escritos de peticiones de información recibidos a través de este canal (- 44,7%). Este descenso tiene su explicación en el fuerte incremento que hubo en 2009 motivado por la situación económica y la mayor necesidad de los ciudadanos de tener información sobre las líneas de financiación del ICO.

Se han recibido 1.319 quejas, frente a las 4.604 del año anterior. Casi un 41% de ellas se refieren a la denegación del producto ICODirecto por no cumplir con los requisitos económicos y financieros establecidos. Todas las quejas han sido analizadas, y contestadas en un plazo medio de 6,2 días hábiles.

Por otro lado, se han recibido 7.270 peticiones de información relacionadas con productos de financiación ICO, lo que supone una reducción del 33% respecto a las recibidas en 2009. Este descenso se deba probablemente a las mejoras realizadas en la web que han permitido a los clientes encontrar fácilmente la información sobre los productos financieros que mejor se adecuan a sus necesidades. Todas las peticiones quedaron resueltas en un plazo medio de 4,6 días.

- **Teléfonos gratuitos de información y atención al público**

A través de estas líneas, particulares y empresas pueden canalizar todas sus dudas sobre las líneas de financiación del ICO y su modo de tramitación, así como de otras actividades del Instituto. Este servicio se gestiona mediante la contratación, por concurso público, de un centro de atención telefónica con personal formado por el Instituto.

En 2011 se atendieron y dieron respuesta a 166.378 consultas, lo que supone un incremento del 37% respecto al 2010.

- **Unidad de atención al público presencial en la sede**

El ICO dispone de una unidad de atención al cliente de carácter presencial en su sede. En 2011 se atendieron 509 visitas presenciales.

- **Comunicación telemática con las entidades colaboradoras**

El Instituto dispone de una plataforma, denominada Banc@ico, para la transmisión de datos con las entidades financieras con las que tiene suscritos convenios de colaboración para la comercialización y distribución de las líneas de mediación. Las comunicaciones son cifradas, mediante el uso de firma electrónica, así se garantiza la integridad, confidencialidad y no rechazo de la información. El ICO actualiza periódicamente la plataforma para mejorar la calidad del servicio prestado a las entidades financieras colaboradoras y a los prestatarios finales de nuestra financiación.

- **Intranet Corporativa**

La transparencia informativa es uno de los compromisos que tiene el Instituto con sus trabajadores. Además de potenciar la comunicación personal y directa entre todos los niveles orgánicos, pone a disposición de todos los empleados la Intranet corporativa, denominada "Pórtico".

Las tres funciones básicas de la Intranet son:

- El canal de comunicación interna más utilizado, a través del cual fluye de forma regular y actualizada toda la información, con trascendencia interna y externa, que se genera en el Instituto.
- El marco donde se ubican, de forma ordenada e intuitiva, todas las aplicaciones, herramientas y documentos necesarios para el desarrollo eficaz del trabajo diario de los empleados.
- La plataforma desde donde cada empleado puede realizar sus gestiones con la empresa, solicitud de cursos, consulta de nóminas, créditos, etc.

En 2011 la Intranet recibió un total de 1.282.675 visitas.

Destaca la actualización diaria de contenidos de interés general para la plantilla, como la sección de novedades de la intranet, de avisos o los resúmenes diarios con las principales noticias publicadas sobre el ICO en los principales periódicos.

## **5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño**

### **5.1 Información sobre el enfoque de gestión e indicadores específicos para el sector de servicios financieros**

#### **▪ Información sobre el enfoque de gestión**

##### **a) Aspecto: Cartera de productos**

#### **FS1. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio**

El ICO orienta algunas de sus líneas de negocio a la mejora medioambiental y social de las entidades cuyos proyectos financia.

#### **FS2. Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio**

Ver información de este indicador en el epígrafe “Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos”, en la página 28.

#### **FS3. Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones**

El ICO incorpora requisitos ambientales en los procesos de selección de proveedores siempre que sea posible por su objeto.

Por otro lado, se exigen estudios de impacto ambiental para el análisis de las solicitudes de financiación de grandes proyectos.

#### **FS4. Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio**

Ver información de este indicador en el epígrafe “Campañas de sensibilización ambiental”, en las páginas 27 y 29.

#### **FS5. Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales**

En 2011, el ICO suscribió un Convenio con la Red Española del Pacto Mundial para colaborar en la promoción de la responsabilidad social entre los autónomos y las pymes. Con el producto *RSE-pyme* se pone una herramienta de gestión de indicadores en poder de aquéllos colectivos, que además les facilita la elaboración de memorias e informes de sostenibilidad, ya sea siguiendo estándares internacionales, ya sea según modelos específicos. A 31.12.2010, 275 pymes y autónomos se habían adherido a la iniciativa.

#### **▪ Indicadores de desempeño**

##### **a) Aspecto: Cartera de productos**

**FS6. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad**

Información incluida en el Informe Anual 2011, págs. 10 y 11 y anexos IV a VI.

**FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito**

A excepción de ICO-Inversión Sostenible, todas las líneas de financiación para pymes y autónomos y particulares tienen un objetivo social. En 2011, el importe formalizado por todas las líneas de carácter social ascendió a 11.371 millones de euros, resultado obtenido de restar del total (16.043 millones) el importe formalizado en la línea ICO-Inversión Sostenible 2011 (4.672 millones).

*Para ampliar la información, acudir al Informe Anual 2011 del ICO, págs. 10 y 11 y anexos cuadros IV a VI.*

**FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito**

La línea de financiación del ICO para pymes, autónomos y particulares con para inversiones en medio ambiente es la ICO-Inversión Sostenible. En 2011 se formalizaron préstamos por importe de 4.672 millones de euros.

A través de los Fondos cuya información se incluye en el indicador EC2 de esta Memoria (págs. 23 a 25), se financian actuaciones de mejora medioambiental.

**b) Aspecto: Auditoría**

**FS9. Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos**

No se realizan auditorías específicas sobre políticas medioambientales y sociales.

**c) Aspecto: Activismo accionarial**

**FS10. Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales**

El ICO no interactúa en materia medioambiental y/o social con compañías en las que ostenta participación.

**FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos**

El ICO realiza controles medioambientales y sociales en su sede.

**FS12. Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto**

El ICO no tiene documentada ninguna política o recomendación de voto.

## 5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

### 5.2 Dimensión económica

#### ▪ Información sobre el enfoque de gestión

##### • Desempeño económico

Información recogida en el epígrafe 2.8 (pág. 7), ampliable a través del Informe de Actividad 2010 publicado en la página web del Instituto ([www.ico.es](http://www.ico.es)).

#### ▪ Indicadores de desempeño económico

##### a) Aspecto: Desempeño económico

##### **EC1. Valor económico generado y distribuido (\*)**

El valor económico generado y distribuido por el ICO es el siguiente:

##### Empleados

(en miles de euros)	2011	2010
Gastos salariales (1)	11.386	13.429
Salario medio (1)	41,8	41,7

(1) Se incluye todos los conceptos y gastos salariales de los empleados

##### Sociedad

El presupuesto que el ICO ha destinado a la Fundación en el ejercicio 2011 para el desarrollo de su actividad ha ascendido a 2,40 millones de euros. En el indicador SO1 (pág. 46) se recoge un desglose del destino de esta dotación.

##### Proveedores

Las relaciones con los proveedores de bienes y servicios, se desarrollan atendiendo a la Ley de Contratos del Sector Público.

(\*) Para más información se puede consultar el Informe Anual, cuenta de resultados, así como las principales magnitudes recogidas en el cuadro del epígrafe 2.8 (pág. 7).

##### **EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático**

El ICO participa e impulsa distintos fondos de capital que gestiona bien directamente, bien a través de AXIS, empresa participada en un 100%. En esta línea, la actividad del ICO en 2011 se centra en los siguientes fondos:

##### • FOND-ICOpyme

Tiene una dotación de 422 millones de euros y vencimiento previsto en 2020. Su principal objetivo es apoyar a las empresas en sus planes de expansión, con



financiación y visión a largo plazo de los negocios, desde las de reciente constitución a las consolidadas de tamaño mediano.

El fondo presta atención preferente a las empresas de economía sostenible: medioambiental (eco-innovación, tratamiento y gestión de residuos, productos de materiales reciclados, etc.); conocimiento e innovación (salud y biotecnología, energía y cambio climático, TIC, nanociencia y nanotecnología, aeronáutica, etc.) y social (desarrollo de productos a favor de la autonomía de personas dependientes, mayores y otros colectivos vulnerables, por ejemplo).

- **FOND-ICOinfraestructuras, FCR**

Se centra en la financiación de proyectos de infraestructuras en España, prioritariamente “greenfield”, con participaciones minoritarias en capital, cuasi-capital y otros instrumentos de deuda. Se excluye la participación en proyectos que impliquen mayor déficit público. La participación total del ICO no debe superar el 30% de la inversión, entendida como necesidades totales de fondos del proyecto, incluyendo tanto deuda (sénior y subordinada) como fondos propios (capital y préstamos participativos).

- **JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises)**

Se enmarca en el programa operativo FEDER, una iniciativa promovida por la Comisión Europea con objeto de facilitar el uso de los fondos estructurales para financiar actividades de I+D+i realizadas por empresas.

La dotación inicial del Fondo es de 70 millones de euros, de los que 47,1 millones fueron aportados por la Unión Europea a través del Fondo Tecnológico, y el resto por el ICO, que también es el encargado de gestionarlo.

El Fondo va destinado al establecimiento de una línea de avales a las empresas que realicen proyectos de I+D+i que sean objeto de ayuda por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) en el marco del Fondo Tecnológico.

- **Fondo de Carbono para la empresa española (FC2E)**

El Fondo de Carbono para la Empresa Española (FC2E), promovido por el ICO y Santander Investment, es el primer Fondo de Carbono de capital mixto gestionado en España. El Fondo de Carbono para la Empresa Española ofrece probablemente el mejor acceso a los mercados gracias al compromiso, vocación y capacidad de originación de proyectos de sus promotores.

- **Fondo de Carbono Post 2012**

Tiene como objetivo comprar y vender créditos de carbono generados en el período Post-Kyoto. De esta forma, los promotores del fondo dan una clara señal al mercado de su confianza en el régimen Post-Kyoto a través del apoyo directo a proyectos de trascendencia medioambiental.

- **Fondo Marguerite**

Fondo de capital europeo, cuyo objetivo es respaldar inversiones en infraestructuras que contribuyan a la lucha contra el cambio climático, seguridad energética y redes transeuropeas de transporte.

- **Fons Mediterrania, FCR**

Fondo de capital riesgo para inversiones en Marruecos, Túnez y Argelia.

### **EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (\*)**

El ICO facilita a todos sus empleados beneficios sociales complementarios a los establecidos por ley (ayudas para cuidado y formación de hijos, ayudas para hijos en situaciones especiales de capacidad, préstamos en condiciones preferentes, vales-comida, etc). Este conjunto de beneficios sociales proceden de la negociación colectiva, tiene carácter universal e impide la aplicación de cualquier clase de diferenciación o discriminación. El actual convenio colectivo, vigente desde 2008, dispone de un capítulo específico dedicado a la acción social, donde se describen los beneficios sociales para la plantilla.

Además, a través de la Fundación ICO dispone de importantes recursos para la promoción de actividades y proyectos de carácter social, medioambiental, económico y de interés general destinados a la sociedad en su conjunto. En 2011 el presupuesto de la Fundación ICO ascendió a 2,41 millones de euros.

*(\*) El importe dedicado a los beneficios sociales se puede consultar en el informe anual.*

### **EC4. Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno**

El ICO no recibe ayudas del Gobierno.

#### **b) Aspecto: Presencia en el mercado**

### **EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas**

La retribución mínima establecida por convenio para los empleados recién incorporados en 2011 asciende a 26.807,21 € para el grupo de técnicos y 18.246,35 € para el de administrativos. El salario mínimo interprofesional establecido en 2011 fue de 8.979,60 € euros anuales.

### **EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas**

Los proveedores del ICO están establecidos en España.

### **EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas**

No aplica. El ICO no dispone de delegaciones nacionales e internacionales.

### **c) Aspecto: Impactos económicos indirectos**

#### **EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie (\*)**

Información recogida en el indicador SO1 (pág. 46).

#### **EC9. Entendimiento y descripción de los impactos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos**

El papel del Instituto está marcado por las competencias definidas en sus estatutos. La labor de apoyo y fomento de los sectores productivos españoles para cubrir las necesidades financieras de la sociedad y de la economía española, se lleva a cabo en estrecha colaboración con el sector financiero privado, aportando un valor diferencial para favorecer el desarrollo económico.

Este valor diferencial, en línea con la actividad que desarrollan instituciones similares en la Unión Europea, se concentra en los siguientes aspectos:

- Cubrir determinadas deficiencias del mercado, apoyando en condiciones preferentes sectores de actividad y colectivos con difícil acceso a los canales habituales de financiación. Así, el ICO cuenta con líneas de financiación para la puesta en marcha de nuevas empresas o de nuevas actividades profesionales, para potenciar la innovación tecnológica, las inversiones en energías renovables o el acceso de la ciudadanía en general a las nuevas tecnologías.
- Contribuir al desarrollo de la pyme y de los autónomos, que generan una parte esencial de la actividad económica y el empleo del país.
- Apoyar el desarrollo y la cohesión territorial, con programas específicos para financiar las inversiones en infraestructuras, telecomunicaciones, energías alternativas, medio ambiente. El ICO también apoya a las Administraciones Públicas en sus inversiones destinadas a la mejora y potenciación de los servicios públicos.
- Complementar al sector financiero privado a través de una oferta de productos en condiciones de mercado. En ocasiones, el Instituto actúa allí donde el mercado no llega o lo hace con más dificultades por distintas razones: largos vencimientos de las operaciones, especificidad en determinados productos, etc.

## **5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño**

### **5.3 Dimensión ambiental**

#### **▪ Información sobre el enfoque de gestión**

El desarrollo sostenible es una prioridad para el ICO, que como entidad financiera ejerce una influencia sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de recursos naturales en el desarrollo diario de su actividad, o a través de las consecuencias que tiene para el medio ambiente los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con la financiación de proyectos.

En este contexto, el ICO se plantea su actuación desde los siguientes ámbitos:

- Reducción del impacto medioambiental de su actividad empresarial.
- Financiación de proyectos de inversión medioambiental.
- Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos.

#### **Implicaciones directas**

Si bien la actividad empresarial del ICO no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente, es compromiso de la institución realizar un consumo responsable de los recursos que utiliza, intentando minimizar los efectos perjudiciales que produce su actividad.

Para reducir sus implicaciones medioambientales directas, el ICO realiza un control periódico de los consumos de electricidad, agua, residuos gestionados y emisiones generadas. De esta forma, se establecen mecanismos de reducción de los mismos.

#### ***Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios***

El ICO tiene adaptado su sistema de climatización para dar cumplimiento a lo dispuesto en el RD 1826/2009, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

#### ***Buenas prácticas ambientales***

El ICO tiene elaborado un manual de buenas prácticas ambientales, distribuido a través de la intranet para general conocimiento de todos los empleados. Su objetivo es dar a conocer el impacto ambiental de las actividades del ICO, tanto a nivel institucional como en lo que respecta a la actuación de los trabajadores.

#### ***Sensibilización ambiental de los empleados***

A través de la intranet se publican distintos mensajes para la concienciación de los empleados hacia el consumo responsable de los recursos y la adecuada gestión de los residuos.

#### ***Separación y reutilización de residuos***

Uno de los objetivos del Instituto es contribuir a la preservación del medio ambiente mediante la promoción del reciclaje y la recuperación de los materiales susceptibles de ser reutilizados.

El ICO tiene contenedores para la separación y posterior gestión del residuo de papel distribuidos en diversos puntos de todas las plantas del edificio.

En la zona de cafetería de empleados existen contenedores para la separación selectiva de los residuos generados.

Los equipos informáticos obsoletos pero todavía útiles, son donados a las organizaciones no gubernamentales y centros de enseñanza que lo solicitan.

### **Agua**

Por razón de su actividad de servicios financieros, el consumo de agua del ICO no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos proceden del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración.

### **Implicaciones indirectas**

El ICO apuesta por el impulso de líneas de crédito destinadas a financiar proyectos medioambientales que tengan un impacto positivo en el medio ambiente.

#### ***Principales líneas de financiación***

##### **➤ *Línea ICO-Inversión Sostenible 2011***

Línea para financiar inversiones destinadas a la mejora medioambiental de las instalaciones y actividades de las empresas y autónomos.

En 2011, se formalizaron 48.237 operaciones medioambientales por un importe total de 4.672 millones de euros.

##### **➤ *Financiación grandes empresas***

A través de la financiación a grandes empresas, el ICO financia proyectos de inversión en sectores prioritarios (energía, transporte, innovación, agua y medio ambiente, etc). Hay que destacar que la aprobación de estas operaciones está sujeta a la presentación de estudios de impacto ambiental de la ejecución del proyecto.

##### **➤ *Constitución y participación en fondos***

Información reflejada en el indicador EC2 (pág. 23).

#### ***Análisis del impacto social y medioambiental de los proyectos (FS2)***

Las variables utilizadas a la hora de cuantificar el riesgo financiero han sido tradicionalmente de naturaleza económica, pero el compromiso medioambiental exige plantear el riesgo ambiental como un parámetro más del análisis financiero. Así, el Instituto integra en el análisis de riesgos de sus operaciones de crédito las implicaciones que conlleva la inversión objeto de financiación para el entorno en el que se realiza (impactos sobre la biodiversidad, zonas de especial protección, etc.).

Para la aprobación de las operaciones directas es requisito necesario que, además de cumplir la normativa medioambiental aplicable, acompañe a la propuesta un informe sobre el impacto socioeconómico y medioambiental que tendrán los proyectos.

Este análisis es especialmente exhaustivo en los Project Finance, que implican obras o actuaciones con potenciales impactos medioambientales.

## ▪ **Objetivos y desempeño**

A continuación, se señalan las principales acciones previstas en 2011:

### ***Estandarización de criterios medioambientales en los procesos de selección de proveedores (FS3)***

Desde la entrada en vigor de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, el ICO ha venido incluyendo requisitos ambientales en los procesos de selección de proveedores.

### ***Campañas de sensibilización ambiental (FS4)***

Una buena gestión medioambiental se consigue gracias a la colaboración de todas las personas que trabajan en la organización. En este sentido, las campañas de sensibilización que el ICO ha emprendido en los últimos años, han derivado en un considerable ahorro de los recursos y una mejor gestión de los residuos. Desde hace años, el ICO utiliza la intranet corporativa para introducir mensajes de sensibilización ambiental que permitan una mejor utilización de los recursos en nuestras oficinas.

## ▪ **Política**

Información reflejada en el epígrafe 4.8. (pág. 13).

## ▪ **Indicadores del desempeño ambiental**

### **a) Aspecto: Materiales**

#### **EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen**

<b>INDICADORES ECOEFICIENCIA</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Variación anual</b>
Electricidad consumida	Kwh	2.092.103,00	2.529.510,00	-17,92%
Electricidad consumida/empleado (1)	Kwh	5.243,37	6.065,97	-13,56%
CO <sub>2</sub> emitido (2)	Ton	838,24	1.089,43	-23,1%
CO <sub>2</sub> emitido/empleado (1)	Kg	2,10	2,61	-19,58%
Total papel consumido	Kg	11.637,50	14.577,00	-20,17%
Papel consumido/empleado (1)	Kg	29,17	34,96	-16,56%
Equipos informáticos donados (PC's completos)	Uds	100	sd	-100,00%

(1) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

(2) El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la National Energy Foundation.

## EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclables

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2011	2010	Variación anual
Papel reciclado (1)	Kg	5.000	5.500,00	-9,09
Papel reciclado/empleo (2)	Kg	11,28	13,19	-14,48
Tóner y cartuchos retirados (3)	Uds	223	265	-15,85%
Tóner y cartuchos retirados por empleado (2)	Uds	0,56	0,64	-12,05%
Tubos fluorescentes cambiados	Uds	1.050	1.200	-12,5%
Tubos fluorescentes cambiados por empleado (2)	Uds	2,63	2,88	-8,55%

(1) Cálculo estimado obtenido a partir del número de contenedores instalados en el ICO y su capacidad de carga.

(2) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

(3) El ICO tiene contratada una empresa externa que gestiona el servicio de reprografía e impresión. Se encarga además del suministro y retirada de cartuchos de tóner y tinta.

### b) Aspecto: Energía

## EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2011	2010	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	2.092.103,00	2.529.510,00	-17,92%
Electricidad consumida/empleo (1)	Kwh	5.243,37	6.065,97	-13,56%

(1) Para el cálculo de la plantilla se han sumado al número de trabajadores del ICO los empleados de empresas externas que trabajan en la sede del Instituto.

## EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

Consumo indirecto de energía por fuentes primarias <sup>(1)</sup>	2011	2010
Ciclo combinado		43%
Hidráulica		16%
Carbón		13%
Nuclear		25%
Fuel-gas		3%

(1) Se reportan los datos en función del mix de producción bruta del sistema eléctrico en España expresado en porcentajes (Fuente: Sistema Eléctrico Español 2009-2010 (Avance). Red Eléctrica de España)

## EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental y objetivos (págs. 27 a 29).

## EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basado en energías renovables

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental (pág. 27).

## **EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas**

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental (pág. 27).

### **c) Aspecto: Agua**

#### **EN8. Captación total de agua por fuentes**

<b>INDICADORES ECOEFICIENCIA</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Variación 2009-2010</b>
Total agua consumida	m3	2.562	3.539	-27,6%
Total agua consumida/empleado (1)	m3	6,42	8,5	-24,3%

(1) *Para el cálculo de la plantilla se ha sumado a los trabajadores de ICO los empleados de otras empresas que han estado trabajando en la sede del Instituto.*

#### **EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del agua**

La captación del agua se realiza de la red general de abastecimiento municipal.

#### **EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada**

No se recicla ni reutiliza el agua.

### **d) Aspecto: Biodiversidad**

#### **EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos**

Las instalaciones del ICO no se encuentran en un hábitat rico en biodiversidad.

#### **EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos**

Por su actividad, el ICO no causa impactos significativos en la biodiversidad.

#### **EN13. Hábitats protegidos o restaurados\***

Las actividades del ICO no causan impactos significativos en la biodiversidad. No obstante, el Instituto a través de sus líneas de financiación destinadas al medio ambiente y la Fundación ICO con sus programas específicos, contribuyen a la conservación y preservación del entorno en general.

(\*) *Consultar: indicador SO1 (pág.46).*

#### **EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad (\*)**

Por la actividad del ICO, no hay impactos significativos en la biodiversidad.

(\*) *Consultar indicador EN13 (pág. 31).*



#### **EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción**

Las operaciones del ICO no afectan a ningún hábitat con especies en peligro de extinción.

#### **e) Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos**

#### **EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso**

Información reflejada en el indicador EN1 (pág. 29).

#### **EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero**

<b>Consumo indirecto de energía. Desplazamientos realizados por personal del ICO en 2010</b>						
	<b>2011</b>		<b>2010</b>		<b>Diferencia 2010/2011</b>	
	<b>Kmts</b>	<b>Emisiones CO<sub>2</sub> (Kg)</b>	<b>Kmts</b>	<b>Emisiones CO<sub>2</sub> (Kg)</b>	<b>Kmts</b>	<b>Emisiones CO<sub>2</sub> (Kg)</b>
Coche	62.159	20.544	29.545	6.296	+32.614	14.248
Tren	125.324	7.519	131.364	8.210	-6.040	-691
Avión	328.754	59.176	821.632	92.434	-492.878	-33.258

*El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la National Energy Foundation*

#### **EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**

Información reflejada en el apartado 5.2, indicador EC2 (pág. 23), y en el apartado 5.3. (pág. 27 y siguientes).

#### **EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso**

El ICO, por su actividad, no emite directamente sustancias contaminantes.

#### **EN20. Otras emisiones significativas emitidas al aire por tipo y peso**

El ICO, por su actividad, no emite directamente sustancias contaminantes.

#### **EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino**

Por la propia actividad del ICO, no realiza vertidos de aguas residuales.

#### **EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento**

Información reflejada en el indicador EN2 (pág. 30).

#### **EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos**

El ICO no realiza vertidos de sustancias químicas, combustibles, etc.

**EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos**

El ICO no produce, transporta, importa o exporta residuos peligrosos.

**EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante**

Los vertidos de agua y demás residuos del ICO no afectan las fuentes de agua.

**f) Aspecto: Productos y servicios**

**EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto**

Indicador reflejado en el apartado información sobre el enfoque de gestión, dimensión medioambiental e indicador EN2 (pág. 30).

**EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos**

El ICO no vende mercaderías. No obstante, los equipos informáticos desechados, pero todavía útiles, son donados a organismos y colegios públicos y entidades de interés social. En 2011 se donaron 100 equipos informáticos.

**g) Aspecto: Cumplimiento normativo**

**EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento normativo medioambiental.

**h) Aspecto: Transporte**

**EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal**

Información reflejada en el indicador EN17 (pág. 32). El ICO no realiza transporte de productos u otros bienes materiales.

**i) Aspecto: General**

**EN30. Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales**

Información reflejada en el apartado 5.3 (pág. 27 y siguiente) y en el indicador SO1 (pág. 46).

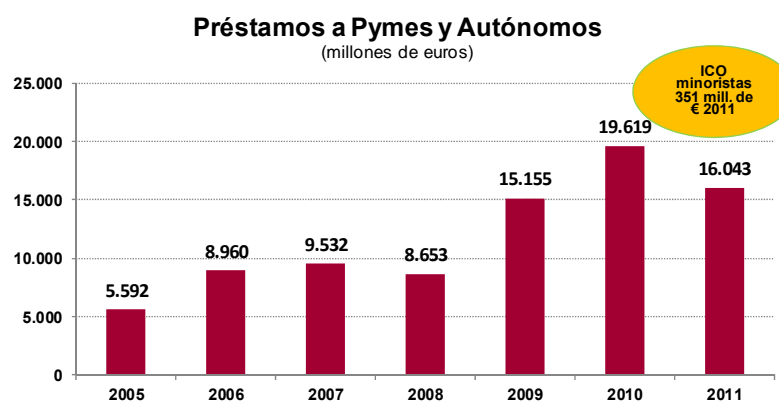
## 5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

### 5.4 Dimensión social

#### ▪ Información sobre el enfoque de gestión

Una vez más en el ejercicio 2011, y en aras de conseguir una mayor eficiencia en la asignación de los recursos ofrecidos por el ICO al tejido productivo, el Instituto llevó a cabo una revisión del catálogo de los “préstamos de mediación” para simplificarlo y llegar mejor al cliente final.

En el año 2011 el Instituto concedió 249.000 préstamos para pequeñas y medianas empresas (pymes) y autónomos, de los que 240.837 correspondieron a las líneas de mediación y el resto al canal minorista. Los recursos totales que destinó el Instituto a préstamos para autónomos y pymes en el ejercicio 2011 ascendieron a 16.394 millones €, un 17,2% menos que en 2010. El origen de este descenso se encuentra en la menor demanda de crédito asociada a la caída en la actividad económica.



Como resultado de la respuesta anticíclica ofrecida por el ICO y de los esfuerzos realizados para acercarse a su público objetivo, el 41,3% de las pymes que solicitaron un crédito en el cuarto trimestre de 2011 se dirigieron al ICO según se desprende de la encuesta realizada trimestralmente por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio.

Las principales líneas de apoyo a la empresa en 2011 fueron ICO-Inversión, ICO-Inversión Sostenible e ICO-Liquidez, con el 92,8% de las operaciones formalizadas:

#### ***Línea ICO-Inversión 2011***

Destinada a la financiación de proyectos de inversión de autónomos y pequeñas y medianas empresas. En 2011, se formalizaron 60.142 operaciones, por un importe global de 3.393 millones de euros.

#### ***Línea ICO-Inversión Sostenible 2011***

Destinada a la financiación de proyectos de inversión relacionados con la sostenibilidad. En 2011 se formalizaron 48.237 operaciones por un importe total de 4.672 millones de euros.

## Línea ICO-Liquidez 2011

Línea de préstamos para dotar de liquidez al autónomo y a la pequeña y mediana empresa española. En 2011, se formalizaron 115.215 operaciones por un importe total de 6.861 millones de euros.

Para ampliar la información sobre la actividad crediticia, se puede acudir al Informe Anual 2011 del ICO, págs. 10 y 11 y anexos cuadros IV a VI.

El desempeño social en relación con los empleados se detalla en los indicadores LA1 al LA14 (págs. 35 a 40).

### ▪ **Objetivos y desempeño**

Una de las mayores dificultades con que se encuentran las pymes y autónomos que quieren poner en marcha o consolidar un negocio, es el acceso a la financiación necesaria para iniciar la actividad.

El ICO se propone en 2011, en su labor tradicional de ayuda a los colectivos que tienen mayores dificultades para acceder al crédito, adaptar su oferta de productos de financiación a las necesidades de la sociedad, principalmente de las pymes y autónomos.

### ▪ **Política**

Información reflejada en el apartado 4.8 (pág. 13).

### ▪ **Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo**

#### a) **Aspecto: Empleo**

#### **LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región (\*)**

**DATOS EMPLEADOS DEL ICO A 31/12/2011 (1)**

	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Contratación fija	293	299
Contratación temporal	27	23
<b>Total empleados</b>	<b>320</b>	<b>322</b>

(1) La plantilla del ICO está ubicada en la sede el Instituto en Madrid

(\*) Información adicional reflejada en el indicador LA13 (pág. 40).

#### **LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región**

**ROTACIÓN EMPLEADOS A 31/12/2011**

	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Altas</b>	<b>8</b>	<b>21</b>
Contrato indefinido	1	21*
Contrato en prácticas	7	0
<b>Bajas</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Jubilaciones	3	2
Ceses	1	1
Excedencias	2	2
Bajas voluntarias	4	1

#### DISTRIBUCIÓN POR SEXOS

	2011	2010
Hombres	126	123
Mujeres	194	199

#### DISTRIBUCIÓN POR EDADES

	2011	2010
Edad media de la plantilla	43,5	42,7
Menos de 18 años	0	0
De 18 a 25 años	2	3
De 26 a 30 años	29	35
De 31 a 35 años	44	44
De 36 a 40 años	36	43
De 41 a 45 años	89	96
De 46 a 50 años	49	33
De 51 a 55 años	24	22
De 56 a 60 años	33	36
Más de 60 años	14	10

Todos los empleados desarrollan su actividad en Madrid, en la sede corporativa.

### **LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal (\*)**

Los beneficios sociales se aplican a toda la plantilla del ICO.

(\*) Información reflejada en el indicador EC3 (pág. 25).

### **b) Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores**

#### **LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

El convenio colectivo del Instituto es de aplicación a toda la plantilla con excepción del personal directivo y mandos intermedios; es decir, 264 empleados (82,5% de la plantilla) están sujetos al convenio colectivo.

#### **LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos**

El convenio colectivo no contempla un periodo mínimo de preaviso relativo a los cambios organizativos. No obstante, los contratos de alta dirección incorporan un período de 3 meses de preaviso.

### **c) Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo**

#### **LA6. Porcentaje total de trabajadores que está representado en los comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo**

- **Comisión de Seguridad e Higiene**

La Comisión de Seguridad e Higiene se reúne trimestralmente. Está formada por 3 representantes de los trabajadores y 3 de la empresa, y tiene asignadas funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales.

Concretamente, participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos laborales en la empresa. Además, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para mejorar las condiciones de trabajo o corregir las deficiencias existentes.

- **Servicio Médico**

El servicio médico del Instituto está dotado de las instalaciones y el personal sanitario necesario para realizar un seguimiento personalizado de todos los empleados que trabajan en la institución. Además, de las actuaciones profesionales ante accidentes o enfermedades del personal, dedica gran parte de su tiempo a la medicina preventiva, a través de consultas.

El servicio médico colabora con el Centro de Transfusión de la Comunidad Autónoma de Madrid en el desarrollo de campañas anuales de donación de sangre por los empleados del Instituto.

#### **LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo**

En el ejercicio 2011 se produjo un accidente laboral.

Las jornadas perdidas por bajas de enfermedad fueron 3.370 días naturales, sin incluir en esta cifra las bajas por maternidad y paternidad.

#### **LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves**

En 2011, no se ha realizado ninguna acción formativa en este ámbito.

#### **LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos**

Información reflejada en el indicador LA6 (pág. 37).

### **d) Aspecto: Formación y educación**

### LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

Durante el año 2011 se impartieron un total de 103 acciones formativas. El total de horas invertidas en la formación de los empleados fue de 17.349, lo que supone una media de 52,1 horas por empleado al año, con una inversión total de 331.173 euros y un coste por empleado de 994,51 euros. La inversión en formación ha representado en el 2011 un 2,79% de la masa salarial.

Con respecto a 2011, 232 empleados participaron en alguna acción formativa, lo que representa un 69,6 % de la plantilla. Esto supone una media de 74,8 horas y un coste medio de 1.427,47 euros por persona formada.

<b>Media de horas de formación por empleado y persona formada</b>				
	<b>Acumulado 2011</b>		<b>Acumulado 2010</b>	
		<b>Media</b>		<b>Media</b>
Nº de horas totales de formación	15.426		17.349	--
Nº de empleados (fijos + temporales + becarios)	328	47,03	333	52,1
Nº de personas formadas	238	64,82	232	74,8

<b>Gasto medio de formación por empleado y persona formada</b>				
	<b>Acumulado 2011</b>		<b>Acumulado 2010</b>	
		<b>Media</b>		<b>Media</b>
Gasto de formación	243.880,18		331.173,00	--
Nº de empleados (fijos + temporales + becarios)	328	743,54	333	994,51
Nº de personas formadas	238	1.024,71	232	1.427,47

<b>Número de horas e inversión en formación distribuidos por grupos profesionales</b>					
	<b>Peso sobre el total de la plantilla</b>	<b>Acumulado 2011</b>			
		<b>Nº horas</b>	<b>%</b>	<b>Gasto (€)</b>	<b>%</b>
Directivos	4,0	932	6,0	20.371,20	8,4
Mandos intermedios	13,1	2.265	14,7	46.746,13	19,2
Técnicos	61,9	9.745	63,2	127.686,60	52,4
Administrativos	18,6	2.384	15,5	47.359,17	19,3
Becarios	2,4	97	0,6	1.717,08	0,7
<b>Total horas</b>	<b>100</b>	<b>15.423</b>	<b>100</b>	<b>243.880,18</b>	<b>100</b>

<b>Distribución de la formación por sexo</b>		
	<b>Empleados formados</b>	<b>%</b>
Mujeres	148	62,2
Hombres	90	37,8

<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100</b>
--------------	------------	------------

<b>Distribución de la formación por edades</b>		
	Empleados formados	%
Hasta 25 años	11	4,6
De 26 a 30 años	30	12,6
De 31 a 35 años	41	17,2
De 36 a 40 años	24	10,1
De 41 a 45 años	63	26,5
De 46 a 50 años	34	14,3
De 51 a 55 años	14	5,9
De 56 a 60 años	17	7,1
Más de 60 años	4	1,7
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

**LA11. Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras**

<b>Número de horas e inversión en formación distribuidas por áreas formativas</b>				
	<b>Acumulado 2011</b>			
	Nº horas	%	Gasto (€)	%
Idiomas	7.432	48,3	79.155,77	32,5
Formación al puesto de trabajo	3.424	22,2	74.356,78	30,5
Nuevas tecnologías	1.609	10,3	21.563,20	8,8
Formación para el desarrollo	1.846	12,0	50.820,00	20,8
Formación en habilidades	1.112	7,2	17.984,43	7,4
<b>Total horas</b>	<b>15.423</b>	<b>100</b>	<b>243.880,18</b>	<b>100</b>

La formación en Idiomas consume un 48,3% de todas las horas de formación, dado el gran número de empleados que participan en ella.

En la “Formación al Puesto”, aunque el número de participantes es sensiblemente inferior al de Idiomas, el coste sólo un 2% inferior, dado el elevado coste/hora de este tipo de formación especializada. Dentro de este tipo de formación se incluyen tanto las acciones formativas “in company” organizadas por el Departamento de Recursos Humanos, como la “Formación Complementaria”, acciones formativas no contempladas en el catálogo de cursos y que solicitan los empleados individualmente.

Dentro de la “Formación en Nuevas Tecnologías” se incluyen los cursos especializados que ha realizado el personal del Departamento de Tecnología.

**LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional**



- **Dirección por Objetivos**

Con el fin de impulsar el desarrollo profesional de los empleados del ICO y generar una cultura de valoración de méritos profesionales, el Instituto cuenta con un sistema de Dirección por Objetivos (DpO). A través de la consecución de los objetivos, se retribuye el esfuerzo de los empleados con un porcentaje de remuneración variable sobre el salario fijo. La DpO se aplica a toda la plantilla.

- **Sistema de Desarrollo Profesional**

El ICO tiene implantado un sistema de desarrollo profesional (SDP) que le permite perfilar de manera objetiva la carrera profesional del personal técnico, implicar a los empleados en el cumplimiento de los objetivos de su unidad y facilitar la comunicación entre el responsable y sus subordinados como elemento motivador dentro de la plantilla.

El SDP está basado en el concepto de evaluación del desempeño a través de un proceso sistemático y periódico de estimación cualitativa y cuantitativa de las competencias, y del grado de consecución de los objetivos fijados para cada uno de los empleados que forman parte de este sistema.

En 2011, en base al SDP han promocionado a un nivel retributivo superior 65 empleados, de los cuales 38 son técnicos y 27 administrativos.

**e) Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades**

**LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad**

**Distribución de la plantilla por grupos profesionales a 31/12/2011**

<b>Grupo Profesional</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Directivos	6	7	13
Mandos intermedios	21	22	43
Técnicos	89	114	203
Administrativos	10	51	61
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>194</b>	<b>320</b>

**LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por categoría profesional**

El Instituto promueve un ambiente de trabajo en el que no tiene cabida la discriminación, ya sea por motivo de sexo, religión, edad, situación civil o familiar.

Por ello, existe una absoluta paridad entre los salarios percibidos por todos los empleados adscritos a cada una de las categorías profesionales reconocidas en el convenio colectivo vigente, por lo que no existe distinción alguna atribuible por razones de sexo.

- **Indicadores del desempeño de derechos humanos**

## a) Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

### HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

La buena gestión del gobierno de una institución está, en gran medida, ligada a las reglas que guían las relaciones entre el equipo directivo y sus grupos de interés. Es, por tanto, de máxima importancia contar con pautas que ayuden a establecer estas relaciones y que generen confianza. Estos principios son el fundamento del Gobierno Corporativo.

Los principios más relevantes desde la perspectiva de la RSE, que guían el comportamiento del ICO como institución financiera respecto a sus grupos de interés, se plasman en las siguientes medidas:

- Aplicación de los principios del Pacto Mundial.
- Aplicación de las recomendaciones de la OCDE para luchar contra la corrupción de los funcionarios extranjeros.
- Código de Conducta.
- Protección de datos
- Prevención y control de blanqueo de capitales.
- Auditoría interna.

#### • El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2005, el ICO firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa destinada a promover la responsabilidad corporativa. El pacto promueve el compromiso social de las empresas a través de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se suman de forma voluntaria a esta iniciativa se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial. Desde 2006, el ICO ha elaborado anualmente un informe de progreso donde se informa de los avances logrados en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial.

Desde noviembre de 2010 el ICO es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	
PRINCIPIOS	Indicadores GRI (*)
<b>Derechos humanos</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR9
<b>Trabajo</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14
<b>Medio ambiente</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27
<b>Corrupción</b>	
10. Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.	SO2-4

(\*) Consultar página de cada indicador en el capítulo 8 (pág. 56 y siguientes).

- **Convenio de lucha contra la corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE**

El Instituto, como agente financiero del Fondo de Ayuda al Desarrollo, introduce en todos los convenios suscritos de los créditos concedidos con cargo al FAD, cláusulas para tratar de impedir posibles prácticas de corrupción de funcionarios extranjeros, de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE.

Este Convenio considera que la corrupción en estas transacciones socava el desarrollo económico y el buen gobierno, además de distorsionar las condiciones competitivas internacionales.

- **Protección de datos**

El ICO tiene elaborados los documentos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de tratamiento de datos de carácter personal. Los documentos y procedimientos fueron adaptados en 2008 a lo establecido en el Real Decreto 1720/2007.

El Instituto cuenta con una política que garantiza el cumplimiento de la normativa. Todos los empleados conocen los criterios que conforman esta política, ya que se encuentra recogida en la Intranet corporativa. De igual forma, existe un Documento de Seguridad, de obligado cumplimiento para todo el personal del ICO, incluido los externos, y de aplicación a todos los ficheros en poder del Instituto que contengan datos de carácter personal, estén o no automatizados.

El Instituto dispone de una Comisión interna de protección de datos personales con las siguientes funciones:

- Adecuación permanente del ICO a la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Definir la documentación existente en el ICO como inventario de ficheros, formularios de inscripción de ficheros, documentos de seguridad, cláusulas generales, procedimientos.
- Propuesta de modificación de la Política del ICO en materia de protección de datos personales y elevación de las mismas a la dirección del Instituto.

- Actualización constante de la documentación y gestión de los potenciales riesgos sobre incumplimiento de la LOPD.
- Garantizar la realización de las preceptivas auditorías bienales para ficheros de nivel medio/alto.
- Aprobación de la creación de nuevos ficheros con datos de carácter personal dentro del ICO.
- Mantener informados a los empleados del ICO sobre las modificaciones de la normativa de protección de datos.

- **Prevención de blanqueo de capitales**

El blanqueo de capitales, por el volumen que alcanza y su carácter global, es una actividad que puede afectar seriamente a la reputación y a la credibilidad de las instituciones financieras en sus relaciones con los reguladores y con la sociedad en general.

El ICO colabora activamente en el cumplimiento de las medidas preventivas del blanqueo de capitales. Además de cumplir con el ordenamiento jurídico vigente, se ha dedicado un apartado específico sobre la materia en el Código de Conducta para garantizar que todos los empleados observan las políticas y procedimientos corporativos en esta materia.

El Instituto dispone de una Comisión interna de control y prevención de blanqueo de capitales, con las siguientes funciones:

- Analizar internamente la información relativa a cualquier operación de la que se tenga sospecha de ser constitutiva de blanqueo, adoptando en su caso las medidas oportunas.
- Conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Recibir y analizar la información facilitada por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Informar al SEPBLAC sobre cualquier aspecto relacionado con operaciones sospechosas.

El ICO tiene elaborado e implantado un procedimiento documentado interno que regula la actuación para la prevención del blanqueo.

- **La Auditoría Interna**

El Departamento de Auditoría Interna está adscrito orgánicamente a la Dirección General Adjunta a la Presidencia, de quien recibe las instrucciones. Ningún otro nivel jerárquico tiene sobre ella autoridad en cuanto a los trabajos que lleva a cabo.

Los derechos y obligaciones de las personas encuadradas en el Departamento de Auditoría Interna se rigen por las siguientes disposiciones:

- Velar al máximo por los intereses del ICO.
- Elaborar sus informes con objetividad dentro del más estricto secreto profesional, en cumplimiento del contenido del Código de Ética publicado por el Instituto de Auditores Internos de España (IAI).
- Auditar la totalidad de actividades del ICO de forma continua.

- Comprobar que la legislación vigente, las recomendaciones de los órganos supervisores, así como las e instrucciones de órganos de dirección del Instituto, se cumplen por todas las unidades orgánicas.
- Controlar de forma continua la seguridad, la eficiencia y la idoneidad de la organización así como formular al Presidente las recomendaciones de mejora correspondientes.
- Someter a cada actividad o negocio que lleve a cabo el ICO a una auditoria interna cada 3 años.
- Llevar a cabo auditorias especiales en el caso de que sea requerido por la Presidencia.

**HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia**

A 31 de diciembre de 2011, el ICO tiene contratado un proveedor catalogado como Centro Especial de Empleo, que se encarga de gestionar el archivo ubicado en la localidad de Daganzo (Madrid).

**HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados**

En 2011, no se ha impartido formación relacionada con este indicador.

**b) Aspecto: No discriminación**

**HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas**

En 2011 no ha habido incidentes relacionados con la discriminación. El principio de no discriminación es un pilar básico del ICO en las relaciones con sus grupos de interés.

**c) Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos**

**HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos que puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos**

El ICO muestra su disposición para que las relaciones con los representantes de la plantilla sean fluidas. El comité de empresa cuenta con representantes de todos los colectivos profesionales de la plantilla. Existe una línea de comunicación abierta en ambos sentidos, de forma que se celebran frecuentes reuniones a instancia de cualquiera de las partes. En 2008 se firmó el V Convenio Colectivo del Instituto que reguló las relaciones laborales entre el ICO y su personal de plantilla hasta finales de 2010.

El comité de empresa, a través de algunos de sus miembros, está representado en las siguientes comisiones constituidas en el ICO:

- Asuntos sociales.

- Paritaria de aplicación, interpretación y vigilancia.
- Formación y promoción profesional.
- Seguridad e higiene.

#### **d) Aspecto: Explotación infantil**

##### **HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil**

La legislación española vigente es incompatible con la realización de estas actividades.

#### **e) Aspecto: Trabajos forzosos**

##### **HR7. Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso**

La práctica de estas actividades es incompatible con el estatuto de los trabajadores y la libertad de asociación y representación sindical vigente en España.

En 2011, el ICO ha aprobado el Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral.

#### **f) Aspecto: Prácticas de seguridad**

##### **HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevante para su actividad**

El ICO tiene contratado un servicio de seguridad con una empresa externa que cumple con todos los requisitos necesarios para la realización de su trabajo, incluidos los relativos al ámbito de los derechos humanos.

#### **g) Aspecto: Derechos de los indígenas**

##### **HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas**

Por su actividad, en ICO no se han registrado incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.

#### **▪ Indicadores del desempeño de sociedad**

##### **a) Aspecto: Comunidad**

##### **FS13. Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente**

El ICO solo cuenta con una oficina (sede central) en Madrid. Con el fin de facilitar el acceso de los potenciales destinatarios de sus productos y servicios, tiene

estructuradas sus principales líneas de financiación en el apoyo de las entidades financieras españolas, para conseguir que “lleguen” al mayor número de pymes, autónomos y ciudadanos, principalmente, de aquéllos que, por distintas razones tienen mayor dificultad para acceder directamente al ICO.

Además, el ICO trabaja de manera continua por mejorar y ampliar otros canales de comunicación con sus grupos de interés, tal y como se expone en el 4.17 de esta Memoria (pág. 16).

#### **FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas**

La ampliación del *portfolio* de productos de financiación del ICO para dar mayor accesibilidad al crédito a los sectores con mayores dificultades, deriva en una mayor necesidad de explicar la terminología financiera. Para facilitar la comprensión de las condiciones de las líneas ICO, se decidió a finales de 2010 acometer la elaboración de una web más amigable, accesible y comprensible para todos los segmentos de población a los que se dirigen los créditos ICO. Se pretende explicar y aclarar, en la medida de lo posible, los términos financieros, para que los productos y servicios del ICO sean más fáciles de entender por todos los segmentos destinatarios de aquéllos.

#### **SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades**

La Fundación ICO fue creada en 1993 con el fin de promocionar, desarrollar, proteger y fomentar toda clase de estudios, investigaciones y demás actuaciones relacionadas con temas económicos, científicos, tecnológicos, medioambientales, urbanísticos, sociales, profesionales, laborales, culturales, artísticos, educativos, cívicos, humanitarios y de interés general.

En 2011, el presupuesto que el ICO ha destinado a la Fundación para el desarrollo de su actividad ha sido de 2,40 millones de euros.

Entre sus actividades destacan las siguientes:

- Gestión de los fondos artísticos del ICO, que se exhiben en el Museo de Colecciones ICO. Organizar exposiciones y actividades culturales.
- Desarrollar un programa de becas de postgrado en Ciencias Sociales y disponer de un programa especial en cultura y economía china.
- Realizar convocatorias de ayuda a la cooperación internacional y a la protección del medio ambiente.
- Editar publicaciones. Impulsar y patrocinar actividades de carácter social e interés general.

Se han desarrollado las siguientes actividades en 2011:

**DETALLE DE LAS ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA FUNDACIÓN ICO DURANTE 2011**

<b>PROGRAMA / ACCIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>INTERNACIONAL Y DE FORMACIÓN</b>	<b>597.000,00</b>
Programa de Becas de la Fundación ICO	405.000,00
Cátedras	30.000,00
Cursos y seminarios	62.000,00
Proyectos y patrocinios en Asia	100.000,00
<b>PUBLICACIONES</b>	<b>105.275,29</b>
Publicaciones de producción propia	89.675,29
Publicaciones en colaboración con otras instituciones	15.600,00
<b>FINANZAS SOCIALES</b>	<b>506.906,61</b>
<b>ARTE</b>	<b>353.279,07</b>
Colecciones ICO	54.853,10
Exposiciones temporales	275.420,11
Actividades complementarias	23.005,86
<b>OTROS PATROCINIOS Y COLABORACIONES</b>	<b>77.257,66</b>

Para ampliar la información, puede consultarse la Memoria de actividades de la Fundación ICO en [www.fundacionico.es](http://www.fundacionico.es)

**b) Aspecto: Corrupción**

**SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a los riesgos relacionados con la corrupción**

La Subdirección de Auditoría Interna vela, mediante revisiones periódicas a todas las unidades de la organización, por el cumplimiento y la aplicación de los procedimientos establecidos en este ámbito.

Además, el ICO somete sus procedimientos y órganos de control interno y de comunicación al examen anual de un experto externo.

**SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización**

En 2011, no se ha impartido acción formación relacionada con este indicador.

**SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción**

En 2011, no se han registrado incidentes relacionados con corrupción.

**c) Aspecto: Política pública**

**SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de “lobbying”**



El posicionamiento del ICO en el desarrollo de las políticas públicas queda reflejado en su papel de Agencia Financiera del Estado y en la puesta en marcha de las líneas de Mediación, cuya información aparece detallada en el epígrafe 2.2 de esta Memoria (pág. 3)

El ICO no realiza actividades de lobbying.

#### **SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos**

El ICO no dona ninguna cantidad para financiar a los partidos políticos.

#### **d) Aspecto: Comportamiento de competencia desleal**

#### **SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados**

No existen causas relacionadas con estas prácticas.

#### **e) Aspecto: Cumplimiento normativo**

#### **SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento normativo.

### **▪ Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos**

#### **a) Aspecto: Salud y seguridad de los clientes**

#### **PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso mejorarlos, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes**

Por la naturaleza de su actividad, las cuestiones sobre salud y seguridad de los clientes se refieren a lo relacionado con su seguridad en las oficinas corporativas del ICO.

El ICO cuenta con un Plan de Prevención que se ajusta a los requisitos marcados por la ley. Como en años anteriores, a lo largo del año 2011, se llevaron a cabo simulacros de evacuación de edificios con los que se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y a mantener el comportamiento necesario para realizar una evacuación ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

#### **PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida**

El ICO no ha incumplido la normativa legal vigente.

## **b) Aspecto: Etiquetado de productos y servicios**

### **FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros**

El ICO tiene elaborados y aprobados unos procedimientos y procesos para el desarrollo y elaboración de nuevos productos. Según aquéllos, en el proceso de desarrollo participan todas las áreas que de forma directa o indirecta participarán en el soporte posterior.

La aprobación compete, en todo caso, al Comité de Operaciones, tras lo cual el producto se incorpora al Catálogo de Productos.

### **FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario**

La ampliación del *portfolio* de productos de financiación del ICO para dar mayor accesibilidad al crédito a los sectores con mayores dificultades, deriva en una mayor necesidad de explicar la terminología financiera. Para facilitar la comprensión de las condiciones de las líneas ICO, en 2010 se elaboró una nueva página web más amigable, accesible y comprensible para todos los segmentos de población a los que se dirigen los créditos ICO.

### **PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos**

El ICO no etiqueta productos.

El Instituto dispone de diferentes canales de comunicación para dar a conocer a la sociedad sus líneas de actuación y potenciar su imagen institucional. Han sido ampliamente desarrollados en el epígrafe 4.17 de esta Memoria (pág. 16).

### **PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios**

El ICO no ha incumplido la normativa legal vigente.

### **PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente**

No se han realizado encuestas al cliente externo.

## **c) Aspecto: Comunicaciones de marketing**

### **PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios**

El Instituto de Crédito Oficial, como Entidad Pública Empresarial, está sometido a la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional y al Real Decreto 947/2006, de 28 de agosto.

Esta normativa establece la obligatoriedad de elaborar un plan anual de publicidad, para su posterior aprobación por el Consejo de Ministros, en el que se recojan todas las acciones publicitarias previstas por cada uno de los organismos de la Administración General del Estado para el año siguiente. El ICO remite al Ministerio de Economía y Hacienda un informe con las campañas de publicidad que tiene previsto realizar a lo largo del año, así como su dotación económica.

El Instituto, en cumplimiento de la Ley de Publicidad elabora al final de cada ejercicio un resumen con las campañas de publicidad realizadas y el gasto ejecutado en ellas.

Asimismo, el ICO da cumplida respuesta a todas las preguntas parlamentarias que, a través del Ministerio de Economía y Hacienda, se le remiten, sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con las campañas de publicidad que realiza: costes, concursos públicos, empresas adjudicatarias y planes de medios.

**PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento legal.

**d) Aspecto: Privacidad del cliente**

**PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes**

En 2011 se registra una incidencia por posible filtración de datos. Según el informe elaborado, no se pudo determinar si el origen de los datos era interno o externo. No obstante, el ICO inició las acciones necesarias para que en lo sucesivo el acceso a los datos se realice mediante *logs*.

**e) Aspecto: cumplimiento normativo**

**PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización**

El ICO no ha incurrido en ningún incumplimiento legal.

## 6. Calificación de la Memoria por el GRI y verificación externa



**Bureau Veritas Certification**

Declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011 de**

**Instituto de Crédito Oficial**

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-3 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011 de**

**Instituto de Crédito Oficial,**

la calificación de **nivel A+**

Fecha de emisión 22 de Junio de 2011



Carlos Martín-Peñasco  
Verificador Jefe RSC  
Bureau Veritas Certification



Sandra Valero  
Verificador Jefe RSC  
Bureau Veritas Certification

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado puesto a disposición de las partes interesadas.



## 7. Indicadores de desempeño de AXIS

En este apartado se incluye información relativa al desempeño económico, ambiental y social de AXIS, empresa participada al 100% por el ICO.

### ▪ Información sobre el enfoque de gestión

Axis es la compañía participada al 100% por el Instituto de Crédito Oficial, que pone a disposición de las empresas instrumentos de capital y cuasi-capital para financiar su crecimiento.

Inscrita en la CNMV con el número uno, Axis es el operador de capital riesgo más antiguo del sector que, desde su constitución en 1986, ha invertido más de €250M en más de 130 empresas. Su objetivo prioritario es mantener el equilibrio financiero de los dos fondos que gestiona actualmente, FOND-ICOpyme y FOND-ICOinfraestructuras, porque solo así se logran el resto de los fines. Dichos fines son el apoyo a las empresas en sus planes de expansión para contribuir al desarrollo del tejido empresarial y tecnológico y a la creación de empleo. Por esta razón únicamente es posible financiar inversión real y no compras de acciones ni reestructuraciones de pasivo.

Los fondos de capital riesgo gestionados por Axis ofrecen a las empresas dos posibles fórmulas de financiación, que son: de una parte, el capital riesgo propiamente dicho, entendido como la participación minoritaria y por tiempo limitado en el capital de las mismas; y por otro, el préstamo participativo, que lleva aparejados dos tramos de interés, uno fijo y otro variable.

FOND-ICOpyme es un fondo generalista cuyo objetivo inicial estaba enfocado hacia empresas españolas, tanto aquellas que, habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión y/o crecimiento, como empresas que superadas las fases iniciales se encuentran en primeros estadios, necesiten recursos para avanzar en su desarrollo. En los últimos tiempos FOND-ICOpyme ha abierto sus objetivos hacia el impulso del emprendimiento y la internacionalización de la empresa española, ya sea mediante inversión directa o bien de forma indirecta a través de otros vehículos.

FOND-ICOinfraestructuras es un fondo que invierte prioritariamente en proyectos de transporte de bajo impacto de emisiones así como energía y medioambiente. El objetivo del fondo es contribuir al desarrollo, construcción y co-gestión de proyectos de infraestructuras centrandose su actividad en esquemas de Colaboración Público Privada. Sus inversiones se orientan a proyectos de nueva ejecución o que se consideren una obra o modificación sustancial y van destinadas a reforzar la capitalización de los proyectos acompañando con participaciones minoritarias a empresas gestoras de infraestructuras.

El año 2011 ha sido un ejercicio de gran actividad para Axis que ha logrado formalizar un total de 15 operaciones. FOND-ICOinfraestructuras aprobó 4 operaciones en el ámbito del transporte y de las energías renovables (pendientes de formalizar) y por su parte FOND-ICOpyme, con 15 operaciones formalizadas que representan el 15,4% del sector de capital riesgo en el año 2011 (y 11,6% en M€ invertidos), se reafirma como uno de los fondos de mayor actividad.

- **Dimensión ambiental**

- a) **Aspecto: Materiales**

- N1. **Materiales utilizados, por peso o volumen**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2011	2010	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	44.875	58.771	-23,64%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.264	5.148	-36,60%
CO <sub>2</sub> emitido (1)	Ton	17,98	25,31	-100,00%
CO <sub>2</sub> emitido/empleado	Kg	1,3	2,3	-100,00%
Total papel consumido (2)	Kg	974	823	18,35%
Papel consumido/empleado	Kg	71	72	-1,39%
Total toner y cartuchos retirados (2)	Nº	16	14	14,29%
Total toner y cartuchos tirados/empleado	Nº	1	1	0,00%

(1) El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la NationalEnergyFoundation.

(2) Dato estimativo

- b) **Aspecto: Energía**

- EN3. **Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2011	2010	Variación anual
Electricidad consumida	Kwh	44.875	58.771	-23,64%
Electricidad consumida/empleado	Kwh	3.264	5.148	-36,60%

- c) **Aspecto: Agua**

- EN8. **Captación total de agua por fuentes**

INDICADORES ECOEFICIENCIA	UNIDAD	2011	2010	Variación anual
Total agua consumida	m3	59	73	-18,88%
Total agua consumida/empleado	m3	4	6	-28,22%

- e) **Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos**

- EN17. **Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero**

Consumo indirecto de energía. Desplazamientos realizados por personal de AXIS	2011		2010		Diferencia 2010/2011	
	Km	Emisiones CO <sub>2</sub> Kg	Km	Emisiones CO <sub>2</sub> Kg	Km.	Emisiones CO <sub>2</sub> Kg
Coche	2.300	772	400	134	1.900	638
Tren	12.600	756	46.500	2.790	-33.900	-2.034
Avión	74.000	13.320	46.300	8.334	27.700	4.986

El cálculo se ha realizado siguiendo los criterios de la NationalEnergyFoundation.

- **Dimensión social**

- a) **Aspecto: Empleo**

**LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región**

Datos empleados a 31/12/2010	2011	2010	Variación anual
Contratación fija	14	11	25,00%
Contratación temporal	0	0	-
<b>Total empleados</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>25,00%</b>

La plantilla de AXIS está ubicada en su totalidad en Madrid

**LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región**

Distribución por sexos	2011	2010	Variación anual
Hombres	5	5	0,00%
Mujeres	9	6	45,83%

Distribución por edades	2011	2010	Variación anual
Hasta 25 años	0	0	-
De 26 a 30 años	3	2	50,00%
De 31 a 35 años	0	0	-
De 36 a 40 años	5	2	137,50%
De 41 a 45 años	2	2	0,00%
De 46 a 50 años	1	1	0,00%
De 51 a 55 años	2	2	0,00%
De 56 a 60 años	1	2	-50,00%
Más de 60 años	0	0	-

**b) Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores**

**LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

El convenio colectivo de AXIS es de aplicación a toda la plantilla.

**c) Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo**

**LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo**

En el ejercicio 2011 no se produjo ningún accidente laboral.

**d) Aspecto: Formación y educación**

**LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado**

Media de horas de formación por empleado y persona formada	Acumulado 2011		Acumulado 2010		Variación anual	
		Media		Media		Media
Nº de horas totales de formación	729	--	625	--	16,56%	--
Nº de empleados	14	53	11	55	25,00%	-3,67%
Nº de personas formadas	9	81	8	74	12,50%	9,38%



Gasto medio de formación por empleado y persona formada	Acumulado 2011		Acumulado 2010		Variación anual	
		Media		Media		Media
Gasto de formación	11.612		10.380		11,87%	--
Nº de empleados	14	845	11	909	25,00%	-7,09%
Nº de personas formadas	9	1.290	8	1.233	12,50%	4,65%

Número de horas e inversión en formación distribuidos por grupos profesionales	Acumulado 2011				Acumulado 2010				Variación anual	
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	Gasto (€)
Directivos	235	32%	3.746	32%	238	26%	4.012	38%	-1%	-7%
Mandos intermedios	141	19%	2.248	19%	64	26%	952	10%	120%	136%
Técnicos	212	29%	3.371	29%	182	22%	3.009	29%	16%	12%
Administrativos	141	19%	2.248	19%	141	26%	2.407	23%	0%	-7%
Becarios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	100%
<b>Total horas</b>	<b>729</b>	<b>100%</b>	<b>11.612</b>	<b>100%</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>	<b>10.380</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>12%</b>

Distribución de la formación por edades	Acumulado 2011		Acumulado 2010		Variación anual
	Empleados formados	%	Empleados formados	%	Empleados formados
Hasta 25 años	0	0%	0	0%	-
De 26 a 30 años	3	33%	3	30%	0,00%
De 31 a 35 años	0	0%	0	0%	-
De 36 a 40 años	3	33%	2	23%	50,00%
De 41 a 45 años	1	11%	1	12%	0,00%
De 46 a 50 años	0	0%	0	0%	-
De 51 a 55 años	1	11%	2	24%	-50,00%
De 56 a 60 años	1	11%	1	12%	-
Más de 60 años	0	0%	0	0%	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>12,50%</b>

**LA11. Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras**

Número de horas e inversión en formación distribuidas por áreas formativas										
	Acumulado 2011				Acumulado 2010				Variación anual	
	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	%	Gasto (€)	%	Nº horas	Gasto (€)
Idiomas	729	100%	11.612	100%	599	96%	10.230	100%	22%	14%
Formación al puesto de trabajo	0	0%	0	0%	26	4%	150	0%	-100%	-100%
Nuevas tecnologías	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
Formación para el desarrollo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
Formación en habilidades	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
<b>Total horas</b>	<b>729</b>	<b>100%</b>	<b>11.612</b>	<b>100%</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>	<b>10.380</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>12%</b>



## 8. Indicadores GRI

Refª	Descripción	Pág
<b>PERFIL</b>		
<b>1. Estrategia y análisis</b>		1
1.1	Declaración del máximo responsable.	1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2
<b>2. Perfil de la organización</b>		3
2.1	Nombre y CIF de la organización.	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	3
2.3	Estructura operativa de la organización.	6
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	7
2.5	Número de países en los que opera la organización.	7
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7
2.7	Mercados servidos.	7
2.8	Dimensiones de la organización	7
2.9	Cambios significativos durante 2009 en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	8
2.10	Premios y distinciones recibidos durante 2009	8
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>		9
<b>Perfil de la Memoria</b>		9
3.1	Periodo cubierto por la organización contenida en la Memoria.	9
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	9
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	9
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria y su contenido.	9
<b>Alcance y cobertura de la Memoria</b>		9
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	9
3.6	Cobertura de la Memoria.	9
3.7	Posibles limitaciones del alcance de la Memoria.	9
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	10
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	10
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	10
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura de métodos de valoración aplicados a la Memoria.	10
<b>Índice del contenido del GRI</b>		10
3.12	Tabla que indica los contenidos básicos en la Memoria.	10
<b>Verificación</b>		10
3.13	Política actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria.	10
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.</b>		11
<b>Gobierno</b>		11
4.1	Estructura de gobierno de la organización	11
4.2	Función del Presidente	12
4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	12
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo nivel.	12
4.5	Vínculo entre retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	12
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	12
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a	13

	los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	13
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	13
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo nivel, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	14
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		14
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	14
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	15
<b>Participación de los grupos de interés</b>		15
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	15
4.15	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	15
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	15
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	16
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION</b>		21
<b>5.1 Enfoque de gestión e indicadores de desempeño</b>		21
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		21
<b>Aspecto: Cartera de Productos</b>		21
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	21
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	21
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	21
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	21
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	21
<b>Indicadores de desempeño</b>		22
<b>Aspecto: Cartera de Productos</b>		22
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	22
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	22
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	22
<b>Aspecto: Auditoría</b>		22
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación	22

	de riesgos	
<b>Aspecto: Activismo accionarial</b>		22
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	22
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	22
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	22
<b>5.2 Dimensión económica</b>		23
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		23
<b>Indicadores de desempeño económico</b>		23
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>		23
EC1	Valor económico generado y distribuido	23
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	23
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	25
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de los gobiernos	25
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>		25
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	25
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas	25
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	25
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>		26
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	26
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	26
<b>5.3 Dimensión ambiental</b>		27
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		27
<b>Objetivos y desempeño</b>		29
<b>Política</b>		29
<b>Indicadores del desempeño ambiental</b>		29
<b>Aspecto: Materiales</b>		29
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	29
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	30
<b>Aspecto: Energía</b>		30
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	30
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	30
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	30
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basado en energías renovables	30
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	31
<b>Aspecto: Agua</b>		31
EN8	Captación total de agua por fuentes	31
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del agua.	31
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	31
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>		31
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos	31

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos	31
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	31
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	31
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	32
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>		32
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	32
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	32
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	32
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	32
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	32
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	32
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	32
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	32
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	33
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	33
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>		33
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	33
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	33
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>		33
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	33
<b>Aspecto: transporte</b>		33
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	33
<b>Aspecto: general</b>		33
EN30.	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	33
<b>5.4 Dimensión social</b>		34
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		34
<b>Objetivos y desempeño</b>		35
<b>Política</b>		35
<b>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo</b>		35
<b>Aspecto: Empleo</b>		35
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	35
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	35
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	36
<b>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</b>		36
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	36
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos	36
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo</b>		37
LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en los comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	37
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	37

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	37
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	37
<b>Aspecto: Formación y educación</b>		37
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	38
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras	39
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	39
<b>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</b>		40
LA13.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	40
LA14.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por categoría profesional	40
<b>Indicadores del desempeño de derechos humanos</b>		40
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		41
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	41
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	44
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados	44
<b>Aspecto: No discriminación</b>		44
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	44
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		44
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos que puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	44
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>		45
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	45
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>		45
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso	45
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>		45
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades	45
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>		45
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los indígenas y medidas adoptadas	45
<b>Indicadores del desempeño de sociedad</b>		45
<b>Aspecto: comunidad</b>		45
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	45
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	46
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	46
<b>Aspecto: Corrupción</b>		47

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a los riesgos relacionados con la corrupción	47
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	47
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	47
<b>Aspecto: Política pública</b>		47
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	47
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos	48
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>		48
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	48
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		48
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones	48
<b>Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>		48
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>		48
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso mejorarlos, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	48
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	48
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>		49
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	49
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	49
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	49
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios	49
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente*	49
<b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b>		49
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	49
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	50
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>		50
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	50
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		50
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	50