



ICEX España
Exportación
e Inversiones

Memoria de sostenibilidad **2019**

Sumario

Carta de la presidenta	3
Carta de la consejera delegada	4
2019 en Cifras	5

CAPÍTULO 1 **ICEX Actuación responsable**

1.1 Conociendo la organización	7
1.2 Gobierno de la organización	11
1.3 Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	12
1.4 Desempeño económico	14
1.5 Nuestros grupos de interés	16
1.6 Análisis de materialidad	17
1.7 Nuestras Alianzas	18

CAPÍTULO 2 **Impacto en el Desarrollo Sostenible**

2.1 ICEX apuesta por la sostenibilidad	25
2.2 La sostenibilidad como vector de competitividad	26
2.3 Nuestra contribución global a la sostenibilidad	28
2.4 Nuestro compromiso para reforzar la presencia femenina en la internacionalización	31
2.5 Compromiso con los Derechos Humanos	32

CAPÍTULO 3 **Nuestra contribución social**

3.1 Empleados	34
3.2 Proveedores	39
3.3 Clientes y Sociedad	42

CAPÍTULO 4 **Compromiso con el medio ambiente: gestión de recursos e impactos**

4.1 Compromiso de ICEX con el cambio climático	46
4.2 Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	50
4.3 Gestión de residuos y economía circular	52
4.4 Consumo eficiente de agua	53
4.5 Reducción de nuestro impacto ambiental a través de otras acciones	53

CAPÍTULO 5 **Índice de contenidos de GRI**

	54
--	----

CAPÍTULO 6 **Índice de contenidos Ley 11/2018 Información no financiera y diversidad**

	64
--	----

CAPÍTULO 7 **Tabla de Contenidos de Pacto Mundial**

	88
--	----

Anexos

	90
--	----

Carta de la presidenta



Como presidenta de ICEX España Exportación e Inversiones, es para mí un placer presentar **la Memoria de Sostenibilidad de la entidad correspondiente al ejercicio 2019**. Y lo hago en un marco económico y social que difícilmente podíamos prever tan solo hace unos meses. Responder eficientemente a las exigencias de los mercados internacionales con nuevos instrumentos que refuercen la competitividad de las empresas es siempre importante, pero aún más en un contexto como el actual, marcado por la incertidumbre derivada de la crisis sanitaria, económica y social que estamos viviendo.

La sociedad actual exige, cada vez con más fuerza, la introducción del impacto social y medioambiental en la toma de decisiones de financiación, producción, y consumo. La incorporación de la sostenibilidad como eje vertebrador del Plan Estratégico 2019-2020 de ICEX España Exportaciones e Inversiones responde a esa inquietud compartida, pero muy especialmente a la necesidad de evolucionar continuamente, convirtiendo retos en oportunidades de negocio y de inversión para nuestra economía, nuestras empresas y nuestros profesionales.

En este marco, **ICEX España Exportación e Inversiones ha alineado su estrategia con la de la Agenda 2030** para afianzar el papel del sector privado en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, marcando líneas de trabajo complementarias y que se refuerzan entre sí. En primer lugar, **aumentando la presencia internacional de nuestras empresas en sectores vinculados con la sostenibilidad**, desde la generación de energía limpia a nuevas formas de movilidad, pasando por infraestructuras más eficientes y sostenibles, o el consumo responsable en sectores como la alimentación, la cosmética o la moda.

En segundo lugar, **la apertura de nuevos canales para la diversificación de mercados, como los negocios inclusivos dirigidos a la base de la pirámide o el canal multilateral para el desarrollo.**

Asimismo, en tercer lugar, **favorecer la generación de ecosistemas que apoyen las alianzas y la innovación social y medio ambiental para la internacionalización.**

En cuarto lugar, **reforzando la imagen de nuestra economía y nuestros sectores productivos con el cuidado medioambiental y la inclusión social**, atributos tanto para la creación de marca en los mercados internacionales como para la atracción de inversión extranjera directa. Y, por último, aunque no por ello menos importante, **creando nuevas generaciones de expertos en una internacionalización más sostenible e inclusiva.**

El año 2019 ha sido testigo de la celebración en Madrid de la Cumbre del Clima (COP25), entre el 2 y el 13 de diciembre. ICEX España Exportaciones e Inversiones supo estar a la altura de las circunstancias, aportando medios técnicos y humanos, contribuyendo a los grandes debates y buscando siempre respuestas que conviertan a la internacionalización en parte de la solución y no del problema.

Junto a estas iniciativas, ICEX incorpora en el Plan Estratégico un objetivo vinculado a la gestión interna, dirigido a un ICEX más integrado, cohesionado, digital y sostenible. En este ámbito **quisiera destacar la puesta en marcha de un sistema de teletrabajo; el diseño de un nuevo portal de transparencia**, más accesible y completo, que en 2019 obtuvo el segundo puesto en el ranking de Organismos Públicos de la Administración General del Estado de Dyntra (Dy-

namic Transparency Index); o la **introducción de un nuevo sistema de gestión medioambiental de la entidad.**

Por último, de la mano de Secretaria de Estado de Comercio, ICEX está desarrollando nuevos mecanismos e instrumentos para **reforzar la presencia femenina en la internacionalización**. La adhesión al Manifiesto del Parlamento Europeo “Dónde están ellas”, la inclusión de incentivos para la incorporación de mujeres a las áreas de internacionalización en el nuevo Programa Icx Next, o la participación en el Grupo de Trabajo del “Papel de la Mujer en la Internacionalización de la Economía Española” son algunas de las iniciativas que se están tomando en este sentido.

La Agenda 2030 marca el camino para un nuevo modelo de crecimiento y abre la puerta a numerosas oportunidades de negocio vinculadas con los objetivos de desarrollo sostenible. Las empresas españolas están sabiendo responder a ese reto, como lo demuestra nuestro liderazgo internacional en sectores clave como las energías renovables, el ciclo del agua o la agricultura ecológica. Y, desde la Secretaria de Estado de Comercio, en particular a través de ICEX, **seguiremos trabajando más intensamente si cabe para que la sostenibilidad se convierta en un elemento de diferenciación de nuestra economía y nuestras empresas en la “nueva normalidad”, con la innovación como palanca de competitividad.**

Xiana Méndez

Secretaria de Estado de Comercio y presidenta de ICEX

Carta de la consejera delegada



Es para mí una especial satisfacción presentar la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2019. Una presentación que se realiza en los primeros pasos de la “nueva normalidad” creada por el COVID- 19, una crisis con particularidades sin antecedentes recientes. La crisis económica y social derivada de la pandemia nos trae nuevos desafíos como individuos, como sociedad, como instituciones de interés público, como países inmersos en un orden económico global, de cuyas reglas de funcionamiento somos todos responsables. En dicho marco, nuestro compromiso con un crecimiento más sostenible e inclusivo no debe debilitarse sino todo lo contrario: debe hacerse aún más fuerte.

2019 ha sido el primer año de ejecución del Plan Estratégico, donde la sostenibilidad aparece como un principio transversal y vertebrador que aborda todos los programas, sectores y estratos de demanda. En este sentido, se ha creado un Grupo de trabajo de sostenibilidad, integrado por representantes de distintas áreas, con el objetivo de crear una cultura en torno a la sostenibilidad, sinergias entre los distintos instrumentos e impulsar una estrategia a medio plazo. Ello además reforzando nuestro marco de alianzas, como con FORÉTICA (organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial) o la Red española del Pacto Mundial.

Dentro de esa estrategia que se va configurando pueden aparecer distintos focos: por ejemplo, el desarrollado en el marco de los organismos multilaterales, dotado de un abanico de instrumentos, desde la formación a través de ICEX CECO a la difusión de las oportunidades de negocio que estos organismos ofrecen, y -muy especialmente- la celebración de partenariados multilaterales para el desarrollo en países de destino de inversión, como fue en 2019 el caso de Quito (Ecuador).

Otro foco importante es el cambio climático y el medio ambiente, que abarca desde las energías renovables a la moda sostenible; o la toma en consideración de los grupos de interés en los modelos de producción y gestión de la empresa como marco de la inclusión social, que es la base de nuestro programa Impact+., que en 2019 dio el salto de América Latina a Magreb y se reforzó con un acuerdo de colaboración con la Fundación Microfinanzas del BBVA para el desarrollo de negocios sostenibles e inclusivos.

A lo largo de estas páginas verán muchas nuevas iniciativas: de alianzas, de mejora en la gestión interna o de actividades de internacionalización que utilizan la sostenibilidad como vector de competitividad. Un compromiso con la Agenda 2030 que hoy, como decía al principio, renovamos más que nunca. Para que, junto con todas aquellas empresas que confían en nosotros -ahora más que nunca en este marco incierto y complejo- consigamos que la internacionalización que traiga la nueva normalidad sea más sostenible e inclusiva que la que la crisis ha dejado atrás.

María Peña Mateos

Consejera delegada de ICEX



[Ver vídeo](#)

Mensaje del Grupo de Sostenibilidad

2019 en cifras

25,4

millones de Cifra de Negocios

156

millones en Activos

ICEX en el mundo

- 31** Direcciones Provinciales y Territoriales
- 98** Oficinas Económicas y Comerciales en 5 continentes
- 31** Centros de Negocio en el extranjero
- 190** Países con presencia comercial
- + de 30** Marcas registradas

Nuestro Equipo

- 596** Empleados
- 84%** en España
- 68,6%** Mujeres
- 97%** con contratación de carácter indefinido
- 35** nuevas incorporaciones
- 50** Años Edad Media
- 249** recibieron formación

Proveedores

- 840** proveedores locales
- 46,75%** de las compras a proveedores nacionales

Clientes y sociedad

- + de 410.00 Clientes** en el mundo
- 151.000 empresas españolas

Captando talento y formando personas para una internacionalización sostenible

- + de 100 programas de formación** en sostenibilidad
- + 4.900 alumnos
- 552 jóvenes en el Programa de Becas de Internacionalización Empresarial

Medio Ambiente

- Sede corporativa con certificación LEED Gold
- 8,21%** de reducción del consumo de energía

Promovemos la internacionalización sostenible

- La sostenibilidad hace parte de nuestra estrategia
- Estamos alineando nuestras acciones con la Agenda 2030
- 60 actividades de promoción vinculadas a los ODS (un poco más de una actividad semanal durante el año)
- Impact+ se expande
- Reforzamos la presencia de las mujeres en la internacionalización
- Nuestro portal de transparencia fue premiado a nivel nacional

CAPÍTULO

1

ICEX Actuación responsable

1

ICEX Actuación responsable

Nuestro objetivo es crear y promover una imagen de excelencia asociada a nuestra economía, nuestros sectores productivos y empresas, una imagen vinculada con la innovación, creatividad, sostenibilidad, tecnología y calidad.

1.1. Conociendo la organización

¿Qué es ICEX?: Nuestro Perfil

ICEX España Exportación e Inversiones, en adelante ICEX, es una entidad pública empresarial que tiene como misión apoyar a la proyección exterior de las empresas, la formación de profesionales y la atracción de inversiones extranjeras para **reforzar la internacionalización de la economía española y acelerar un crecimiento económico más inclusivo y sostenible**, con empleo de calidad.

Nuestro trabajo se realiza siempre en el marco de colaboración con empresas e instituciones y de alianzas público – privadas, **ofreciendo servicios a las empresas a lo largo de todo el proceso de internacionalización.**

La relación completa de los productos y servicios se puede encontrar en la web de ICEX y en la Memoria de Actividades 2019.

ICEX presta sus servicios a nivel nacional a través de una red de **31 Direcciones Provinciales y Territoriales** de comercio en España. Internacionalmente, ICEX desarrolla su actividad en más de 190 mercados en donde ofrece sus servicios a través de **98 Oficinas Económicas y Comerciales** repartidas en los cinco continentes, y **31 Centros de Negocio en el extranjero**, que ofrecen a las empresas españolas infraestructura temporal a modo de incubadoras de la internacionalización.

Red de Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio:

- Andalucía: Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Málaga, Sevilla
- Aragón: Zaragoza
- Asturias: Oviedo
- Baleares: Palma De Mallorca
- Canarias: Las Palmas De Gran Canaria, Santa Cruz De Tenerife
- Cantabria: Santander
- Castilla-La Mancha: Toledo
- Castilla y León: Burgos, Valladolid
- Cataluña: Barcelona, Girona, Tarragona
- Ceuta: Ceuta
- Comunidad Valenciana: Alicante, Castellón, Valencia
- Extremadura: Badajoz
- Galicia: A Coruña, Vigo
- La Rioja: Logroño
- Madrid: Madrid
- Murcia: Murcia
- Navarra: Pamplona
- País Vasco: Bilbao, San Sebastián



Centros de Negocios ICEX 2019



ICEX presta sus servicios a todos los sectores productivos de la economía.

Entre los servicios prestados, **ofrece servicios de asesoramiento y capacitación empresarial, de apoyo a la exportación y de atracción de inversiones extranjeras**, entre otros. El detalle de los programas y servicios ofrecidos se presenta a continuación:



1. Servicios de información, asesoramiento y capacitación empresarial

1.1 Servicios de información
Ventana Global
Sistema de Portales (o Plataformas de información on-line)
Documentación: Estudios e informes
Revista El Exportador
Estadísticas de comercio exterior
Oportunidades de negocio
Simulador de costes de establecimiento
Stands en ferias en España
1.2 Sensibilización y capacitación empresarial
ICEX Dinamiza
Jornadas y seminarios
Aula Virtual
ICEX CONECTA
1.3 Asesoramiento
Servicios personalizados
Asesoramiento financiero
Asesoramiento en comercio electrónico

2. Servicios de apoyo a la exportación

2.1 Programa ICEX Next
2.2 Actividades e instrumentos de promoción:
Ferías:
Espacio España
Pabellones oficiales
Participaciones agrupadas
Stands informativos sectoriales
Misiones: directas, de estudio o inversas
Actividades de financiación multilateral (Partenariados, Jornadas NNUU, Jornadas Enclave, entre otras)
Estrategia de promoción sectorial:
Alimentos y gastronomía
Moda, hábitat e industrias culturales
Tecnología industrial y servicios profesionales
Infraestructuras, sanidad y TIC
2.3 Otros instrumentos de promoción comercial:
Plan de promoción de la Imagen de las Empresas Españolas en EEUU
2.4 Proyectos especiales:
Programa CRE100DO.ES
Negocios sostenibles e inclusivos
Desafía

3. Servicios de apoyo a la implantación

3.1 Actividades de promoción de inversiones:
Foros de Inversiones y Cooperación Empresarial
Encuentros Empresariales
Misiones de inversores
3.2 Plataformas de apoyo en el exterior:
Centros de negocios

4. Servicios de formación

4.1 Formación y capacitación
4.2. Programas de becas de internacionalización empresarial
4.3. Programa de estudiantes en prácticas

5. Servicios de atracción de inversiones extranjeras

5.1 Proyectos de atracción de inversiones extranjeras
5.2 Financiación y relaciones con inversores
5.3 Actividades de promoción, captación y financiación
5.4 Clima de negocios e indicadores de competitividad

6. Cooperación institucional para la internacionalización

6.1 Cooperación Institucional Nacional
6.2 Cooperación Institucional Internacional

Plan Estratégico 2019-2020

El Plan Estratégico se enmarca en la Estrategia de Internacionalización de la Economía Española 2017-2027 y, en concreto, en el segundo Plan de Acción bienal 2019-2020 de dicha Estrategia.

El Plan Estratégico 2019-2020 de ICEX fue aprobado por el Consejo de Orientación Estratégica en julio de 2019, y parte del análisis del contexto económico y de los principales desafíos del sector exterior español.

El nuevo Plan definido para ICEX considera el **posicionamiento privilegiado de España como plataforma de inversión directa extranjera**, y tiene en cuenta un contexto internacional caracterizado por una desaceleración de la tasa de crecimiento de las exportaciones en un marco de auge de las tensiones proteccionistas.

ICEX enfrenta nuevos retos originados por la desintermediación y el creciente número de actores prestando servicios de internacionalización; los cambios impuestos por la revolución digital, que exigen nuevos servicios y mecanismos de señalización; el crecimiento exponencial de la información y la necesidad de optimizar su uso, o las nuevas exigencias de trazabilidad e inclusión impulsadas por la revolución medioambiental y social.

Así, el Plan Estratégico 2019-2020 establece lo siguiente:

Visión

ICEX continuará siendo una **referencia clave del sistema de apoyo a la internacionalización**, reforzando su posición aportando la fiabilidad y confianza que las empresas requieren.

Misión

Apoyar las empresas, la formación de profesionales y la atracción de inversiones extranjeras para incrementar la internacionalización de la economía española y **acelerar un crecimiento económico más inclusivo y sostenible, con empleo de calidad**.

Mandato

Optimizar el uso de los recursos públicos y privados **para maximizar la eficiencia en el servicio prestado a las empresas en términos de impacto**.

Valores

- Adicionalidad y complementariedad:** Porque ICEX es un partenariado público-privado donde se trabaja en contacto directo con las empresas respondiendo a sus necesidades, compensando “fallos de mercado” pero sin sustituir a la iniciativa privada.

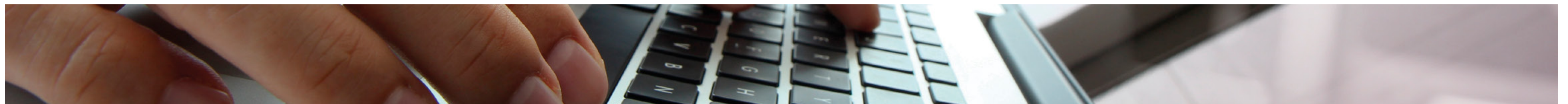
- Inclusividad:** Porque se apoya principalmente a las Pymes, fomentando el empleo de calidad con mayor productividad y valor añadido, para elevar el nivel de renta en todas las CCAA de España.
- Aceleración:** Porque se presta especial atención a aquellos sectores y mercados con mayor potencial de crecimiento y se refuerzan los elementos competitivos de la empresa para optimizar su aprovechamiento de estos.
- Sostenibilidad:** Porque se facilita la competitividad estructural de las empresas, promoviendo estrategias ambientales, sociales y de gobierno corporativo que contribuyen al cumplimiento de la Agenda 2030.

Para el desarrollo del Plan, ICEX toma en cuenta tres principios de carácter transversal que serán de permanente aplicación:

- Afianzar la cultura orientada al cliente con servicios integrales, personalizados y de alto valor añadido.
- Integrar la sostenibilidad y la digitalización de forma transversal a la entidad, tanto internamente como en las políticas y programas.
- Reforzar el ecosistema de internacionalización, a través de alianzas estratégicas.

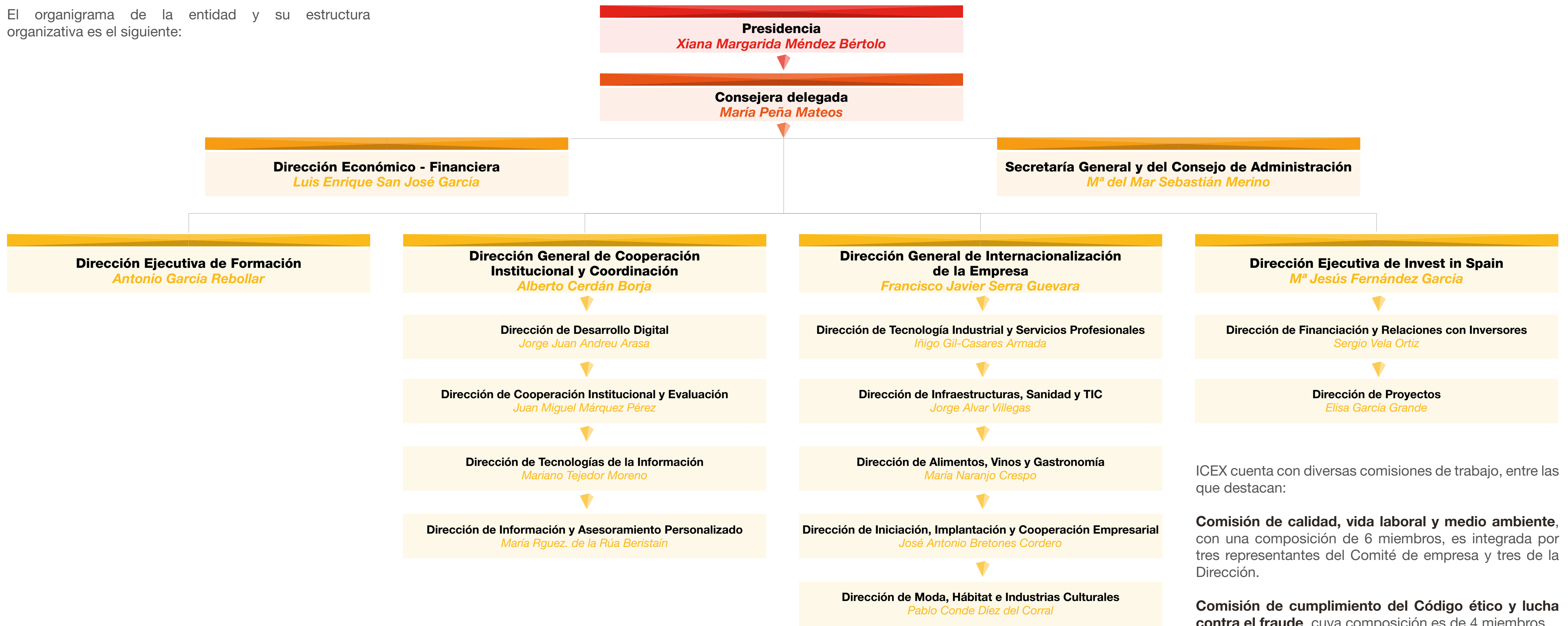
El Plan Estratégico se estructura en seis objetivos principales, cinco de los cuales van dirigidos a las empresas y el sexto a la mejora de la gestión interna de la organización. Los objetivos principales se subdividen a su vez en 27 objetivos intermedios. Los objetivos principales son:

- Incrementar el número de empresas exportadoras regulares y el valor de sus ingresos internacionales.
- Diversificar mercados, aprovechando las oportunidades de los mercados electrónicos.
- Reforzar el valor añadido de las exportaciones.
- Atraer inversión extranjera directa, con empleo de calidad.
- Formar personas y captar talento para una internacionalización sostenible.
- Mejorar la gestión interna dirigida hacia la construcción de un ICEX integrado, cohesionado, digital y sostenible.



Organigrama

El organigrama de la entidad y su estructura organizativa es el siguiente:



ICEX cuenta con diversas comisiones de trabajo, entre las que destacan:

Comisión de calidad, vida laboral y medio ambiente, con una composición de 6 miembros, es integrada por tres representantes del Comité de empresa y tres de la Dirección.

Comisión de cumplimiento del Código ético y lucha contra el fraude, cuya composición es de 4 miembros.

1.2.

Gobierno de la organización

ICEX es una entidad pública empresarial que depende directamente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Comercio que actúa como órgano tutelante, ejerciendo asimismo la Secretaría de Estado la presidencia de la entidad. Entre las funciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo relativas al ICEX se encuentran las siguientes:

- Ejercer el control de eficacia de ICEX.
- Proponer al Consejo de Ministros el nombramiento de su Consejero Delegado.
- Nombrar a los Directores Generales de ICEX.
- Nombrar a los vocales del Consejo de Administración de ICEX.
- Ostentar la presidencia de su Consejo de Orientación Estratégica y nombrará a sus miembros.

La información completa sobre este apartado se encuentra recogida en el Informe de gobierno corporativo, que se ha aprobado en la misma sesión del Consejo de Administración que este documento y se encuentra publicado en la web de la entidad.

Órganos de Gobierno

El máximo órgano de gobierno de ICEX, sobre el cual recaen las facultades de administración de la entidad es la Presidencia, que ostenta en la actualidad la Secretaria de Estado de Comercio, Xiana Margarida Méndez Bértolo. En el Informe de Buen Gobierno se especifican las funciones de la Presidencia, recogidas en el Estatuto de ICEX.

Consejera delegada

La consejera delegada de ICEX, María Peña Mateos, fue nombrada por Real Decreto 848/2018, de 6 de julio, acordado en Consejo de Ministros a propuesta de la Ministra de Industria, Comercio y Turismo. La consejera delegada se encarga de la ejecución de los acuerdos adoptados por los demás órganos de gobierno, además de desempeñar otras funciones como la gestión ordinaria, actuar en representación de la entidad o ejercer la jefatura superior de los servicios y de ICEX.

Consejo de Administración de ICEX

La composición del Consejo de Administración, sus funciones, el régimen de reuniones y sus acuerdos están definidos en su Estatuto, aprobado por Real Decreto 1636/2011, de 14 de noviembre, y modificado por Real Decreto 608/2013, de 2 de agosto. **El Consejo está compuesto por la presidenta, la consejera delegada y un total de 13 vocales.** El Consejo de Administración se reúne al menos una vez al trimestre y siempre y cuando lo indique la presidenta, quedando debidamente constituido cuando están presentes la mitad más uno de sus miembros. Durante el 2019 el Consejo de Administración se ha reunido en once (11) sesiones.

ICEX es evaluada por los resultados de la entidad a través de sus cuentas anuales y estados no financieros, así como por los organismos de la administración al efecto como la IGAE, TC e Inspección de servicios.

Acuerdos: Los acuerdos se toman por mayoría y en caso de empate la presidenta del Consejo de Administración tiene voto de calidad.

Funciones y otros: Entre las funciones del Consejo se encuentra la aprobación del Plan Estratégico, de las Cuentas Anuales, de los presupuestos y de la plantilla y régimen retributivo.

Diversidad de género en el Consejo de Administración

ICEX, consciente de la importancia que tiene la diversidad en la gestión de las organizaciones y de que el desarrollo de la estrategia interna y la resolución de problemas sean abordados desde puntos de vista diferentes, se compromete, en la medida de lo posible, a promover la diversidad de género en la organización y en todos sus cargos. De un total de 15 miembros en el Consejo, las mujeres representan un 53% del total.

Información al Consejo en relación con cuestiones económicas, medioambientales y sociales

El Consejo de Administración se reúne con una periodicidad de 11 sesiones anuales en las que se le informa de la situación económica de la entidad, aprobando las cuentas anuales de cada ejercicio, la Memoria de Sostenibilidad y el Informe de Gobierno Corporativo.

Órgano Consultivo

Los órganos de gobierno de la entidad se apoyan en el Consejo de Orientación Estratégica COE. La función de este órgano es gestionar el funcionamiento de la entidad, además de establecer y dar seguimiento a las líneas y planes de actuación. Está presidido por la ministra de In-

ustria, Comercio y Turismo, e integrado por la secretaria de Estado de Comercio, la consejera delegada de ICEX y veintitrés vocales. A través del COE están presentes en los órganos de gobierno de ICEX tanto el sector público empresarial como el sector privado implicado en la internacionalización y la atracción de inversiones a España, constituyendo una herramienta donde convergen las políticas públicas y las estrategias empresariales de internacionalización. La coordinación de las políticas de internacionalización con las Comunidades Autónomas se realiza a través del Consejo Interterritorial de Internacionalización, en el que ICEX asimismo participa.

Órgano de Gestión

La gestión presupuestaria de ICEX recae sobre el Comité Presupuestario, el cual, durante el 2019, ha celebrado 22 sesiones (todas ellas presenciales, excepto la sesión 00, en la que se ratifican los gastos correspondientes a propuestas de retención y plurianuales aprobados durante el ejercicio).

Al ser ICEX una entidad pública empresarial, los consejeros se nombran por parte del Ministerio y están ligados a puestos representativos de la Administración.

1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra

Transparencia, ética e integridad son pilares fundamentales del buen funcionamiento de la actividad empresarial.

ICEX ha desarrollado herramientas que le permiten actuar bajo los máximos estándares de transparencia, haciendo que su compromiso vaya más allá del estricto cumplimiento normativo.

Código ético y de conducta

En su condición de entidad pública empresarial, ICEX tiene además **la obligación de contar con un Código Ético y de Conducta**, así como con una **Declaración Institucional de Lucha contra el Fraude**, resultando ambos de obligado cumplimiento para todo su personal en plantilla, directivos y miembros de su Consejo de Administración. Estos documentos, aprobados por el Consejo de Administración, **establecen las bases de un comportamiento ético y unas pautas de actuación** conforme al mismo, con el objetivo principal de promover una cultura que ejerza un efecto disuasorio para cualquier tipo de actividad fraudulenta y contraria a la ética y que haga posible su prevención y detección.

El código ético de ICEX ha sido divulgado, comunicado y remitido para conocimiento y aplicación al 100% de los empleados, órganos de gobierno y miembros de la organización. Por otra parte, la información en materia de Código Ético, Buen Gobierno y RSC está accesible a través del portal de transparencia.

ICEX asume el compromiso de actuar con la máxima responsabilidad en el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, así como de mantener y evidenciar en todo momento una conducta ética, honesta y transparente en las relaciones y compromisos con sus grupos de interés.

Canal de Cumplimiento

ICEX pone a disposición del público un Canal de Cumplimiento para que **cualquier interesado pueda formular sugerencias para la mejora de la interpretación y aplicación de las reglas establecidas** en el Código Ético y formular denuncias de prácticas o conductas que pudieran suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios, valores o ámbitos de actuación establecidos en el Código Ético y de Conducta y en la Declaración Institucional de Lucha contra el Fraude.

Las sugerencias y denuncias pueden ser remitidas a través del correo electrónico, al buzón del Canal de Cum-

plimiento, entregados en el Registro General de ICEX o por correo postal a la sede del ICEX. De igual forma se encuentran habilitados dos formularios online, uno para recibir sugerencias y otro para denuncias. Las comunicaciones realizadas a través del buzón de sugerencias respetarán en todo caso lo regulado en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El tratamiento de las sugerencias y denuncias que se reciban se realizará de conformidad con lo dispuesto en Normas de Funcionamiento del Canal de Cumplimiento relativas al Código Ético y de Conducta y a la Declaración Institucional de Lucha contra el Fraude de ICEX.



Cumplimiento de la normativa

ICEX ha desarrollado diversas iniciativas que apoyan y facilitan el cumplimiento de la normativa, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Integración de los principios de responsabilidad social e **implementación de una política integral en materia de RSC y buen gobierno**, que se ha materializado en la promulgación de un Código Ético y de Conducta, de la Declaración Institucional de Lucha contra el Fraude y de la creación de un Canal de Cumplimiento.
- La creación del **portal de transparencia**, independiente del portal ICEX, diseñado conforme a los estándares exigidos en la materia, y orientado a la máxima facilidad de acceso, comprensión y usabilidad por los usuarios. El portal tiene como objetivo dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad establecidas en la Ley 19/2013 de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en donde no solo se da publicidad al contenido estrictamente exigido por la Ley, sino que sigue las recomendaciones del Consejo de Europa en esta materia.
- El desarrollo y publicación de **informes específicos anuales de sostenibilidad y de gobierno corporativo**.
- La **protocolización y procedimiento interno** para tramitar y responder las consultas y reclamaciones **en materia de transparencia y acceso a la información pública**.
- Creación de una **comisión de seguimiento** que se reúne trimestralmente para evaluar las sugerencias y denuncias que entren por el Canal de Cumplimiento.

- Adhesión a la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, suscribiendo sus 10 Principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción (en 2017), y a Forética (como socio observador en 2018).
- Potenciación de la **prevención de riesgos laborales**.

Las iniciativas más relevantes realizadas durante el 2019 han sido las siguientes:

- Aprobación del **protocolo de transparencia** cuyo objetivo es articular la política de transparencia de forma descentralizada y distribuida, para lo cual se definen un conjunto de procedimientos de coordinación y se asignan plazos, plantillas y mecanismo de publicación en el portal de transparencia, así como el desarrollo del derecho de acceso a la información.
- Rediseño y actualizaciones periódicas del **portal de transparencia**, con el objetivo de una mayor simplicidad en la búsqueda de la información y el reporte de esta, una mejor experiencia de usuario y con tecnología responsive, optimizada para dispositivos portátiles (smartphones y tablets).
- **Canal de Cumplimiento** para la tramitación de consultas, quejas y reclamaciones en relación con el derecho de acceso a la información regulado en la Ley 19/2013.
- **Ampliación de los estándares de transparencia**.
- **Informe anual de gobierno corporativo**: El Informe de Gobierno Corporativo complementa otros informes anuales publicados como son las Cuentas Anuales auditadas por la Intervención General del Estado o la Memoria de Actividades, entre otros. Todos ellos muestran el compromiso con unas prácticas empresariales y de

gestión acordes no solo con las exigencias legales, sino también con las mejores prácticas de gestión. El Informe de Gobierno Corporativo de 2019 es el quinto elaborado por ICEX y es aprobado por el Consejo de Administración. En él se reflejan diversos aspectos de la gobernanza y transparencia de ICEX, tales como su estructura, paridad en los órganos de decisión y retribuciones, entre otros.

- **Gestión de Riesgos**. En la actualidad se está trabajando en un proyecto de diseño e implantación de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos que contempla la elaboración de un mapa de riesgos, la implantación de una metodología de seguimiento y supervisión y el establecimiento de un plan de formación. Este proyecto se implementará previsiblemente a lo largo del ejercicio 2020.

ICEX pone a disposición de la ciudadanía su Portal de Transparencia para cualquier consulta, las cuales se podrán dirigir a través del formulario de sugerencias de la Oficina Virtual.

Se resalta además del cumplimiento de la Ley 19/2013, **ICEX sometió en 2019 su portal a la evaluación de Dyntra, en la modalidad de organismos públicos de la AGE (Administración General del Estado), obteniendo el puesto número 2 en el ranking entre un total de 89 entidades evaluadas.**

En el ejercicio 2019 no se registró ninguna reclamación. Asimismo, no ha habido ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y sus resultados, ni sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

1.4. Desempeño económico

Las cifras económicas son totalmente transparentes, accesibles y están a disposición pública a través de la plataforma del BOE.

Las Cuentas Anuales de ICEX, junto con su informe de auditoría, son aprobadas anualmente por su Consejo de Administración, tal y como establece la Orden EHA/2045/2011, de 14 de julio, el resumen de las cuentas anuales es publicado en el BOE. Las cuentas anuales de ICEX son revisadas por la Oficina Nacional de Auditoría, órgano adscrito a la Intervención General de la Administración del Estado.

La información económica también está recogida en el portal de transparencia, a través del cual se puede acceder a las cuentas anuales, los presupuestos de explotación y capital, la memoria de actividades, la fiscalización y control, los ingresos y gastos, tarifas y precios, y otros datos.

Sistemas de control y fiscalidad responsable

ICEX cuenta con el área de Control Financiero y Riesgos para supervisar el correcto funcionamiento de todas las actividades económicas de la entidad.

Durante 2019 las principales actividades en las que ha estado implicada el área han sido las siguientes:

- **Controles financieros y auditorías de la Red Exterior y territorial** a través de un Plan anual de Auditoría. En 2019, se han realizado 14 auditorías internas, 9 de ellas presenciales y 5 a distancia.

- Seguimiento de las recomendaciones establecidas por la Unidad de Control Financiero y Riesgos en los **Informes de revisión financiera y de control interno** realizados en ejercicios anteriores sobre las unidades de la RET.
- Elaboración de **normativa y procedimientos**.
- **Seguimiento de planes de acción** derivados de informes emitidos por la IGAE y/o Tribunal de Cuentas.
- Gestión del Riesgo de posible fraude en **Fondos FEDER**.
- **Otros controles:**
 - Control de saldos de tesorería de las unidades de la Red Exterior y Territorial (caja y bancos).
 - Control de gastos pendientes de justificar.

Por otra parte, se han realizado auditorías por parte de la Intervención General del Estado (IGAE) en las Oficinas Económicas y comerciales de Los Ángeles y Dubai, así como la auditoría de cuentas anuales 2018, y sobre los sistemas de gestión y control del organismo ICEX España como Organismo Intermedio del FEDER. Así mismo se realizaron Inspecciones de Servicios por el personal asignado de los Ministerios de Hacienda y Comercio de las Oficinas de Ankara, y Casablanca, y la Dirección Territorial de Logroño.



ICEX está sometido a fiscalización periódica por la Intervención General del Estado, el Tribunal de Cuentas y por la Inspección de servicios del Ministerio de Hacienda

Ingresos y Gastos:

	2018	2019
Ingresos	Importe en €	Importe en €
Transferencia de la Administración General del Estado*	80.503.060	80.403.060
Ingresos comerciales (cuotas de expositores, aportaciones de terceros, patrocinios, ingresos por prestación de Servicios Personalizados, etc.)	25.071.802	25.119.076
Fondos Europeos (FEDER)	13.396.181	9.631.312
Otras subvenciones (FEGA, INAP)	212.500	508.225
Otros (ingresos financieros y otros)	1.030.323	1.505.826
TOTAL	120.213.866	117.167.500

* Transferencias recibidas en el ejercicio. En 2019 se han imputado a resultados un importe de 76.487.074€

	2018	2019
Gastos	Importe en €	Importe en €
Gastos de promoción y apoyo	62.001.554	64.716.616
Gastos de funcionamiento SSCC y RET	37.057.514	38.404.198
Gastos apoyo informático a la internacionalización	8.977.369	8.755.042
TOTAL	108.036.437	111.875.856

Otros datos de interés

Cifras en euros	2018	2019
Importe neto de la cifra de negocios	25.071.802	25.119.076
Activos totales	154.341.767	156.587.550

Sociedades participadas

A cierre de año 2019, ICEX tenía participación en el capital social de las siguientes sociedades:

- **Compañía Española de Financiación del Desarrollo, S.A. (COFIDES) 25,74%:** COFIDES es una sociedad mercantil financiadora de proyectos privados que contribuyan al desarrollo de los países receptores y a la internacionalización de la economía de las empresas españolas. Está participada en su mayoría por capital público.
- **Empresa Nacional de Innovación, S.A. (ENISA) 0,07%:** ENISA es una empresa pública dedicada a la financiación de proyectos empresariales innovadores. Tiene un capital social 100% público.

La participación de ICEX en estas sociedades, al no ser mayoritaria, no conlleva la consolidación de cuentas anuales y, por tanto, no está obligada a reportar sobre sus estados no financieros.



1.5. Nuestros grupos de interés

Identificación de nuestros grupos de interés

ICEX busca la colaboración con otros organismos públicos, privados y entidades que comparten la finalidad de apoyar la internacionalización de la economía española y la promoción de las inversiones extranjeras en España. Así, los grupos de interés identificados son:

- ▶ **Empresas y empresarios**
- ▶ **Asociaciones y grupos empresariales**
- ▶ **Empleados**
- ▶ **Proveedores**
- ▶ **Instituciones**
- ▶ **Administración pública**
- ▶ **Sociedad civil**
- ▶ **Tercer sector**
- ▶ **Medios de comunicación**
- ▶ **Consejo de Orientación Estratégica**
- ▶ **Miembros del Consejo Interterritorial de Internacionalización (CII)**

ICEX presta especial atención a incluir las expectativas y demandas de sus grupos de interés en su actividad y generar valor para ellos.

Canales de comunicación con los grupos de interés

ICEX mantiene una **comunicación fluida y constante** con los diversos grupos de interés. Por un lado, ICEX informa a través de diversas herramientas de comunicación externa sobre su actividad en general y sostenibilidad en particular, que incluye, entre otras, el portal en Internet, las redes sociales, las publicaciones periódicas on line como El Exportador y los boletines de información corporativa: ICEX Informa y la Newsletter de Invest in Spain. Así mismo, nos apoyamos en los portales y plataformas de información del Estado para divulgar información relevante.

Por otra parte, ICEX establece diálogo y recaba la opinión y la sensibilidad sobre todos los temas relacionados con sostenibilidad a través de reuniones y jornadas con expertos en los que participan representantes de los grupos de interés de la Entidad. Especial mención requiere el trabajo de intercambio de conocimiento realizado con los empleados a través de talleres temáticos sobre diversos aspectos de la sostenibilidad y la internacionalización; el portal del empleado; y el grupo de trabajo de sostenibilidad, transversal a toda la entidad.



1.6. Análisis de materialidad

De acuerdo con los estándares GRI, el análisis de materialidad es un método que permite identificar los temas más importantes para cada grupo de interés. Además, permite detectar los temas que determinan la capacidad de generar valor para los grupos de interés desde un punto de vista social, ambiental y económico. La materialidad de ICEX viene determinada por **aquellos aspectos de la organización que son considerados más relevantes, tanto a nivel interno, como externo** por sus grupos de interés.

Los aspectos definidos **recogen las prioridades estratégicas en RSC y sostenibilidad**, ayudando a identificar dónde la organización debe centrar sus esfuerzos y acciones a la hora de generar una contribución positiva. Esta involucración de los grupos de interés en la recogida de datos e identificación de aspectos materiales se realiza de manera continua a través de los distintos canales de comunicación internos y externos habilitados por ICEX para el diálogo y la comunicación con grupos de interés.

Asuntos Materiales

ICEX ha definido como temas materiales que centran los esfuerzos de mejora en materia de sostenibilidad los siguientes:

Temas sociales:

Como aspectos relevantes del enfoque material en relación con recursos humanos se consideran: la formación, el empleo y la diversidad.

- Igualdad (GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades)
- Recursos humanos (GRI 401 Empleo GRI 404 Formación)

Temas económicos:

Dada la naturaleza de la empresa ICEX debe velar por asegurar las mejores prácticas que garanticen un comportamiento ético, transparente y responsable en sus procesos de contratación.

- Transparencia, ética e integridad (GRI 205 Anticorrupción)
- Contratación responsable (GRI 204 prácticas de adquisición, GRI 208 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales)

A continuación, se indica la relación entre los grupos de interés de ICEX con algunas de las principales acciones realizadas durante el 2019 para cada uno de los aspectos materiales:

		Empresas y empresarios/as españoles y extranjeros/as	Empleados (Capital Humano)	Proveedores	Administración Pública	Sociedad	Medios de Comunicación	Integrantes del Consejo de Orientación Estratégica	Integrantes del CII
IGUALDAD	Cláusulas de adscripción al pacto de NNUU en todos los pliegos (contratación)	✓		✓					
	Se solicitan los planes de igualdad en solvencia para empresas de más de 250 trabajadores	✓		✓		✓			
	Paridad en las comisiones empresa-empleados		✓			✓			
	Vigilancia del cumplimiento de la paridad en los procesos selectivos		✓						
TRANSPARENCIA, ÉTICA E INTEGRIDAD	La Memoria de RSC del ejercicio 2019 será auditada externamente			✓		✓		✓	
	Impulso del canal de comunicación del Código ético y la lucha contra el fraude		✓			✓		✓	
	Memoria de sostenibilidad e Informe de gobierno corporativo				✓	✓		✓	
	Impulso del portal de transparencia	✓	✓	✓		✓		✓	✓
RRHH	Implantación del teletrabajo		✓						
	Jubilación parcial		✓						
	Bolsa de horas por conciliación familiar (5% jornada anual)		✓						
	Ampliación conciliación a niños con 14 años		✓						
CONTRATACIÓN	Pliegos de decoración con criterios de valoración de materiales reciclados y otros temas medioambientales	✓	✓	✓		✓	✓		
	Pliegos de materiales promocionales con valoración de tintas ecológicas y exigencia de papel FSC			✓		✓			
	Pliegos para la Web de Invest con criterios sociales y medioambientales	✓	✓	✓		✓	✓		
	Pliegos de consumibles informáticos con valoración de la gestión medioambiental de residuos	✓	✓	✓		✓			
	CV en pliegos de contratación	✓	✓	✓		✓	✓		

1.7. Nuestras Alianzas

El Plan Estratégico 2019-2020 establece la importancia de continuar con la coordinación con otros organismos y socios estratégicos para conseguir un ICEX integrado, cohesionado, digital y sostenible, de tal forma que sea posible evitar duplicidades, maximizar el impacto y el valor añadido de las herramientas al servicio de las empresas.

Entre las funciones de ICEX, se contempla la cooperación y promoción de acciones con otras instituciones nacionales, extranjeras y multilaterales con intereses en el ámbito de la internacionalización.



Iniciativas, alianzas y organizaciones con las que se colabora

Como parte de su compromiso con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, ICEX está adherido o colabora, entre otras, con las siguientes asociaciones y organizaciones:

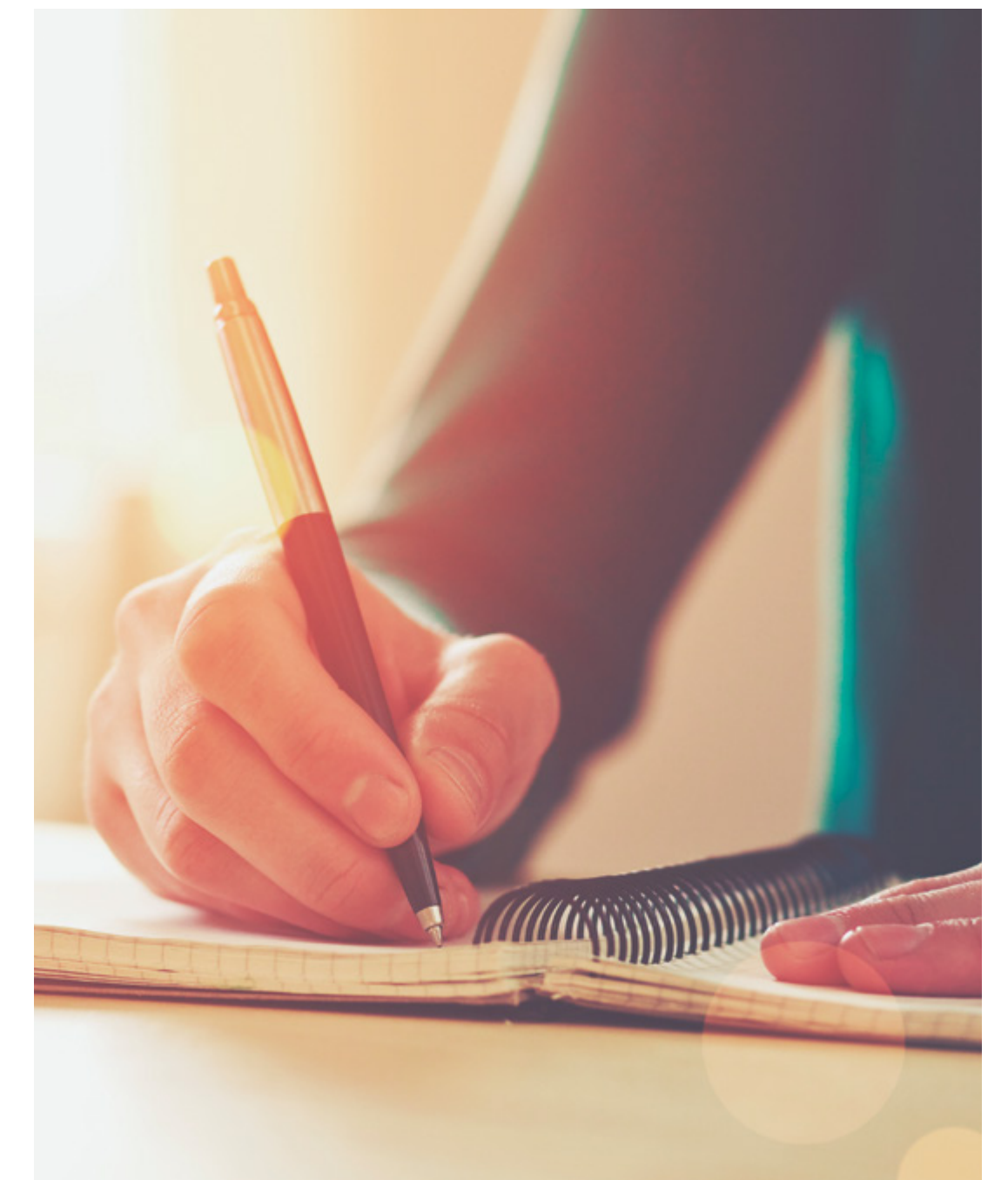
Principio, programa o iniciativa	Fecha adopción	Países y operaciones a que aplica	Grupos de interés implicados	Tipo de iniciativa
Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas	2018	Internacional	Empresas, asociaciones, instituciones, sociedad, administración pública	Es una plataforma nacional que fomenta la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial y sensibilizar al sector privado para que contribuya a los ODS
Forética	2018	España	Empresas, asociaciones, instituciones, sociedad, administración pública	Asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial / sostenibilidad líder en España y Latinoamérica. Tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. ICEX Participa en el grupo de RS de empresas públicas.
Foro Impacto - GSG	2018	España	Instituciones, sociedad, Administración pública	Secretaría del Grupo de Trabajo para la Inversión de Impacto Social en España. El GSG es un grupo global independiente que cataliza el impacto a través de la inversión y el espíritu empresarial para beneficiar a las personas y al planeta. El GSG tiene 21 países miembros, más la UE y reúne a líderes del mundo de las finanzas, los negocios y la filantropía.
Aleph-Tea	2019	España	Sociedad	Asociación sin ánimo de lucro, constituida por un grupo de familias con hijos/as con trastornos del espectro del autismo (TEA), en la que también participan profesionales especializados. Colabora con más de 40 entidades públicas y privadas que apoyan su labor.
Adhesión al manifiesto del Parlamento Europeo "Dónde están ellas"	2018	Internacional	Instituciones, Administración pública, sociedad, medios de comunicación	Iniciativa de la Oficina del Parlamento Europeo en España que presentó, con motivo del Día Internacional de la Mujer de 2018, una nueva estrategia para promover la igualdad de género entre los oradores que participen en todos los eventos organizados por dicha Institución.
Asociación de ex Becarios (ICEX ALUMNI)	2019	Internacional	Administración pública, sociedad, asociaciones y grupos empresariales	Convenio - Internacionalización de la empresa española a través de la participación de ex becarios en diversas actividades orientadas a este fin.

Principio, programa o iniciativa	Fecha adopción	Países y operaciones a que aplica	Grupos de interés implicados	Tipo de iniciativa
Fundación Cre100do	2018	Internacional	Asociaciones y grupos empresariales, empresas	Es una plataforma nacional que fomenta la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial y sensibilizar al sector privado para que contribuya a los ODS
Comisión Fulbright	2019	Internacional	Instituciones, sociedad, Administración pública	Asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial / sostenibilidad líder en España y Latinoamérica. Tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. ICEX Participa en el grupo de RS de empresas públicas.
Alastría	2019		Empresas, asociaciones, instituciones, sociedad, administración pública	Secretaría del Grupo de Trabajo para la Inversión de Impacto Social en España. El GSG es un grupo global independiente que cataliza el impacto a través de la inversión y el espíritu empresarial para beneficiar a las personas y al planeta. El GSG tiene 21 países miembros, más la UE y reúne a líderes del mundo de las finanzas, los negocios y la filantropía.
ITC		Internacional	Institución Internacional	Asociación sin ánimo de lucro, constituida por un grupo de familias con hijos/as con trastornos del espectro del autismo (TEA), en la que también participan profesionales especializados. Colabora con más de 40 entidades públicas y privadas que apoyan su labor.
Red Iberoamericana de Entes de Promoción Comercial (Redíbero)		Internacional	Institución internacional	Iniciativa de la Oficina del Parlamento Europeo en España que presentó, con motivo del Día Internacional de la Mujer de 2018, una nueva estrategia para promover la igualdad de género entre los oradores que participen en todos los eventos organizados por dicha Institución.
Fundación BBVA Microfinanzas	2019	Internacional	Asociaciones y grupos empresariales, empresas	Convenio - Internacionalización de la empresa española a través de la participación de ex becarios en diversas actividades orientadas a este fin.
Red.es	2017	Internacional	Instituciones, sociedad, Administración pública, empresas	Convenio marco para el funcionamiento del programa Desafía para la promoción de startups españolas de alto contenido tecnológico en mercados exteriores.

A su vez, en el ejercicio 2019 ICEX ha firmado convenios para continuar con la colaboración con 27 universidades españolas de 9 Comunidades Autónomas para la realización de prácticas académicas en ICEX, las cuales están dirigidas a estudiantes de master con distintas especializaciones. Se incluye a continuación todas las universidades con convenios de prácticas académicas:

- Universidad Carlos III
- Universidad Pontificia de Comillas
- Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF)
- ESIC Business and Marketing School
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad Francisco de Vitoria
- Universidad Internacional de Valencia
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad de Alcalá
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad de Castilla la Mancha
- ESCI - Universidad Pompeu Fabra
- Universidad de La Laguna
- Universidad del País Vasco
- Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia
- Universidad a Distancia de Madrid
- Universidad de Vigo
- Universidad Antonio de Nebrija

- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir
- Fundació Institut d'Educació Contínua (IDEC)
- Universidad de Murcia
- Universidad de Valladolid



En 2019 se ha avanzado asimismo en un convenio de colaboración con la fundación PRODIS, para la realización de prácticas de alumnos de máster de dicha fundación en ICEX, el cual se materializará en el primer semestre 2020.

ICEX colabora con organismos privados como la Cámara de Comercio de España, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales y el Foro de Marcas Renombradas Españolas, y con organismos públicos como CDTI, INCIBE, ENISA, SEPIE, Red.es, COFIDES y AECID, así como con diferentes ministerios entre los que se destacan: MAPA, MITECO, MAEUEC, MINECO y la Secretaría General de Industria (MINCOTUR).

ICEX colabora también con los entes autonómicos de promoción comercial y de atracción de inversiones en el contexto del Consejo Interterritorial de Internacionalización.

La colaboración no se limita a España, sino que se extiende a organismos internacionales. Ente estos, destacaremos la colaboración con el International Trade Center (ITC), con la Red Iberoamericana de Organizaciones de Promoción de Comercio Exterior (REDIBERO) y con la European Trade Promotion Organization's Association (ETPOA) de la que forma parte con el objetivo de mejorar la coordinación con la UE para evitar que las actividades programadas por los distintos servicios de la Comisión Europea en materia de internacionalización de las PYMES europeas entren en conflicto, dupliquen y se solapen con las propias actividades de promoción comercial de los EEMM. Asimismo, tiene firmados diversos convenios de colaboración con organismos de promoción comercial de otros países, fundamentalmente latinoamericanos y asiáticos. En todas estas alianzas, la sostenibilidad es

transversal a las políticas y actividades conjuntas que se desarrollan.

El grupo ETPO-WGIP (European Trade Promotion Organization – Working Group of Information Professionals), tiene como objeto promover el intercambio de ideas entre las distintas TPOs para ayudar a las empresas a desarrollar sus estrategias de internacionalización. Con este fin, el grupo se reúne dos veces al año para discutir sobre los retos y oportunidades comunes en el área de la información y la comunicación, compartir mejores prácticas, organizar benchmarkings, construir sinergias y mantenerse mutuamente informados sobre las últimas tendencias. La sostenibilidad es una de las líneas estratégicas cada vez más presentes en los planes de los distintos organismos.

En 2019 se mantuvieron diversas reuniones, siendo el anfitrión Innovation Norway, en las que Innovation Norway presentó “The Explorer”, un nuevo marketplace que ofrece soluciones tecnológicas verdes y sostenibles de empresas noruegas a posibles interesados de otros países.

¿Qué dicen algunos de nuestros aliados?

Son varias las personas y organizaciones que reconocen los esfuerzos realizados en ICEX para evidenciar y garantizar el compromiso permanente con la sostenibilidad. Así, a continuación, se presentan algunas de los comentarios recibidos durante el 2019.

Cristina Gallach Figueras

Alta Comisionada Agenda 2030 Presidencia de Gobierno

“

ICEX desarrolla acciones colaborativas con socios colaboradores y otros organismos, trabajando para maximizar el impacto positivo que generan en la sociedad y adoptando medidas que afecten directamente a la sostenibilidad del entorno en el que opera.

”



Red española del pacto mundial.

Cristina Sanchez. Directora Ejecutiva.



“

ICEX ha sido uno de nuestros primeros socios en incorporar la Agenda 2030 a su actividad y a sus objetivos corporativos, entendiendo que los ODS son un factor de competitividad e innovación, imprescindibles para los procesos de internacionalización de las empresas. Para el Pacto Mundial es sencillo y necesario colaborar con el ICEX por numerosos motivos: porque hablamos un mismo lenguaje articulado en el marco de la Agenda 2030, porque entendemos la sostenibilidad como una oportunidad de negocio, porque apostamos por las alianzas público-privadas como el motor de la acción y porque somos conscientes del gran papel que tienen nuestras empresas, dentro y fuera de nuestras fronteras para garantizar tanto los derechos humanos, como las bases del desarrollo sostenible.

”

FORÉTICA

Germán Granda. Director General.



“

En 2019, ICEX se ha adherido a Forética, reforzando la apuesta de la organización por la integración de la sostenibilidad en su gestión interna. **Una apuesta también para promover el desarrollo sostenible entre las empresas españolas como elemento de competitividad en el comercio internacional.** En este sentido, ICEX ha colaborado con Forética en hacer realidad la 6ª edición del Sustainability Iberian Forum: Integrity&Trust, centrándose el encuentro en la integración responsable de la tecnología para generar confianza y la integridad como fuente de competitividad. Además, en colaboración con Forética y otras 26 empresas e instituciones públicas, ICEX ha creado y forma parte del Grupo de Acción RSE en Empresas Públicas desde 2018, trabajando durante los dos últimos años en alinear su agenda con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y avanzar en la transparencia de la información no financiera en las empresas públicas.

”

CEOE Internacional

Marta Blanco Quesada, presidenta.



“

El sector privado, tanto las organizaciones empresariales como las empresas, jugamos un papel crucial en un entorno cada vez más competitivo en el que tenemos que hacer una apuesta decidida por la sostenibilidad, que es una oportunidad en términos económicos, sociales y medioambientales. Conscientes de esta situación, tanto ICEX España Exportación e Inversiones como la CEOE **actuamos conjuntamente en el desarrollo de iniciativas alineadas con la sostenibilidad de las empresas en su actividad internacional, en nuestro permanente compromiso por implementar los ODS** y por aprovechar la oportunidad que estos ofrecen para el tejido empresarial.

”

Cámara de Comercio de España

Inmaculada Riera, directora general.



“

Un año más, ICEX Exportación e Inversiones continúa su avance como institución de excelencia y de referencia para el conjunto de organizaciones que trabajamos en favor de la internacionalización de nuestras empresas y el crecimiento sostenible de la economía española. A través de estas líneas, la Cámara de Comercio de España desea reiterar **la más sincera felicitación a ICEX por el trabajo desarrollado en 2019, tanto internamente como en su ámbito de actuación externo, en pro de la sostenibilidad**, que es hoy, más que nunca, un eje central en la estrategia del conjunto de actores públicos y privados. Tras el éxito organizativo y de sensibilización que ha supuesto la celebración de la COP-25 en diciembre pasado en Madrid, los Objetivos de Desarrollo Sostenible que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, abren para nuestras instituciones, para el conjunto de la Sociedad Civil y, en particular para nuestras empresas, importantes retos y grandes oportunidades. ICEX seguirá contando con la estrecha colaboración de Cámara de España para cuantos programas e iniciativas desarrolle en este ámbito.

”

Foro de Marcas Renombradas Españolas

Ignacio Osborne, presidente.



“

En el Foro de Marcas Renombradas Españolas llevamos 20 años colaborando muy estrechamente con ICEX España Exportación e Inversiones en la promoción de las marcas españolas en todos los mercados, siendo muy conscientes de que la internacionalización implica competitividad, y de que esta va indisolublemente ligada a la sostenibilidad. **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un firme compromiso compartido tanto para ICEX como para el Foro de Marcas** y para el conjunto de las empresas y marcas españolas que lo integran.

”

Unión Española Fotovoltaica

José Donoso, director general.



“

Para UNEF – Unión Española Fotovoltaica, el ICEX es un **compañero imprescindible en nuestra exitosa estrategia de promover la internacionalización de las empresas del sector fotovoltaico**. Las Jornadas y Actividades que desarrolla nos han permitido conocer mercados exteriores en los que la fotovoltaica puede jugar un papel importante como tecnología asequible y sostenible en el proceso de Transición Energética y ha facilitado el acceso de las empresas españolas a dichos mercados.

”

TECNIBERIA

Alfonso Andrés Picazo, presidente Comisión de Medio Ambiente.



“

Desde TECNIBERIA queremos trasladar nuestro reconocimiento a ICEX por su **importante labor de ayuda a la internacionalización y su constante apoyo a la sostenibilidad como factor clave de ella**, cuyos resultados favorecen directamente a nuestras empresas. Una de las principales funciones de la consultoría de ingeniería es aplicar la innovación desde la fase del diseño mejorando la eficiencia de los procesos y la sostenibilidad, aumentando así la resiliencia de los proyectos. Dado que las consultoras de ingeniería suelen ser de las primeras en llegar a nuevos mercados, la consecución de forma eficiente de esos proyectos es en muchos casos una carta de presentación ante otros países y la demostración de que las empresas españolas ofrecen servicios con unos atractivos estándares de calidad, sostenibilidad y valor añadido.

”

FIDEX

Fernando Argüello, director general.



“

La lucha contra el cambio climático no solo está en la agenda de todos los gobiernos, sino también de las empresas, liderando conjuntamente la acción contra una amenaza que se cierne sobre todos y en cualquier lugar del planeta. La creciente colaboración entre ICEX y FIDEX debe, por tanto, insistir en promover la creación de infraestructuras resilientes, aprovechando la proyección internacional que mantienen el instituto y las ingenierías. Unas **sinergias que contribuyan al cambio en el que estamos inmersos para mejorar la calidad de vida de las personas. El compromiso social de ICEX es también el compromiso social de las ingenierías** que forman parte de FIDEX. Porque, como dice el famoso eslogan, no hay un ‘planeta B’.

”

GRUPO TECOPY

José Roberto García García,
consejero delegado.



“

Como pyme innovadora especializada en los campos de la ingeniería, consultoría tecnológica y formación, Grupo Tecopy aborda una estrategia de trabajo que procura ser responsable con los ODS y pautas de la Agenda 2030. Todavía tenemos mucho que avanzar, pero **la estrecha colaboración con instituciones como el ICEX, que promulga valores tan necesarios como la sostenibilidad, la eficiencia energética, la gestión responsable de recurso, la dignidad laboral y otras alineadas con la Agenda 2030, nos ayudará a mejorar** cada día y proponer nuevas soluciones que, sin duda, nos permitirán un crecimiento y un impulso a nuestros servicios.

”

TYPSA

Inés Ferguson,
directora de Promoción Internacional.



“

La apuesta por la sostenibilidad y por el posicionamiento de las empresas españolas en grandes proyectos de infraestructura del transporte, el agua y la energía a través de actividades específicas de ICEX, **nos ha facilitado el contacto y la contratación con importantes gestores públicos de infraestructuras** en mercados prioritarios como Suecia, Dinamarca, Reino Unido, Estados Unidos, Ecuador, países del Golfo Pérsico y Bangladesh.

”

TPF GETINSA-EUROESTUDIOS

Beatriz Ortega Hebrero,
técnico-Obras Calidad de las Aguas.



“

Cada vez va quedando menos para el 2030 y tenemos que seguir trabajando intensamente, entre todos, para **conseguir desarrollar sistemas que mejoren la sostenibilidad de nuestro planeta**. Desde el punto de vista de la ingeniería se ha avanzado mucho en relación a los pequeños pasos que se han dado hasta ahora, aunque se haya publicitado poco, y debemos seguir andando en esta cuenta atrás que nos ha dado el planeta. La ingeniería es el principal impulsor de la sostenibilidad en gran número de ODS como el 9, Industria, innovación e infraestructura, el 11 Ciudades y comunidades sostenibles, el 13 Acción por el clima, el 7 Energía asequible o el 6 Agua limpia y saneamiento, entre otros, y todos debemos promocionar este hecho para que nos identifique como elemento diferenciador y nos abra la oportunidad de desarrollo de negocio en este ámbito. Como punto de partida y desde el punto de vista empresarial, desde TPF GETINSA EUROESTUDIOS apostamos por la necesidad de cuantificar económicamente la sostenibilidad de los proyectos, convirtiendo así el ámbito en más atractivo, productivamente, y equiparable a otras líneas de negocio dentro de nuestras empresas.

”

CAPÍTULO

2

Impacto en el Desarrollo Sostenible

2.1. ICEX apuesta por la sostenibilidad

ICEX ha realizado acciones encaminadas a incorporar la sostenibilidad en su estrategia de manera integral.

Desde el año 2015, con la aprobación de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, los líderes mundiales han adoptado un conjunto de compromisos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

ICEX reconoce en todas sus actuaciones la sostenibilidad como factor clave de competitividad e innovación en el proceso de internacionalización de las empresas españolas. Esta línea de actuación, que además incluye un compromiso con el Plan de Acción para la implantación de la Agenda 2030, **es de carácter transversal en toda la entidad, e incorpora acciones e instrumentos a disposición de las empresas.** Asimismo, se han adoptado medidas a nivel interno y en la relación con sus grupos de interés que incorporan aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en el proceso de toma de decisiones.

Plan estratégico y sostenibilidad

Esta es la apuesta por la sostenibilidad que ICEX realiza en su Plan Estratégico 2019-2020. Si bien el Plan Estratégico 2017-2018 incorporaba por primera vez la sostenibilidad como una línea estratégica, esta venía enmarcada en el programa ICEX Impact+ centrado en los negocios inclusivos.

En este sentido, el nuevo **Plan propone como principio inspirador de carácter transversal la integración de la sostenibilidad y la digitalización**, tanto internamente como en las políticas y programas dirigidos a las

empresas españolas. De forma complementaria, para el diseño de la estrategia de sostenibilidad y su posterior seguimiento, **se ha conformado un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad compuesto por miembros representativos de todas las áreas funcionales de ICEX.**

La sostenibilidad se encuentra presente en los objetivos del Plan Estratégico, destacando de forma específica los siguientes objetivos:

- 2.2. Fomentar la presencia de las empresas españolas en nichos y sectores clave con mayor valor añadido y potencial de crecimiento, así como capacitar a las empresas en el marco de los **negocios inclusivos** dirigidos a la base de la pirámide.
- 3.4. Potenciar el **carácter transversal de la sostenibilidad** como herramienta de competitividad y motor de innovación e imagen de nuestros sectores productivos.
- 5. Formar personas y captar talento para una **internacionalización sostenible.**
- 6. Mejorar la gestión interna: ICEX integrado, cohesionado, digital y **sostenible.**
- 6.3. **Aplicar criterios de sostenibilidad** en la política interna en materia de igualdad, de género, transparencia y contratación responsable y buen gobierno.

ICEX inicia el proceso para alinear Agenda 2030 a nivel estratégico

Una vez definido el Plan Estratégico, ICEX ha iniciado un proceso para alinear la Agenda 2030 a nivel estratégico. ICEX reconoce no solo la importancia de difundir los ODS,

sino también el importante papel que juega la empresa en la consecución de los 17 Objetivos. Entre otras cosas, y con el fin de construir una entidad más sostenible, competitiva y alineada con las necesidades comunes de desarrollo, **ICEX ha creado en 2019 un espacio en la intranet corporativa relativo a sostenibilidad con el objetivo de formar y sensibilizar a sus empleados sobre la Agenda 2030.** Por otra parte, durante el ejercicio 2019, se ha avanzado en el proyecto de alineamiento de sus actividades con la Agenda 2030, definiendo el impacto de la institución en los diferentes ODS. Este ejercicio finalizará en el primer semestre 2020 y conllevará un **mapa de impacto en ODS y una hoja de ruta con indicadores de medición y seguimiento a futuro.**



En el nuevo Plan Estratégico, la sostenibilidad pasa a ser el eje vertebrador del mismo, permeando todos los instrumentos de apoyo a la internacionalización y de gestión interna.

2.2.

La sostenibilidad como vector de competitividad

El éxito empresarial en los mercados actuales está cada vez más ligado a la manera que tienen las empresas de relacionarse con sus grupos de interés y de asumir responsabilidades con la sociedad y con el entorno, incorporando la sostenibilidad a su estrategia de negocio.

ICEX impulsa la innovación en productos, procesos, mecanismos de distribución o relación con clientes, proveedores, financiadores o prescriptores de opinión, impactando positivamente en la competitividad de la empresa en los mercados internacionales.

En esta misma línea, **ICEX se compromete a llevar a cabo actuaciones que permitan impulsar compromisos globales en materia de desarrollo sostenible con particular énfasis en la innovación y las alianzas, fomentando líneas de actuación con empresas españolas dirigidas a generar negocios sostenibles.**

ICEX promueve la sostenibilidad como herramienta de internacionalización

Actividades de internacionalización con impacto en los objetivos de desarrollo sostenible

Una de las vías que ICEX utiliza para promover la sostenibilidad como elemento de competitividad para la internacionalización de las empresas españolas **es el desarrollo de actividades de promoción e información vinculadas a los retos de la Agenda 2030**, con dos objetivos fundamentalmente:

- Que la internacionalización de las empresas españolas **contribuya a aumentar la disponibilidad de bienes, servicios y tecnologías que respondan a los retos de la agenda global** y que no estuvieran disponibles previamente en esos mercados, con especial hincapié en energías renovables, el ciclo integral de gestión del agua o nuevas formas de movilidad sostenible.
- **Incorporar a las empresas españolas a los mercados de productos sostenibles**, fortaleciendo así los incentivos para la producción sostenible social y medio ambiental, así como el consumo responsable.

A lo largo del 2019 **se organizaron un total de 60 actividades de promoción** con esas características (vinculadas a alguno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible) lo que supone un 6,8% del total de actividades de promoción organizadas por ICEX, frente al 4,8 % del año 2018. En este conjunto de actividades se incluyen aquellas centradas en la gestión sostenible del ciclo del agua, cambio climático, ciudades inteligentes, movilidad eléctrica, tratamiento de residuos urbanos, energías renovables (solar y eólica), alimentos orgánicos, así como todas las actividades vinculadas con la financiación de organismos multilaterales.

En estas actividades participaron 321 beneficiarios únicos lo que supone el 7,2% de los beneficiarios del total de actividades de ICEX en ese mismo año. En media se puede decir **que ICEX organiza una actividad en la que figuran temas de sostenibilidad una vez por semana laboral en alguna parte del mundo, sin contar ponencias, participaciones en charlas, artículos escritos, o mención en las conversaciones con delegaciones extranjeras.**

Partenariados multilaterales para el desarrollo

Uno de los compromisos que adquiere ICEX como entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) y socio de su red española es **la promoción de la empresa española como socio de los procesos locales de desarrollo sostenible.**

En este sentido, ICEX identifica las redes locales del Pacto Mundial (PM) como una oportunidad a disposición de las empresas españolas para explorar nuevas oportunidades de mercado e innovar en torno a los retos globales recogidos en la Agenda 2030. Estas redes están integradas por empresas comprometidas con los diez principios del PM y suponen el punto de convergencia (promovido por Naciones Unidas), donde forjar conexiones con las agencias de NN.UU. a nivel local, con socios de gobiernos locales, regionales y nacionales, así como con la sociedad civil.

En el 2019, ICEX **incorpora a las Jornadas de los Partenariados Multilaterales para el Desarrollo una sesión dirigida a informar a las empresas españolas sobre la agenda local de desarrollo 2030 en el mercado objetivo**, así como poner en contacto a las empresas españo-

las participantes en la actividad con la red local del Pacto Mundial en aquellos mercados en los que está consolidada. El partenariado multilateral para el desarrollo de Ecuador, celebrado en junio en Quito, fue el primero en incorporar este enfoque.

Por ejemplo, la sesión titulada “Agenda local 2030 de desarrollo sostenible en Ecuador y las empresas españolas dio a conocer a las empresas españolas” participantes la información básica y los contactos locales necesarios para generar activamente oportunidades de negocio, vinculadas a la agenda local de desarrollo sostenible y sus fuentes de financiación. La sesión contó con la participación del Coordinador Residente de Naciones Unidas en Ecuador, la Secretaría Nacional de Planificación para el Desarrollo (SENPLADES), la Red Ecuatoriana del Pacto Mundial, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, así como el Coordinador de la Cooperación Española en Ecuador.



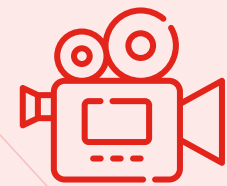
Programa ICEX IMPACT+

Desde 2017 ICEX trabaja en el programa ICEX IMPACT+, que tiene como **objetivo fomentar la diversificación geográfica a través de la internacionalización en mercados de bajos ingresos a través de soluciones empresariales inclusivas y sostenibles**. El programa está enfocado hacia los negocios inclusivos, es decir, aquella actividad económica que, manteniendo su naturaleza lucrativa, integra en la cadena de valor a grupos vulnerables como clientes, proveedores, distribuidores o empleados, creando valor social y generando así una mejora en la vida real de dichos colectivos. A través del programa IMPACT+, ICEX promueve una internacionalización competitiva y responsable. La sostenibilidad, la innovación y la colaboración con socios de diversa naturaleza, son los tres ejes clave sobre los que se basa el programa y los mecanismos de inclusión que este impulsa entre las empresas.

- En 2019, el programa IMPACT+ ha continuado expandiéndose y ha identificado más de 30 oportunidades de negocio en Bolivia, Perú, Marruecos, Colombia y Ecuador en sectores clave, tales como la tecnología agrícola, la comercialización y transformación de bienes agrícolas, las energías renovables, potabilización de agua, salud, textil o el turismo sostenible.

Se destaca que el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la revista Compromiso Empresarial premiaron el programa en 2019, entre un total de 220 candidaturas, como una de las diez iniciativas sociales más innovadoras del ejercicio 2018 de Latinoamérica y España.

directivos
empresas.com



Ver vídeo

Programas de atracción de inversiones

La sostenibilidad como palanca para atraer Inversiones extranjeras se utiliza desde dos perspectivas:

1. Focalización en sectores vinculados con la sostenibilidad.
2. Asociando a nuestra imagen país la sostenibilidad como un atractivo adicional para empresas multinacionales.

En 2019 se han llevado a cabo diferentes proyectos o actividades enfocadas a promocionar diferentes sectores sostenibles como vectores de atracción de inversiones extranjeras en nuestro país, entre otras son destacables:

- **Proyecto Genestore:** Se ha colaborado con una empresa india especializada en el desarrollo de test genéticos para la prevención y diagnóstico en oncología, HIV y HVC. Empresa que tendrá un espacio de laboratorio en el Parque Tecnológico de Granada, y que dará servicio al mercado español.
- **Inauguración Centro I+D en España de Mahle:** Apertura de una nueva instalación en Valencia con la contratación de unos 250 ingenieros que desarrollarán nuevos productos y soluciones para la movilidad sostenible y la electromovilidad.
- **Apertura de sede en Valencia de la multinacional británica Solarcentury:** líder mundial en el desarrollo y explotación de energía solar, dotará de energía a un equivalente de 150.000 hogares de consumo.
- **Mejora de instalaciones de Sabic:** Inversión de 36 millones de euros para proyectos de gestión y mantenimiento en Cartagena con un proyecto que aspira a reducir sus emisiones de CO2, y su impacto ambiental mejorando la gestión del agua y la reducción de su consumo.

2.3.

Nuestra contribución global a la sostenibilidad

La contribución de ICEX al desarrollo sostenible para maximizar su potencial impacto requiere alianzas entre las diferentes administraciones públicas, el sector privado y la sociedad civil. Así, estas alianzas construidas sobre una perspectiva de visión y metas compartidas deben complementarse con una labor de transferencia de conocimiento, divulgación y difusión.

Colaboración y cooperación: Alianzas para la sostenibilidad

La colaboración Institucional desarrollada por ICEX se basa en un **continuo diálogo, intercambio de información y cooperación** con todas aquellas instituciones públicas y privadas, nacionales y autonómicas que comparten la tarea de apoyar la internacionalización de la empresa española, con el objetivo de maximizar el impacto de los recursos y fomentando la complementariedad y la especialización.

Es destacable el papel de las respectivas entidades para impulsar nuevas alianzas estratégicas que cooperen y trabajen conjuntamente para el desarrollo de la industria, la innovación y las infraestructuras, generando nuevas

En todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco de colaboraciones con terceros, puede establecerse una relación con la consecución de los ODS de la Agenda 2030.

oportunidades laborales y fomentando el desarrollo de las PYMES, algo que, sin duda, tiene un gran impacto para favorecer la inclusión social y la reducción de las desigualdades.

Pueden también identificarse numerosas actuaciones con el ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” por su contribución al desarrollo de la mediana y pequeña empresa, el ODS 17 “Alianzas para conseguir los objetivos de desarrollo” por el establecimiento de alianzas con otros socios estratégicos y finalmente, ODS 12 “Producción y consumo responsable”, pues el fomento de estrategias de marketing y digitalización ayudarán a posicionar a las empresas como agentes de cambio integrando la sostenibilidad dentro de su estrategia empresarial.

En el ejercicio 2019 se ha iniciado un trabajo de identificación y evaluación del grado de alineamiento de ICEX con los ODS, teniendo presente el valor añadido de la internacionalización a través de los ODS, que finalizará en el primer semestre de 2020.

Se resumen las líneas generales de colaboración desarrolladas:

A. COMUNIDADES AUTÓNOMAS. La colaboración se desarrolla tanto en un contexto bilateral con los organismos de promoción autonómicos como de forma multilateral en el marco del Consejo Interterritorial de Internacionalización (CII) donde se integran las administraciones públicas central y autonómica y sector privado. En todas las reuniones destaca la relevancia cedida a la cooperación multilateral con organismos como FAO y PNUD y la acentuación del rol de la mujer

en el proceso de internacionalización de las empresas españolas. Así mismo, se plantearon las cuestiones de la digitalización y el vehículo eléctrico como atractores de inversión extranjera.

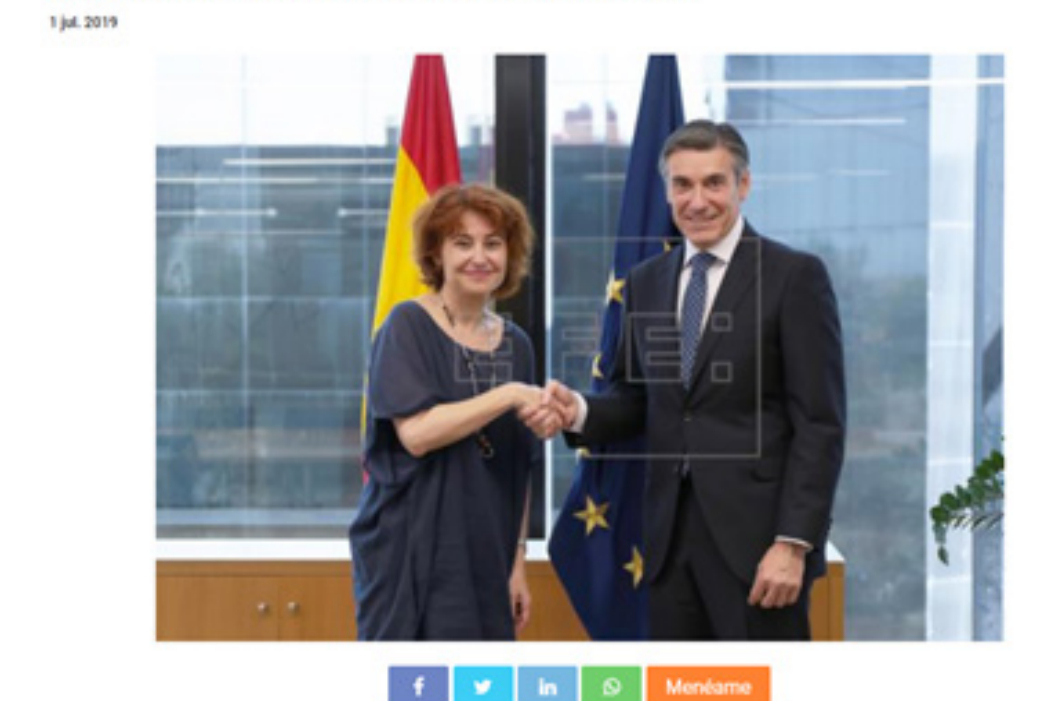
B. ORGANIZACIONES PRIVADAS A NIVEL NACIONAL, entre las que destacan:

- **Colaboración con CEOE:** se desarrolla en el marco de un convenio bilateral a través del cual se apoya la organización y participación conjunta en actividades, encuentros empresariales, delegaciones empresariales al exterior y estudios e informes relacionados con la internacionalización. A destacar, en 2019, la participación conjunta en la Cumbre Select en Washington, USA, cumbre que facilita el trabajo en red y las alianzas entre los asistentes y donde se inició un proyecto de colaboración entre la CEOE y el Banco Interamericano de Desarrollo.
- **Organizaciones privadas:** ICEX desarrolla una importante actividad con unas 76 entidades colaboradoras con las que se consensuan unos 74 planes sectoriales, en el marco de los cuales se llevan a cabo un conjunto de actuaciones de internacionalización con enfoque sector-mercado.

ICEX forma parte desde 2018 del **Grupo de Acción RSE en Empresas Públicas de Forética**, que trabaja en alinear su agenda con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y avanzar en la transparencia de la información no financiera en las empresas públicas. En 2019 y en el marco de la COP 25, Forética presentó la “Guía de avances de las empresas públicas ante el reto de la transparencia y la Agenda 2030”, relativo a este grupo de trabajo.

Por otro lado, ICEX y la **Fundación Microfinanzas del BBVA** han firmado en 2019 un acuerdo de colaboración para el desarrollo de negocios sostenibles e inclusivos, integrando en la cadena de valor grupos vulnerables como clientes, proveedores, distribuidores o empleados, y generando así una mejora en la vida real de esos colectivos. Esta colaboración se enmarca en el programa IMPACT+ y contribuirá a vincular a empresas que busquen un mayor impacto social y ambiental positivos con los emprendedores con pocos recursos a los que atiende la Fundación Microfinanzas BBVA en América Latina. Además, las entidades del Grupo FMBBVA participan en las actividades que organiza ICEX en sus países para profundizar en el diseño de modelos de negocio que sean innovadores y respondan a los retos que plantea el desarrollo sostenible.

ICEX y Fundación Microfinanzas BBVA se unen para impulsar el desarrollo social en Latinoamérica



C. ORGANISMOS PÚBLICOS. FUNDACIONES CONSEJO-ESPAÑA Y CASAS. ICEX mantiene una estrecha colaboración con los organismos de cooperación pública-privada adscritos al Ministerio Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAUEC): Casa América, Casa Asia, Casa África, Casa Árabe, Casa Mediterráneo y Casa Sefarad y conforman la denominada Red de Casas. Y las Fundaciones Consejo-España (EE.UU., Brasil, Colombia, Rusia, China, India, Japón y Australia).

D. COOPERACIÓN INSTITUCIONAL INTERNACIONAL. A nivel internacional ICEX mantiene una colaboración activa a destacar:

- **REDIBERO de Organizaciones de Promoción de Comercio Exterior e Inversiones:** Participación en tres reuniones, en Guatemala, Argentina y Colombia, donde se abordaron temas como el efecto positivo de las cadenas regionales de valor ante el cambio climático, la potenciación de comunidades sostenibles, la promoción de exportaciones sostenibles, las capacidades para la economía circular en sistemas industriales de los países miembros de las REDIBERO. En la reunión de Argentina se firmó el acuerdo entre REDIBERO y ONU-Mujeres para la promoción de las exportaciones de Microempresas y PYMES iberoamericanas lideradas por mujeres empresarias.
- **INTERNATIONAL TRADE CENTER (ITC):** ICEX forma parte del Consejo Asesor para el Fortalecimiento de las Instituciones de Apoyo al Comercio exterior y la Inversión (Advisory Board on Trade and Investment Support Institutions Strengthening- TISI), colaborando en la orientación estratégica y asesoramiento al ITC para fortalecer a otras instituciones dedicadas al apoyo al comercio y la inversión de países en desarrollo y economías en transición.

- **Conférence Internationale sur l'Émergence de l'Afrique:** En la reunión celebrada en Senegal se compartió el Protocolo para la atracción de inversiones en África. La inclusividad de mujeres y jóvenes como motor de la sostenibilidad.

Acciones de formación y divulgación

- **Seminario Transformando el modelo productivo con la financiación sostenible:**

En la actualidad, la financiación está cada vez más orientada a un modelo que contribuya de forma directa al logro de objetivos ligados a la agenda sostenible. Estas inversiones están relacionadas principalmente con el desarrollo de energía renovable y la adaptación al cambio climático, el acceso al agua y al saneamiento y las infraestructuras para la movilidad sostenible. En ese sentido, el 3 de diciembre de 2019, y en el marco de la Cumbre por el Cambio Climático, ICEX junto con la Cámara de Comercio de España y la CEOE, celebraron el Seminario "Transformando el modelo productivo con la financiación sostenible". Allí financiadores, tanto públicos como privados, compartieron con las empresas españolas el papel que entre todos pueden jugar para transformar el modelo productivo en uno más sostenible.

- **Moda Sostenible en Alemania**

Desde noviembre 2019 se ha publicado en el portal ICEX un seminario en Aula Virtual que cuenta con la participación de varias empresas con una conocida trayectoria en este tema. En este webinar se abordan temas como los criterios más comunes en la acotación del segmento de moda sostenible que las empresas

deberían tener en cuenta y cumplir, las posibilidades de impulsar su internacionalización a través de la participación en la Berlín Fashion Week (en Xoom, Neonyt), o en otras ferias como Innatex.

Publicaciones

- **Informe de Fondos Soberanos:**

La industria de los fondos soberanos ha crecido notablemente en los últimos años hasta convertir a estos fondos en vehículos de primer orden en la inversión extranjera directa (la inversión total acumulada de fondos soberanos en España supera los 40.000 millones de euros por primera vez). ICEX-Invest in Spain analiza las características y tendencias de estos fondos en una publicación conjunta con IE Business School, y en la edición de 2019 en concreto hace mención especial a la relación de la industria con los ODS.

- **Estudios de Mercado y Fichas Sector:**

En 2019 se han publicado más de 30 documentos sobre temas específicos de sostenibilidad. De ellos podemos destacar los realizados en Residuos, Agua, Energía y Medio ambiente, que se mencionan a continuación:

Residuos

En 2019 se realizaron 6 fichas para diferentes países relacionadas con el mercado de la gestión de residuos y que se listan a continuación:

El mercado de la gestión de residuos

- Australia
- China

El mercado de residuos sólidos

- Serbia

El mercado de la gestión de residuos sólidos

- Bolivia

El mercado del agua y de la gestión de residuos

- Omán

El mercado de la gestión de residuos sólidos urbanos

- Polonia

Energía

Sin duda alguna, el sector de la energía tiene un gran potencial para las empresas españolas, así, durante el 2019 se realizaron casi una treintena de fichas para analizar el mercado en diferentes países, los cuales se mencionan a continuación. Es de resaltar el número de países analizados en el mercado de energías renovables.

El mercado de la producción eléctrica

- Senegal

El mercado de la red eléctrica (transmisión y distribución)

- Australia

El mercado de las energías renovables

- Costa de Marfil
- Camerún

- Bolivia
- Colombia
- Panamá
- Italia
- Kuwait
- Suecia
- Japón
- Bélgica
- Polonia
- Grecia
- Argentina

El mercado de la energía solar

- Canadá

El mercado de la energía solar fotovoltaica

- Portugal

Sector eléctrico y energías renovables

- Ecuador
- Omán

El mercado de la energía eólica

- India

El mercado de la industria nuclear

- Canadá

El mercado de la energía eólica y solar

- Turquía

El mercado de la energía

- Gambia
- Reino Unido
- Sudáfrica
- Chipre

El mercado de la energía eléctrica

- Comunidad de África del Este (EAC): Kenia, Tanzania, Uganda y Ruanda

Agua

El mercado del tratamiento de aguas

- China
- Serbia

El mercado de agua y saneamiento

- Ecuador
- Perú

El mercado de agua potable y saneamiento

- Bolivia

El mercado del agua en 2019

- Argelia

Medio Ambiente

El mercado de medio ambiente

- Perú

• Revista El Exportador:

Muchos de los artículos, videos o podcasts de la Revista El Exportador están relacionados con la sostenibilidad. Es uno de los temas transversales, en los que se da valor a todas aquellas actividades o proyectos que ayuden a cumplir con los ODS. Además, pone en valor a las empresas españolas que son ejemplos en la sostenibilidad con el fin de animar a otras a seguir su camino. Ejemplos de ello están accesibles a través del portal. De entre los muchos artículos, se destacan los siguientes:

- **“India: procesar y envasar en la mayor despensa del mundo”**. Este sector tiene una gran relevancia institucional, ya que cuenta con un ministerio propio que vela por el tratamiento eficiente de los alimentos y que tiene, entre otros objetivos, la misión de reducir el desperdicio de los productos agrícolas, mejorar la vida útil de los alimentos y asegurar la sostenibilidad económica de los trabajadores, especialmente los de las zonas rurales y agrícolas.
- **“Ghana: el mercado de la gestión de residuos, lejos de la saturación”**. El país ha puesto en marcha varias iniciativas destinadas a impulsar un mayor control y sostenibilidad en el reciclaje de desechos electrónicos. Además de implicar una mejora en las condiciones de vida de los trabajadores del sector, se espera que sirvan para paliar el grave problema medioambiental que la quema de materiales y la presencia de metales contaminantes han generado en el país.

- **Podcast. “Smart cities” en Canadá**. Avance en clave tecnológica Canadá tiene previstas grandes inversiones en materia de movilidad, gestión de agua o energías limpias.

- **“Negocios inclusivos en Marruecos: sostenibilidad rentable”**. Los negocios inclusivos constituyen un modelo incipiente y con un fuerte potencial, en el que las empresas españolas tienen mucho know-how que aportar.

- **“Tratamiento de agua y residuos en Grecia: modernización necesaria”**. El Gobierno griego espera aprovechar las ayudas de los programas europeos para desarrollar sus infraestructuras de tratamiento de aguas y de residuos según los estándares internacionales.

- **“The organic way: el modelo danés de alimentación ecológica”**. La demanda de alimentos ecológicos sigue empujando la evolución de este mercado nórdico, que ya se ha convertido en un referente internacional.

2.4.

Nuestro compromiso para reforzar la presencia femenina en la internacionalización

ICEX tiene presente a la perspectiva de género no sólo a nivel interno sino también el marco de sus políticas de formación, capacitación, apoyo a la internacionalización de la empresa española y atracción de inversiones, **como eje fundamental de la internacionalización**. Por ello ha promovido a lo largo de 2019 diferentes actuaciones en pro de este objetivo.

El II Plan de Acción para la Internacionalización de la Economía Española 2019-2020 de la Estrategia de Internacionalización de la Economía Española 2017-2027 de la Secretaría de Estado de Comercio contempla entre sus objetivos, **fomentar e incentivar la participación de mujeres en los programas gubernamentales establecidos para apoyar la internacionalización** y estudiar los factores que pueden obstaculizar el emprendimiento internacional para, en su caso, poner en marcha programas específicos. Por otra parte, se destacan las **acciones dirigidas a aumentar la visibilidad de las mujeres en la internacionalización**, iniciativas que combinan objetivos como sensibilización, motivación, y mentoring.

Grupo de Trabajo sobre “Mujer e Internacionalización”:

ICEX ha participado en la primera reunión de un **Grupo de Trabajo sobre “Mujer e Internacionalización”** promovida por la Secretaría de Estado con representantes de diversos organismos públicos, universidades y asociaciones de empresarias, para **concretar las acciones que permitirán impulsar el papel de la mujer en la internacionalización de la economía**. Este tema ha sido asimismo abordado en el marco del Consejo Interterritorial de Internacionalización, en donde se presentaron ideas para avanzar en la participación de la mujer en la internacionalización.

Programa ICEX Next

El Programa ICEX Next de iniciación y consolidación de las exportaciones, ofrece apoyo a las empresas españolas que están en fase de iniciación a la internacionalización. La convocatoria de este programa en el 2019 **ha prestado especial atención a la difusión entre empresas lideradas por mujeres**. En concreto, el programa incorporó en su convocatoria de ayudas 2019-20, medidas de discriminación positiva de apoyo a empresas dirigidas mayoritariamente por mujeres para mejorar su participación en el programa, así se **han incorporado criterios de selección que valoran positivamente la presencia de mujeres en el equipo directivo de las empresas, otorgando una mayor puntuación a aquellas cuyo porcentaje de mujeres sea más elevado**.

#Dónde están ellas

ICEX también ha participado en la **promoción del manifiesto del Parlamento europeo #Dónde están ellas**, en línea con la aplicación de la Orden ministerial de 1 de marzo de 2019 y la Instrucción interna de 27 de marzo de 2019, que busca **favorecer la presencia de mujeres líderes en los debates y jornadas técnicas**. En ese sentido, a lo largo de 2019 ICEX realizó acciones de sensibilización y definió indicadores para conseguir la presencia de mujeres en ponencias tanto como moderadores o como ponentes en todos los actos organizados por ICEX. De igual forma, se está avanzando para animar e invitar a otras organizaciones para que se adhieran al Manifiesto.



“Ellas Invierten y Emprenden”

Se estima que solo el 9% de las inversoras en España son mujeres, así que con la Red de Business Angels del IESE Business School, ICEX celebró el encuentro **“Ellas Invierten y Emprenden”**, un encuentro centrado en poner en valor las mejores prácticas de inversión en startups, y en conocer el impacto de las mujeres inversoras, así como potenciar la presencia de la mujer en el ecosistema de emprendimiento.

Otros eventos y programas

- Vinculado a las actividades que se realizan desde la Dirección Ejecutiva de Formación en materia de Sostenibilidad e Igualdad de Género, este año tuvo lugar un **Webinario sobre Comercio Internacional en el mar-**

co del Programa Internacionaliza Mujeres Andalucía en el que se presentaron los programas de formación de ICEX y las herramientas de formación de talento internacional (Becas ICEX y Estudiantes en Prácticas), así como las oportunidades profesionales que estos programas ofrecen.

- Se realizó una formación sobre **políticas de igualdad en la administración pública**: Se ha ampliado la formación en igualdad de género a través de 3 programas, en los que han participado más de 70 personas. Este programa ofrece una visión de conjunto de los instrumentos jurídicos, administrativos, penales, policiales, y sociales que el Gobierno establece sobre las Políticas de Género, con una especial atención en la violencia de género y el acoso laboral.

2.5. Compromiso con los Derechos Humanos

ICEX es miembro de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se ha adherido a los diez Principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medioambientales y anticorrupción.

ICEX establece un compromiso al más alto nivel a la hora de respetar, promover y apoyar la protección de los derechos humanos, tanto a nivel interno entre sus empleados, como entre sus clientes, y otros grupos de interés, compromiso que fue renovado por la consejera delegada de ICEX el pasado 10 de septiembre de 2019.



ICEX ha puesto en marcha procedimientos de debida diligencia que permitan prevenir y mitigar los impactos negativos que su actividad pueda producir sobre los derechos humanos, tales como la inclusión de cláusulas en los pliegos de contratación que recogen la necesidad de que los licitadores respeten dichos principios.

Para esto ha puesto en marcha acciones dirigidas a:

- **Integrar los derechos humanos en las políticas de la entidad.**
- Adoptar y **poner en marcha medidas que promuevan la protección de los derechos humanos** y que, en caso de vulneración de estos, permitan mitigar el impacto generado.
- Llevar a cabo un **seguimiento continuo de las acciones puestas en marcha en relación con los derechos humanos.**
- **Comunicar** los progresos de la entidad en esta materia.
- **Reparar** cualquier impacto negativo que se haya podido generar en relación con los derechos humanos.

Este compromiso se ha materializado desde el 2018 con la apertura de Canal de comunicación, sugerencias y reclamaciones en el portal de transparencia de ICEX, relativo a los Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Avances

Desde 2018 ICEX forma parte del Grupo de Trabajo interministerial sobre Internacionalización y Derechos Humanos (GTIDH). Con la participación en este grupo, ICEX busca, entre otros, contribuir a examinar la coherencia de las políticas públicas de apoyo a la internacionalización empresarial y su alineación con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

A lo largo de 2019 ICEX ha seguido participando activamente en el Grupo de Trabajo. Asimismo, ha colaborado estrechamente con la Red Española del Pacto Mundial. En esta línea de trabajo se acogió la jornada **“Empresas españolas y derechos humanos: cambio climático y desafío extraterritorial 2019”**. En la jornada se presentó la Guía “Empresas y Derechos Humanos: casos de éxito en el marco de la Agenda 2030”, que recoge la experiencia de 15 empresas españolas y los avances por parte del sector privado a nivel mundial como nacional en este ámbito.

Por otra parte, y en el marco del Convenio de colaboración con la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales), en 2019 se desarrollaron conjuntamente las siguientes actividades con impacto en materia de derechos humanos:

- **Conferencia Internacional sobre Derechos Humanos y Empresa** (1-3 de abril). Contó con la colaboración de organizaciones de derechos humanos, organizaciones empresariales y representantes de empresas españolas e internacionales con experiencia en la materia.

- **VIII Foro empresarial sobre innovación y sostenibilidad** (29 de mayo). Este foro nació como iniciativa del Centro Regional del Sector Privado, y contó con la colaboración estratégica de la SEGIB (Secretaría General Iberoamericana), la CEOE y el CEIB (Consejo de Empresarios Iberoamericanos). El objetivo del evento fue facilitar una plataforma para tomadores de decisiones en materia de sostenibilidad e innovación, presentar las tendencias y aplicación práctica de iniciativas por parte del sector privado.

A su vez, ICEX ha tenido **activo en la Web el Buzón de Derechos Humanos**. Durante el 2019 no se ha registrado ninguna sugerencia, reclamación o denuncia en este tema. Así mismo, no se han detectado impactos sociales negativos significativos, ni potenciales ni reales, identificados en la cadena de suministro y en el número de proveedores en relación con los impactos sociales.

Por su actividad ICEX no tiene acuerdos o convenios de inversión que impacten en derechos humanos; no obstante, en todos los pliegos de contratación se incluye la necesidad de cualquier contratante con ICEX respete los principios de Naciones Unidas, entre los que se encuentra el de derechos humanos.

ICEX se compromete a gestionar de forma integral los derechos humanos

CAPÍTULO

3

Nuestra contribución social



ICEX integra dentro de sus prioridades el facilitar y generar una contribución social positiva.

Además de procurar una actuación responsable y de reconocer el impacto de las actividades realizadas en el desarrollo sostenible, ICEX centra sus acciones en dar respuesta a las necesidades de sus principales grupos de interés del ámbito social:

- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Sociedad

La igualdad, la transparencia, la orientación de los recursos humanos y las políticas en esta materia, así como el Código ético y de Conducta, contribuyen a la construcción de un ICEX más integrado, cohesionado, digital y sostenible.



3.1. Empleados

Las políticas de RRHH, abordan, en la medida de lo posible, ámbitos relacionados con el empleo, las relaciones trabajador empresa, la salud y seguridad en el trabajo, la formación, la diversidad e igualdad de oportunidades, así como la no discriminación.

Producto del análisis de materialidad realizado, ICEX establece Recursos Humanos como uno de sus temas materiales, haciendo especial énfasis en la formación, el empleo y la diversidad.

Empleo en cifras

En 2019, las personas que componen el equipo de trabajo, y que son la plantilla laboral de ICEX se elevan a **596 trabajadores**, incluyendo servicios centrales en Madrid y el personal destinado en las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio en España y en las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior. La plantilla de ICEX **ha presentado un incremento del 4% respecto al 2018**. Crecimiento explicado en gran medida por el incremento en la plantilla en el exterior, que pasó de 85 personas a 92 personas en el último año.

Plantilla Total	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
España	504	489	3%
En el exterior	92	85	8%
Total	596	574	4%

Calidad en el empleo

ICEX apuesta por una contratación estable y de calidad, ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Es así como en 2019 **el 97% de la plantilla de ICEX está vinculada a la entidad mediante una contratación de carácter indefinido con el estatus jurídico de empleado público**. A su vez, el 94,8% de las personas en ICEX tiene una jornada completa.

Número de empleados/as por contrato laboral (indefinido/temporal) y por sexo	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
Indefinido	584	564	3,55%
Mujeres	401	387	3,62%
Hombres	183	177	3,39%
Temporal	12	10	20,00%
Mujeres	8	8	0,00%
Hombres	4	2	100,00%
Total	596	574	4%

En el año 2019, **ICEX contrató a 32 personas** (22 hombres y 10 mujeres), un incremento del 59% respecto al 2018. Lo anterior se explica porque los procesos de selección pueden dilatarse en el tiempo debido a que la tasa de reposición de ICEX (entidad pública empresarial) está sujeta a la Ley General Presupuestaria, y la posterior aprobación por parte de las Direcciones General de Función Pública y de Costes de Personal.

En 2019 la tasa de rotación fue del 3,42% en el total del colectivo. En España esta tasa se ubicó en el 2,92%, y en el exterior en el 6,25%.

Cumplimiento normativo y diálogo social

Los Convenios Colectivos de aplicación, en los que se establecen mejoras (especialmente vinculadas a la conciliación de la vida personal, familiar y profesional) de la legislación aplicable, derivan del distinto origen de las sociedades actualmente integradas en ICEX.

Los convenios aplicables son:

- Convenio propio de ICEX.
- Convenio de Oficinas y Despachos ámbito estatal.
- Convenio de importación y exportación de la Comunidad de Madrid.

El porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo de aplicación en España en 2019 es del 100%. A saber, el 88,29% bajo el convenio colectivo ICEX. Como consecuencia de la integración de tres entidades en ICEX en los ejercicios 2013 y 2015, del personal provenientes de las mismas el 7,34 % está sujeto al convenio de Oficinas y Despachos, y el 4,37 % al Convenio Sectorial de Oficinas de Importación y Exportación de la Comunidad Autónoma de Madrid.

El personal contratado en el exterior no está sujeto a convenio colectivo: les es de aplicación la legislación laboral local del país de prestación de servicios, así como las normas reguladoras de la relación laboral aplicables al personal ICEX contratado en el exterior, y las normas generales que, sobre funcionamiento de las Oficinas Económicas y Comerciales, dicta la Secretaría de Estado de Comercio. Todos los empleados de ICEX están sujetos a convenios o normativa específica propia.

Promoción de Igualdad de oportunidades

ICEX promueve la igualdad de oportunidades en el empleo y desarrolla distintas iniciativas encaminadas a contribuir de manera activa a la lucha contra la brecha de género en todas sus formas. Durante el último año ICEX ha llevado a cabo la **implantación del CV ciego en concursos de contratación pública**.

A nivel general ICEX cuenta con **una plantilla principalmente compuesta por mujeres** (68,6% frente a 31,4% hombres).

<i>Plantilla Total</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>Variación 2018-2019 (%)</i>
Mujeres	409	395	3.54%
% Mujeres	68.6%	68.82%	-0.28%
Hombres	187	179	4.47%
% Hombres	31.4%	31.18%	0.61%
Total	596	574	4%

A continuación, se detalla la presencia de mujeres para cada una de las categorías laborales de ICEX:

- Altos cargos 33%
- Directivos: 33%
- Subdirectoras: 100%
- Técnicos Nivel 1-3: 56,12%
- Técnicos Nivel 4-7: 68%
- Administrativos y oficios: 75%

Plan de Igualdad

La comisión paritaria entre la dirección y la representación sindical, de carácter específico en materia de igualdad, ha impulsado durante 2019 un nuevo Plan de Igualdad que ha sido firmado por la dirección y la representación de los trabajadores en el primer trimestre del 2020.

El modelo de promoción de la igualdad de oportunidades en ICEX contempla diferentes políticas y actuaciones, tales como:

1. **Política de acceso a empleo público**, que garantiza la paridad al acceso al empleo público. La paridad de género en los tribunales de selección es una actuación prioritaria en ICEX en materia de igualdad. La Presidencia y Secretaría de estos se procurará paritaria.
2. **Política interna:**
 - **Sensibilización y formación en igualdad de género.** Se está trabajando prioritariamente en el ámbito formativo **incrementando la formación y al número de acciones formativas impartidas online.** De hecho, el personal excedente por cuidado de hijo o familiar y con permiso por paternidad y maternidad puede recibir cualquier formación establecida en el Plan Anual formativo.
 - **Programa de cumplimiento y seguimiento de paridad de la plantilla, comités y comisiones.**
 - **Programas de conciliación.** Se ha continuado avanzando en medidas conciliatorias, tales como **las restricciones en el horario de reuniones. El teletrabajo tendrá sin duda incidencia en la conciliación.**
 - **Prevención de acoso sexual y por razones de sexo, y protocolos de protección a las víctimas de violencia de género.**

En relación con el acceso al empleo público, la paridad de género en los Tribunales de selección es una actuación prioritaria en ICEX en materia de igualdad. La Presidencia y Secretaría de estos se procurará paritaria.

En materia de **conciliación de la vida personal, familiar y laboral y corresponsabilidad en la asunción de responsabilidades familiares**, se ha continuado **avanzando en medidas conciliatorias, tales como las restricciones en el horario de reuniones.** Se está trabajando prioritariamente en el ámbito formativo incrementando la formación y al número de acciones formativas impartidas online. De hecho, el personal excedente por cuidado de hijo o familiar y con permiso por paternidad y maternidad puede recibir cualquier formación establecida en el Plan Anual formativo.

La puesta en marcha del teletrabajo en ICEX ha supuesto en 2019 un avance en esta línea de corresponsabilidad. El teletrabajo tendrá sin duda incidencia en la conciliación y se incidirá en la sensibilización en aspectos fundamentales como la prevención del acoso o la violencia de género, preparándose un protocolo interno ad hoc.

Por otra parte, la sensibilidad, protección y respeto que merecen las víctimas de violencia de género en ICEX hace que esta cuestión sea prioritaria, tanto en la confidencialidad de estas como en el respeto al desarrollo de sus carreras profesionales, y la conciliación y flexibilidad necesaria para que puedan compaginar adecuadamente su situación personal con el trabajo. En 2019 se ha comenzado a elaborar un Protocolo para el tratamiento laboral de las víctimas de violencia de género, que se prevé quede aprobado en el ejercicio 2020, reforzándose con formación específica.

Remuneración y brecha salarial

La retribución media para las mujeres durante 2019 se ha situado en 31.528,72€ (la cual presenta un incremento del 3.67% respecto a 2018). Por su parte, el incremento en la retribución media para los hombres fue de un 3.05%. La diferencia en la retribución media está dada por los cambios en el equipo directivo, los cuales se dieron a favor de mujeres principalmente.

Por otra parte, se destaca que el 2019 la remuneración media se incrementó para todos los empleados, independientemente de su clasificación profesional o género.

Los altos cargos y personal directivo están sujetos en materia contractual y retributiva a la legislación vigente al efecto (RD 451/2012 que regula los altos directivos del sector público). Las retribuciones de los altos cargos se publican en el Portal de Transparencia.

Plan Concilia. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

ICEX potencia y hace extensiva la aplicación del **Plan Integral para la Conciliación de la Vida Personal y Laboral a toda la plantilla**. Entre las medidas que afectan a toda la plantilla, independientemente de circunstancias, está la flexibilidad horaria, que alcanza hasta un tercio del total del horario estipulado. Asimismo, se contempla ampliación de permisos y mejora de condiciones legales en casos de nacimiento de hijos, de contar en la unidad familiar con personas dependientes, o cuidado de personas con discapacidad. También se favorece un entorno organizacional que

facilite la situación laboral en casos de violencia de género. Se trata de un modelo que funciona y es muy bien acogido por la plantilla de ICEX.

En el 2019 se presenta un **incremento importante en el número de personas que se han acogido a la flexibilidad horaria contemplada en el Plan Concilia, pasando de 105 personas en 2018 a 149 en 2019.**

Durante 2019 el 100% de las personas que han tenido derecho a permisos de paternidad o maternidad se han acogido a la medida y en su totalidad han regresado al trabajo una vez finalizada.

ICEX ha implantado en el otoño 2019 el programa de teletrabajo en su I fase, con un total de 150 personas teletrabajando de los 300 puestos definidos por la Dirección como teletrabajables.

Existen dos modalidades de teletrabajo. La general, en la que se encuentra el 97% de los trabajadores, y la extraordinaria, que depende de las circunstancias personales del trabajador. En la modalidad General en la primera fase se puede teletrabajar un día de martes a jueves. En la modalidad extraordinaria se podrían teletrabajar los cinco días de la semana, si el caso lo requiriera.

Todos los meses se evalúa el trabajo del personal que está teletrabajando y se toma la decisión de su renovación.

Existe una Comisión interna de Teletrabajo donde todas las áreas de ICEX tienen un representante.

La segunda fase está prevista ponerla en marcha en primavera de 2020.

Gestión de la diversidad

Desde ICEX se contemplan distintos perfiles de diversidad que, desde el punto de vista estratégico, reitera el compromiso de la organización con la igualdad.

Edad

Dado el carácter de ICEX y la estabilidad en su contratación, la plantilla de ICEX, al igual que la de gran parte del sector público, ha experimentado en los últimos años un incremento en su edad media, lo que puede suponer un reto en el medio plazo. Los principales elementos para tener en cuenta son la transferencia del conocimiento de los empleados de ICEX que en los próximos años se vayan a jubilar, así como en la incorporación de talento joven con unas competencias, especialmente las tecnológicas y digitales. En ICEX se encuentra que en 2019 el 61% de los empleados son mayores de 50 años, y tan solo el 1% de la plantilla es menor de 30 años. La edad media en 2019 es de 50 años, 8 meses y 16 días.

Con relación a la transición para fomentar la empleabilidad continuada, en ICEX no ha habido ni despidos ni planes de salida voluntaria que necesitaran recolocación. Se destaca que tanto en el ejercicio 2019 como 2018 no se presentaron despidos en la entidad.

Discapacidad

ICEX demuestra un compromiso por integrar al colectivo con capacidades diferentes que pasa por dar pleno cumplimiento a la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social. En ICEX el

2,51% de la plantilla tiene alguna discapacidad, y se supera el requisito legal de incorporación de personas con discapacidad en la plantilla a través de la contratación directa. Además, ICEX refuerza su compromiso por la integración laboral de personas con discapacidad, colaborando con asociaciones y centros especiales de empleo. En este ámbito destacan los acuerdos con ALEPH TEA, organización de referencia en el ámbito social dirigida a personas con TEA (Trastorno del Espectro del Autismo).

No discriminación

En el ejercicio 2019 la Comisión de calidad y vida laboral no ha recibido ninguna queja ni reclamación de ningún empleado por discriminación. Esta comisión de carácter paritaria entre ICEX y la representación de los trabajadores tiene como funciones aplicar mejoras en el clima laboral, realizar seguimiento en los casos denunciados como acoso laboral o sexual, así como cualquier tema que conlleve una mejoría en la calidad de la vida laboral dentro del ICEX. También **vigila el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de oportunidades, para evitar cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social**. Asimismo, puede aportar propuestas de los trabajadores para mejorar la protección medioambiental, el ahorro energético y la movilidad sostenible en las cuestiones relacionadas con su trabajo.

Talento y formación

ICEX considera **que la formación, desarrollo y adquisición de competencias técnicas y de gestión de sus empleados debe ser planificada de manera rigurosa y**

dotada de la inversión necesaria para poder llevarla a cabo. En coherencia con ello, ICEX pone a disposición de los empleados un **plan anual de formación orientado a cubrir las distintas necesidades personales e institucionales detectadas. El plan de formación se aplica a toda la plantilla.** La formación de ICEX llega a todos los grupos profesionales, abarcando desde la alta dirección al grupo profesional de administrativos.

Durante 2019 se presentó un **incremento en el número de actividades formativas realizadas, pasando de 99 en 2018 a un total de 133 actividades durante el año.** Se impartieron clases de idiomas y algunos cursos específicos. Por ejemplo, se realizó una oferta formativa a la Dirección Ejecutiva de Formación CECO, online o presencial. También se realizaron cursos presenciales a personal de la Red Exterior y Territorial en diversas áreas, entre otros se destacan el curso para los contables (formación de entrada para nuevo personal y novedades relacionadas con los programas informáticos de gestión, resolución de dudas y consultas), el curso sobre CRM (herramienta de relaciones con clientes que en 2019 celebró 3 años desde su implantación); y el curso de intercambio de estrategias de promoción.

El personal de ICEX tiene a su disposición, con carácter gratuito, toda la oferta formativa en abierto organizada por la Dirección Ejecutiva de Formación, a través de sus distintos cursos superiores, másteres o programas especializados, mencionados a continuación: MBA en Internacionalización de Empresas, Programa Executive en Dirección Internacional, Master en International eBusiness, Marketing Digital, Gestión Financiera de Operaciones Internacionales, Gestión Operativa Internacional de la Empresa.

El personal también tiene a su disposición los distintos cursos específicamente desarrollados por ICEX-CECO en temas como: Redes Sociales, Innovación y Creatividad, Igualdad y Género, Gestión de Eventos Internacionales o Gestión del Tiempo.

En 2019 gracias a las modalidades on-line de formación ofrecidas, **se han formado un total de 249 personas.**



Bienestar en el trabajo

ICEX cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que articula toda la política preventiva de la empresa con la finalidad última de promover la seguridad y salud de todos los trabajadores, así como cumplir con la normativa vigente en esta materia, mejorando en todo lo posible la misma. De igual forma, ICEX cuenta con un Comité de Seguridad y Salud regulado en el Convenio colectivo.

La organización de la prevención en ICEX se articula del siguiente modo:

- **Servicio de Prevención Propio:** con las especialidades de Seguridad y Ergonomía y Psicología y encargado de la coordinación de la PRL en la empresa. Está compuesto por dos trabajadores, uno de ellos técnico superior de PRL.
- **Servicio de Prevención Ajeno:** con las especialidades de Vigilancia de la Salud e Higiene. Se contrata con una empresa especializada a través del proceso de adjudicación correspondiente.
- **Comité de Seguridad y Salud:** formado por representantes de la Dirección, del Comité de Empresa y del Servicio de Prevención.

Las principales actividades de PRL realizadas incluyen el proporcionar información sobre cualquier tema relacionado con PRL, así como suministrar material ergonómico cuando se requiera, apoyar el control e investigación de los accidentes de trabajo y realizar el mantenimiento de la documentación relativa a seguridad (Plan de Emergencia,

Equipos de Emergencia y Simulacros), así como realizar la coordinación de actividades empresariales, en donde se promueve el intercambio de información entre las distintas empresas y trabajadores que comparten espacios de trabajo con ICEX. En específico, durante el 2019 se desarrollaron las siguientes actividades:

Evaluaciones de riesgo en los centros de trabajo:

- Revisión de las condiciones de iluminación y termo higrométricas de todos los puestos y espacios del centro en Castellana 278.
- Evaluación periódica de los puestos de trabajo en centro calle Cardenal Herrera Oria, en Santander, Tenerife y Las Palmas.

Vigilancia de la Salud:

- Reconocimientos médicos periódicos: se realizaron 267 reconocimientos periódicos. Además, se realizó el reconocimiento a 3 trabajadores de las oficinas comerciales cuando se han desplazado a España. ICEX ha introducido varias mejoras en los protocolos de los reconocimientos médicos con el fin de incrementar la función preventiva de los mismos, así como proporcionar más información sobre su salud a los trabajadores.
- Reconocimientos específicos: ICEX ofrece la posibilidad a sus trabajadores de realizarse anualmente un reconocimiento específico (ginecológico o urológico).
- Servicio Médico: ICEX dispone de este servicio en su sede central, durante toda la jornada laboral. El servicio está atendido por una doctora y un enfermero, que atienden cualquier consulta de los trabajadores.

- Campañas de salud:
 - Vacunación contra gripe estacional.
 - Prevención del riesgo cardiovascular.
 - Hábitos saludables.

Formación:

- Cursos dirigidos al Equipo de Emergencias sobre extinción de incendios.
- Cursos de primeros auxilios básicos, dirigidos a todo el personal.
- Cursos sobre riesgos en el uso de pantallas de visualización de datos.
- Curso de PRL nivel básico, dirigidos a delegados de prevención.
- Formación en PRL enfocada al teletrabajo.
- Formación en mindfulness para identificar y prevenir los factores más importantes que provocan el estrés físico y psicológico en el trabajo.

Otras actividades de PRL

- Bonus (incentivo a las empresas que se distinguen por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral, RD 231/2017), para esto se ha solicitado la concesión del bonus 2018 a la Mutua de accidentes de trabajo, FREMAP, en los tiempos establecidos y se está pendiente de su concesión. Por otra parte, se ha recibido en julio de 2019 el importe del bonus 2017. La cantidad recibida ha sido de 29.157,04 euros.

- Plan de Movilidad y Seguridad Vial: La empresa Quirón Prevención está elaborando este plan, que se implantará en 2020.
- Certificado Empresa Saludable: se han iniciado las acciones requeridas para la obtención de este certificado.

Las instalaciones de ICEX cuentan con medidas adicionales en materia de seguridad y salud de los trabajadores como son la existencia de máquinas desfibriladoras y kit de conexión a emergencias. Con relación a accidentes de trabajo, durante 2019 se presentaron 18 accidentes de trabajo, de los cuales 4 fueron con baja, y 14 de ellos sin baja. Vale la pena mencionar que **en 2019 se produce una disminución del 38% de accidentes de trabajo** frente al año anterior, en donde se registraron 29 accidentes de trabajo en España y 1 en Francia.

En ICEX no se ha presentado muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. En cuanto a enfermedades profesionales, al igual que en los últimos años, el índice de frecuencia ha sido cero (no se ha registrado ninguna enfermedad profesional).

Absentismo

<i>Absentismo</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Nº medio de empleados en el año	475	489
Horas absentismo	71.662	74.919
% absentismo	8.13%	9.05%

El absentismo laboral de ICEX en España en el ejercicio 2019 se ha incrementado en un 11,32% durante el último año, pasando de un 8,13% al 9,05% en la Tasa de Absentismo laboral, motivado especialmente por la conversión de Incapacidades temporales que en 2018 eran de corta duración y se transformaron en de larga duración en el 2019. Por otra parte, el absentismo en el exterior presenta las siguientes cifras:

<i>Absentismo en el exterior 2019</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Nº medio de empleados	85	86
Horas totales	158.738	160.605
Horas absentismo	2.003	4.163
% absentismo	1,26%	2,59%



3.2. Proveedores

La incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de los objetivos en materia de igualdad de género son claves para ICEX que, como signatario de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, promueve la adopción de estos principios entre las empresas españolas, y en los contratistas con los que colabora.

El Plan Estratégico establece como uno de sus objetivos el mejorar la gestión interna, y en el apartado 6.3, señala la importancia de aplicar criterios de sostenibilidad en la política interna en materia de contratación responsable y buen gobierno.

La cadena de suministro en ICEX abarca principalmente proveedores en territorio nacional. Dada la estructura de ICEX y teniendo en cuenta que tiene operaciones en todo el mundo, ICEX cuenta también con proveedores internacionales de diversos sectores, que incluyen proveedores de suministros y servicios para el funcionamiento operativo de las sedes, o empresas especializadas que apoyen las actividades, productos y servicios de la cartera.

El número de **proveedores locales se incrementó en un 3,58%**, pasando en 2018 de un total de 811 proveedores a un total de 840 durante el 2019. De igual forma, durante 2019 no ha habido cambios significativos en cuanto a la distribución de proveedores entre nacionales y en el exterior.

En 2019 el 46,75% del importe de adquisición de bienes y servicios corresponde a compras a proveedores españoles. Lo que representa un incremento de casi 6% porcentuales en el último año, frente al 40,84% en 2018.

ICEX es una entidad pública sujeta a normativa de contratación, y a desarrollo interno de la misma. La actual norma de contratación establece criterios sociales en caso de empate, entre otras particularidades. Así, la **gestión de proveedores en ICEX se regula por las Instrucciones Internas de contratación adaptadas durante 2018 a los nuevos requisitos impuestos por la Ley 9/2017**, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. El proceso se desarrolla íntegramente a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público. Las adjudicaciones de ICEX por tipología de contrato, según la relación presentada a fiscalización, es la siguiente:

	2018		2019	
	Número de Expedientes	Importe SIN IVA	Número de Expedientes	Importe SIN IVA
Abierto	37	4.674.535,63	26	31.174.457,24
Centralizada	5	2.051.577,46	4	330.002,14
Menor	307	22.809.709,60	503	10.311.689,84
Procedimiento General	12	660.836,26		*
Procedimiento especial	20	6.665.959,51		
Simplificado	51	4.842.136,49	51	1.390.661,26
TOTAL	432	41.704.844,95	584	43.206.810,48

**Debido a la modificación de las Instrucciones de contratación en 2018, y a que las cifras no incluyen ni modificados ni prórrogas, en 2019 ya no hay contratación realizada mediante procedimiento general.*

Contratación responsable

ICEX ha definido la contratación responsable como uno de sus temas materiales. Es por ello que, en la medida en que la legislación lo permite, **ICEX impulsa la integración de aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en sus proveedores.**

Se destaca que durante 2020 se aprobará una nueva normativa interna de contratación, la cual se ha estado elaborando durante el ejercicio 2019, y en la que por primera vez se establece la obligatoriedad de incluir siempre una condición especial de ejecución, ya sea de impacto medioambiental o social.

En ICEX se materializa la contratación responsable a través de tres vías:

- 1. Compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.** Los pliegos de contratación con proveedores incorporan en la declaración responsable el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.
- 2. Criterios ambientales de evaluación de proveedores:** Algunos ejemplos de inclusión de criterios sociales y ambientales vinculados a valoración o solvencia en el último año han sido:
 - Pliegos de decoración con criterios de valoración de materiales reciclados y otros temas medioambientales como empleo de materiales respetuosos con el medio ambiente, la reutilización y reciclaje de los mismos; la reducción de emisiones; uso de productos ecológicos; medidas encaminadas al ahorro energético; que haya una reducida concentración de

compuestos orgánicos volátiles (VOCs) en pinturas, revestimientos, adhesivos y sellantes.

- Pliegos de servicios de limpieza con valoración medioambiental de los productos de limpieza y gestión de residuos como que se deberán utilizar productos de limpieza con etiqueta ecológica tipo I como la Etiqueta Ecológica Europea o equivalente”.
- Pliegos de materiales promocionales con valoración de tintas ecológicas y exigencia de papel FSC (de acuerdo con las especificaciones del Forest Stewardship Council).
- Pliegos de reprografía (material, papel y tóner) con exigencia de gestión medioambiental de residuos, tal y como la propuesta de elementos respetuosos con el medioambiente para los materiales a diseñar (bolsa, invitaciones, carpeta). Entre otros, la propuesta de uso de tintas ecológicas, el uso de papel con certificado FSC.” “Que las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el trabajo son las siguientes: uso de tintas no contaminantes y papel FSC en los trabajos a realizar”. Que las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el trabajo son las siguientes: acreditación de uso de papel FSC para aplicación en la producción gráfica que se imprimirá”.
- Pliegos para Web de Invest con criterios sociales y medioambientales.
- Pliegos de consumibles informáticos con valoración de la gestión medioambiental de residuos.

3. Criterios sociales de desempate y/o evaluación de proveedores:

• Desempate:

- “Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla. / Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas”.
- “El contrato se resolverá mediante la acreditación de las empresas que hubieran empatado de tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al dos por ciento (2%) teniendo preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla”.

• Valorativo: Se valorará lo siguiente:

- El fomento de la integración social de personas con discapacidad, personas desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables entre las personas asignadas a la ejecución del contrato; y la subcontratación con centros especiales de empleo o empresas de inserción.
- Los planes de igualdad de género que se apliquen en la ejecución del contrato
- El fomento de la contratación femenina.
- La conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- La aplicación de criterios éticos y de responsabilidad social a la prestación contractual.
- O los criterios referidos al suministro o a la utilización de productos basados en un comercio equitativo durante la ejecución del contrato.

Se recuerda que las cláusulas sociales y medioambientales se introducen en los pliegos, bien como criterio valorativo, bien como cláusula de desempate. **En 2019 se firmaron un total de 102 contratos que incluyen cláusulas sociales o medioambientales.**

ICEX cuenta con un **código ético que aplica tanto a empleados como a proveedores.** Por el tipo de contratación que realiza ICEX, aún no se han identificado riesgos claves; sin embargo, **todos los pliegos llevan la obligación de respeto a los principios de Naciones Unidas** a los que ICEX se ha adherido. Por otra parte, en su condición de socio del Pacto Mundial ICEX presentó en 2019 el Informe de Organization's Communication on Engagement.

De igual manera, durante el ejercicio 2019, se han incluido algunas cláusulas sociales para la contratación, además se está realizando un estudio más profundo de la documentación contractual de la entidad para favorecer aspectos de igualdad de género y propiciar un mayor impacto en estos temas, de cara a la implantación de estas medidas en 2020.

En ICEX no se han detectado impactos sociales ni ambientales negativos significativos, ni potenciales ni reales, identificados en la cadena de suministro y número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. No ha habido reclamaciones sobre impactos sociales que se hayan presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación en materia de suministros ni de proveedores.

Como impactos negativos significativos se hace referencia a los efectos que producen las actividades desarro-

lladas por las empresas que hacen parte de la cadena de suministro y que produzcan una **consecuencia o afectación importante en temas sociales y ambientales.** Es decir, ICEX no ha conocido denuncias, quejas o situaciones cuyas consecuencias hayan sido significativas en términos sociales y ambientales. Por ejemplo, cuando se trata de situaciones de explotación o trabajo infantil, incumplimiento de los derechos humanos o de buenas prácticas laborales, entre otras. Tampoco ha sido conocedor de situaciones en donde se pone en riesgo la biodiversidad, o se realiza una inadecuada gestión de recursos. Entre otros mecanismos, ICEX cuenta con un código ético de aplicación a proveedores.

En 2019 se firmaron un total de 102 contratos que incluyen cláusulas sociales o medioambientales, bien sea como criterio valorativo o como cláusula de desempate. De ellos, 17 tienen ambos criterios (sociales y medioambientales), 4 contratos tienen cláusulas medioambientales; y 81 tienen criterios sociales. En cuanto al número de proveedores, 69 tienen cláusulas de responsabilidad social empresarial, de uno u otro tipo.

Dada la actividad de ICEX y los proveedores con los que contrata, no ha habido riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio o trabajo infantil. No ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

No hay operaciones ni proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva se encuentre en riesgo.



3.3. Clientes y Sociedad

3.3.1. Clientes

El número de clientes activos en el CRM (Customer Relationship Management) de ICEX en 2019 asciende a 413.457, lo que representa un incremento del 12% respecto al 2018, y los cuales están divididos en las siguientes categorías:

Tipo de registro de cliente (creados hasta 31/12)	2018	2019
Empresa española	146.438	151.418
Empresa extranjera	83.574	97.110
Institución española	6.279	6.503
Institución extranjera	8.391	10.680
Persona Física	124.161	147.746
TOTAL	368.843	413.457

En la Memoria de Actividades 2019 de la Entidad se da información ampliada sobre la tipología de actividades, servicios y beneficiarios en la relación de servicios publicada en el portal ICEX. La relación completa de beneficiarios se publica también en el portal ICEX.

Calidad y excelencia

La calidad es un área de la organización que se cuida especialmente por toda la plantilla en sus diferentes vertientes: en los programas ofrecidos, en los servicios a los exportadores y en la atención personalizada a través de los distintos instrumentos personales y digitales. En un mercado altamente competitivo en el que la internacionalización de las empresas es clave, ICEX ofrece a través de sus diferentes direcciones implicadas en la calidad un servicio de eficacia y eficiencia contrastada en la organización y gestión de sus diferentes instrumentos. **ICEX contempla la calidad como elemento imprescindible para conseguir satisfacer y dar confianza a las empresas respecto a los servicios que presta.**

ICEX cuenta con un Sistema de Gestión de calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 en los siguientes servicios:

- Ventana Global (ER-0455/2004).
- Organización de pabellones oficiales en ferias internacionales (ER-1273/2010).

Como complemento a las actuaciones en materia de calidad certificada, ICEX ha generalizado, desde 2012, el monitoreo de calidad y satisfacción, en el marco de la evaluación de las políticas públicas, mediante la encuesta sistemática a los clientes y beneficiarios de los productos y servicios prestados, con una valoración general para el conjunto de sus actividades muy elevada. En 2019 no ha habido reclamaciones en materia de calidad de los servicios a través del buzón habilitado al efecto.

Formación y sensibilización de clientes

Las empresas necesitan formación de calidad para adaptarse a las necesidades cambiantes que los mercados internacionales demandan e incorporar la digitalización en sus modelos de negocio. Para poder desarrollar nuevas capacidades y crecer. **ICEX ha potenciado la formación de empresas, de empleados públicos y de jóvenes utilizando las nuevas tecnologías, así como promoviendo y difundiendo los programas especializados.**

ICEX Dinamiza: Programa que tiene por objetivos sensibilizar, concienciar e impulsar a las empresas españolas, principalmente pymes y micropymes, sobre la importancia de la internacionalización. A través de este programa se dan a conocer las oportunidades que los mercados exteriores ofrecen. ICEX Dinamiza se desarrolla a través de la organización de jornadas a lo largo de toda la geografía española, con el refuerzo de todas las Direcciones Territoriales de Comercio.

En 2019 se realizaron 450 jornadas en las que se abordaron aspectos como: acuerdos de libre comercio, asesoramiento financiero, oportunidades de negocio en países de África, América Latina, y el Sudeste Asiático, derechos humanos y cambio climático, igualdad de género, mercados digitales, marcas e internacionalización y cómo prepararse para el Brexit, entre otros.

3.3.2. Sociedad

Captando talento y formando personas para una internacionalización sostenible

ICEX **reconoce, como un elemento clave de su gestión, el impacto de sus actuaciones en la sociedad.** La captación de talento y la formación de personas para una internacionalización sostenible forma parte de los objetivos prioritarios de ICEX que, a través de sus políticas y programas, apuesta por el desarrollo de la cultura de la internacionalización y el crecimiento económico más inclusivo y sostenible, con empleo de calidad que mejore el bienestar de las personas. Para esto ICEX desarrolla programas de formación que fortalecen la cultura de una internacionalización sostenible. Por ejemplo, ICEX ha implantado desde hace años un curso de formación online masivo y abierto en **Estrategia de Internacionalización de la Empresa de forma masiva y gratuita**, sin barreras de edad, género, conocimientos o posición social y accesible al mundo de habla española.

La formación de profesionales es un factor de competitividad de las empresas y clave de su crecimiento internacional. Las empresas necesitan de profesionales con una formación sólida que las acompañen en la adaptación a las necesidades cambiantes que los mercados internacionales demandan e incorporen la digitalización en sus modelos de negocio.

Para poder desarrollar estas nuevas capacidades técnicas, desde la Dirección Ejecutiva de Formación se potencia la formación de empresas, de empleados públicos y de jóvenes utilizando las nuevas tecnologías, así como promoviendo y difundiendo los programas especializados en internacionalización, en negocios digitales, sostenibilidad

o mercados multilaterales. Además, para atraer talento y expertos para la internacionalización, así como para identificar nuevas vocaciones en internacionalización, ICEX se apoya en el Programa de Becas de Internacionalización Empresarial, en la Red global de ICEX-Alumni y en el Programa de estudiantes en prácticas.

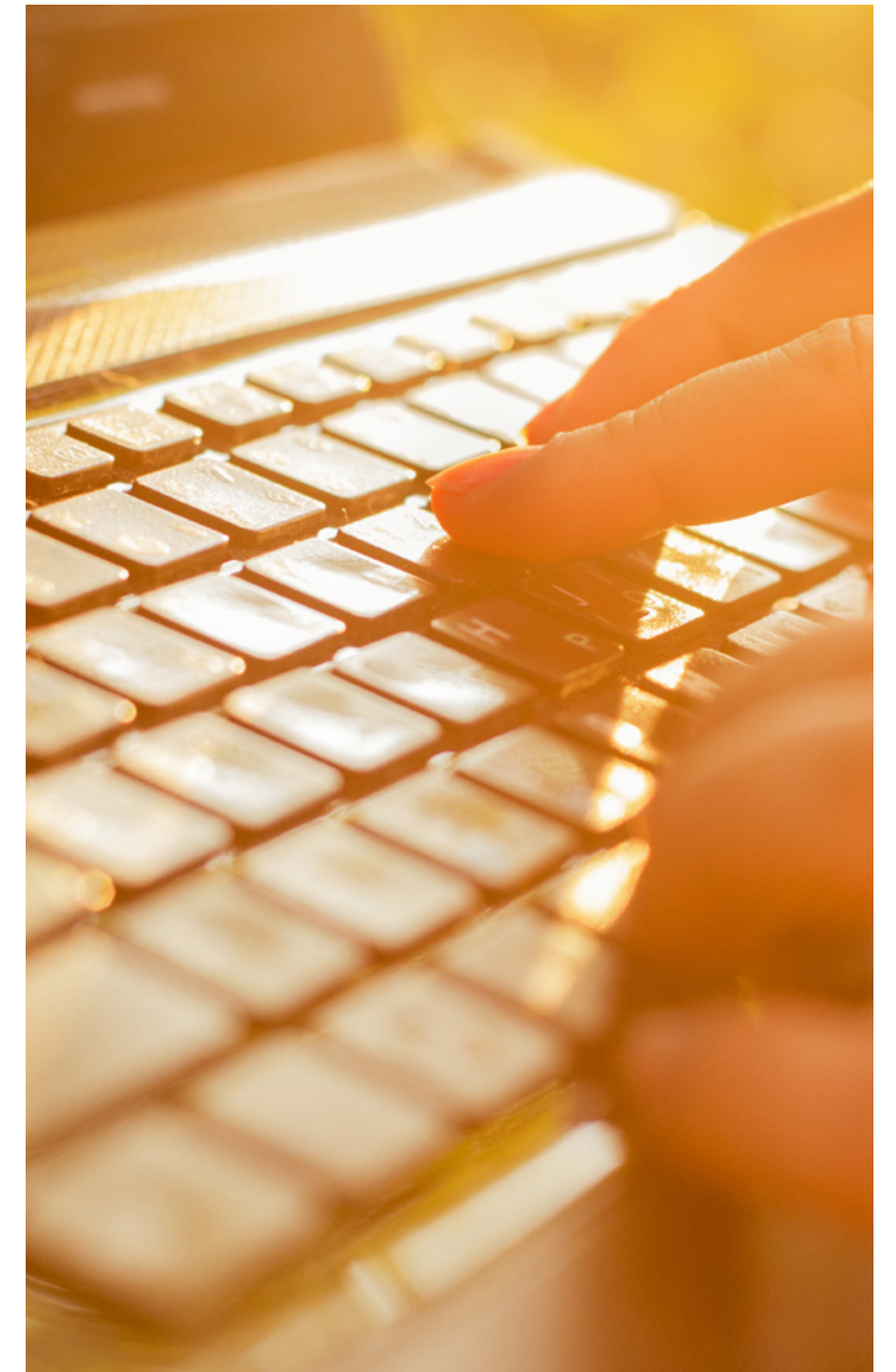
Actividades de formación

La actividad de ICEX, a través de su Dirección ejecutiva de formación, se ha materializado a través de **más de 100 programas** de formación en los que se han inscrito más de 4.900 alumnos. Así, de entre el centenar de actividades llevadas a cabo en 2019, destacan las siguientes:

- **Jornadas y Webinars sobre Empleabilidad en organismos multilaterales:** Con el objetivo de acercar oportunidades profesionales de empleos de calidad, se han realizado 3 jornadas específicas sobre oportunidades profesionales que el Banco Europeo para la Reconstrucción y Desarrollo (BERD), las Agencias de Naciones Unidas (NNUU) o la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) que ofrecen puestos de nivel medio y alto (midcareer), tanto en sus sedes centrales como en sus oficinas regionales. **En estas jornadas se inscribieron un total de 178 participantes**, además de retransmitirse por streaming para facilitar el acceso a la información a profesionales desde cualquier punto.
- **Curso de formación online masivo y abierto (MOOC) en Estrategia de Internacionalización de la Empresa.** Por cuarto año consecutivo ICEX ha utilizado este formato de curso online. En esta edición se ha contado con la **participación de 690 alumnos, un 51% de ellos mujeres, y procedentes de 29 países.** A tra-

vés de esta potente herramienta de formación abierta y gratuita las empresas pueden capacitar a sus equipos en todos los aspectos fundamentales de la estrategia de expansión internacional y las oportunidades que los mercados internacionales ofrecen. A través de estas herramientas ICEX contribuye a superar la brecha digital y a desarrollar la sociedad del conocimiento, acelerando la interconexión global.

- **Nano-Curso online masivo, abierto, especializado (NOOC): “Entender el Brexit y sus desafíos”.** La metodología de esta herramienta de formación de corta duración, masiva, abierta y muy especializada en temáticas de alto interés para profesionales, empresas o jóvenes en formación, ofrece la oportunidad de un aprendizaje inclusivo, durante toda la vida y para todos. Por su temática, se ha dirigido a directivos, profesionales de pymes y empresas familiares, estudiantes de grado o posgrado y, en general, cualquier interesado en entender la esencia del Brexit, más allá de la coyuntura del último minuto. Entre los meses de noviembre y diciembre han participado 953 alumnos.
- **Máster en Gestión de Proyectos Multilaterales (9ª ed.) y Curso Avanzado en Licitaciones Multilaterales (6ª ed.)** Formación on-line especializada en el conocimiento de las instituciones multilaterales tanto desde la perspectiva de la estrategia y funcionamiento de las mismas como del diseño, la evaluación y la gestión de proyectos con financiación multilateral al desarrollo que de ellas emanan. **En 2019 han formado parte de estos programas un total de 64 participantes.**



Becas de internacionalización y alumnos en prácticas

En 2019, **552 jóvenes se beneficiaron del Programa de Becas de Internacionalización Empresarial**, un programa que apoya al sector empresarial español poniendo a su disposición profesionales adecuadamente preparados en el área internacional, fruto de un programa de 3 años destinado a jóvenes universitarios, menores de 28 años, que incluye formación teórica en internacionalización de empresas y práctica en mercados exteriores. Este Programa constituye una constante en la actividad de ICEX desde que fue creado en 1975. Desde entonces, el Programa no ha dejado de evolucionar para adaptarse a las necesidades que los agentes económicos han puesto de manifiesto en su proceso de expansión internacional y ya ha formado una red de 6.000 profesionales, mujeres y hombres, con talento, experiencia y formación en la cultura de la internacionalización, repartidos por todo el mundo.

Por último, en 2019, **39 estudiantes han participado en la 6ª edición del Programa ICEX de prácticas para estudiantes de Máster**, un programa que identifica nuevas vocaciones en internacionalización, proporcionando a estudiantes de postgrado la posibilidad de complementar sus estudios académicos, combinando los conocimientos teóricos con los de contenido práctico en el ámbito de la internacionalización. Se trata de facilitar su incorporación al mercado laboral. Estas prácticas se basan en convenios de colaboración educativa que ICEX firma con las principales universidades españolas. **Actualmente ICEX tiene convenios con más de 27 Universidades españolas.** En el marco de la 7ª edición del Programa de prácticas a estudiantes de Máster, que se desarrollará

en 2020, se han incorporado a la oferta de prácticas en ICEX, 3 plazas en el ámbito de la consultoría en sostenibilidad y economía circular, así como en la sostenibilidad y los negocios inclusivos en la internacionalización.

Se han realizado los trabajos previos a la firma del convenio con la Fundación PRODIS para la Formación de Niños y Jóvenes con Discapacidad que se materializará en 2020 y que contempla la realización de prácticas formativas externas en ICEX, por parte de estudiantes del Título Propio "Formación para la Inclusión Laboral", en colaboración con la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid.



Otras acciones y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro

- **Operación kilo:** Durante el 2019 ICEX promovió la realización de la operación kilo en las instalaciones de Madrid en apoyo a la Fundación Bancos de Alimentos de Madrid. Durante la jornada se recaudaron un total de 181 kilos de alimentos que contribuyen a paliar la grave situación que sufren muchas personas en la comunidad de Madrid, que sobreviven diariamente con unos recursos extraordinariamente reducidos, situación que ha venido a empeorar la grave crisis económica por la que atraviesan. Los alimentos donados a la Fundación Banco de Alimentos fueron distribuidos, junto con los recibidos por parte de otras organizaciones, entre 500 entidades benéficas registradas en la Comunidad de Madrid, que diariamente atienden a 100.000 personas, a través de residencias, comedores sociales, entre otras.
- **Oxfam Intermón-Donación de Móviles:** Gracias al compromiso de los empleados de ICEX, en 2019 se adelantó una campaña de recogida de móviles para ser entregados a Oxfam Intermón, y así apoyar a la misión de esta organización de contribuir a una vida digna de sus beneficiarios.

CAPÍTULO

4

Compromiso con el medio ambiente: gestión de recursos e impactos



4.1. Compromiso de ICEX con el cambio climático

ICEX reconoce que el cambio climático es uno de los mayores retos a los que ha de hacer frente, tanto la sociedad actual como las generaciones venideras.

A pesar de que la actividad desarrollada por ICEX no tiene impactos ambientales significativos sobre el medio ambiente, **ICEX ha establecido un compromiso interno de gestionar los aspectos ambientales sobre los que tiene influencia la organización, además de promover e inculcar la responsabilidad ambiental entre las empresas con las que colabora y sus grupos de interés.**

ICEX ha identificado posibles mejoras en la gestión interna a corto, medio y largo plazo, con el objetivo de contribuir al incremento de la sostenibilidad ambiental; para esto, se han establecido los siguientes objetivos:

- **Combatir el cambio climático**, maximizando la contribución de ICEX ante este reto global y comprometiéndose a adoptar medidas en esta materia.
- Hacer **un uso sostenible de los recursos**, estableciendo objetivos de reducción de estos.
- **Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero** generadas en sus instalaciones y en el transporte de los empleados.
- Llevar a cabo una **correcta gestión de los residuos**, promoviendo la economía circular y la reutilización de los residuos.

Entre las acciones realizadas durante los últimos años para mejorar los impactos medioambientales se destacan:

- **Implantación y puesta en marcha de un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la Norma UNE EN ISO 14.001: 2015.**
- Incorporación de cláusulas medioambientales:
 - Cláusulas medioambientales en los pliegos de decoración y aprovisionamiento.
 - En los modelos de pliegos se recomienda y se dan ejemplos para que, en lo posible, se valoren aspectos medioambientales.
- Proyecto de **administración electrónica y contratación electrónica** (eliminación de papel).
- **Ajuste en el horario de cierre** de las instalaciones de los servicios centrales en Madrid.
- Creación de un buzón de sugerencias en Derechos Medioambientales.

ICEX ha adoptado un enfoque caso por caso de la gestión del riesgo en la planificación de operaciones o el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos, especialmente aquellos con mayor probabilidad de generar impactos ambientales negativos, o evitar el trabajo forzoso o infantil. Es el caso de la sede corporativa, el impacto ambiental directo de mayor importancia para ICEX, por ello la certificación Leed Gold concedida implica un uso eficiente de la energía y una garantía de mínimo impacto medioambiental, conforme a estándares certificados. Además, ICEX tiene activa toda una batería de medidas en materia de prevención de riesgos conforme a la legis-

lación vigente en España (penales, laborales, financieros entre otros).

Por otra parte, ICEX, consciente de que revertir el cambio climático requiere trabajar de forma conjunta, innovadora y transversal en el sector de la energía, el transporte, la gestión de residuos y la gestión integral del agua, entre otros, promueve la colaboración con quienes, en terceros países y en instituciones internacionales, promueven políticas y medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Un ejemplo de colaboración conjunta es la establecida con los directivos del Fondo Verde para el Clima.



ICEX pone en marcha una serie de acciones con el objetivo de contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático

Objetivos 2019-2020

En el proceso de implantación de la norma ISO Medioambiental se han establecido, entre el 2019 y 2020, entre otros los siguientes objetivos para ICEX:

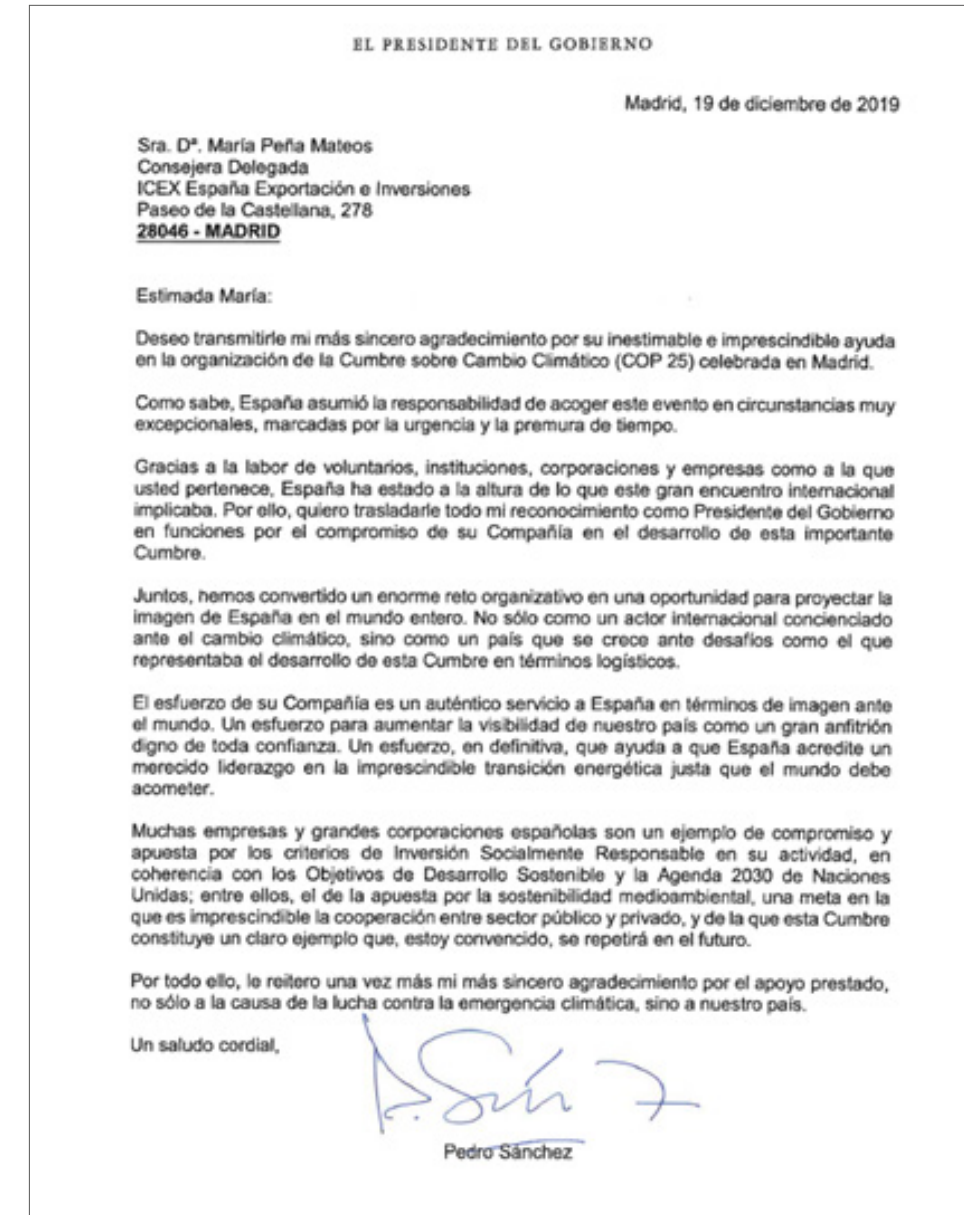
- Reducción en un 3% el consumo de gas del edificio.
- Reducción de un 15% de la generación de residuos de envases de plásticos respecto al 2018. (Para esto, se ha realizado una solicitud al servicio de restauración).
- Disminución, durante el periodo de vigencia de este objetivo (2019-2020), un 3% el consumo eléctrico respecto al valor de 2018.

ICEX presente en la COP25

La Cumbre del Clima COP25 se celebró del 2 al 12 de diciembre en Madrid, gracias al apoyo logístico del Gobierno de España y bajo la Presidencia de Chile. Se trata del **evento más importante que se celebra a nivel mundial sobre cambio climático, allí se pone de manifiesto la necesidad del multilateralismo y de la cooperación internacional para resolver un desafío global como es el cambio climático**. La Cumbre tuvo la participación de más de 30.000 representantes de 200 países, así que, para apoyar el desarrollo de esta, MITECO solicitó la colaboración de ICEX para dar apoyo logístico al evento, así como en el asesoramiento en la construcción y contenidos del Pabellón de España.

ICEX tuvo presencia a través de diferentes acciones y aportó medios humanos y técnicos para el buen desarro-

llo de la cumbre. Además de los contenidos, ICEX participó de forma activa en los aspectos logísticos y organizativos de la COP25, desde la distribución, construcción, diseño y decoración de las distintas zonas y pabellones, el aseguramiento de los suministros, energía, agua; caterings, transporte, seguridad, y similares. Para ello, fue necesario formar trabajar estrechamente con el personal de Naciones Unidas, de IFEMA y de otros organismos del Estado.



Presencia en la Zona Azul IFEMA

ICEX tuvo presencia en la Zona Azul (restringida a las delegaciones oficiales) en donde junto a la Secretaría de Estado de Comercio y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, organizaron **una mesa redonda para analizar cómo el comercio internacional puede aportar soluciones a los desafíos medioambientales**. Fruto del mismo pueden promoverse acciones que preserven el medio ambiente y aumenten la eficiencia económica.

Asimismo, y en ese mismo espacio, **ICEX organizó un panel de expertos que abordaron los desafíos a los que se enfrenta el planeta por la escasez de un recurso tan básico como es el agua**. Prestigiosos portavoces internacionales tanto del sector público como del privado, así como del mundo académico, debatieron sobre los retos legales, financieros y tecnológicos a los que se enfrenta el mundo, ante la necesidad de proveer de agua, un recurso escaso y amenazado por el cambio climático, a toda su población.



ICEX quiere mejorar el impacto positivo medioambiental y social de las empresas, y reforzar la imagen de excelencia de los sectores productivos y a través de la presencia en este tipo de eventos.

ICEX en la Zona Verde IFEMA

ICEX compartió un stand institucional en la Zona Verde (con acceso permitido a la sociedad civil), donde los visitantes pudieron conocer las acciones que en materia de internacionalización sostenible se llevan a cabo.

En el marco de la feria, ICEX realizó dos conferencias: “Programas de ICEX para una internacionalización sostenible” e “ICEX Impact+, una internacionalización sostenible”.

Eje Castellana Verde

ICEX participó del programa Eje Castellana Verde, donde un centenar de empresas e instituciones realizaron eventos de toda índole para llevar la Cumbre al “centro de la ciudad”. Desde ICEX se contribuyó para que algunas de estas actividades, organizadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se realizarán en la sede del Paseo de la Castellana, 278. Se destacan las siguientes:

- Transformando el modelo productivo con la internacionalización sostenible.
- Empresas españolas y Derechos Humanos: cambio climático y desafío extraterritorial 2019.
- DEWA Dubai Electricity & Water Authority 2019.
- Mitigación de los efectos del cambio climático sobre el abastecimiento y saneamiento. Recursos no convencionales.

Otras acciones en la COP25

ICEX participó de forma activa en el Pabellón de España donde se realizaron más de 70 actos que versaron sobre temáticas diversas que iban desde la justicia intergeneracional, la sostenibilidad de las tecnologías innovadoras en sectores clave de descarbonización, océanos y gestión de riesgos en zonas costeras, género, salud, electromovilidad, evidencia científica como vector de acción climática hasta las finanzas sostenibles o la transición justa.

Por el Pabellón pasaron más de 340 ponentes de distintas especialidades: científicos, activistas, jóvenes, ministros, empresarios, filántropos, artistas, representantes de la sociedad civil organizada y de comunidades indígenas, líderes religiosos, académicos, banqueros, sindicatos, inversores, periodistas, entre otro. Todos aportando su conocimiento y experiencia en la búsqueda de soluciones a los desafíos que plantea el cambio climático.

Con la participación en este evento, ICEX ha consolidado su compromiso con la sostenibilidad, reconociéndola como uno de los ejes principales de la competitividad empresarial en los mercados internacionales.



Algunas impresiones del equipo de colaboración de ICEX desplazado a la COP 25 para su organización y desarrollo:

Rocío Viñas

(Dirección General de Internacionalización de la Empresa).

“

Ha sido un lujo participar en la COP 25 representando a ICEX en una actividad de enorme trascendencia que aborda uno de los mayores desafíos actuales, el cambio climático. Una gran oportunidad para conocer de cerca cómo se organiza un evento de estas características y alcance, quienes son los actores clave, cómo se involucra el sector privado y qué soluciones se están proponiendo para frenar sus efectos. Hemos podido comprobar el compromiso y desarrollo tecnológico que hay detrás de las empresas que ofrecen productos respetuosos con el medio ambiente y constatar que, a nivel internacional, solo podremos ser competitivos si somos capaces de posicionarnos y diferenciarnos a través de una oferta cada vez más sostenible.

”

Silvia Barraclough

(Dirección General de Internacionalización de la Empresa).

“

Con motivo del traslado a España de la celebración de la 25ª cumbre del clima, ICEX se vio involucrado en el reto que supuso organizar un evento de esta magnitud en cuatro semanas. Un equipo de profesionales de ICEX tuvimos además la oportunidad de colaborar directamente en el día a día de la puesta en marcha y desarrollo de la cumbre. Tras una visita inicial al recinto de IFEMA junto con el personal de Naciones Unidas desplazado ya a Madrid, una de las funciones asumidas fue organizar todos los aspectos logísticos relacionados con la zona azul. Desde el control de la contratación de espacios y servicios al diseño y montaje del Pabellón de España en la zona azul, pasando por la coordinación con Presidencia del Gobierno para la organización de eventos oficiales dentro de la zona azul.

Fue una experiencia increíble, intensa, exigente, divertida y muy satisfactoria. Nos llevamos de ella muchas anécdotas y grandes recuerdos, desde el ir revisando los restaurantes y puntos de venta para comprobar que los envases, etiquetados y recogida de residuos eran correctos hasta la despedida con el equipo de Naciones Unidas con churros con chocolate.

”

Begoña Echevarría

(Dirección General de Cooperación Institucional y Coordinación).

“

Del 11 de noviembre al 13 de diciembre estuve colaborando en la organización y posterior celebración de la COP25. Mi colaboración junto al resto del equipo que lideraba Alicia Montalvo se centró en la elaboración del programa de conferencias del Pabellón de España de la Zona Azul y su posterior celebración. El programa lo conformaron finalmente más de 70 seminarios, organizados por días temáticos, en los que se abordaron temas de candente actualidad medioambiental y donde se dieron cita los actores más relevantes. Desde el punto de vista personal ha sido una experiencia muy positiva que me ha permitido aproximarme a los grandes desafíos que enfrenta el planeta en lo referente a medio ambiente y contribuir a reforzar la imagen de España como país que reacciona en circunstancias adversas (apenas cuatro semanas), organizando un evento tan complejo, como es una Cumbre Mundial del Clima.

”

José Antonio Reig

(Dirección Ejecutiva de Formación).

“

Durante el COP 25 despertó interés entre los jóvenes que se acercaron al stand de ICEX el Programa de Becas de Internacionalización, con el foco puesto en la formación en proyectos multilaterales y la sostenibilidad como palanca de desarrollo.

”



David Muñoz

(Dirección General de Cooperación Institucional y Coordinación).

“

Participar en la COP25 ha sido una experiencia vital única y un gran reto profesional. Durante estas semanas, junto con un magnífico equipo de compañeros provenientes de diversos ministerios, he contribuido a diversas labores operativas, de gestión y, sobre todo, de coordinación y diseño de contenidos a tratar en las numerosas sesiones celebradas en el Pabellón de España de la Zona Azul de la Cumbre. Ha sido un granito de arena que, junto a muchos otros, ha hecho posible que esta COP25 haya sido un éxito organizativo y, sobre todo, un impulso para que la tan necesaria acción por el clima sea una parte fundamental de la agenda política de nuestro país y un compromiso global de las empresas y la sociedad en general para trabajar juntas por una economía justa, próspera y neutra para el clima.

”

4.2.

Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales

Mediante un proceso de identificación de los aspectos ambientales materiales para la organización, ha sido posible establecer una serie de acciones y medidas que permitan reducir el impacto ambiental de la organización y maximizar su contribución positiva a la sostenibilidad ambiental.

La huella ambiental de la organización está compuesta fundamentalmente por:

- El edificio corporativo y su impacto ambiental.
- La actividad desarrollada en las instalaciones.
- Transporte y movilidad de los empleados.
- Consumo de agua.
- Residuos generados.

Sede corporativa sostenible

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad ambiental, la **sede de ICEX cuenta con el sello LEED GOLD (Leadership in Energy & Environmental Design), un sistema de certificación de edificios sostenibles** desarrollado por US Green Building Council. A través del sello la organización se compromete a actualizar e implantar una serie de medidas encaminadas a alcanzar un modelo de edificio más sostenible.

Los criterios que han permitido a ICEX obtener la certificación LEED en su sede corporativa se fundamentan en los siguientes aspectos:

- Sostenibilidad de los materiales.
- Eficiencia y aprovechamiento del agua.
- Eficiencia energética desde la construcción, contando con el menor impacto atmosférico.
- Materiales y recursos empleados que sean respetuosos con el medio ambiente.
- Calidad del ambiente interior que permita la óptima habitabilidad del mismo.
- Innovación en el proceso de diseño, dando protagonismo a todos los recursos ecoeficientes.

Movilidad sostenible de los empleados

Durante el proceso de selección de la nueva sede, ICEX tuvo en cuenta la localización de esta, priorizando la cercanía a un hub de transporte (estación de tren de Chamartín e intercambiador de Plaza de Castilla, así como parada de varias líneas de autobuses), con el objetivo de disminuir el impacto ambiental generado por el desplazamiento de los empleados y promover entre ellos el uso del transporte público.

De manera adicional, se incentiva el uso de la bicicleta entre los empleados como medio de transporte, creando una zona específica de aparcamiento (bicicletas y motos) y dotando las instalaciones de vestuarios, duchas, taquillas, etc.



Eficiencia energética

La **eficiencia energética es uno de los aspectos ambientales prioritarios incorporados a la gestión interna de la organización** y sus instalaciones a través de la certificación LEED, es por esto que ICEX sigue avanzando hacia un nuevo modelo energético mediante el impulso de diferentes medidas enfocadas al ahorro y a la eficiencia energética. Con el objetivo de conservar la energía, se cuenta con sistemas de detección de presencia, interruptores para zonificar la iluminación y sistemas de iluminación certificados con LEED.

Durante los últimos años gracias a los esfuerzos realizados, **ICEX ha logrado reducir de forma progresiva el consumo energético de las instalaciones desde 2016**. La reducción del consumo eléctrico en 2019 fue un 14,11% con respecto a 2016.



Consumo de electricidad

	2016	2017	2018	2019	Variación 2018-2019 (%)	Variación 2016-2019 (%)
CONSUMO EN ELECTRICIDAD KW	2.400.040	1.926.214	1.888.883	1.717.052	-9,10	-28,45

Emisiones

ICEX impulsa la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a través de la eficiencia energética, la revisión, correcto mantenimiento y sustitución de equipos por unos más eficientes, el desarrollo de una política de ajuste energético y la promoción de la movilidad sostenible entre sus empleados y grupos de interés.

Fruto de las acciones implementadas se ha producido una reducción de las de emisiones de Kg de CO2 con respecto a los valores alcanzados en 2016. La reducción en consumo de energía también se traduce en una reducción de las emisiones de CO2.



Emisiones de CO2

	2016	2017	2018	2019	Variación 2018-2019 (%)	Variación 2016-2019 (%)
EMISIONES Kg CO2	794.413	637.576	661.109	5.495*	-99,17	-99,31

* La reducción en emisiones de 2019 en relación con ejercicios anteriores se debe a la sustitución del proveedor de energía eléctrica por una compañía de energía 100% renovable. Asimismo, en la información de emisiones, no se ha incorporado la huella de carbono derivada de los desplazamientos del personal por motivos laborales, debido a que el proveedor de los datos no ha podido suministrarlos como consecuencia de la declaración del estado de alarma derivado del Covid-19.

4.3. Gestión de residuos y economía circular

ICEX ha adoptado en los últimos años medidas para minimizar el uso de plásticos y la generación de residuos, así como a fomentar el empleo alternativo de materiales biodegradables. Entre otras, se destacan las siguientes acciones:

- Implantación de un **sistema de gestión de residuos** con el objetivo de reducir la producción, reciclar y separar los mismos.
- Las **pilas y RAEEs, así como el resto de los residuos peligrosos y no peligrosos generados, se almacenan de forma diferenciada** en contenedores para su posterior tratamiento por parte de un operador certificado en recogida de residuos urbanos.
- Promoción de una nueva línea de trabajo para **promover la reducción progresiva del plástico, a través de medidas concretas como la sustitución de vasos de plástico por papel.**
- La solicitud a las áreas gestoras para la supresión de las botellas de agua en recipientes plásticos en reuniones.
- **Exigencia de las etiquetas “Ecolabel” y “FSC” (Forest Stewardship Council)** en licitaciones de servilletas, bobinas secamanos, papel higiénico y jabón.
- Existencia de un **córner de alimentación** en el que, además de los protocolos exigidos a los proveedores de mantenimiento y servicios, hay especificaciones adicionales: uso de productos de primera calidad, identificación clara y visible de ingredientes o trazas de alérgenos, envases sin desperfectos ni roturas, con materiales ecológicos/reciclables, personal contratado con carnet de manipulador de alimentos y obligación de cumplimiento estricto de las normas medioambien-

tales, así como las vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y salud.

- Se solicita a la empresa adjudicataria del córner de alimentación la reducción del plástico y la sustitución por material biodegradable (cubiertos o recipientes *take away* compostables de maíz).
- **Exigencia en pliegos de contratación** a los proveedores de mantenimiento general, servicios auxiliares y máquinas expendedoras, **una correcta gestión de residuos** con el objetivo de mantener el orden y limpieza en los trabajos, y realizar la separación y gestión de los mismos, con trazabilidad hasta el destino en contenedor.
- Obligación de la empresa adjudicataria de gestionar sus propios residuos de forma responsable, así como a la obligación por parte de esta de contar con una empresa gestora de residuos certificada.

Con el objetivo de reducir la generación de residuos de envases de plásticos en un 15% en el servicio de restauración en 2019, se solicitó a la empresa Pleneat de manera gradual la eliminación de dichos envases de plástico empezando por aquellos productos de máxima venta. De igual forma, a la empresa de vending Selecta se solicitó la inclusión de productos en sus máquinas con envases reciclables. A nivel interno, desde el departamento de servicios generales se va a fomentar la sustitución de los vasos de café de plástico por biodegradables.

Durante el año 2019, se generaron un total de 665 Kg de RAEEs o aparatos eléctricos y electrónicos (LER 160213) frente a los 1.165 generados en 2018.

		C.I.F. 086020922 N.M.A.: 2800009013 Nº Gestor: AAUMDG1817189	Calle Mario Vargas Llosa nº 17 Pol. Ind. Casablanca 28050 Torrejón de Ardoz Apdo. Correos nº 4 Madrid (Spain) Tel: +34 91 627 82 88 Fax: +34 91 172 53 88 www.recyberica.com recyberica@recyberica.com
CERTIFICADO DE TRATAMIENTO			
PUNTO DE RECOGIDA: PR000860		Página: 1	
Nombre:	ICEX ESPAÑA	Población:	MADRID
Dirección:	Pº de la Castellana nº 278	Fax:	913496332
A la atención de:	RAQUEL DE DIEGO		
Referencia Web:	ES-19-003-6990-W	Nº de pesada:	TMO9160-02
		Materiula:	5319BWL
		Fecha:	25/04/19
D.I.C.S. DC530280006901320190008160			
DATOS DEL RESIDUO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UD.	PRODUCTOR/POSEEDOR
LER: 160213 Equipos desechados que contienen componentes peligrosos (1), distintos de los especificados en los códigos 16 02 0	665,00	Kilo	ICEX ESPAÑA



4.4. Consumo eficiente de agua

Con el objetivo de optimizar y reducir el consumo del agua, **ICEX ha puesto en marcha medidas para optimizar el consumo y garantizar su tratamiento**, entre las que destacan la jardinería interior decorativa que consiste en plantas liofilizadas, que no precisarán de riego. Para aquellas que sí lo precisan se ha instalado un sistema de dosificación del agua y supervisión del sistema. También ha instalado griferías con detección de presencia para reducción de consumo en lavabos, pulsadores con ahorro de energía en sanitarios, tratamiento y revisión anual del depósito.

Los datos sobre consumo de agua durante el último año presentan un incremento del 10% respecto al 2018, lo anterior está justificado por la incorporación de personas nuevas en la plantilla en el domicilio social, así como por el incremento de actividades dirigidas a empresas en el edificio de la sede social.

Consumo Agua

	2017	2018	2019
Consumo agua (M3)	4.611	4.651	5.107

4.5. Reducción de nuestro impacto ambiental a través de otras acciones

ICEX pone en marcha otras acciones, para la reducción del impacto ambiental, entre las que se destacan las siguientes:

- Anualmente se realiza un **estudio de calidad del aire** y, en función del resultado de este, se procede al saneamiento y limpieza de los equipos de climatización y conductos.
- Se ha creado un **buzón medioambiental** (política de transparencia) para la recepción de quejas y consultas en la materia.
- **Comisión paritaria de calidad de vida y clima medioambiental.** (En 2019 no se ha recibido ningún tipo de reclamación).
- **Uso de productos ecológicos** en los procesos de limpieza de las instalaciones.
- Uso de códigos individualizados y servicios en red para el uso de impresoras para facilitar el uso y llevar un control de consumo por usuario.
- **Exigencia de un certificado de gestor de residuos de tóner y tintas para el proveedor** de consumibles informáticos.

A continuación, se desglosan la evolución de los consumos y las variaciones de los últimos años, en donde se destaca una reducción significativa del 55% en el consumo de combustible de vehículos, generado principalmente por el cambio de parque móvil de la entidad con la compra de una furgoneta eléctrica y un vehículo híbrido.

Uno de los objetivos actuales de ICEX es reducir en un 3% el consumo de gas del edificio; para esto, se espera

Consumos	2016	2017	2018	2019
GAS (m3)	10.208	8.344	8.711	12.115
Combustible Vehículos (litros)	2.274	3.992	2.843	1.276
Combustible Grupo Electrónico (litros)	201	155	0	0
Bombonas (kg)	150	125	75	125
Papel A4 (paquetes)	3.650	4.450	4.300	3.525
Papel A3 (paquetes)	65	25	60	86

pasar de una cifra en 2018 de 0,0098 kWh/ Trabajadores x (HDD-Heading Degree Day) a un valor estimado en 2020 de 0,0095 kWh/ Trabajadores x (HDD). Para esto, se ha solicitado a mantenimiento la reducción la temperatura del depósito de acumulación de ACS de 90°C a 75°C.

También es destacable la labor desempeñada por el área de marketing, con la creación en documentos en formato electrónico de los principales informes anuales de ICEX (Memoria de actividades, Informe de gobierno corporativo y Memoria de sostenibilidad), así como la elaboración del material promocional con criterios sostenibles y elementos reciclables: bolígrafos, blocs de notas, USB, en cartón reciclado, bolsas de papel y carpetas de cartón, creación de un díptico de sostenibilidad y Ventana Global en material reciclable.



El área trabaja con los siguientes sellos de calidad medioambiental:



CAPÍTULO

5

Índice de contenidos de GRI



Este informe ha sido elaborado conforme a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) según la opción de conformidad esencial. También se han considerado los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La siguiente tabla presenta el índice de contenidos básicos generales y específicos de la organización Global Reporting Initiative (GRI) según *GRI Standards* para la opción De conformidad - Esencial.

Indicador GRI Standards	Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 101 FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102 Contenidos básicos generales 2017			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	ICEX España Exportación e inversiones, E.P.E., M.P		
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.1 Conociendo la organización		
102-3 Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana 278, Madrid, 28046		
102-4 Ubicación de las operaciones	1.1 Conociendo la organización		
102-5 Propiedad y forma jurídica	ICEX es una entidad pública empresarial que goza de personalidad jurídica pública diferenciada. Cuenta con plena capacidad jurídica y de obrar, con patrimonio y tesorería independientes de los del Estado, y tiene autonomía para el cumplimiento de sus fines. 1.1 Conociendo la organización		
102-6 Mercados servidos	ICEX o abarca toda la cadena de valor de los sectores económicos del país, diseñando programas, realizando actividades y prestando servicios orientados a las empresas españolas, teniendo en cuenta el sector en el que operan, su tamaño, su grado de internacionalización, su lugar de residencia o sus mercados objetivo. Mediante su labor, ICEX pretende crear una imagen de excelencia del país a través de sus empresas, servicios y marcas, siempre en el marco de colaboración, promoviendo la realización de alianzas público- privadas y tratando de potenciar la capacidad de internacionalización de la economía española y sus empresas.		
102-7 Dimensión de la organización	3.1 Empleados		
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	3.1 Empleados		
102-9 Cadena de suministro	3.2 Proveedores		
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En 2019 no ha habido cambios significativos en la ubicación de las operaciones, ninguno en cuanto a la estructura y composición del capital social, ni en la cadena de suministro.		
102-11 Principio o enfoque de precaución	Debido a la naturaleza del negocio, ICEX no considera material el principio de precaución y por lo tanto no realiza una gestión sistemática del mismo. Sin embargo, se destaca que en el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE. Esto no obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), anticorrupción (canal de denuncias, código ético), medioambientales (monitoreo de consumos y emisiones, certificación Leed Gold del edificio).		
102-12 Iniciativas externas	1.7 Nuestras Alianzas		

<i>Indicador GRI Standards</i>	<i>Página/Respuesta directa</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa</i>
102-13 Participación en asociaciones	1.7 Nuestras Alianzas ICEX tiene vigentes alianzas con las siguientes instituciones:		
	FICE Federación de Industrias del Calzado Español		
	FIAB Federación Española de Industrias de la Alimentación y Bebidas		
	ASCER Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos		
	MAFEX Asociación Española de Fabricantes Exportadores de Material, Equipos y Servicios Ferroviarios		
	ATEVAL Asociación de Empresarios Textiles de la Comunidad Valenciana - Consejo Intertextil Español		
	CONETIC Confederación Española de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicación y Electrónica		
	AMETIC Asociación de Empresas de electrónica, Tecnologías de la información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales		
	EDUESPAÑA Asociación Euespaña para el Progreso del Español como Recurso Económico y Estratégico		
	ANMOPYC Asociación Española de Fabricantes Exportadores de Maquinaria para Construcción, Obras Públicas y Minería		
	FGEE Federación de Gremios de Editores de España		
	AGRAGEX Agrupación Española de Fabricantes Exportadores de Maquinaria Agrícola y sus Componentes, Sistemas de Riego, Equipamiento Ganadero y de Post-Cosecha		
	AMEC UR-BIS Agrupación Multisectorial de Empresas		
	ASEPRI Asociación Española de Productos para la Infancia		
	AMEC Asociación Multisectorial de Empresas (AMTEX)		
	ADIGITAL Asociación Española de Economía Digital		
	ANIEME Asociación Nacional de Industriales Exportadores de Muebles de España		
	ASEBEC Asociación Española de Fabricantes de Maquinaria y Bienes de Equipo para la Industria Cerámica		
	STANPA Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética		
	ASEBIO Asociación Española de Bioempresas		
SERNAUTO Asociación Española de Fabricantes de Equipo y Componentes para Automoción			
SEOPAN Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras			

<i>Indicador GRI Standards</i>	<i>Página/Respuesta directa</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa</i>
102-13 Participación en asociaciones	SIDEREX	Asociación de Exportadores de Productos e Instalaciones Siderúrgicas	
	AFM	Asociación Española de Fabricantes de Maquinas-Herramientas, Accesorios, Componentes y Herramientas	
	UFI	Unión Fonográfica Independiente	
	AEC	Asociación Española de la Carretera	
	SERCOBE	Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo	
	DEV	Asociación Española de Empresas Productoras y Desarrolladoras de Videojuegos y Software de Entretenimiento	
	FAPAE	Federación Española de Asociaciones de Productoras de Animación	
	APEL	Asociación de Proveedores de e-learning	
	ARCE	Asociación de Revistas Culturales de España	
	UNEF	Unión Española Fotovoltaica	
	FUNDIGEX	Asociación Española de Exportadores de Fundición	
	PROMUSI-CAE	Productores de Música de España	
	AFYDAD	Asociación Española de Fabricantes y Distribuidores de Artículos Deportivos	
	AFME	Asociación de Fabricantes de Material Eléctrico	
	FMV	Foro Marítimo Vasco Foro Nuclear - Foro de la Industria Nuclear Española	
	FENIN	Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria	
	FLUIDEX	Asociación Española de Exportadores de Equipos para Manipulación de Fluidos	
	AFEHC	Asociación de Fabricantes Españoles Exportadores de Equipamiento para Hostelería y Colectividades	
	AEF	Asociación Española de Franquiciadores	
	ASFEL	Asociación de Fabricantes Españoles de Productos para la Limpieza y la Higiene	
	ACEXPIEL	Asociación Española del Curtido	
	AMEC	Asociación Multisectorial de Empresas (ALIMENTEC)	
	AEFJ	Asociación Española de Fabricantes de Juguetes	
	ARTE	Asociación de Representantes Técnicos del Espectáculo	

Indicador GRI Standards	Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-13 Participación en asociaciones	AMEC	Asociación Multisectorial de Empresas (ENVASGRAF)	
	AEE	Asociación Empresarial Eólica	
	INEUSTAR	Asociación Española de la Industria de la Ciencia	
	TEXFOR	Confederación de la Industria Textil - Consejo Intertextil Español	
	AMEC	Asociación Multisectorial de Empresas (ASCON)	
	ANFALUM	Federación Española de Fabricantes de Iluminación	
	ANAIP	Asociación Española de Industriales de Plásticos	
	FEIQUE	Federación Empresarial de la Industria Química Española	
	AMEC	Asociación Multisectorial de Empresas (AMELEC)	
		Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España	
	ANEN	Asociación Nacional de Empresas Náuticas	
		Cluster para el Avance de la Tecnología de la Moto	
	ESKUIN	Cluster de la Ferretería y el Suministro Industrial	
	TEDAE	Asociación Española de Empresas Tecnológicas de Defensa, Aeronáutica y Espacio	
AESMIDE	Asociación de Empresas Contratistas con las Administraciones Públicas		
Estrategia			
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	Carta de la Presidenta		
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	1.4 Herramientas para la gestión ética		
Gobierno			
102-18 Estructura de gobierno	1.1 Conociendo la organización		
Participación de los grupos de interés			
102-40 Listado de grupos de interés	1.6 Nuestros grupos de interés		
102-41 Negociación colectiva	3.1 Empleados		
102-42 Identificar y seleccionar grupos de interés	1.6 Nuestros grupos de interés		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.6 Nuestros grupos de interés		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	1.6 Nuestros grupos de interés		

Indicador GRI Standards	Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	La participación de ICEX en estas sociedades al no ser mayoritaria no conlleva la consolidación de cuentas anuales y por tanto la entidad obligada a reportar sus estados no financieros.		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	El objetivo de este informe es ofrecer una visión integrada del desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo, dando respuesta a aquellos temas que interesan a los grupos de interés de ICEX. Para determinar estos temas en el 2018 se realizó un análisis de materialidad. Dado que no han tenido lugar cambios operacionales significativos durante el año 2019, ICEX considera aún válidos y vigentes los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo. Esta memoria ha sido elaborada siguiendo el estándar internacional de la Global Reporting Initiative (GRI) con opción de conformidad esencial. Incluye una tabla con el índice de contenidos GRI. Asimismo, mediante este documento ICEX da respuesta a los requerimientos de información no financiera y diversidad contemplados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. El índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 se presenta en el capítulo siguiente.		
102-47 Lista de temas materiales	1.7 Análisis de materialidad		
102-48 Re-expresión de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios significativos con respecto al periodo objeto del informe, ni tampoco en relación a la lista de temas materiales y/o su cobertura.		
102-50 Periodo objeto del informe	De 1 de enero a 31 de diciembre de 2019		
102-51 Fecha del último informe	2018		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para cuestiones relativas al Informe o a su contenido es el siguiente contactar Email: transparencia.icex@icex.es También existe a disposición de clientes, grupos de interés y sociedad en general, mecanismos formales de queja y/o reclamación, y el reporte de los mismos tanto en la propia Memoria de sostenibilidad como en el portal de transparencia.		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6. índice de contenidos GRI Para la redacción de la memoria se ha contado con un outsourcing de empresa especializada en consultoría y reporte en materia de sostenibilidad. Asimismo, se presenta a aprobación del Consejo de Administración, y se publica en el portal ICEX y en el portal de transparencia, comunicándose a los principales grupos de interés.		
102-55 Índice de contenidos GRI	6. índice de contenidos GRI		
102-56 Verificación externa	La Memoria de sostenibilidad de 2018 se verificó por auditor externo (Aenor), certificándose el contenido de la misma, conforme al estándar GRI esencial. En 2019 se seguirá el mismo procedimiento de estándar GRI esencial, y la verificación por auditor externo.		

Temas Materiales

Indicador GRI Standards	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Omisiones	Verificación Externa
GRI 200 Temas económicos			
GRI 205 Anticorrupción 2016			
Ética e integridad			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura ¹	<p>Razón de la materialidad</p> <p>Dónde se produce el impacto (*)</p> <p>Implicación de ICEX (**)</p>	<p>La ética y la integridad constituyen la base para garantizar una gestión responsable. Este aspecto ha sido identificado como material para la organización. Nuestra actuación en base a estos principios, con un Código Ético, medidas para evitar actividades fraudulentas y prevención de la corrupción, así como mecanismos de denuncia eficiente, permite una gestión ética, transparente y con integridad.</p> <p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>Directo e indirecto</p>	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	<p>1.4 Herramientas para una gestión ética, transparente e integra</p> <p>1.4 Herramientas para una gestión ética, transparente e integra.</p>		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	<p>Para la evaluación del enfoque de gestión, los aspectos relevantes considerados por la entidad son los siguientes: clientes, proveedores, personas, anticorrupción, diversidad y gestión del capital humano</p> <p>1.4. Herramientas para una gestión ética, transparente e integra</p>		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>Cualquier denuncia relacionada con la Declaración Institucional de lucha contra el fraude o con el Código Ético y de Conducta en relación con proyectos u operaciones financiados con cargo a fondos procedentes de la Unión Europea, será derivada al Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA). Asimismo, también se puede notificar directamente con el propio buzón del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA), quien es el órgano dependiente de la IGAE (Intervención General de la Administración Estado) dentro del Ministerio de Hacienda, encargado de coordinar las acciones encaminadas a proteger los intereses financieros de la Unión Europea contra el fraude, en colaboración con la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF).</p>		

(*) Indica en qué parte de la cadena de valor se produce el impacto.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio)

Indicador GRI Standards	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Omisiones	Verificación Externa
GRI 204 Prácticas de adquisición (Procurement Practices) 2016			
Gestión responsable de la cadena de suministro			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Razón de la materialidad	ICEX ha definido la contratación responsable como uno de sus temas materiales, así las cosas, ICEX, en la medida que la legislación lo permite, impulsa la integración de aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en sus proveedores	
	Dónde se produce el impacto (*)		
	Implicación de ICEX (**)	Directo	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	3.2 Proveedores		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2 Proveedores		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.2 Proveedores		
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	3.2 Proveedores		
GRI 400 Temas Sociales			
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
Diversidad, igualdad y conciliación			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Razón de la materialidad	Este aspecto ha sido identificado como relevante para ICEX. Incluyendo la integración de la diversidad, el fomento de la igualdad de oportunidades, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral y las relaciones laborales entre la empresa y los empleados.	
	Dónde se produce el impacto (*)	Dentro de la organización	
	Implicación de ICEX (**)	Directo e indirecto	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	3.1 Empleados		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1 Empleados		
GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	1.2 Gobierno de la organización		
	3.1 Empleados		
GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	3.1 Empleados		

(*) Indica en qué parte de la cadena de valor se produce el impacto.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).

Indicador GRI Standards	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Omisiones	Verificación Externa
GRI 404 Formación y enseñanza 2016			
Gestión del capital humano			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Razón de la materialidad		
	Dónde se produce el impacto (*)	Dentro de la organización	
	Implicación de ICEX (**)	Directo	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	3.1 Empleados		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1 Empleados		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	3.1 Empleados		
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3.1 Empleados		
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El desarrollo profesional de los empleados está basado en un sistema objetivo, en el que se evalúan las capacidades y actitudes. ICEX dispone de un sistema individual de evaluación del desempeño basado en la evaluación periódica y estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia de los trabajadores para llevar a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. La evaluación se realiza mediante un sistema por objetivos para el personal directivo y predictivo, y según un sistema de evaluación del desempeño por diversos parámetros, para el 100% de empleados, tanto hombre como mujeres y de todas las categorías.		

(*) Indica en qué parte de la cadena de valor se produce el impacto.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio)

Indicador GRI Standards	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Omisiones	Verificación Externa
GRI 401 Empleo			
Gestión del capital humano			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Razón de la materialidad		
	Dónde se produce el impacto (*)	Dentro de la organización	
	Implicación de ICEX (**)	Directo	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	3.1 Empleados		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1 Empleados		
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de persona	3.1 Empleados		
GRI 401-3 Permisos parentales	6. índice de contenidos Ley 11/2018 Información no financiera		

(*) Indica en qué parte de la cadena de valor se produce el impacto.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio)

CAPÍTULO

6

Índice de contenidos Ley 11/2018 Información no financiera y diversidad

En la presente memoria se recoge la información no financiera de ICEX y de sus sociedades dependientes durante el año 2019, y forma parte de la memoria de sostenibilidad 2019. A través de este documento ICEX da respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre. El índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 se presentan a continuación.

Se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información No Financiera:

Criterio de comparabilidad

“La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los Grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.

Criterio de fiabilidad

“La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

Criterio de materialidad y relevancia

“El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los Grupos de interés”.

A través del informe, se recogen todos los aspectos identificados como materiales, alineados con los requerimientos contemplados por la Ley 11/2018 de Información No Financiera.

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa
Modelo de negocio				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.1 Conociendo la organización	
		GRI 102-4 Localización de las actividades	1.1 Conociendo la organización	
		GRI 102-6 Mercados servidos	1.1 Conociendo la organización	
		GRI 102-7 Dimensión de la organización	1.1 Conociendo la organización 3.1 Empleados	
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	1.1 Conociendo la organización	
Información sobre cuestiones medioambientales				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
		GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave		
		GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	Respondido tabla GRI	
		GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	En el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE. Esto no obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), anticorrupción (canal de denuncias, código ético), medioambientales (monitoreo de consumos y emisiones, certificación Leed Gold del edificio).	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa
Información sobre cuestiones medioambientales				
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha dado ningún caso de incumplimiento de la legislación o normativa ambiental	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	Debido a la naturaleza del negocio, ICEX no considera material el principio de precaución y por lo tanto no realiza una gestión sistemática del mismo. Sin embargo, se destaca que en el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE	
		GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		102-11 Principio o enfoque de precaución	ICEX no considera material el principio de precaución y por lo tanto no realiza una gestión sistemática del mismo.	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 307-1' Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Se cumplen las provisiones y garantías para riesgos ambientales.		
Aplicación del principio de precaución				
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 302 y 305)	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	No se considera relevante dada la naturaleza de la organización.	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 306)	4.3. Gestión de residuos y economía circular	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa
Información sobre cuestiones medioambientales				
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300)	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2 Enfoque de gestión (con visión al GRI 302 Energía)	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 302-4 Reducción del consumo energético	4.3. Gestión de residuos y economía circular	
		103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 303)	4.4. Consumo eficiente de agua	
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	4.4. Consumo eficiente de agua	
		303-3 Extracción de agua	4.4. Consumo eficiente de agua	
Cambio Climático				
	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	4.2. Identificación y gestión sostenible de los recursos y aspectos ambientales	
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	ICEX está trabajando en un proyecto de monitoreo de este consumo y compensación de emisiones de CO2 para el 2020. Sobre el resto de las emisiones, directas o indirectas de GEI, la cual se incorporará en las actualizaciones de la ISO medioambiental de cara a próximos ejercicios.	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300)	4.1. Compromiso de ICEX con el medio ambiente y el cambio climático	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 305-5 Reducción de las emisiones GEI)	4.1. Compromiso de ICEX con el medio ambiente y el cambio climático	

<i>Ley 11/2018</i>	<i>Requisitos Ley 11/2018</i>	<i>Estándar GRI</i>	<i>Apartado en la memoria/Respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
Información sobre cuestiones medioambientales				
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 304 Biodiversidad) GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	ICEX, por su modelo de negocio, y ubicación de sus sedes (en centros urbanos ya consolidados), no genera, desde el punto de vista de instalaciones, impacto medioambiental en la biodiversidad. En su modelo de negocio incorpora iniciativas tanto en materia de inversión como en la atracción de inversión extranjera en este sentido. Asimismo, ICEX está estudiando proyectos para la compensación de su huella de carbono, a implementar en próximos ejercicios.	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.1 Empleados	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	En el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE. Esto no obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), anticorrupción (canal de denuncias, código ético), medioambientales (monitoreo de consumos y emisiones, certificación Leed Gold del edificio).	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa			Verificación externa	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal							
Empleo	Número total y distribución de 3.1 Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización	Respondido tabla GRI				
		GRI 102-8 Información sobre 3.1 Empleados y otros trabajadores	Respondido tabla GRI				
			<i>Número de empleados/as, según país</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>Variación 2018-2019 (%)</i>	
			AFRICA	4	3	33,33%	
			Argelia	2	2	0,00%	
			Mujeres	-	-	-	
			Hombres	2	2	0,00%	
			Marruecos	2	1	100,00%	
			Mujeres	2	1	100,00%	
			Hombres	-	-	-	
			AMERICA	29	27	7,41%	
			Brasil	3	3	0,00%	
			Mujeres	2	2	0,00%	
			Hombres	1	1	0,00%	
			Canadá	2	2	0,00%	
			Mujeres	1	1	0,00%	
			Hombres	1	1	0,00%	
			Estados Unidos	22	21	4,76%	
			Mujeres	14	14	0,00%	
			Hombres	8	7	14,29%	
			México	2	1	100,00%	
			Mujeres	2	1	100,00%	
			Hombres	-	-	-	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
Empleo	Número total y distribución de 3.1 Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre 3.1 Empleados y otros trabajadores	Respondido tabla GRI			
			<i>Número de empleados/as, según país</i>	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			ASIA	9	6	50,00%
			China	4	2	100,00%
			Mujeres	3	2	50,00%
			Hombres	1	-	
			Emiratos Árabes Unidos	1	1	0,00%
			Mujeres	1	1	0,00%
			Hombres	-	-	-
			Filipinas	1	-	
			Mujeres	-	-	-
			Hombres	1	-	
			Japón	3	3	0,00%
			Mujeres	2	2	0,00%
			Hombres	1	1	0,00%
			EUROPA	554	538	2,97%
			España	504	489	3,07%
			Mujeres	348	337	3,26%
			Hombres	156	152	2,63%
			Alemania	16	16	0,00%
			Mujeres	10	10	0,00%
			Hombres	6	6	0,00%
			Bélgica	3	3	0,00%
			Mujeres	3	3	0,00%
Hombres	-	-	-			
Francia	5	5	0,00%			
Mujeres	3	3	0,00%			
Hombres	2	2	0,00%			

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
Empleo	Número total y distribución de 3.1 Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre 3.1 Empleados y otros trabajadores	Respondido tabla GRI			
			<i>Número de empleados/as, según país</i>	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			EUROPA	554	538	2,97%
			Italia	2	2	0,00%
			Mujeres	1	1	0,00%
			Hombres	1	1	0,00%
			Países Bajos	3	3	0,00%
			Mujeres	3	3	0,00%
			Hombres	-	-	-
			Polonia	2	1	100,00%
			Mujeres	1	-	-
			Hombres	-	-	-
			Portugal	1	1	0,00%
			Mujeres	-	-	-
			Hombres	1	1	0,00%
			Reino Unido	11	11	0,00%
			Mujeres	8	9	-11,11%
			Hombres	3	2	50,00%
			República Checa	1	1	0,00%
			Mujeres	-	-	-
			Hombres	1	1	0,00%
			Rusia	6	6	0,00%
			Mujeres	5	5	0,00%
Hombres	1	1	0,00%			
En el exterior	92	85	8,24%			

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa																																																																																																																																																																
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal																																																																																																																																																																				
Empleo	Número total y distribución de 3.1 Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 405-1. b) El porcentaje de 3.1 Empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad (indicar número total además del porcentaje).	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th rowspan="2">Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> <tr> <th>Núm</th> <th>%</th> <th>Num</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Altos cargos</td> <td>3</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>3</td> <td>100%</td> <td>3</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Personal Directivo</td> <td>15</td> <td></td> <td>15</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>7</td> <td>47%</td> <td>7</td> <td>47%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>8</td> <td>53%</td> <td>8</td> <td>53%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Subdirectores</td> <td>6</td> <td></td> <td>6</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>1</td> <td>17%</td> <td>1</td> <td>17%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>5</td> <td>83%</td> <td>5</td> <td>83%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Técnicos nivel 1-3</td> <td>98</td> <td></td> <td>94</td> <td></td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>41</td> <td>44%</td> <td>41</td> <td>44%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>56</td> <td>60%</td> <td>53</td> <td>56%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Técnicos nivel 4-7</td> <td>215</td> <td></td> <td>202</td> <td></td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>1</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>121</td> <td>60%</td> <td>111</td> <td>55%</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>93</td> <td>46%</td> <td>91</td> <td>45%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Administrativos y oficios</td> <td>259</td> <td></td> <td>254</td> <td></td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 30 años</td> <td>2</td> <td>1%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>59</td> <td>23%</td> <td>63</td> <td>25%</td> <td>-6%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>198</td> <td>78%</td> <td>191</td> <td>75%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>596</td> <td></td> <td>574</td> <td></td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)	2019		2018		Variación 2018-2019 (%)	Núm	%	Num	%	Altos cargos	3		3		0%	< 30 años	-	0%	-	0%	-	30-50 años	3	100%	3	100%	0%	> 50 años	-	0%	-	0%	-	Personal Directivo	15		15		0%	< 30 años	-	0%	-	0%	-	30-50 años	7	47%	7	47%	0%	> 50 años	8	53%	8	53%	0%	Subdirectores	6		6		0%	< 30 años	-	0%	-	0%	-	30-50 años	1	17%	1	17%	0%	> 50 años	5	83%	5	83%	0%	Técnicos nivel 1-3	98		94		4%	< 30 años	1	1%	-	0%	-	30-50 años	41	44%	41	44%	0%	> 50 años	56	60%	53	56%	6%	Técnicos nivel 4-7	215		202		6%	< 30 años	1	0%	-	0%	-	30-50 años	121	60%	111	55%	9%	> 50 años	93	46%	91	45%	2%	Administrativos y oficios	259		254		2%	< 30 años	2	1%	-	0%	-	30-50 años	59	23%	63	25%	-6%	> 50 años	198	78%	191	75%	4%	Total	596		574		4%	
			Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)		2019		2018			Variación 2018-2019 (%)																																																																																																																																																										
				Núm	%	Num	%																																																																																																																																																													
			Altos cargos	3		3		0%																																																																																																																																																												
			< 30 años	-	0%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	3	100%	3	100%	0%																																																																																																																																																												
			> 50 años	-	0%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			Personal Directivo	15		15		0%																																																																																																																																																												
			< 30 años	-	0%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	7	47%	7	47%	0%																																																																																																																																																												
			> 50 años	8	53%	8	53%	0%																																																																																																																																																												
			Subdirectores	6		6		0%																																																																																																																																																												
			< 30 años	-	0%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	1	17%	1	17%	0%																																																																																																																																																												
			> 50 años	5	83%	5	83%	0%																																																																																																																																																												
			Técnicos nivel 1-3	98		94		4%																																																																																																																																																												
			< 30 años	1	1%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	41	44%	41	44%	0%																																																																																																																																																												
			> 50 años	56	60%	53	56%	6%																																																																																																																																																												
			Técnicos nivel 4-7	215		202		6%																																																																																																																																																												
			< 30 años	1	0%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	121	60%	111	55%	9%																																																																																																																																																												
			> 50 años	93	46%	91	45%	2%																																																																																																																																																												
			Administrativos y oficios	259		254		2%																																																																																																																																																												
			< 30 años	2	1%	-	0%	-																																																																																																																																																												
			30-50 años	59	23%	63	25%	-6%																																																																																																																																																												
			> 50 años	198	78%	191	75%	4%																																																																																																																																																												
Total	596		574		4%																																																																																																																																																															

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa																																																																																																																												
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal																																																																																																																																
Empleo	Número total y distribución de 3.1 Empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 405-1. b) El porcentaje de 3.1 Empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad (indicar número total además del porcentaje).	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th rowspan="2">Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> <tr> <th>Núm</th> <th>%</th> <th>Num</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Altos cargos</td> <td>3</td> <td>100%</td> <td>3</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1</td> <td>33%</td> <td>1</td> <td>33%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>2</td> <td>67%</td> <td>2</td> <td>67%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Personal Directivo</td> <td>15</td> <td>100%</td> <td>15</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>5</td> <td>33%</td> <td>4</td> <td>27%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>10</td> <td>67%</td> <td>11</td> <td>73%</td> <td>-9%</td> </tr> <tr> <td>Subdirectores</td> <td>6</td> <td>100%</td> <td>6</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>6</td> <td>100%</td> <td>6</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Técnicos nivel 1-3</td> <td>98</td> <td>100%</td> <td>94</td> <td>100%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>55</td> <td>56%</td> <td>55</td> <td>59%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>43</td> <td>44%</td> <td>39</td> <td>41%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Técnicos nivel 4-7</td> <td>215</td> <td>100%</td> <td>202</td> <td>100%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>147</td> <td>68%</td> <td>138</td> <td>68%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>68</td> <td>32%</td> <td>64</td> <td>32%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Administrativos y oficios</td> <td>259</td> <td>100%</td> <td>254</td> <td>100%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>195</td> <td>75%</td> <td>191</td> <td>75%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>64</td> <td>25%</td> <td>63</td> <td>25%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>596</td> <td></td> <td>574</td> <td></td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)	2019		2018		Variación 2018-2019 (%)	Núm	%	Num	%	Altos cargos	3	100%	3	100%	0%	Mujeres	1	33%	1	33%	0%	Hombres	2	67%	2	67%	0%	Personal Directivo	15	100%	15	100%	0%	Mujeres	5	33%	4	27%	25%	Hombres	10	67%	11	73%	-9%	Subdirectores	6	100%	6	100%	0%	Mujeres	6	100%	6	100%	0%	Hombres	-	0%	-	0%	-	Técnicos nivel 1-3	98	100%	94	100%	4%	Mujeres	55	56%	55	59%	0%	Hombres	43	44%	39	41%	10%	Técnicos nivel 4-7	215	100%	202	100%	6%	Mujeres	147	68%	138	68%	7%	Hombres	68	32%	64	32%	6%	Administrativos y oficios	259	100%	254	100%	2%	Mujeres	195	75%	191	75%	2%	Hombres	64	25%	63	25%	2%	Total	596		574		4%	
			Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)		2019		2018			Variación 2018-2019 (%)																																																																																																																						
				Núm	%	Num	%																																																																																																																									
			Altos cargos	3	100%	3	100%	0%																																																																																																																								
			Mujeres	1	33%	1	33%	0%																																																																																																																								
			Hombres	2	67%	2	67%	0%																																																																																																																								
			Personal Directivo	15	100%	15	100%	0%																																																																																																																								
			Mujeres	5	33%	4	27%	25%																																																																																																																								
			Hombres	10	67%	11	73%	-9%																																																																																																																								
			Subdirectores	6	100%	6	100%	0%																																																																																																																								
			Mujeres	6	100%	6	100%	0%																																																																																																																								
			Hombres	-	0%	-	0%	-																																																																																																																								
			Técnicos nivel 1-3	98	100%	94	100%	4%																																																																																																																								
			Mujeres	55	56%	55	59%	0%																																																																																																																								
			Hombres	43	44%	39	41%	10%																																																																																																																								
			Técnicos nivel 4-7	215	100%	202	100%	6%																																																																																																																								
			Mujeres	147	68%	138	68%	7%																																																																																																																								
			Hombres	68	32%	64	32%	6%																																																																																																																								
			Administrativos y oficios	259	100%	254	100%	2%																																																																																																																								
			Mujeres	195	75%	191	75%	2%																																																																																																																								
			Hombres	64	25%	63	25%	2%																																																																																																																								
			Total	596		574		4%																																																																																																																								
			<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th rowspan="2">Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> <tr> <th>Núm</th> <th>%</th> <th>Num</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 30 años</td> <td>4</td> <td>1%</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>231</td> <td>39%</td> <td>225</td> <td>39%</td> <td>2,67%</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>361</td> <td>61%</td> <td>349</td> <td>61%</td> <td>3,44%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>596</td> <td>100%</td> <td>574</td> <td>100%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)	2019		2018		Variación 2018-2019 (%)	Núm	%	Num	%	< 30 años	4	1%	-	0%	-	30-50 años	231	39%	225	39%	2,67%	> 50 años	361	61%	349	61%	3,44%	Total	596	100%	574	100%	4%																																																																																											
			Número y porcentaje de empleados/as por categoría laboral y según grupos de edad (a 31 de dic)		2019		2018			Variación 2018-2019 (%)																																																																																																																						
				Núm	%	Num	%																																																																																																																									
			< 30 años	4	1%	-	0%	-																																																																																																																								
			30-50 años	231	39%	225	39%	2,67%																																																																																																																								
> 50 años	361	61%	349	61%	3,44%																																																																																																																											
Total	596	100%	574	100%	4%																																																																																																																											

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa				Verificación externa	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal								
Empleo	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	No incluido en GRI	3.1 Empleados					
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	No incluido en GRI: prevé el número total de 3.1 Empleados por contrato (indefinido/temporal y completo/parcial) por sexo y región, pero no el promedio por edad y clasificación profesional (recálculo de 102-8).	<i>Promedio anual de contratos indefinidos</i>	2019		2018		Variación 2018-2019 (%)
			Núm	%	Num	%		
			Por sexo					
			Mujeres	393,75	68,59%	385,25	68,73%	2,21%
			Hombres	180,33	31,41%	175,24	31,27%	2,90%
			Por grupo de edad					
			< 30 años	3,00	0,51%	0,00	0,00%	#DIV/0!
			30-50 años	202,00	34,53%	202,00	35,82%	0,00%
			> 50 años	380,00	64,96%	362,00	64,18%	4,97%
			Mujeres Por grupo de edad					
			< 30 años	2,00	0,50%	0,00	0,00%	#DIV/0!
			30-50 años	139,00	34,58%	139,00	35,92%	0,00%
			> 50 años	261,00	64,93%	248,00	64,08%	5,24%
			Hombres Por grupo de edad					
			< 30 años	1,00	0,55%	0,00	0,00%	#DIV/0!
			30-50 años	63,00	34,43%	63,00	35,59%	0,00%
			> 50 años	119,00	65,03%	114,00	64,41%	4,39%
			Por clasificación profesional					
			Resto de la plantilla	253,92	44,23%	254,00	45,32%	-0,03%
			Mandos intermedios	302,50	52,69%	289,92	51,73%	4,34%
			Alta Dirección	17,67	3,08%	16,58	2,96%	6,57%
			Total	574,09		560,50		

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa				Verificación externa		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal									
Empleo	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	No incluido en GRI: prevé el número total de 3.1 Empleados por contrato (indefinido/temporal y completo/parcial) por sexo y región, pero no el promedio por edad y clasificación profesional (recálculo de 102-8).	Promedio anual de contratos temporales	2019		2018		Variación 2018-2019 (%)	
				Núm	%	Num	%		
			Por sexo						
			Mujeres	6,58	75,20%	8,00	78,66%	-17,75%	
			Hombres	2,17	24,80%	2,17	21,34%	0,00%	
			Por grupo de edad						
			< 30 años	1,00	9,09%	0,00	0,00%		
			30-50 años	8,00	72,73%	9,00	90,00%	-11,11%	
			> 50 años	2,00	18,18%	1,00	10,00%	100,00%	
			Mujeres Por grupo de edad						
			< 30 años	-	0,00%	0,00	0,00%		
			30-50 años	5,00	71,43%	7,00	87,50%	-28,57%	
			> 50 años	2,00	28,57%	1,00	12,50%	100,00%	
			Hombres Por grupo de edad						
			< 30 años	1,00	25,00%	0,00	0,00%		
			30-50 años	3,00	75,00%	2,00	100,00%	50,00%	
			> 50 años	-	0	0,00	0,00%		
			Por clasificación profesional						
			Administrativo	0,08	0,91%	1,00	9,83%	-92,00%	
			Técnico	8,67	99,09%	9,17	90,17%	-5,45%	
Directivo	-	0,00%	0,00	0					
Total			8,75		10,17				

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa				
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal								
Empleo	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	No incluido en GRI: prevé el número total de 3.1 Empleados por contrato (indefinido/temporal y completo/parcial) por sexo y región, pero no el promedio por edad y clasificación profesional (recálculo de 102-8).	Promedio anual de contratos a tiempo Completa		Variación 2018-2019 (%)			
			2019	2018				
				Núm	%	Num	%	
			Por sexo					
			Mujeres	182,49	31,31%	177,41	31,09%	2,86%
			Hombres	400,33	68,69%	393,25	68,91%	1,80%
			Por grupo de edad					
			< 30 años	4,00	0,67%	0,00	0,00%	
			30-50 años	210,00	35,23%	211,00	36,76%	-0,47%
			> 50 años	382,00	64,09%	363,00	63,24%	5,23%
			Por clasificación profesional					
			Administrativo	254,00	43,6%	255,00	44,69%	-0,39%
			Técnico	311,15	53,39%	299,08	52,41%	4,04%
			Directivo	17,67	4,22%	16,58	2,91%	6,57%
			Total	582,82		570,66		
			Promedio anual de contratos a tiempo parcial		Variación 2018-2019 (%)			
			2019	2018				
				Núm	%	Num	%	
			Por sexo					
			Mujeres	-	-	-	-	-
			Hombres	-	-	-	-	-
			Por grupo de edad					
			< 30 años	-	-	-	-	-
30-50 años	-	-	-	-	-			
> 50 años	-	-	-	-	-			
Por clasificación profesional								
Administrativo	-	-	-	-	-			
Técnico	-	-	-	-	-			
Directivo	-	-	-	-	-			
Total	-		-					

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	No incluido en GRI: Número de despidos por clasificación profesional	3.1 Empleados			
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	No incluido en GRI	3.1 Empleados			
Empleo	Brecha Salarial	GRI 405-2 (Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres)	3.1 Empleados			
			Remuneración media (en euros)	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			Por sexo			
			Mujeres	31.528,72 €	30.412,94 €	3,67%
			Hombres	37.013,83 €	35.917,19 €	3,05%
			Por grupo de edad			
			< 30 años	28.764,95 €	0,00 €	-
			30-50 años	34.856,70 €	33.872,65 €	2,91%
			> 50 años	32.271,12 €	31.005,56 €	4,08%
			Por clasificación profesional			
			Administrativo	20.505,03 €	19.934,24 €	2,86%
			Técnico	40.555,63 €	39.233,36 €	3,37%
			Directivo	87.154,60 €	85.028,74 €	2,50%
			Brecha salarial por sexo*	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			Salario bruto/h en mujeres	26,40 €	25,60 €	3,12%
Salario bruto/h en hombres	30,81 €	30,44 €	1,22%			
Ratio	0,86 €	0,84 €	1,89%			
El método de cálculo de la brecha salarial es: salario bruto por hora en relación a las horas fijadas en el calendario laboral.						

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa			Verificación externa
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
Empleo	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad					
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	No incluido en GRI: Información desagregada por sexo.	3.1 Empleados			
	Implantación de medidas de desconexión laboral	No incluido en GRI	3.1 Empleados			
Empleo	3.1 Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b) Porcentaje de 3.1 Empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad (iii. Grupos vulnerables).	Número de empleados con discapacidad por clasificación profesional			
				2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			Administrativo	10	9	11%
			Mujeres	7	7	0,00%
			Hombres	3	2	50,00%
			Técnico	5	5	0%
			Mujeres	4	4	0,00%
Hombres	1	1	0,00%			
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8. c) El número total de 3.1 Empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.	Número de empleados/as por tipo de jornada (completa y parcial) y por sexo			
				2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			Completa	566	544	4,04%
			Mujeres	379	365	3,84%
			Hombres	187	179	4,47%
			Parcial	30	30	0,00%
			Mujeres	30	30	0,00%
Hombres	-	-	-			
Total	596	574	4%			
No incluido en GRI el tipo de pausas y descansos en la jornada laboral			3.1 Empleados			

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa																																																				
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal																																																								
Número de horas de absentismo		GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a)	3.1 Empleados																																																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Absentismo en España</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tasa de absentismo laboral</td> <td>9,05%</td> <td>8,13%</td> <td>11,32%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>6,15%</td> <td>5,61%</td> <td>9,63%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>2,90%</td> <td>2,52%</td> <td>15,08%</td> </tr> <tr> <td>Horas de absentismo</td> <td>74.919</td> <td>71.662</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>51.680</td> <td>49.389</td> <td>4,64%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>23.239</td> <td>22.273</td> <td>4,34%</td> </tr> </tbody> </table>	Absentismo en España	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)	Tasa de absentismo laboral	9,05%	8,13%	11,32%	Mujeres	6,15%	5,61%	9,63%	Hombres	2,90%	2,52%	15,08%	Horas de absentismo	74.919	71.662	5%	Mujeres	51.680	49.389	4,64%	Hombres	23.239	22.273	4,34%																									
Absentismo en España	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)																																																					
Tasa de absentismo laboral	9,05%	8,13%	11,32%																																																					
Mujeres	6,15%	5,61%	9,63%																																																					
Hombres	2,90%	2,52%	15,08%																																																					
Horas de absentismo	74.919	71.662	5%																																																					
Mujeres	51.680	49.389	4,64%																																																					
Hombres	23.239	22.273	4,34%																																																					
Organización del trabajo	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3 Permisos parentales	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Absentismo en el exterior</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N.º medio de empleados</td> <td>86</td> <td>85</td> <td>1,18%</td> </tr> <tr> <td>Horas totales</td> <td>161</td> <td>159</td> <td>1,18%</td> </tr> <tr> <td>Horas absentismo</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>107,84%</td> </tr> <tr> <td>% absentismo</td> <td>2,59%</td> <td>1,26%</td> <td>105,56%</td> </tr> </tbody> </table>	Absentismo en el exterior	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)	N.º medio de empleados	86	85	1,18%	Horas totales	161	159	1,18%	Horas absentismo	4	2	107,84%	% absentismo	2,59%	1,26%	105,56%																																	
			Absentismo en el exterior	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)																																																		
N.º medio de empleados	86	85	1,18%																																																					
Horas totales	161	159	1,18%																																																					
Horas absentismo	4	2	107,84%																																																					
% absentismo	2,59%	1,26%	105,56%																																																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Absentismo en el exterior</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>Variación 2018-2019 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personal que ha tenido derecho a permiso parental</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>Personal que se ha acogido al permiso parental</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>Tasa de regreso al trabajo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>De las anteriores, número de personas que tras ocupar su puesto de trabajo continúan en la entidad después de 12 meses</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>hombres</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>50,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Absentismo en el exterior	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)	Personal que ha tenido derecho a permiso parental	12	10	20%	Mujeres	9	8	12,50%	Hombres	3	2	50,00%	Personal que se ha acogido al permiso parental	12	10	20%	Mujeres	9	8	12,50%	Hombres	3	2	50,00%	Tasa de regreso al trabajo				Mujeres	9	8	12,50%	Hombres	3	2	50,00%	De las anteriores, número de personas que tras ocupar su puesto de trabajo continúan en la entidad después de 12 meses	12	10	20%	Mujeres	9	8	12,50%	hombres	3	2	50,00%	
Absentismo en el exterior	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)																																																					
Personal que ha tenido derecho a permiso parental	12	10	20%																																																					
Mujeres	9	8	12,50%																																																					
Hombres	3	2	50,00%																																																					
Personal que se ha acogido al permiso parental	12	10	20%																																																					
Mujeres	9	8	12,50%																																																					
Hombres	3	2	50,00%																																																					
Tasa de regreso al trabajo																																																								
Mujeres	9	8	12,50%																																																					
Hombres	3	2	50,00%																																																					
De las anteriores, número de personas que tras ocupar su puesto de trabajo continúan en la entidad después de 12 meses	12	10	20%																																																					
Mujeres	9	8	12,50%																																																					
hombres	3	2	50,00%																																																					
	No incluido en GRI: enfoque de gestión sobre otras medidas de conciliación		3.1 Empleados																																																					

<i>Ley 11/2018</i>	<i>Requisitos Ley 11/2018</i>	<i>Estándar GRI</i>	<i>Apartado en la memoria/Respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 403 Salud y Seguridad)	3.1 Empleados	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad)	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a)	3.1 Empleados	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad)	GRI 403-3	3.1 Empleados	
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a sindicatos y negociación colectiva)	Respondido tabla GRI	
		GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se sigue la normativa laboral al respecto y se conceden los preavisos precisos en posibles situaciones de modificación sustancial de las condiciones de trabajo.	
		GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	ICEX cuenta con un Comité de Seguridad y Salud regulado en el Convenio colectivo de ICEX y compuesto por 4 miembros de la Dirección, 4 representantes de los trabajadores y un técnico del Servicio de Prevención Propio que actúa como asesor en esta materia. En este Comité se toman, de forma paritaria, acuerdos formales en materia de salud y seguridad y se proporciona información entre las partes.	
		No incluido en GRI: desglosado por país	Las actuaciones en materia de PRL se aplican al personal ICEX en territorio nacional independientemente del convenio colectivo que les sea de aplicación o de su categoría profesional. Respecto al personal en la red territorial, se están dando los primeros pasos para aplicar instrumentos de PRL, pese a la complejidad que existe por la diversidad de las oficinas comerciales, tanto estructural, como geográfica como legislativa.	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4 Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	Comisión de vida de calidad laboral, donde se tratan estos temas	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 404-Formación y enseñanza)	1.1 Empleados La formación de ICEX puede ser presencial u on-line, teniendo esta última cada vez más importancia. El programa de formación recoge los procedimientos a seguir en cada actuación. El programa se consensua con el Comité de Empresa, que tiene dos representantes en la Comisión. Esta comisión evalúa de trimestralmente las desviaciones que se van produciendo respecto a la planificado y propone planes de mejora.			
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los 3.1 Empleados y programas	3.1 Empleados			
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado	Total de horas de formación por sexo y categoría profesional	2019	2018	Variación 2018-2019 (%)
			No de Actividades Formativas	133	99	34,34%
			No de trabajadores Formados	899	430	109,07%
			Horas Impartidas	7.354	4520,5	62,68%
			Promedio horas recibidas	31	20,8	50,48%
			Por sexo			
			Mujeres	673	333	102,10%
			Hombres	226	97	132,99%
			Promedio horas recibidas Mujeres	29	17,5	64,57%
			Promedio horas recibidas hombres	38	32	18,75%
			Por categoría Profesional			
			Técnicos	506	260	94,62%
			Administrativos	393	170	131,18%
			Promedio horas recibidas técnicos	34	19,8	73,74%
Promedio horas recibidas administrativos	27	22,2	21,17%			
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	3.1 Empleados			

<i>Ley 11/2018</i>	<i>Requisitos Ley 11/2018</i>	<i>Estándar GRI</i>	<i>Apartado en la memoria/Respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades)	3.1 Empleados	
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	3.1 Empleados	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 401 Empleo)	3.1 Empleados	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	3.1 Empleados	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	3.1 Empleados	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación) GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.1 Empleados 3.1 Empleados	
Información sobre el respeto de los derechos humanos				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2.5 Compromiso con los Derechos Humanos	

<i>Ley 11/2018</i>	<i>Requisitos Ley 11/2018</i>	<i>Estándar GRI</i>	<i>Apartado en la memoria/Respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
Información sobre el respeto de los derechos humanos				
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	3.2 Proveedores	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos)	2.5 Compromiso con los Derechos Humanos	
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos)	2.5 Compromiso con los Derechos Humanos	
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17 mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	No ha habido denuncias	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 406 No discriminación; 407 Libertad de asociación y negociación colectiva; 408 Trabajo Infantil; 409 Trabajo forzoso u obligatorio y 412 Evaluación de Derechos Humanos)	3.1 Empleados 2.5 Compromiso con los Derechos Humanos	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	
		GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	
		Gri 412-2	El personal de seguridad de ICEX, recibió cursos de formación en materia de derechos humanos en 2018, recibiendo, de manera adicional, formación en materia de dispositivos y equipos de alarma, protección y detección de explosivos, y conocimientos acreditados en primeros auxilios, así como acreditación de cursos prácticos de extinción de incendios. Por dicho motivo no se ha repetido la formación en el ejercicio 2019	
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	En el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE. Esto no obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), anticorrupción (canal de denuncias, código ético), medioambientales (monitoreo de consumos y emisiones, certificación Leed Gold del edificio).	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción). Si la entidad presenta el 205-2, también cubre con este indicador este requisito de la ley	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción) GRI 201-1	3.3 Clientes y Sociedad 3.3 Clientes y Sociedad	

Ley 11/2018	Requisitos Ley 11/2018	Estándar GRI	Apartado en la memoria/Respuesta directa	Verificación externa
Información sobre la sociedad				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.3 Clientes y Sociedad	
		GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	En el ejercicio 2019 Icx ha iniciado un proceso de análisis de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de RSE. Esto no obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: Tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), Anticorrupción	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	3.3 Clientes y Sociedad	
		GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	En el ejercicio 2019 ICEX ha iniciado un proceso de análisis de gestión de riesgos, cuyos resultados se plasmarán a lo largo de 2020, integrándolo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE. No obstante, ICEX lleva a cabo diversas acciones en la materia, en las siguientes áreas: tecnologías de la información (seguridad y prevención de riesgos de tipo informático), PRL (prevención de riesgos laborales, tanto a nivel del personal como de las sedes de la organización), anticorrupción (canal de denuncias, código ético), medioambientales (monitoreo de consumos y emisiones, certificación Leed Gold del edificio).	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	2.3 Nuestra contribución Glocal a la sostenibilidad 3.3. Clientes y sociedad	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	2 .3 Nuestra contribución Glocal a la sostenibilidad 3.3. Clientes y sociedad	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	2 .3 Nuestra contribución Glocal a la sostenibilidad 3.3. Clientes y sociedad	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	1.7 Nuestras Alianzas Respondido tabla GRI	

<i>Ley 11/2018</i>	<i>Requisitos Ley 11/2018</i>	<i>Estándar GRI</i>	<i>Apartado en la memoria/Respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
Información sobre la sociedad				
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)	3.2 Proveedores	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)	3.2 Proveedores 3.2 Proveedores	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	3.2 Proveedores	
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes)	3.3. Clientes y sociedad	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución) GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes)	1.3. Herramientas para una gestión ética, transparente e íntegra 3.3 Clientes y sociedad ICEX no tiene productos, sino programas y servicios de apoyo a la internacionalización y la atracción de inversión extranjera, por lo que no hay un impacto en la seguridad y salud de los clientes. En cuanto al sistema de transparencia de cara a las reclamaciones en calidad, hay un canal público para la tramitación de las mismas, además del seguimiento o monitoreo de la calidad de la prestación de sus servicios, cuyos resultados se analizan y publican anualmente en el portal de transparencia.	
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	No incluido en GRI: Se verifica junto con la Información Fiscal		
	Impuestos sobre beneficios pagados	No incluido en GRI: Se verifica junto con la Información Fiscal		
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		

CAPÍTULO

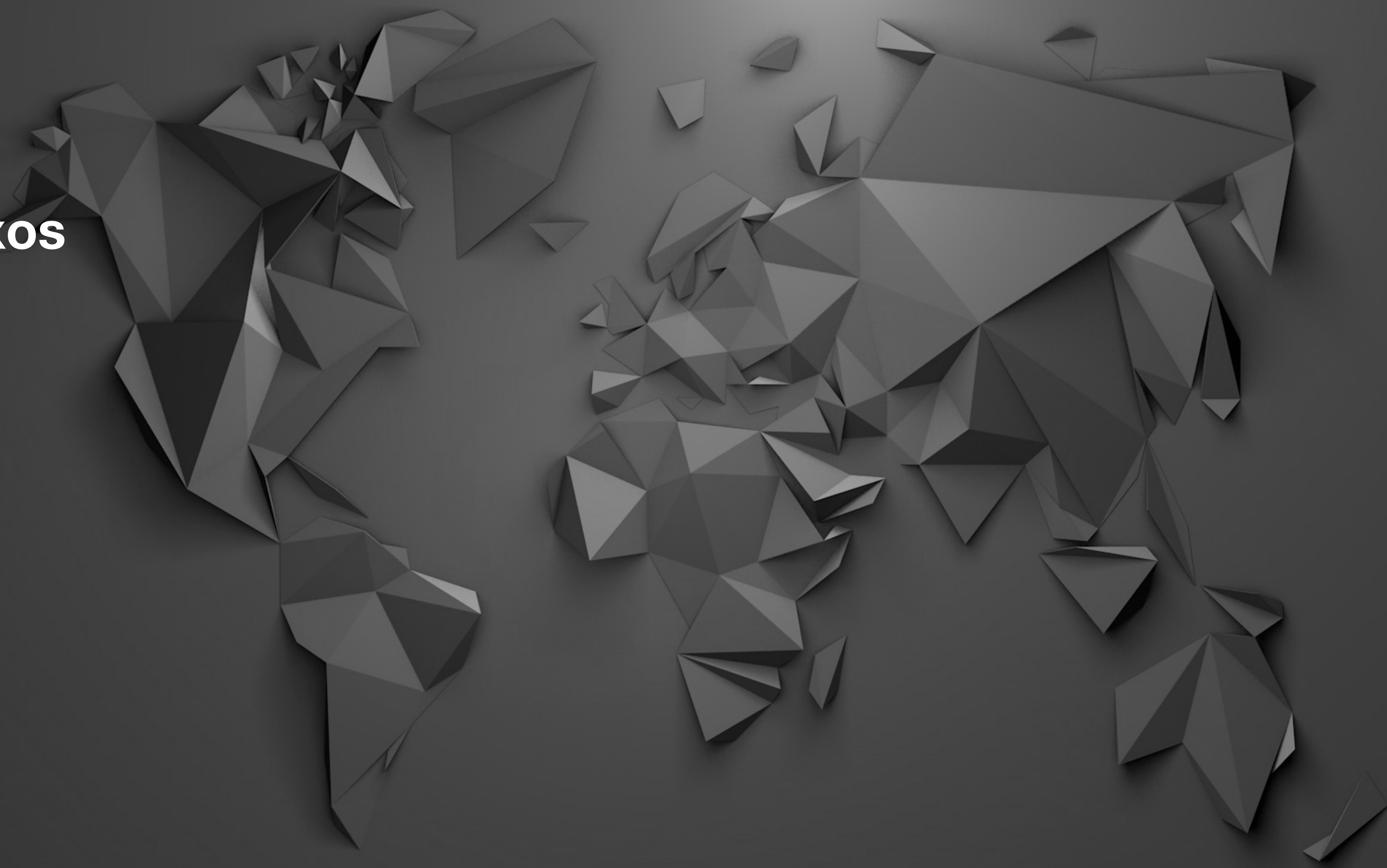
7

Tabla de Contenidos de Pacto Mundial

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, además de la contenida en los enfoques de gestión de cada aspecto GRI. Siguiendo el índice de la tabla, se puede evaluar el grado de avance de ICEX respecto a los citados principios.

Categoría	Principios del Pacto Mundial	Página/Respuesta directa	Apartado en la memoria/Respuesta directa
Derechos humanos	1.Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	2.5 Compromiso con los derechos humanos 3.1 Empleados 3.2 Proveedores 3.3 Clientes y Sociedad	GRI 406 No discriminación GRI 407 Libertad de Asociación y negociación colectiva GRI 408 Trabajo infantil GRI 409 Trabajo forzoso y obligatorio GRI 410 Practicas en materia de seguridad GRI 413 Comunidades Locales GRI 414 Evaluación social de proveedores 412-1Evaluación de los derechos humanos.
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	2.5 Compromiso con los Derechos Humanos 3.2 Proveedores	GRI 406 No discriminación GRI 407 Libertad de Asociación y negociación colectiva GRI 408 Trabajo infantil GRI 409 Trabajo forzoso y obligatorio GRI 410 Practicas en materia de seguridad 412-3 Evaluación de los derechos humanos 414-1 Evaluación social de los proveedores.
Normas laborales	3.Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	3.1 Empleados	GRI 402 Relaciones trabajador-empresa GRI 407 Libertad de Asociación y negociación colectiva 102-41 Acuerdos de negociación colectiva
	4.Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	3.2 Proveedores	409-1Trabajo forzoso u obligatorio
	5.Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	3.2 Proveedores	408-1 Trabajo infantil
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	3.1 Empleados	GRI 402 Relaciones trabajador-empresa GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404 Formación y Enseñanza GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades: GRI 414 Evaluación social de proveedores GRI 103 Enfoque de Gestión 406-1 No discriminación.
Medio ambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.Compromiso con el medio ambiente: gestión de recursos e impactos	GRI 301Materiales GRI 302Energía GRI 303Agua GRI 305 Emisiones GRI 306Efluentes y residuos GRI 307 Cumplimiento ambiental GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores
	8.Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	4.Compromiso con el medio ambiente: gestión de recursos e impactos	GRI 301Materiales GRI 302Energía GRI 303Agua GRI 305 Emisiones GRI 306Efluentes y residuos GRI 307 Cumplimiento ambiental GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	4.Compromiso con el medio ambiente: gestión de recursos e impactos	GRI 301Materiales GRI 302Energía GRI 303Agua GRI 305 Emisiones GRI 306Efluentes y residuos GRI 307 Cumplimiento ambiental GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores
Anticorrupción	10.Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	1.3 Herramientas para una gestión ética, transparente e integra	GRI 205 Anticorrupción GRI 415 Política Pública 102-16 Valores, principios estándares y normas de conducta

Anexos



Principales Proveedores

Adjudicatario	Importe adjudicado en 2019 en euros, IVA excluido	Número de contratos (incluyendo prórrogas y modificados)
Informática El Corte Inglés	25.974.377,06	10
UTE Equinoccio Compañía de Comercio Exterior y Telco Customer Care and Social Media Company	1.989.966,94	1
Dubai World Trade Centre	1.187.337,15	2
Japan Management Association	944.055,55	1
T-System ITC Iberia	924.877,42	1
Sopra Steria España	739.728,00	1
Mapfre España Compañía de Seguros y Reaseguros	705.232,50	1
Deloitte Consulting	607.200,00	2
Informa Middle East Limited	606.336,24	2
Pricewaterhouse Coopers Auditores	538.550,00	3
Messe Dusseldorf GmbH	538.218,00	2
DMG WorldMedia	470.289,23	2
Singapore Exhibition Service	466.246,92	4
OPINNO Entrepreneur Capital	403.750,00	1
The Wine Studio	396.450,00	1
Indra Soluciones Técnicas de la Información	353.337,60	1
Limpiezas Salamanca	317.880,00	1
Koelnmesse GMBH	315.935,00	3
Gas Natural Comercializadora	306.081,40	1
Federación Española de Industrias de alimentación y bebidas FIAB	282.488,32	6



La Memoria de Sostenibilidad ICEX 2019 se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI y la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de información no financiera y diversidad, y ha sido verificada por AENOR, en cuanto a su adecuación a los mismos.

La presente Memoria ha sido formulada en el Consejo de Administración de ICEX de 30 de marzo de 2020, y aprobada en el Consejo de Administración de ICEX de 23 de julio de 2020, de forma análoga a la de 2018, que fue aprobada en Consejo de Administración de fecha 25 de julio de 2019.



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL



ICEX España
Exportación
e Inversiones

T. 913 497 100 | www.icex.es