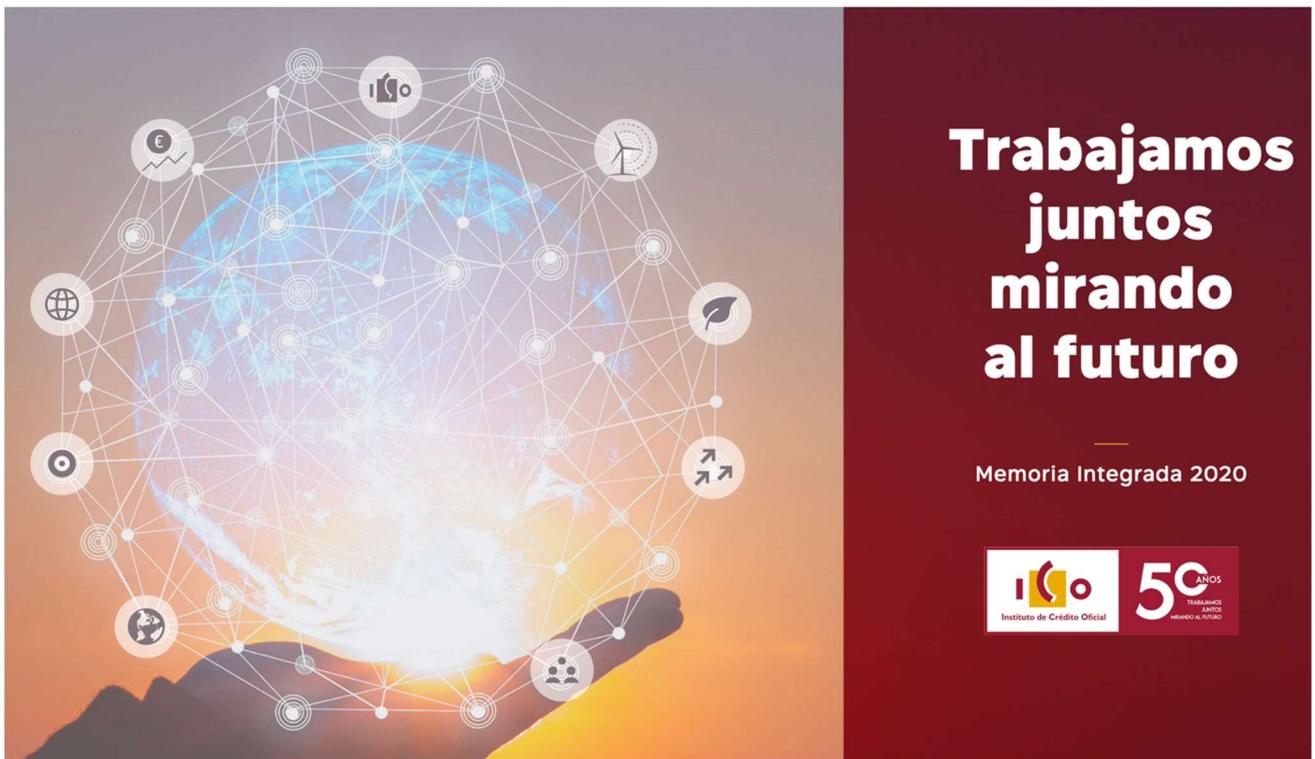


INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL

Memoria Integrada 2020
Resumen Ejecutivo





RESUMEN EJECUTIVO - MEMORIA INTEGRADA 2020

La Memoria Integrada 2020 “Trabajamos juntos mirando el futuro” contiene la información relativa al desempeño económico, ambiental, social y de gobierno corporativo del Grupo ICO, durante el ejercicio 2020, en un único documento que recoge el Informe de Gobierno Corporativo, el informe de Progreso de Pacto Mundial, la Memoria de Responsabilidad Social y el Informe Anual de Actividad.

La Memoria se ha elaborado siguiendo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI), opción de conformidad exhaustiva, para la elaboración de memorias de sostenibilidad, así como teniendo en cuenta nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a las metas que fija la ONU al respecto para 2030.

Contenido de la Memoria

1. Carta del Presidente
2. Hechos Destacables
3. El papel del Grupo ICO en la crisis sanitaria COVID-19
4. El Grupo ICO y nuestro modelo de negocio
 - Naturaleza y funciones del Grupo ICO
 - Estructura de gobierno y dirección
 - Nuestro modelo de negocio
 - Entidades participadas por el ICO
 - Alianzas
5. Evolución del negocio
 - Contexto económico de la actividad
 - Actividad crediticia del ICO en 2020
 - Impulso a las vías de financiación complementarias
 - El ICO como instrumento de política económica. Gestión de fondos de la Unión Europea
 - Operaciones gestionadas por cuenta del Estado
 - Financiación de la internacionalización de las empresas
 - Captación de recursos
6. La Responsabilidad Social en el ICO
 - La sostenibilidad en el Grupo ICO
 - Política de Sostenibilidad
 - Grupos de Interés
 - Temas relevantes para la materialidad
 - Gestión Ética y responsable
 - Comunicación para el crecimiento sostenible
7. Equipo Humano y gestión de la diversidad
 - Datos de la plantilla
 - Modalidad de contratos
 - Remuneraciones medias y brecha salarial
 - Organización del trabajo
 - Conciliación
 - Diálogo Social
 - Igualdad y Diversidad
 - Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Formación
8. Compromiso con la sociedad
 - Fundación ICO
 - Proveedores
 - Clientes
9. Compromisos ambientales
 - Usos sostenibles de los recursos naturales
 - Gestión de residuos
 - Emisiones
10. Acerca del Informe
11. Tabla de contenidos GRI

El contenido íntegro de la Memoria Integrada 2020 es público y accesible en la página web del ICO. A continuación, se resume el contenido del documento, destacando los aspectos más relevantes.



1. Carta del Presidente

Trabajamos juntos mirando al futuro

“El año 2020, marcado por la crisis sanitaria de la COVID-19, ha sido uno de los más complejos de nuestra historia reciente. Ha supuesto un reto sin precedentes y una oportunidad de mostrarnos la capacidad que tenemos de afrontar dificultades colaborando y aunando esfuerzos entre todos, sector público y privado, empresas y trabajadores.

Esa voluntad de colaboración ha definido la labor desempeñada por el ICO en 2020, en la que el esfuerzo, dedicación y profesionalidad de nuestro equipo humano ha tenido un papel decisivo para que el Instituto haya contribuido a facilitar la financiación de cientos de miles de empresas y autónomos.”



2. Hechos Destacables

Actividad: 2020 ha sido un año condicionado por la crisis sanitaria global generada por la COVID 19, en el que el ICO ha jugado un **papel crucial como agente financiero del Estado**, focalizando esfuerzos para desplegar y gestionar de manera eficaz las Líneas de Aavales aprobadas por el Gobierno para contribuir a mitigar el impacto económico y social generado por la pandemia.

Como entidad de crédito, el balance del ICO creció el 8,1% respecto a 2019, con una inversión crediticia de más de 21.000 millones de euros, aumentando casi el 3%.



Junto con la movilización de recursos para las líneas de avales COVID, ICO emite una **nueva emisión de bonos sociales “COVID-19 Response Bond”** de 500 millones de euros y financia la compra de material para la fabricación de 5.000 respiradores en una iniciativa conjunta del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y el Ministerio de Sanidad. Además, lanza una emisión de bonos verdes de 500 MM de euros, culmina su proceso de **acreditación como Implementing Partner de la Unión Europea** e incrementa la financiación de proyectos sostenibles destinados a dinamizar la transición ecológica y digital de la economía.



Gobernanza: En 2020 aprobamos la **Política de Sostenibilidad**, consolidando la integración de la sostenibilidad en la organización y actividad del Grupo ICO.

También aprobamos una **nueva versión de la Política Medioambiental** e implantamos un **sistema de gestión ambiental** basado en los principios y requisitos de la norma ISO 14001.

Igualdad: En 2020 entra en vigor el **II Plan de Igualdad** de Grupo ICO.

Se alcanza la paridad en el Consejo General y en la estructura de gobierno.

ICO se adhiere al manifiesto **#DóndeEstánEllas** iniciativa del Parlamento Europeo.

3. El papel de grupo ICO en la crisis sanitaria COVID-19

Medidas adoptadas por el Estado con impacto en la actividad del ICO

Las restricciones de movilidad aplicadas a nivel mundial para contener la expansión del virus afectaron notablemente la actividad económica durante 2020. El Gobierno adoptó medidas excepcionales para mitigar los efectos negativos generados por la crisis sanitaria en la actividad de autónomos y empresas, que fueron implementadas y gestionadas por ICO.

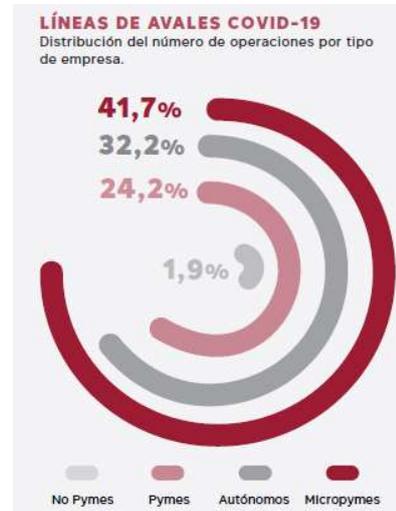
La rápida y eficaz puesta en marcha de estas medidas, con el importante esfuerzo de gestión que requería una situación de especial dificultad y urgencia, ha puesto de manifiesto el éxito de un **modelo de colaboración público-privada sin precedentes**. El balance ha sido muy positivo en términos de utilización de las líneas, capilaridad y capacidad de ofrecer soluciones de financiación efectivas para empresas y autónomos.



Evolución de las líneas de avales COVID. Principales cifras a 31 de diciembre 2020.

Hasta el 31 de diciembre de 2020 se avalaron 89.000 millones de euros a más de 611.000 autónomos y empresas a través de casi 966.000 operaciones. El 98% de las operaciones se concentraron en pymes y autónomos.

Todos los sectores de actividad han accedido a la financiación avalada, y en especial aquellos más afectados por las restricciones a la movilidad. Las empresas del sector turismo, ocio y cultura han acumulado el 15% de la financiación concedida.



Contribución del ICO en su labor de Banco Nacional de Promoción

Durante 2020 ICO ha potenciado y flexibilizado todos los instrumentos de financiación empresarial propios para contribuir a mitigar los efectos económicos derivados de la pandemia, apuntalando la recuperación económica y favoreciendo la transición hacia un modelo productivo basado en la sostenibilidad y la digitalización.

Se ha incrementado notablemente la financiación directa a través de préstamos, créditos, garantías o compras de bonos corporativos, así como con la puesta en marcha de nuevos programas de compras de pagarés y bonos emitidos en el MARF para atender necesidades de liquidez de las compañías como consecuencia del impacto económico de la COVID-19.



En el ámbito del capital riesgo, se han promovido diversas iniciativas para paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria:

- FOND-ICO Global, F.C.R. amplía en 2.500 millones de euros los recursos del fondo con el objeto de mitigar el impacto de la crisis en *startups* y fomentar el apoyo a la recuperación sobre la base de la sostenibilidad, la innovación y la digitalización.
- FOND-ICO pyme, F.C.R. lanza la iniciativa Ecosistema Emprendedor COVID por 50 millones de euros destinada a cubrir las necesidades de liquidez de empresas innovadoras de base tecnológica con dificultad de acceso a nuevas rondas de financiación.

4. El Grupo ICO y nuestro modelo de negocio



El grupo ICO está constituido por el Instituto de Crédito Oficial, E.P.E, por Axis, sociedad de capital riesgo, y por la Fundación ICO. El ICO, entidad dominante del Grupo, supone el 99% del balance consolidado del mismo.



El conjunto de la actividad del Instituto se sustenta en la **colaboración con la iniciativa privada**, con una dilatada experiencia con el sector bancario tanto en las Líneas ICO de mediación como en los préstamos directos sindicados. De esta forma, el ICO contribuye a otorgar financiación para proyectos viables a empresas, favoreciendo su crecimiento, sus inversiones a largo plazo y su actividad internacional.



Para ello, el ICO dispone de un **catálogo integral de productos de financiación** dirigido a todo tipo de empresas, destinados a impulsar su actividad tanto en España como en los mercados internacionales, **poniendo especial énfasis en pymes, autónomos y emprendedores**. Además, el ICO fomenta la financiación complementaria al crédito bancario a través de su filial AXIS.

La financiación empresarial se desarrolla a través de Líneas ICO de mediación comercializadas por las entidades financieras y mediante la actividad de financiación directa corporativa para los proyectos de inversión llevados a cabo por empresas grandes y de mediana capitalización.



FINANCIACIÓN Y GARANTÍAS A EMPRESAS 2020

Distribución por modalidad (millones de euros y número de operaciones).

	FORMALIZACIONES		DISPOSICIONES	
	IMPORTE	Nº DE OPERACIÓN	IMPORTE	Nº DE OPERACIÓN
 Líneas ICO mediación	3.549	35.295	3.348	35.296
 Financiación directa	3.693	222	3.452	255
Total	7.243	35.517	6.799	35.551

Al cierre de 2020, el saldo crediticio del ICO representaba el 4,5% del conjunto de stock de financiación otorgada por el sector financiero español a las empresas a plazo superior a 1 año. En términos de flujo de nuevas operaciones a empresas, la financiación facilitada por el ICO en 2020 ha supuesto aproximadamente el 2,1% del total del sistema.

El **impulso de la actividad internacional de las empresas españolas** ha sido una seña de identidad del ICO en los últimos años y este compromiso continúa siendo una orientación esencial en su actual estrategia. Las disposiciones totales de financiación y garantías destinadas a promover la inversión internacional de las compañías representaron en 2020 el 38% del volumen total dispuesto, acumulando 2.590 millones de euros. Esta financiación ha ido dirigida tanto a la actividad exportadora como a la inversión de empresas españolas en terceros mercados, principalmente en la UE, Latinoamérica, EEUU y Canadá.

El volumen destinado en 2020 a financiar la actividad en terceros mercados se ha incrementado más del 18% respecto a 2019. Del volumen total dispuesto 1.345 millones de euros correspondieron a mediación y los restantes 1.245 millones de euros a operaciones de financiación directa.

Como **instrumento de política económica el ICO**, en apoyo a la economía española, el ICO actúa en una doble vertiente,

- Como **canalizador de recursos procedentes de la UE**, junto a la Comisión Europea, y a Ministerios, Administraciones Públicas territoriales y a sus organismos dependientes. A cierre de 2020, el ICO ha contribuido a la canalización de más de 1.900 millones de euros hacia empresas españolas procedentes del Plan Juncker, Fondo Europeo de Inversiones Estratégicas, lo que representa en torno al 15% del total de los 12.157 millones de euros aportados por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) en España.
- Como **instrumento financiero para implementar medidas de política económica del Gobierno**, colaborando con Ministerios, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales y sus organismos dependientes para canalizar sus recursos hacia las empresas y facilitar así la consecución de los objetivos de política económica y sectoriales. Durante 2020 destacan la línea de garantías ICO-Thomas Cook con la Secretaría de Estado de Turismo, la colaboración con RED.ES en materia de digitalización en el ámbito del Plan Acelera Pyme, el convenio con RTVE en materia cultural y audiovisual para financiar producciones de cine español y la financiación junto con el BEI para impulsar las viviendas sociales.

El ICO promueve el **impulso a las vías de financiación complementaria** a través de AXIS, su filial de capital riesgo participada al 100%. AXIS es uno de los operadores más activos del sector en España que gestiona tres fondos registrados en la CNMV, cuyo partícipe es el ICO: Fond-ICO Global, F.C.R., Fond-ICOpyme, F.C.R., y Fond-ICO infraestructuras, F.I.C.C., en colaboración con el sector de private equity y capital riesgo.

Esta colaboración se articula a través de coinversiones, nunca mayoritarias, realizadas con otros agentes y fondos privados siendo su principal objetivo la capitalización y consolidación de las empresas para contribuir a la recuperación y transformación de la economía española basada en la sostenibilidad, la innovación y la digitalización.

Mediante estas inversiones, el ICO cataliza y moviliza recursos e inversiones privadas a través de fondos de private equity y capital riesgo hacia empresas de diferentes tamaños y desarrollo en las distintas fases del ciclo de financiación, desde los primeros estadios: Incubación (Business Angels, Transferencia tecnológica y Venture Capital) hasta Capital expansión, crecimiento y deuda.



A lo largo de 2020 destaca la siguiente actividad en materia de capital riesgo y privado:

- Fond-ICO Global, F.C.R. amplía el capital comprometido por el ICO con 2.500 millones de euros, hasta alcanzar los 4.500 millones de euros, y también se amplía el plazo de inversión hasta el año 2026 y el plazo de duración hasta el año 2034. Aprobó inversiones en 108 fondos privados por 2.266 millones de euros que generarán una inversión mínima de 8.892 millones de euros en empresas españolas. Por cada euro de capital público invertido en Fond-ICO Global, F.C.R., los fondos privados invertirán un mínimo de 3,9 euros en empresas españolas. Las convocatorias realizadas en 2020 incorporan criterios de sostenibilidad, digitalización e innovación en la valoración de las propuestas.
- Fond-ICOpyme, F.C.R. lanzó la iniciativa COVID-19 Ecosistema emprendedor, dotada con 50 millones de euros (ampliable a 100 millones de euros) para cubrir necesidades de liquidez de empresas innovadoras de base tecnológica. Además, entre otras, Fond-ICOpyme, F.C.R. aprobó la inversión por 5 millones de euros en Q-Impact, 15 millones de euros en October SME IV primera fintech en la que invierte este fondo que permite el posicionamiento del Grupo ICO en plataformas de crowdlending/crowdfunding.
- Fond-ICO infraestructuras, F.I.C.C. formalizó la inversión de hasta 15 millones de euros para la construcción y explotación de 4 plantas fotovoltaicas en España, con el objetivo de contribuir a los objetivos nacionales para la transición ecológica.

Como Agencia Financiera del Estado, el ICO actúa como gestor de diferentes fondos e instrumentos financieros, aquí se incluye la gestión de las diferentes líneas de avales puestas en marcha por la crisis sanitaria. Como Agencia Financiera, las funciones del Instituto son formalizar, gestionar y administrar la actividad de los mismos, actuando en nombre y por cuenta del Estado. Esta condición implica que el registro contable de su actividad se realiza de manera separada a la del propio Instituto.



El ICO ha continuado impulsando la sostenibilidad como elemento vertebrador de su estrategia y de todas sus actuaciones. Destaca la aprobación de la Política de Sostenibilidad en el primer trimestre de 2020, poniendo de manifiesto el compromiso del Grupo ICO en materia de sostenibilidad y gestión responsable y estableciendo el marco de actuación bajo el que debe desarrollar toda su actividad. Por ello, este elemento implica a todas las áreas de la organización, constituyendo un fundamento de gestión de carácter transversal que se despliega en sus actuaciones de activo y de pasivo, así como en la organización interna y en los foros en los que participa o en los acuerdos que suscribe.

El ICO desempeña un papel clave en el desarrollo de un modelo de finanzas sostenible que incorpora objetivos medioambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones empresariales y moviliza recursos para facilitar la transición hacia un modelo futuro de crecimiento sostenible

Como otros elementos destacables de 2020, el Grupo ICO:

- Elaboró con el apoyo de Servicio de Apoyo a las Reformas Estructurales de la Comisión Europea (SRSS) el documento denominado “Plan de Acción de Finanzas Sostenibles”, cuyas conclusiones constituyen un elemento clave para incorporar la sostenibilidad en toda la actividad de ICO sentando las bases para impulsar, coordinar y contribuir al desarrollo de las actuaciones del ICO en materia de sostenibilidad.
- Aprobó 2.760 millones de euros en operaciones de financiación ligadas a proyectos y planes de desarrollo sostenible.
- Alcanza los 4.550 millones de euros emitidos en bonos sostenibles desde 2015, repartidos en 7 emisiones de bonos sociales y 2 emisiones de bonos verdes.



5. Evolución del Negocio

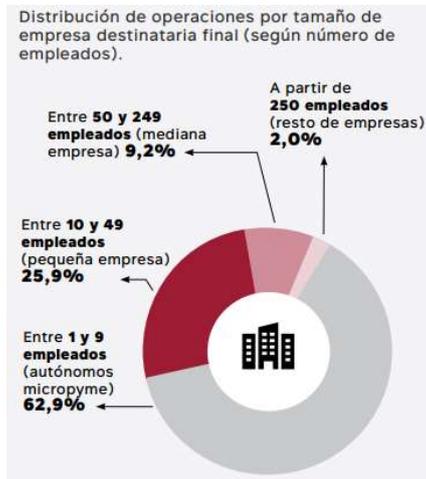
Actividad Crediticia del ICO en 2020. Líneas ICO de mediación.

ACTIVIDAD DE LÍNEAS ICO DE MEDIACIÓN EN EL EJERCICIO 2020
Distribución por ejes de actividad (millones de euros y número de operaciones).

	DISPOSICIONES	
	IMPORTE	Nº DE OPERACIONES
Área de Empresas y Emprendedores	2.003	28.303
Área Internacional	1.345	6.993
TOTAL	3.348	35.296

LÍNEAS DE MEDIACIÓN 2020. IMPORTES DISPUESTOS
Contribución al desarrollo regional (millones de euros y %)

A REGIONES CON PIB PER CÁPITA INFERIOR A LA MEDIA	A REGIONES CON TASAS DE DESEMPEÑO MAYOR A LA MEDIA
IMPORTE 1.641 % TOTAL 56%	IMPORTE 1.142 % TOTAL 38,9%



Capilaridad: Por tamaño de empresa financiada el 63% de operaciones dispuestas en 2020 han ido dirigidas a micro pymes, porcentaje que se eleva hasta el 89% si se incluyen las pequeñas empresas.

Contribución al desarrollo económico y a la cohesión entre territorios: El 56% del volumen canalizado se destinó a empresas ubicadas en Comunidades Autónomas con PIB per cápita inferior a la media nacional. Casi el 40% fue dirigido a destinatarios ubicados en aquellas regiones con una tasa de desempleo superior a la media nacional.

Distribución sectorial: Los fondos prestados han tenido una amplia distribución sectorial, destacando la actividad destinada a los sectores de turismo, ocio y cultura, así como a la industria de la alimentación y bebidas.

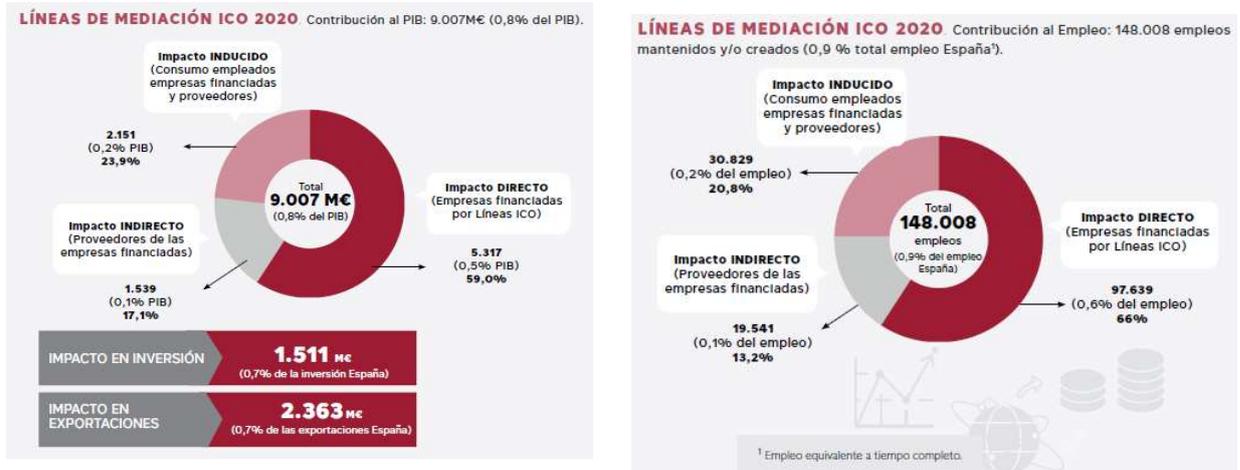
PRÉSTAMOS DE MEDIACIÓN FORMALIZADOS Y DISPUESTOS EN EL EJERCICIO 2020. Distribución por sectores de actividad (Importes y %/Importe total).

	IMPORTE	%/TOTAL
TURISMO, OCIO Y CULTURA	581	19,82%
INDUSTRIA DE LA ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS	294	10,05%
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	234	7,97%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	233	7,95%
METALURGIA Y OTROS MATERIALES	227	7,74%
BIENES DE EQUIPO Y PRODUCTOS INDUSTRIALES	222	7,57%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	169	5,77%
CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURAS	163	5,55%
SERVICIOS EMPRESARIALES, PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	121	4,11%
INDUSTRIA Y SERVICIOS DE LA SALUD	113	3,84%
BIENES DE CONSUMO	104	3,55%
INDUSTRIA QUÍMICA	81	2,77%
AUTOMOCIÓN Y MATERIAL DE TRANSPORTE	76	2,59%
INDUSTRIA TEXTIL Y MODA	68	2,33%
SERVICIOS INMOBILIARIOS	63	2,15%
TIC	44	1,52%
INDUSTRIA DEL PAPEL, MADERA Y SERVICIOS DE IMPRESIÓN	38	1,30%
MEDIO AMBIENTE	37	1,26%
ENERGÍA	30	1,02%
EDUCACION	20	0,70%
INDUSTRIAS EXTRACTIVAS	13	0,44%
TOTAL	2.931	100,0%

No incluye actividad de ICO Canal Internacional.



Impacto de las Líneas ICO en la economía española, contribución al PIB y al empleo.



Actividad Crediticia del ICO en 2020. Operaciones formalizadas directamente por ICO

El ICO complementa su actividad crediticia de mediación con la oferta de un amplio abanico de soluciones de financiación y garantías de forma directa para la promoción de operaciones corporativas y grandes proyectos de inversión en España o en el extranjero cuando existe interés español. El ICO asume en estas operaciones el riesgo de crédito del destinatario final.

Los sectores prioritarios son de infraestructura, energía, ingeniería, medioambiente y turismo sobre la base de los principios de sostenibilidad, innovación, digitalización o impacto social positivo.

Adquisiciones de bonos y pagarés de empresa

En 2020 ha mantenido la actividad tradicional de préstamos directos y avales con otros modelos alternativos de financiación:

- ✓ Compra de bonos corporativos emitidos por empresas españolas certificadas como emisores responsables o que cotices en índices de sostenibilidad, facilitando así la financiación de sus planes de inversión a medio y largo plazo
- ✓ Compra de bonos proyecto vinculados a operaciones de financiación de grandes infraestructuras.
- ✓ Compras de bonos y pagarés de empresa emitidos en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) para facilitar a medianas empresas la financiación de sus necesidades de liquidez a corto y medio plazo.

ADQUISICIONES DE BONOS Y PAGARÉS DE EMPRESA 2020

MODALIDAD	IMPORTE EFECTIVO (MILLONES DE €)	Nº OPERACIONES	Nº EMPRESAS
BONOS CORPORATIVOS	195	6	5
BONOS PROYECTO	46	2	2
BONOS MARF	42	4	4
TOTAL BONOS	284	12	11
TOTAL PAGARÉS MARF	624	122	26
TOTAL BONOS Y PAGARÉS	908	134	37



Financiación Directa a Empresas

El Instituto tiene entre sus prioridades la financiación a largo plazo de grandes proyectos de infraestructuras sostenibles y en aquellos que impulsan la internacionalización de la empresa española, prestando especial atención a los que tienen un efecto arrastre en la expansión internacional de las pymes que acompañan a las grandes empresas españolas.

FINANCIACIÓN DIRECTA A EMPRESAS 2020.

Distribución geográfica por destino de la inversión (millones de euros).

	IMPORTE DISPUESTO	% TOTAL
Inversión nacional	2.207	63,9%
Inversión Internacional	1.245	36,10%
TOTAL	3.452	100%

FINANCIACIÓN DIRECTA A EMPRESAS 2020. IMPORTE DISPUESTO.

Distribución por sectores de actividad (importes y % total)

	Importe Mill €	%/TOTAL
TURISMO, OCIO Y CULTURA	550	21,7%
CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURAS	497	14,3%
ENERGÍA	465	13,5%
SERVICIOS EMPRESARIALES, PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	386	12,8%
MEDIO AMBIENTE	343	11,6%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	302	10,7%
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	270	4,9%
TIC	243	3,3%
METALURGIA Y OTROS MATERIALES	140	2,1%
AUTOMOCIÓN Y MATERIAL DE TRANSPORTE	115	1,7%
INDUSTRIA QUÍMICA	72	1,3%
INDUSTRIA TEXTIL Y MODA	27	0,7%
BIENES DE CONSUMO	16	0,6%
INDUSTRIA Y SERVICIOS DE LA SALUD	15	0,5%
BIENES DE EQUIPO Y PRODUCTOS INDUSTRIALES	7	0,2%
SERVICIOS INMOBILIARIOS	3	0,1%
INDUSTRIA DE LA ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS	2	0,06%
TOTAL	3.452	100,0%

Impacto de la financiación directa del ICO en la economía española, contribución al PIB y al empleo.



Impulso a las vías de Financiación Complementarias

AXIS gestiona 5.150 millones de euros a través de sus tres fondos que invierten a lo largo de todas las etapas del ciclo de inversión de las empresas y/o proyectos.

FOND-ICO GLOBAL. (millones de euros).

Convocatorias	Fondo objetivo	Volumen objetivo Inversión en España	Compromiso FOND-ICO Global
Diciembre 2013	685	660	189
Mayo 2014	3.785	665	248
Noviembre 2014	4.125	668	194
Marzo 2015	756	573	124
Noviembre 2015	671	606	121
Junio 2016	668	272	71
Octubre 2016	727	659	157
Mayo 2017	1.041	625	161
Noviembre 2017	7.594	818	159
Julio 2018	1.287	535	145
Mayo 2019	830	676	166
Febrero 2020	1.676	911	203
Diciembre 2020	3.400	1.224	329
TOTAL	27.245	8.892	2.266

Fondlco Global F.C.R.

Este fondo moviliza cerca de 8.900 millones de euros para invertir en empresas en España. El 28% de estos fondos son internacionales, se trata de un instrumento con gran atracción de capital extranjero a España. En cuanto a la distribución de la inversión por categorías de fondos, destaca el *venture capital* con un 43% del total.





Fond-ICOpyme F.C.R.

Fon-ICOpyme, F.C.R. cuenta con un patrimonio de **250 millones de euros**. Las iniciativas desarrolladas en este fondo fomentan la financiación complementaria a la bancaria, permitiendo participar, en base a criterios objetivos, en segmentos de actividad estratégicos (sostenibilidad) y tipologías de financiación (crowdfunding, crowdlending, business angels), dando una mayor flexibilidad y reduciendo los costes materiales y de gestión a ciertas participaciones. Además, de forma puntual, apoya a empresas que, habiendo alcanzado un cierto grado de madurez, quieran financiar su proceso de expansión y/o crecimiento.

Desde su puesta en marcha, el fondo ha participado en forma de capital y préstamos participativos en más de **112 fondos** y/o empresas, por importe superior a **280 millones de euros**.



Fond-ICO Infraestructuras F.C.R.

Su objetivo es invertir directamente o a través de otros fondos de inversión, en proyectos de infraestructura sostenible en España y en el exterior con empresas españolas. El fondo inició su actividad en 2019. A través de participaciones en capital, deuda subordinada y préstamos participativos realiza inversiones en infraestructuras de transporte, energía y medio ambiente e infraestructura social. Su participación siempre es minoritaria, que no implique control efectivo de la compañía, estando excluidos aquellos proyectos que computen a los efectos de deuda y déficit público de la administración. La duración del fondo es de 22 años, ampliables por un periodo de 5 años adicionales por decisión de la sociedad gestora.

Entre otras inversiones financia autopistas, carreteras, redes ferroviarias, puertos, aeropuertos, redes de distribución de energía, generación sostenible o energías renovables, hospitales e infraestructura de servicios educativos y judiciales.

FOND-ICO INFRAESTRUCTURAS II, F.I.C.C.	
Cartera de inversiones formalizadas. Saldo a diciembre 2020 (millones de euros).	
	IMPORTE
Inversiones en otras entidades de capital riesgo (suscrito)	100
Préstamos	24
Inversiones en capital (acciones y participaciones)	9
TOTAL	133

Compras de Bonos de Titulización

En 2020 el ICO invirtió en 5 bonos de titulización por un importe de 303 millones de euros. Una de las inversiones en las que se participó corresponde a una operación singular, con un cedente corporativo nacional de referencia en su sector, que consiguió financiar parte de su negocio concesional con la emisión de bonos de titulización cotizados en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF). Por la naturaleza de los activos del fondo, los bonos suscritos en esa operación tienen la consideración de Green Bonds.

Actividad como instrumento de política económica. Gestión de Fondos de la Unión Europea

El ICO ha obtenido en 2020 la acreditación como Implementing Partner de la Comisión Europea para la gestión de fondos del programa InvestEU, lo que además habilita al Instituto para realizar esta función en otros programas de la UE dentro del Marco Financiero Plurianual 2021-2027. Esta acreditación dota al ICO de capacidad, en línea con sus principales homólogos de la UE, para ejecutar fondos del presupuesto europeo a través de gestión indirecta o gestión delegada.



Además, el ICO viene colaborando en los últimos años con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) y otras instituciones europeas en la canalización de fondos comunitarios hacia proyectos de compañías españolas.

El ICO cuenta con un extenso bagaje de colaboración con la UE y sus instituciones. El volumen de financiación movilizada por el ICO en el marco del Plan de Inversiones para Europa (conocido como Plan Juncker) ascendió a 1.900 millones de euros. Esta cifra representa casi el **15%** del total de **12.157 millones de euros** destinados por esta iniciativa a proyectos en España.

Asimismo, el ICO ha gestionado la presentación de proyectos de movilidad sostenible de empresas españolas, en colaboración con el MITMA, en el programa *Connecting Europe Facility*. En 2020 la Comisión Europea confirmó la aprobación de subvenciones CEF para 5 proyectos financiados y tramitados por el ICO en 2019 como entidad acreditada. Además, el Instituto continuó en 2020 apoyando proyectos considerados elegibles para recibir esta subvención y presentó a la Comisión 8 nuevas propuestas en las que el ICO ha participado con una financiación superior a los **200 millones de euros**.

Operaciones Gestionadas por Cuenta del Estado

Al final del ejercicio 2020, los volúmenes gestionados por el ICO como Agencia Financiera ascendían a casi 281.100 millones de euros, incluyendo 89.000 millones de euros de volumen avalado por el Estado a través de las líneas de avales COVID-19 y 192.089 millones de euros derivados de la gestión de otros Instrumentos públicos en un triple ámbito de actuación:

SALDOS GESTIONADOS POR CUENTA DEL ESTADO (millones de euros). Datos a 31 de Diciembre	
	2020
Fondo para la Financiación de las Comunidades Autónomas (FFCAA)	178.865
Líneas de avales del Estado COVID-19 (volumen avalado)	89.003
Fondo para la Financiación de las Entidades Locales (FEEELL)	6.312
Fondo para la Internacionalización de la Empresa (FIEM)	3.848
Contrato de Ajuste Recíproco de Intereses (CARI)	2.631
Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE)	422
Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS)	11
TOTAL	281.092

Financiación de la internacionalización de las empresas

Entre los instrumentos financieros especializados en la internacionalización, destacan las Líneas ICO de Mediación focalizadas en pymes y proyectos de menor envergadura (ICO Exportadores, ICO Internacionalización e ICO Canal Internacional), así como la financiación directa a empresas mediante estructuraciones, sindicados, Project Finance y adquisición de bonos, dirigidos a midcaps y empresas de mayor tamaño. También cobra especial importancia el papel de ICO en licitaciones, avales y garantías internacionales.





Líneas ICO: Del importe total dispuesto a través de las Líneas ICO de mediación en 2020, el 40% (1.345 millones de euros) ha sido destinado a financiar inversiones en el exterior y potenciar la actividad exportadora de la empresa española en 125 países distintos. Esta financiación se ha concedido a través de 7.000 operaciones a cerca de 1.000 clientes.

En la actividad de mediación para la internacionalización destaca la aportación de la línea ICO Canal Internacional, con 417 millones de euros dispuestos cuyo ámbito de aplicación principal es al Área LATAM. Este producto se distribuye con la colaboración de entidades financieras internacionales que favorecen el acceso a financiación de las empresas españolas en los mercados locales.

LÍNEAS ICO DE MEDIACIÓN DISPUESTAS EN EL EJERCICIO 2020.

Distribución por país de destino de la inversión (millones de euros).

	IMPORTE	%/TOTAL
FRANCIA	194	14,4%
ITALIA	116	8,6%
ALEMANIA	80	5,9%
ESTADOS UNIDOS	69	5,1%
PAISES BAJOS	62	4,6%
PORTUGAL	49	3,7%
BELGICA	41	3,0%
REINO UNIDO	40	3,0%
CHINA (REPUBLICA POPULAR DE)	22	1,6%
SUIZA	18	1,4%
EMIRATOS ARABES UNIDOS	16	1,2%
JAPON	15	1,1%
MARRUECOS	14	1,0%
TURQUIA	13	1,0%
SUECIA	9	0,7%
IRLANDA	8	0,6%
AUSTRIA	8	0,6%
MEXICO	8	0,6%
POLONIA	7	0,5%
DINAMARCA	7	0,5%
PERU	7	0,5%
CHILE	6	0,5%
ARGELIA	6	0,4%
RUMANIA	6	0,4%
ARABIA SAUDI	6	0,4%
RESTO (*)	518	38,5%
TOTAL	1.345	100,0%

(*) Incluye operaciones con destino en otros 100 países así como los importes dispuestos a través de la línea ICO Canal Internacional (417 millones de euros).

ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN DIRECTA EN EL EJERCICIO 2020.

Distribución por país destino de la Inversión (millones de euros).

DISPOSICIONES		
	IMPORTE	%/TOTAL
PORTUGAL	338	27,1%
REINO UNIDO	177	14,3%
OTROS PAÍSES (*)	169	13,6%
MÉXICO	112	9,0%
CHILE	103	8,3%
ALEMANIA	80	6,4%
COLOMBIA	78	6,2%
FRANCIA	48	3,8%
ARGELIA	30	2,4%
EMIRATOS ÁRABES UNIDOS - DUBAI	28	2,3%
BARÉIN	18	1,5%
CANADÁ	13	1,0%
PARAGUAY	12	1,0%
ITALIA	10	0,8%
OMÁN	10	0,8%
PERÚ	8	0,6%
ESLOVAQUIA	8	0,6%
BRASIL	2	0,2%
TOTAL GENERAL	1.245	100,0%

(*) Se incluyen en este apartado las operaciones cuyas inversiones van destinadas a más de un país.

Financiación Directa ICO En 2020 se han realizado disposiciones de fondos en operaciones directas de préstamos, créditos, garantías y compras de bonos corporativos y pagarés MARF por **3.452 millones de euros**, de los que **1.245 millones** han sido destinados a proyectos en el exterior, lo que representa aproximadamente el **36%** del volumen total dispuesto.

Captación de recursos

En 2020 ICO **actualizó su marco de emisión de bonos sociales** enfocado en categorías como la despoblación en la “España vaciada”, los problemas derivados de desastres naturales o sanitarios, vivienda social, salud pública, educación, formación profesional o infraestructuras básicas.

En mayo de 2020 ICO lanzó una nueva emisión de bonos sociales de 500 millones de euros para financiar operaciones de autónomos, pymes y empresas que contribuyan a mitigar el impacto social y económico de la COVID-19. **ICO fue el primer emisor español que realizó una transacción pública destinada a mitigar los efectos económicos de la crisis sanitaria.** La emisión registró una demanda de más de 3.500 millones de euros, 7 veces el importe de la transacción, y la mayor sobresuscripción registrada en una operación de bonos de ICO.

En octubre de 2020, el ICO lanzó su **segunda emisión de bonos verdes** por importe de 500 millones de euros. Los fondos financiarán proyectos realizados por empresas españolas que contribuyan a impulsar la transición ecológica, uno de los ejes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española en el marco del programa Next Generation EU.



En 2020 se han publicado los **informes de impacto correspondientes al bono social y al bono verde emitidos en 2019**. Los fondos obtenidos financiaron a 9.514 pymes en regiones españolas desfavorecidas, contribuyendo a la **creación o retención de 44.733 empleos** y se financiaron 9 proyectos de energías renovables que permitirán **evitar la emisión de 315.101 toneladas de CO2**.

Préstamos bilaterales con organismos multilaterales. Acceso a financiación en condiciones preferentes

Estos préstamos por sus favorables condiciones en precio, plazo y disponibilidad, posibilitan transferir a la empresa española mejores condiciones de financiación.

En 2020 se firmaron acuerdos con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) por 300 millones de euros para financiar proyectos de pymes españolas que favorezcan la creación y mantenimiento del empleo. Con el BEI por importe de 1.500 millones de euros para mitigar el impacto económico y social de la COVID-19 en las empresas españolas.

6. La Responsabilidad Social en el ICO

En ICO **la sostenibilidad** constituye un pilar básico de su actividad, tanto en sus operaciones de activo y de pasivo como en su gestión interna desde la perspectiva de gobernanza y Responsabilidad Social Corporativa.

La **Política de Sostenibilidad del ICO**, traslada la coherencia existente entre la gestión de nuestra operativa y las necesidades de la sociedad y el entorno. Además, establece un marco general de actuación que se complementa con el resto de Políticas Internas que rigen la actividad del ICO, en especial:



Gestión Ética y Responsable

En el Grupo ICO adoptamos políticas internas y externas para promover la transparencia, el respeto de los Derechos Humanos y la gestión sostenible de la cadena de suministros. Para hacer frente a los desafíos y construir sociedades más pacíficas e inclusivas es necesario que se establezcan políticas eficientes y transparentes.

- ✓ Código de Conducta y Canal Ético: en 2020 no se registró ninguna denuncia a través del Canal Ético.
- ✓ Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores: En 2020 no se registró ninguna incidencia por incumplimiento del reglamento.
- ✓ Política de Prevención del Blanqueo de Capitales: En 2020 se realizó una acción formativa sobre “Prevención del blanqueo de capitales en el sistema financiero español”, impartido por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) con participación de 72 empleados del ICO y 6 de AXIS.
- ✓ Protección del Medioambiente: en 2020 el ICO aprobó una nueva Política Medioambiental y un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001.
- ✓ Derechos Humanos: En 2020 ICO participó en el “Grupo de Trabajo Interministerial sobre Internacionalización y Derechos Humanos”

En el ejercicio 2020 ICO actualizó el análisis de sus aspectos materiales relevantes.



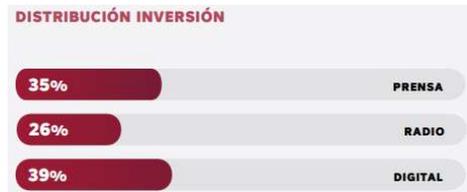
Comunicación para el crecimiento sostenible

El crecimiento con el **crecimiento económico sostenible** es un sello distintivo del Grupo ICO y como tal se ha integrado como un foco estratégico de su política de comunicación actual. Toda la organización está implicada en la aplicación de criterios ambientales sociales y de buen gobierno en la actividad, y trasladamos este compromiso al exterior desde los distintos canales que utilizamos. En 2020 el compromiso con la transparencia y la información a nuestros grupos de interés se ha visto redoblado en respuesta a la crisis sanitaria, social y económica.

Campañas de publicidad. “Trabajamos mirando al futuro” con la Línea de Avales, tu empresa sigue adelante.



En 2020 teniendo en cuenta la relevancia de las líneas de avales COVID-19, desde el ICO se decidió focalizar las acciones de publicidad en la difusión de estos programas, a través de medios de prensa, radio e internet.



Campaña de publicidad Internacional “ICO Social and Green Bonds. Supporting Sustainable Growth in Spain”

Para apoyar el papel de ICO como emisor de referencia en los mercados de capitales e identificar al ICO como uno de los principales emisores de referencia en los mercados financieros sostenibles a través de las emisiones de bonos sociales y bonos verdes.

La campaña incluyó anuncios on-line y off-line en revistas económicas, revistas especializadas en el sector financiero – con especial atención a números dedicados a financiación sostenible–, y se potenció la parte on-line con presencia en terminales de información especializada y sites económicos internacionales. Se prestó especial importancia al mercado europeo y al asiático.

Canales de Comunicación on-line



Newsletter ICO:

Se publicaron 10 newsletters, que se distribuyen a la base de datos de contacto ICO (unos 360.000 contactos), con una tasa de apertura del 35%. En la web, las Newsletters recibieron 99.302 visitas (119% más que en 2019).



Newsletter para Inversores:

De periodicidad trimestral, se edita en inglés, se publica en la web y se remite por correo electrónico a la base de datos de inversores de ICO (más de 1.500 registros)



Redes Sociales: Twitter @ICO / Canal Youtube / Páginas en LinkedIn

En 2020 1 de cada 4 tweets versó sobre las Líneas de Avales ICO COVID-19 También se potenció la info sobre financiación sostenible #ICOSustainableFinance

El número de seguidores de Twitter aumentó un 19,5%. En 2020 se registraron 2.303.000 impresiones, un incremento de visibilidad del 422,81%



Página web

En 2020 recibió 2.047.087 visitas, un 269,38% más que el año anterior. El 1 de abril, en el periodo de puesta en marcha de Líneas de Avales COVID se recibió el mayor número de visitas, 56.258, un 1.034,69% mayor que el pico 2019, lo que demuestra la utilidad de la web ICO como sistema de información para la sociedad en general.

Los contenidos más visitados fueron los relacionados con:



Canales de Comunicación off-line



Nota de Prensa

En 2020 se emitieron 57 notas de prensa (19% más que en 2019) propias de ICO y otras 43 notas de prensa conjuntas en coordinación con otras instituciones.



Jornadas Informativas

En 2020 el ICO ha participado en numerosos webinars principalmente para explicar las Líneas de Avales, características y requisitos. Han sido 101 jornadas como ponente (presenciales y telemáticas), organizadas en colaboración con diversas instituciones, asociaciones sectoriales y agentes colaboradores, cubriendo todo el territorio nacional.



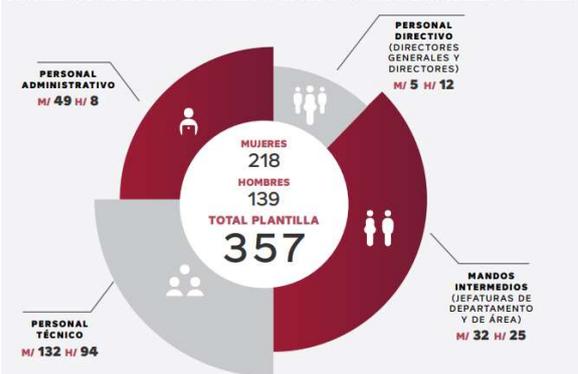
Participación en Ferias

En 2020 ICO participó en dos ferias, Forinvest en enero e Imex Madrid en febrero, ambas dirigidas a autónomos, empresarios, emprendedores e inversores.

7. Equipo Humano y Gestión de la Diversidad

El ICO tiene en su capital humano e intelectual su activo más importante, profesionales comprometidos que impulsan a diario la organización hacia la consecución de su misión en un ambiente de colaboración y confianza. Los compromisos del Grupo ICO con sus profesionales se recogen en la Política de Sostenibilidad aprobada en 2020.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPOS PROFESIONALES Y GÉNERO



La alta especialización de los productos y servicios que ofrecen las entidades del Grupo ICO queda reflejada en la distribución de la plantilla por grupos profesionales. El 63,3% de la plantilla se engloba en el grupo profesional de Técnicos.





En 2020, el ICO ha elaborado un **registro salarial** a cierre del ejercicio 2020, los datos muestran que no existen diferencias salariales significativas entre hombres y mujeres dentro de cada colectivo.

La apuesta que el Grupo ICO realiza por la **conciliación** responde a la búsqueda del bienestar de las personas que forman parte del ICO, nuestra principal fuente de valor. El ICO está certificado como Empresa Familiarmente Responsable por Fundación Masfamilia desde diciembre de 2014, de acuerdo con la norma efr 1000-1.



Igualdad

En términos de representación femenina en órganos de gobierno, cabe destacar la paridad alcanzada en el Consejo General del ICO (60% mujeres y 40% hombres) y en la estructura de gobierno considerando al Presidente, la Alta Dirección y Consejo General (44% mujeres y 56% hombres).

En 2020 cabe destacar la entrada en vigor del II Plan de Igualdad, aprobado a finales de 2019, y la realización de actuaciones en los siete ejes que estructuran el Plan. De las 45 medidas se han implementado 33 (73% del II Plan). También, la adhesión al Manifiesto #DóndeEstánEllas, iniciativa puesta en marcha por el Parlamento Europeo cuya finalidad es promover y potenciar la presencia de la mujer en foros de debate y conferencias. En 2020 el Grupo ICO ha estado representado por mujeres en el 44% de los actos en los que el Grupo ICO ha participado como ponente.

La **seguridad y salud laboral** de la plantilla es un tema fundamental para el Grupo ICO y un tema clave en el contexto de la situación provocada por la COVID-19. En 2020 ICO aprobó un protocolo de actuación frente a la COVID-19 que ha sido certificado por AENOR en 2021. Esta certificación incluye explícitamente a ICO, AXIS, Fundación ICO y Museo ICO.

El Grupo ICO fomenta la mejora de conocimientos, aptitudes y habilidades de la plantilla y, a la vez, de acuerdo con su objetivo de promover el crecimiento y desarrollo del país, da respuesta a las necesidades de formación de otros colectivos, como son los jóvenes y las personas con discapacidad intelectual.

GRUPOS PROFESIONALES	TOTAL	Mujeres	Hombres
PERSONAL DIRECTIVO (PRESIDENTE, DIRECTORES GENERALES Y DIRECTORES)	305	81	224
MANDOS INTERMEDIOS (JEFATURAS DE DEPARTAMENTO Y ÁREA)	2.875	1.957	928
PERSONAL TÉCNICO	6.232	3.231	3.001
PERSONAL ADMINISTRATIVO	774	754	20

Nota: Los datos de horas de formación corresponden al ICO y a AXIS.

En 2020 el 56% del total de horas de formación se realizaron online, esta modalidad creció un 170% respecto al ejercicio anterior a consecuencia de la pandemia.

El 66% de la inversión en formación corresponde a idiomas, el resto se reparte en formación adaptada al

puesto de trabajo, nuevas tecnologías y habilidades.



8. Compromiso con la Sociedad

A través de diferentes iniciativas y proyectos, el Grupo ICO contribuye directamente a que las comunidades se desarrollen y prosperen de manera sostenible, tanto económica como social y culturalmente. Son muchos los desafíos que existen para mantener ciudades de manera que se sigan generando empleos y siendo prósperas sin ejercer presión sobre la tierra y los recursos. El futuro que queremos incluye ciudades de oportunidades, con acceso a servicios básicos, culturales, financieros, educativos, y de energía, vivienda y transporte.

FUNDACIÓN ICO

Buena parte de la interacción del Grupo ICO con la comunidad se realiza a través de la Fundación ICO, que clasifica sus acciones en tres grandes grupos de actividad: arte, economía e internacionalización. La aportación del ICO a la Fundación en 2020 fue de 2.820.000 euros.

Área de Arte y Exposiciones Museo ICO

Las Colecciones ICO contienen una muestra de algunas importantes aportaciones artísticas del siglo XX en España. El préstamo de sus obras a instituciones culturales nacionales e internacionales se mantuvo en 2020 para seguir consolidando la difusión de este conjunto excepcional, durante el 2020 se atendieron 4 solicitudes de préstamo temporales de las Colecciones ICO. También se acometió la revisión integral de las Colecciones ICO y se desarrollaron las habituales acciones de conservación preventiva.

Por las restricciones de la pandemia de COVID-19, el Museo ICO fue clausurado desde el 12 de marzo hasta el 9 de junio. En este periodo, se promovieron actividades educativas digitales bajo el lema #culturaencasa y se intensificó la difusión de contenidos para dar a conocer entre todos los públicos la exposición vigente en aquel momento, "Sáenz de Oiza. Artes y oficios" y la participación en eventos virtuales como el Día Internacional de los Museos.

En 2020 se realizaron dos exposiciones, "Sáenz de Oiza. Artes y Oficios" visitada por 16.644 personas y "Danny Lyon. La destrucción del Bajo Manhattan" que recibió 11.129 visitantes.

La reapertura del Museo se realizó con la incorporación de actividades educativas y visitas guiadas, sujetas a las normas de prevención COVID. Entre ellas, visitas comentadas, talleres en familia, actividades con centros escolares, talleres urbanos para jóvenes y para personas con diversidad funcional y cognitiva.

En el **Área de economía**, cabe destacar la publicación de los resultados de la investigación realizada con la UNED sobre Economía Circular y Pymes "La transición hacia la economía circular. Guía para Pymes". Asimismo, se continuó con la actividad en el área de publicaciones, con el lanzamiento de las ediciones anuales correspondientes a los Anuarios de Competencia y del Euro y de dos volúmenes de las colecciones de Clásicos del Pensamiento Económico Internacional y Español ("James Tobin. Escritos escogidos" y "Memorial del Contador Luis Ortiz a Felipe II").

Proveedores

El Grupo ICO analiza en cada proceso de contratación la incorporación de requisitos ambientales y sociales de acuerdo con el objeto de la contratación.

En 2020 se iniciaron 45 procesos de licitación para la adquisición de bienes y servicios por un importe total de 11,37 millones de euros, de los que un 76,1 % correspondieron a los 15 de procesos de licitación sujetos a regulación armonizada. Durante el ejercicio económico 2020 se realizaron pagos a proveedores por importe de 14,62 millones de euros.



Cientes

La comunicación con nuestros grupos de interés es considerada por el Grupo ICO como una de las principales herramientas de mejora continua y de toma de información para el diseño de nuestras líneas de actuación futuras.

Para la comunicación con los clientes, el Grupo ICO cuenta con tres canales:

La atención por escrito se realiza a través de la web corporativa (<https://www.ico.es/web/ico/contacto>), dónde los clientes tienen la posibilidad de pedir más información sobre los productos o expresar sus quejas o sugerencias. Esta herramienta permite, además, de conocer la actuación y la información que las oficinas de las entidades tienen de las líneas del Grupo ICO. Este instrumento también posibilita a los clientes obtener información sobre otras actividades del Grupo ICO que no están relacionadas necesariamente con los productos de financiación.

Existe un *call center*, gestionado por la firma Konecta, que se comunica con los clientes a través de llamadas telefónicas, la aplicación *Click to Call*, y a través de *Chat Web*, nuevo canal de comunicación con los clientes puesto en marcha en diciembre de 2020.

El Grupo ICO tiene implantado un servicio de atención presencial para dar cobertura a todos los clientes que deciden solicitar información o plantear sus quejas y sugerencias de manera directa en las instalaciones del Instituto.

CANAL DE ATENCIÓN		
	2020	2019
QUEJAS	1.493	136
PETICIONES DE INFORMACIÓN	12.402	765
SUGERENCIAS	32	8
ATENCIÓN PRESENCIAL	152	857
ATENCIÓN TELEFÓNICA	48.087	8.006
CLICK TO CALL	105	-
CHAT WEB	92	-
TOTAL	62.211	8.915

Las solicitudes de información en 2020 se dirigieron principalmente a las Líneas de Avaes. El periodo medio de respuesta fue de 2,9 días para las quejas y de 2,25 en solicitudes de información.

A cierre de 2020 se había dado respuesta a la práctica totalidad de las quejas y peticiones de información recibidas

9. Compromisos Ambientales

En el año 2020 se aprobó una Política de Sostenibilidad, con compromisos para el desempeño en materia ambiental, social y de buen gobierno. En el caso del desempeño ambiental, el ICO se compromete en la lucha contra el cambio climático, el impulso de un modelo de economía baja en carbono y la movilización de recursos, financiaciones e inversiones hacia actividades sostenibles, aspirando a jugar un papel especialmente activo en el ámbito de las energías renovables y proyectos de eficiencia y ahorro energético.

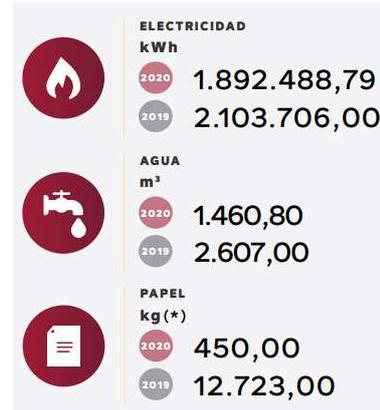
En 2020 se acordó llevar a cabo el desarrollo, implantación y certificación de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. En noviembre se aprobó la nueva Política Medioambiental ajustada a los requisitos de la citada norma y se inicia el proceso de implantación y certificación que culminará en el ejercicio 2021.



Uso sostenible de los recursos naturales

La reducción de consumos en 2020 responde a las medidas implantadas de confinamiento y trabajo no presencial.

El nuevo sistema de gestión ambiental incorpora un indicador basado en el consumo de papel en el ejercicio y no en las compras realizadas.



Gestión de residuos

En línea con el sistema de gestión ambiental se colocan islas ecológicas en todas las plantas del edificio que permitan segregar residuos según producto y material.

En 2020 también se colocaron contenedores para la recogida y retirada de mascarillas de protección contra la COVID-19 para evitar la contaminación ambiental.

Emisiones

Con la entrada en vigor del estado de alarma, se suspendieron la práctica totalidad de los viajes por motivos de trabajo, por lo que los datos de emisiones de CO₂ en 2020 se redujeron de forma significativa.

