



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

**INFORMA**



# INFORME DE PROGRESO 2013

# TABLA DE CONTENIDOS

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Comunidad/Sociedad Civil



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Estimados señores,

El 2013, ha sido nuestro tercer año de compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la etapa en la que más hemos avanzado hasta ahora en la Responsabilidad Social Corporativa.

Ha sido un ejercicio complejo en el ámbito económico y empresarial, pero en el que Informa ha demostrado estar afianzada en unos sólidos pilares que nos llevan a seguir siendo los líderes de nuestro sector y, por tanto, a tener la capacidad para seguir desarrollando acciones para avanzar en los compromisos adquiridos.



Este año hemos implantado la Responsabilidad Social Corporativa en la Compañía, demostrando así que nuestro interés, como organización responsable y sostenible, es el de aportar la máxima transparencia a nuestro negocio, creando un entorno de confianza para nuestros clientes, proveedores, accionistas, personal empleado, instituciones públicas y privadas y para la sociedad en general.

La creación de la Comisión de Gestión Ética y un Área específica de RSC han centralizado e impulsado nuestra labor y representan un medio para lograr una transversalidad en el desarrollo de las Responsabilidad Social en todas las Direcciones de Informa.

En diciembre de 2013 publicamos nuestro Código Ético, basado en principios que surgen de nuestros valores corporativos y que pretende ser la guía donde se recogen los preceptos y comportamientos éticos más relevantes que deberemos cumplir en nuestras relaciones internas y externas.

Nuestros empleados han sido siempre nuestro gran activo, por ello en 2013 hemos trabajado para mejorar su satisfacción. Hemos creado el programa Informa Saludable, con acciones para concienciar y promover hábitos de vida saludable en la oficina, hemos seguido creando programas formativos para el desarrollo de nuestros profesionales, y este año hemos hecho nuestra tradicional encuesta de Clima Labora a través de la Consultora Great Place to Work, que mide los excelentes lugares para trabajar y esperamos ser, en 2014, una de las Mejores Empresas para Trabajar en España. Para el próximo ejercicio queremos mejorar también la compensación total de los empleados, a través de la Retribución Flexible.

Hemos trabajado también en la innovación de productos y servicios y en la satisfacción de nuestros clientes, creando productos nuevos, como el Informe de Reputación online y el Informa Estratégico, y mejorando el contenido y funcionalidades de algunos ya existentes. También realizamos encuestas de satisfacción a nuestros clientes, consiguiendo una alta valoración por su parte.

Otro de los grandes avances llevados a cabo este año, ha sido la modificación de nuestro Proceso de Compras, adaptándolo a nuestra Certificación Medioambiental ISO 14001, siendo este otro requisitos a la hora de homologar a determinados proveedores.

Trabajar de cara al bienestar social es otro de nuestros valores, y sobre el que también hemos trabajado este año, colaborando con la Fundación Síndrome de Down y el Centro Especial de Empleo CREZCA para fomentar la empleabilidad de las personas con discapacidad y a través de campañas destinadas a aquellos colectivos más desfavorecidos, siempre con la colaboración de todos nuestros empleados.

Estos son algunos de los avances sobre los que hemos trabajado en Informa D&B en 2013. Mediante la presente carta, Informa D&B, quiere renovar públicamente su compromiso con los principios que integran el Global Compact y recoge en su informe de Progreso de 2013, al tiempo que queremos hacer presente nuestra voluntad de seguir profundizando en la aplicación de los mismos, así como en su difusión en la sociedad.

Un cordial saludo



Juan Mª Sainz Muñoz

Consejero Delegado de Informa D&B



## PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Informa D&B SA

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Avda. Industria, 32

Localidad

Alcobendas

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.informa.es](http://www.informa.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Juan M<sup>a</sup> Sainz Muñoz

Persona de contacto

Ana M<sup>a</sup> García Pérez

Número de empleados directos

337

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Información comercial, financiera y de marketing de empresas y empresarios. Informa y eInforma. Informes comerciales, productos y servicios de información para departamentos financieros y servicios de marketing.

Ventas / Ingresos

55.174.367 €

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medio Ambiente, Sociedad

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés se han establecido de acuerdo a la estrategia de negocio de Informa D&B y donde la actividad de la Compañía tiene mayor impacto.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Como base, se ha tenido en cuenta la misión y valores de Informa D&B y a su estrategia de negocio y de Responsabilidad Social Empresarial, directamente vinculada a la satisfacción de los Grupos de Interés.

También los aspectos que afectan a la capacidad de satisfacer sus necesidades presentes y futuras, con sus factores internos y externos, y que tendrán impacto financiero a medio y largo plazo.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Anualmente se publica en la web de la Compañía y en el espacio interno de Responsabilidad Social Corporativa, ubicado en la intranet.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Un año

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La estrategia de negocio de Informa D&B se basa en las necesidades de cada uno de sus Grupos de Interés, por ello, contar con medios para conocer sus sugerencias es fundamental. La Compañía

realiza encuestas de opinión, tanto internas como externas, para conocer las sugerencias y grado de satisfacción con Informa de nuestros Grupos de Interés. Disponemos también de canales directos (internos y externos) y hemos desarrollado una estrategia en Redes Sociales que nos permite conocer de primera mano sus sugerencias y expectativas.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Anónima

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Si, de forma anual.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.informa.es](http://www.informa.es)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

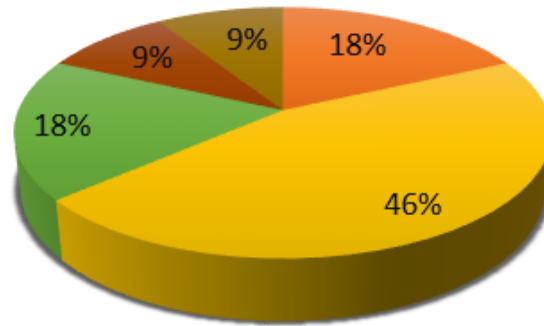
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por Grupo de Interés**



■ CLIENTES ■ EMPLEADOS ■ PROVEEDORES ■ COMUNIDAD ■ MEDIOAMBIENTE

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



18



## GESTIÓN RESPONSABLE

Durante el año 2013, en Informa D&B trabajamos en la **implantación de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa**, cumpliendo así una de las líneas estratégicas de la Compañía.

La gestión de la misma se hace desde dos ámbitos, uno más operativo, mediante un área de RSC dentro de la Dirección de RR.HH y otro más estratégico a través de la Comisión de Gestión Ética, el que está representadas las áreas más significativas de Informa a través de la Alta Dirección.

Uno de los primeros retos de este año ha sido desarrollar nuestra **política de Responsabilidad Social Corporativa**, inmersa en nuestros Valores Corporativos que se han modificado a tal efecto



Orientación a la **CALIDAD Y LA INNOVACIÓN**



Orientación a la **SATISFACCIÓN** de nuestros clientes



Una empresa **COMPROMETIDA CON SU ENTORNO**



Empresa rentable a través de la **EFICIENCIA DE SUS PROCESOS**



Hacer de **INFORMA** una empresa donde **SE DESEE TRABAJAR**

Otro de los hitos de este año ha sido la publicación de nuestro **Código Ético**, basado en nuestros valores corporativos , muestra el compromiso de Informa D&B como empresa responsable y sostenible, aportando la máxima transparencia al negocio y creando un entorno de confianza para los clientes, proveedores, accionistas, empleados instituciones públicas y privadas y sociedad en general.

Ha sido comunicado por nuestro Consejero Delegado a todos nuestros empleados, y se encuentra publicado en nuestro espacio interno de RSC.



La elaboración de nuestro **Plan Director 2014/2015** es uno de los objetivos marcados para el próximo año, donde abordaremos acciones específicas para cada uno de nuestros grupos de interés, y que se detallan en este Informe, así como nuestra profesionalización y posicionamiento como Empresa Socialmente Responsable.



# CLIENTES

**TRABAJO ENFOCADO A SU SATISFACCIÓN**

## Política RSC

En Informa D&B trabajamos orientados a la satisfacción de nuestros clientes. Creamos productos y servicios que les permiten la toma de decisiones con la máxima confianza. Somos siempre competitivos en nuestras ofertas. Escuchamos al cliente en sus necesidades y las tenemos en consideración.

Actualmente tenemos 3 millones de usuarios entre nuestras dos marcas, Informa y einforma.

## Servicios de atención al cliente

Contamos con un gran equipo de especialistas de diversas áreas.

Más de 150 expertos en la recopilación, tratamiento y análisis de la información y una red comercial con más de 80 personas que acercan la información y su tratamiento a nuestros clientes.

Además, Informa dispone de un Servicio de Atención al Cliente de alta calidad, compuesto por un grupo de profesionales especializados, y cuenta con las últimas tendencias para contactar con el mismo a través de la web, el chat online o redes sociales.

En 2013, el grado de servicio de Atención al Cliente de la marca **Informa fue de un 99%**, y **einforma de un 95,5%**

## Disponibilidad de nuestros productos y servicios

Nuestros productos se comercializan a través de nuestras dos web **informa.es** y **einforma.com**, teniendo ambas en 2013 un 99% de disponibilidad.

Informa D&B se ha adherido al Protocolo de Confianza on-line de la Asociación Española de Economía Digital, distintivo que reconoce la transparencia y credibilidad de las webs adheridas, acreditando su compromiso ético y social a todos los usuarios.

## Encuestas de Satisfacción

Informa dispone de un procedimiento que regula el método de análisis de la satisfacción de sus clientes.

Realizamos mediciones de la satisfacción del cliente de manera periódica sobre más del 90% de los productos que comercializamos.

Dicha medición se realiza mediante encuestas, hechas en su mayoría de manera telefónica o bien por mailing.

Anualmente, el Comité de Dirección fija la planificación de las encuestas de satisfacción y marca los objetivos.

De los datos obtenidos en las encuestas, se realizan informes y, si es necesario, se abren las acciones correctivas oportunas.

### Resultados 2013

- Encuesta a clientes nacionales: **4,07** (1-5)
- Encuesta clientes internacionales: **3,5** (1-5)
- Encuesta clientes einforma: **3,8** (1-5)
- Encuesta a clientes que han interpuesto reclamaciones: **4,13** (1-5)
- Producto Ficheros de Marketing: **7,85** (1-10)
- Producto Duns 50.000: **4,4** (1-5)
- Producto SABI: **4,3** (1-5)

Seguiremos trabajando para mantener un alto nivel de calidad en nuestros productos y servicios, aumentando así la satisfacción de nuestros clientes y nuestra competitividad en el Mercado.



# Lucha contra la corrupción

Tras la aprobación de la ley 10/2010 de 28 de abril que obliga a las instituciones financieras y otros sectores especialmente expuestos al blanqueo a comprobar si sus clientes, tanto personas físicas como jurídicas, están en alguna lista de sanciones, Informa D&B dispone del **Informe Compliance**, con el que nuestros clientes podrán verificar, validar y autenticar la identidad de las empresas consultadas y comprobar si están o no están incluidas en listados sancionadores por motivos de narcotráfico, terrorismo o blanqueo de dinero.

El Informe tiene disponibilidad internacional, además, y comprueba los antecedentes, tanto de una empresa como de sus directivos.

Otra solución comercializada por Informa y elegida por la práctica totalidad de las entidades financieras españolas para aplicación de esta normativa internacional de control del fraude es **FATCA**.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) es una legislación estadounidense que establece obligaciones para las entidades financieras a nivel global. Incluye datos identificativos de la sociedad, apartado de clasificación FATCA con fecha de última actualización, grupo al que pertenece la sociedad, categoría, requerimientos de documentación y código GIIN, apartado de información comercial e información bursátil en caso de ser una sociedad cotizada.



# Productos Innovadores

En Informa D&B trabajamos con un enfoque claro al cliente, siempre pensando en la innovación

Actualmente, la valoración que se hace de las empresas en Internet es fundamental para conocer qué opinan de dicha marca sus grupos de interés, por ello Informa lanzó en el año 2013 el **Informe de Reputación Online**.

Estos Informes son la mejor manera de conocer lo que se habla de una empresa, marca o concepto en Internet. Incluyen más de 15 indicadores de la presencia de una empresa/marca en internet de miles de empresas y de forma instantánea.

Los Informes de Reputación Online están formados por los siguientes apartados:

- Presencia de la empresa/marca en Internet
- Análisis de las Redes Sociales
- Posicionamiento en Buscadores (SEO)

El **Informa Estratégico** de Informa es otro de los productos más innovadores del mercado. Es el primer informe en formato Infografía con toda la información relevante de una empresa. Está pensado para ayudar a nuestros clientes a ahorrar tiempo, ya que de un solo vistazo se puede tener una idea exacta de la situación financiera de una empresa.

Además, se han incorporado las últimas tendencias en usabilidad y se han utilizado sencillos gráficos e iconografía para ofrecer la mejor experiencia al usuario.



# EMPLEADOS

Hacer de Informa un lugar donde las personas  
deseen trabajar

## Nuestro Enfoque

Uno de nuestros valores y el motor de nuestro modelo de Gestión de Personas es “hacer de Informa una empresa donde las personas deseen trabajar”.

El compromiso de Informa con este valor es firme, tenemos una apuesta clara por crear un buen ambiente de trabajo que permita convertir a Informa en una empresa atractiva para trabajar y para retener talento.

Nuestro modelo tiene como objetivo ofrecer a las personas un entorno de oportunidades para que puedan desarrollar su potencial profesional y humano, fomentando el trabajo en equipo, desarrollando políticas de igualdad de oportunidades, de conciliación y preocupándonos por su salud y bienestar.

Durante el año 2013 en INFORMA ha afianzado la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, identificado su posicionamiento y el camino que queda por recorrer, tal y como establece una de las líneas estratégicas de la compañía. Se ha creado un comité de Gestión Ética, compuesto por la Alta Dirección y un área específica de RSC, a través de estas figuras los empleados pueden manifestar sus opiniones o inquietudes en esta materia.

## Un buen lugar para trabajar

Cumpliendo el objetivo 2012 y siguiendo una de las líneas estratégicas, Informa D&B en 2013 realizó su encuesta de clima laboral a través de la consultora Great Place to Work.

### Encuesta Clima Laboral

En el año 2013, Informa D&B cambió su tradicional encuesta de Clima Laboral por la encuesta de la consultora Great Place to Work, **con el propósito de formar parte de las 50 Mejores Empresas para trabajar en España en 2014**. Se hizo una amplia labor de comunicación para conseguir que este proyecto fuese de todos los empleados, y se logró, ya que la participación en la encuesta ha sido del 87%, cifra record en las encuestas de clima.

El modelo Great Place to Work mide excelentes lugares para trabajar, aquellos que se construyen a través de un factor común basado en las relaciones con confianza, y no sólo en las buenas prácticas o políticas.

Los resultados obtenidos por Informa D&B en los 5 bloques que mide la encuesta de Great Place to Work han sido muy satisfactorios, **alcanzando un nivel de confianza por parte de los empleados del 77%** de media.

Estos resultados, además, han hecho que se cumpla una de las Líneas Estratégicas de la Compañía, Mejora de la Satisfacción del Empleado, que engloba la Satisfacción General y la Comunicación Interna.

### Principales cifras 2013:

- Satisfacción del Empleado: **4,08** (1-5), 0,22 puntos por encima del año anterior.
- Comunicación Interna: **4,16** (1-5), 0,33 puntos por encima del año anterior.

**Nuestro objetivo para el próximo año es conseguir ser una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en 2014.**

## Comunicación Interna

La política de Comunicación Interna de Informa D&B, se encarga de mantener y asegurar una eficaz comunicación de la orientación, política, objetivos estratégicos y eficacia de los procesos a todos los empleados, creando un ambiente de compromiso e implicación facilitando la retroalimentación y participación de todos.

Disponemos de un Plan de Comunicación Interna, que conocen todos los empleados y está publicado en el Portal del Empleado.

Uno de los objetivos para el próximo año 2014 es elaborar el Plan de Comunicación 2014-2015, en este plan reflejaremos de una forma clara y sencilla todas las acciones de comunicación que se hacen en la compañía detallando entre otros datos, los canales, la periodicidad, los responsables de comunicación, etc.

## Guía de Comunicación Interna

Publicada en 2013, su fin es implantar una metodología para que todas las Direcciones actuemos de la misma manera. Es decir, mostrar “cómo hacer” y “para qué hacer” una adecuada comunicación que contribuya a implantar los cambios y lograr los objetivos estratégicos de la compañía. La Guía se ha comunicado y circulado a todos los empleados de Informa, y está disponible en la Intranet.

## Desarrollo profesional

Disponemos de un Procedimiento de Formación que identifica y satisface las necesidades formativas para conseguir una correcta adaptación persona-puesto, asegurando que todos los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para un desempeño satisfactorio de sus funciones.

Con ello, la compañía se asegura de que todo el personal dispone de los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo con los niveles de calidad exigidos. Este procedimiento está alineado con el resto de procedimientos y políticas de gestión: Descripción Puestos, Organigramas Ocupacionales, Gestión por Competencias y Evaluación de Desempeño.

La formación es evaluada a través de cuestionarios que miden de forma separada la satisfacción de los participantes y la de los superiores inmediatos respecto al logro de los objetivos marcados.

## ApostamosXTi

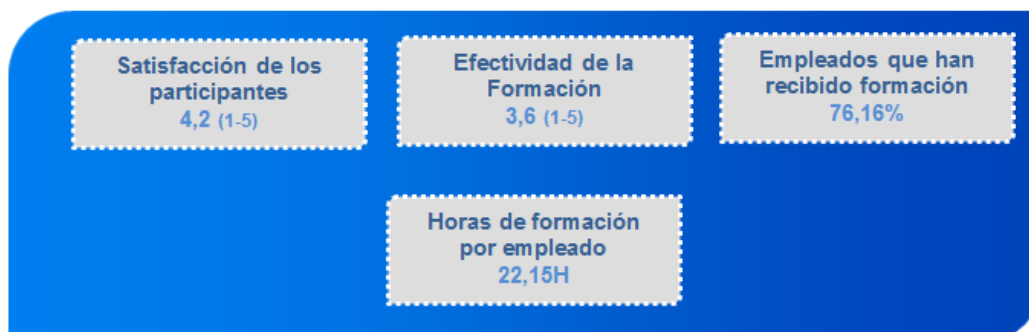
Es un proyecto de formación continua para Manager y Mandos Medios que hemos puesto en marcha y que tiene como objetivo ofrecer nuevas herramientas de gestión y generar hábitos y habilidades directivas. Se trata de un proyecto planificado hasta el 2015, que consta de 7 módulos y tiene, como novedad, la incorporación de la metodología 2.0.

Más de un 19% de los empleados de Informa D&B asistirán a este programa.

## Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

En un comunicado el Consejero Delegado presentó el Código Ético de Informa, en este comunicado solicito a la totalidad de los integrantes de Informa el firme compromiso con su cumplimiento. En él se recogen todas las medidas contra el soborno y la corrupción y que deben regir las líneas actuaciones de todos los empleados de Informa.

Este Código será publicado en el nuevo espacio interno dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa.



## Igualdad y Conciliación

En INFORMA desde 2009 y con una vigencia hasta el 2013, trabajamos con un Plan de Igualdad, para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en todas las áreas de la compañía.

Dentro del Plan, se recoge el Procedimiento para la Gestión de situaciones discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores, y una Comisión Instructora, que lo gestiona.

Durante el 2013 no se registró ninguna situación en la que tuviera que mediar la Comisión Instructora.

Se renovará para el periodo 2014-2018.

### Conciliación Vida Laboral y Familiar

Durante el 2013 hemos seguido fortaleciendo el modelo EFR, manteniendo en el Plan de Acción tres grandes Objetivos:

- A través de la formación del equipo de gestión del modelo, talleres de sensibilización de los responsables de equipo, análisis de medidas y comunicaciones a la plantilla a través del Portal del Empleado se ha seguido fortaleciendo la cultura y modelo EFR.
- Se ha realizado la valoración de la oferta de medidas de conciliación mediante la encuesta de opinión "Clima Laboral".
- Se ha mantenido y promocionado las medidas a través del espacio efr del portal del empleado, así como la comunicación de las mismas a las nuevas incorporaciones en los planes de acogida.

## Salud y Seguridad

En Informa trabajamos para que "El Trabajo es Saludable y Seguro" se convierta en una cultura de empresa y, entre todos, garanticemos unas condiciones de trabajo sin riesgo, fomentando hábitos saludables, que permita desarrollar nuestro trabajo sin menoscabos en la salud.

**Informa Saludable**



Hemos lanzado este nuevo proyecto, para concienciar y promover hábitos saludables en INFORMA.

Por ello en 2013 hemos realizado las siguientes acciones:

- Fisioterapeuta en la oficina
- Taller de hábitos saludables, impartido por un Médico de Sanitas
- Eventos Deportivos, patrocinio de carreras
- Los viernes, durante la jornada de verano, fruta fresca en la oficina.

Estas acciones han tenido muy buena acogida entre nuestros empleados, y continuaremos desarrollando nuevas acciones de Informa Saludable en 2014.

### Aditoria Prevención de Riesgos

La actuación más significativa en 2013 ha sido la Realización de la Auditoría Reglamentaria del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa auditora fue AUDELCO, la primera entidad autorizada para la realización de Auditorías de los Sistemas de Gestión y Salud.

Obtuvimos una valoración de 7,8 en la Valoración de AUDELCO.



# PROVEEDORES

**TRASLADAR NUESTROS VALORES Y  
POLÍTICAS A LA CADENA DE SUMINISTROS**

## Nuestra Política de Compras

Enmarcado en nuestra certificación ISO 9001, Informa D&B dispone de un Procedimiento de Compras cuyo objetivo es surtir a la empresa de los bienes y servicios necesarios para su funcionamiento, y controlar que éstos cumplan los requisitos exigidos y satisfagan las necesidades de la empresa.

Dada la actividad de Informa, el riesgo de que nuestro proveedores incumplan con los Derechos Humanos es bajo, ya que en su mayoría se trata de Registros Mercantiles, empresas de desarrollo de software, etc.

El procedimiento de Compras se ha ido adaptando al crecimiento de Informa, siendo el 2013 una de sus modificaciones más importantes, incluyendo un requisito Medio Ambiental a la hora de homologar proveedores.

En **2013 se han homologado a 121 proveedores, un 69,5%** de los afectados por la normativa de Compras para la Homologación. Los restantes están en proceso

## Gestión Medio Ambiental y Proveedores

Tras nuestra certificación en Gestión Medio Ambiental (ISO 14001), en 2013 se adaptó nuestro procedimiento de Compras y Homologación. Actualmente, para todos los proveedores que afecten al Sistema de Medio Ambiente, se comprobará que tienen implantadas las políticas pertinentes y que ratifican las de Informa en material medio ambiental.

Informa comprará a proveedores homologados para aquellos productos que afecten a la Calidad de nuestros productos o servicios y al sistema de Medio Ambiente

## Realizar compras a proveedores que cumplan nuestra política de RSC

En 2013, y para conocer cuál es el posicionamiento de Informa en material RSC, hemos realizado un audiagnóstico que nos ha permitidos conocer cuales eran nuestros avances un cada grupo de interés.

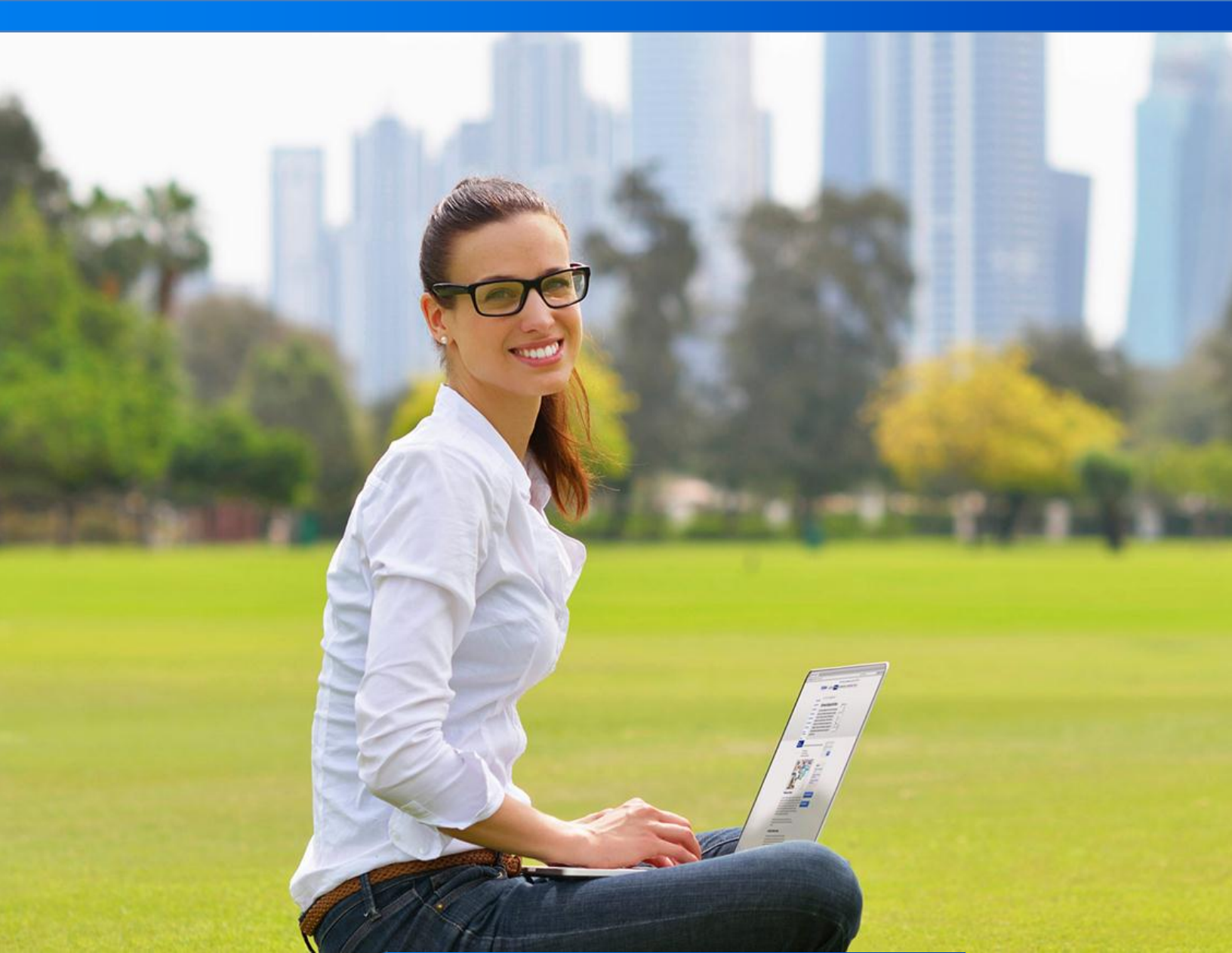
Tras este análisis, hemos establecido como objetivo prioritario para el año 2014 hacer una clasificación de proveedores según la criticidad para la Compañía y mediremos su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. Además modificaremos nuestro Procedimiento de Compras y Homologación, estableciendo para el mismo un criterio de sensibilización con la Responsabilidad Social Corporativa.

## Sensibilización en nuestra cadena de suministros

Otro de los objetivos marcados para el año 2014, es enviar una carta a nuestros proveedores informándoles del compromiso de la compañía con la sostenibilidad, y mencionar los compromisos que hemos adquirido (empresa EFR, adhesión al Pacto Mundial, etc.).

En esta comunicación, adjuntaremos un Código Ético para cada proveedor, ya que su conocimiento y ratificación será un requisito fundamental para seguir colaborando con Informa.

Además, se incluirá en todas nuestras facturas el sello EFR, trasladando a nuestra cadena de valor las buenas prácticas de Informa en materia de conciliación.



# COMUNIDAD

**CONTRIBUIMOS AL BIENESTAR DE LA  
SOCIEDAD**



La contribución a la sociedad de Informa D&B ha sido clave en nuestra estrategia desde los inicios de la Compañía.

Nuestro trabajo, se ha centrado mayoritariamente en la asignación de recursos que faciliten el acceso al mercado laboral de los más desfavorecidos.

Además, hacemos donaciones e iniciativas de índole cultural, al bienestar social y desarrollo socioeconómico e incentivando programas que de acción social con sus empleados.

En 2013, nuestro trabajo se focalizó en los colectivos niños y personas discapacitadas, colaborando con:

- **Centro Especial de Empleo CREZCA:** apoyando la integración laboral de las personas con discapacidad. Hemos externalizado nuestro servicio de Recepción y el de carga de Balances y Memorias, información indispensable para la elaboración de los productos de Informa.
- **Fundación "Lo que de Verdad Importa":** en nuestra 6ª Reunión Anual, Pablo Pineda asistió como ponente, impartiendo una charla sobre motivación y superación personal.



**En 2013 hemos invertido 200.819,26€ en empleabilidad**

- **Fundación Síndrome de Down:** Informa colabora con esta fundación en varios proyectos. En 2013, financiamos una beca de estudios para la Cátedra de la Universidad Pontificia de Comillas, permitiendo así a varios chicos discapacitados el acceso a formación universitaria.

En 2014 seguiremos colaborando con este proyecto.



- Además, Informa ha destinado fondos para la **Fundación Deporte y Desafío, SOS Children India y Cáritas.** Par esta última nuestros empleados también aportaron juguetes, comida y objetos de regalo.

**Nuestra inversión en Acción Social en 2013 ha sido de 31.267,60€**

## Invertir en las generaciones del futuro

En 2013, Informa D&B colaboró con la Fundación Créate, en una iniciativa que promueve la cultura emprendedora desde la escuela. La fundación cree el cambio hacia una economía más dinámica, competitiva y flexible, basada en la sociedad con personas capaces de crear proyectos propios generando riqueza y bienestar para la comunidad y entorno.

Proponen a los niños que sean emprendedores, pioneros y exploradores. Durante el curso 2013, la Fundación trabajó con los niños de varios colegios españoles en la creación de una empresa, desde los valores de decisión, ilusión, pasión, potenciando y compartiendo sus talentos, trabajando con esfuerzo y dedicación, respetando a los demás, a su entorno y aportando riqueza a la sociedad

Tras un año de trabajo en distintas escuelas españolas, Informa patrocinó el evento Expokids, en el cual los alumnos presentaron su trabajo "de empresa" que realizaron durante el año.

Contando con 5 empleados como voluntarios, ayudaron a los estudiantes, de entre 8 y 12 años, a presentar su proyecto empresarial.



En 2014, afianzaremos una política de acción social con la colaboración de todos nuestros empleados.

## Club de Voluntarios Informa

Uno de nuestros objetivos para el 2014. La colaboración de nuestros empleados en nuestros proyectos sociales es muy alta, **en 2013 el 60% de nuestros empleados participaron como Voluntarios en distintas acciones.**

Nuestro proyecto se basará en las ideas y aportaciones que hagan nuestros empleados y serán ellos quienes nos ayuden a definir nuestra línea de acción social.



# MEDIO AMBIENTE

# Identificación de aspectos ambientales

Informa dispone desde el año 2012 de un Sistema de Gestión Medio Ambiental certificado según la norma internacional ISO 14001. Esta norma nos exige identificar los aspectos ambientales mediante la regulación de un protocolo definido en el procedimiento "Identificación y evaluación de aspectos Medio Ambientales."

Por la actividad propia de Informa, hemos identificado los siguientes aspectos ambientales:

- **Residuos no Peligrosos:** orgánicos, de envases y papel.
- **Residuos Especiales:** pilas usadas, tóner de impresión, residuos de CDs y DVDs residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs).
- **Residuos Peligrosos:** fluorescentes usados y envases de plástico contaminados.
- **Consumos:** Consumo de agua, de energía eléctrica, de papel (en nuestros dos edificios de oficinas) y de combustible de vehículos.
- **Vertido de agua sanitaria**
- **Emisiones:** huella de carbono (TCO2e) y ruido.

Se identifican los aspectos ambientales a controlar por su importancia según parámetros de magnitud, gravedad y frecuencia. Los aspectos identificados como críticos son:

- Consumo de papel
- Consumo de agua
- Consumo de electricidad

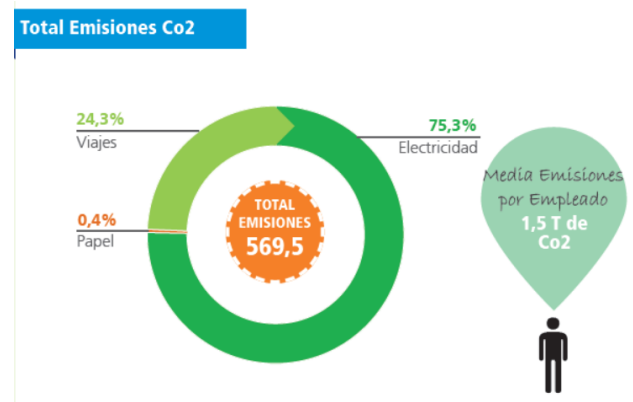
Cada uno de ellos se mantiene en un cuadro de mando que nos permite ver su evolución y tomar las medidas correctivas correspondientes.

# Cálculo y compensación de CO2

Informa mantiene un cuadro de mando de emisiones de Co2 mediante el cálculo combinado de distintos aspectos ambientales:

- Consumo de electricidad
- Viajes (automóvil, tren, avión).
- Consumo de Papel

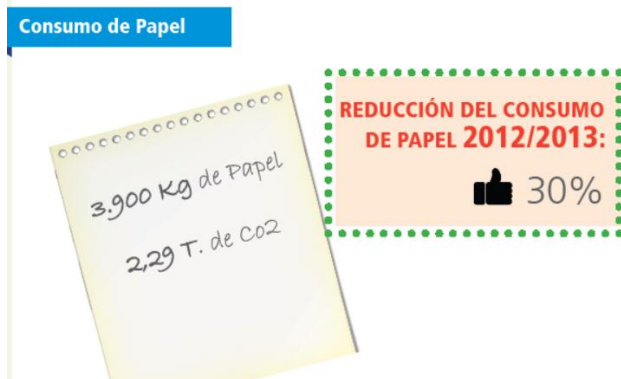
Estos consumos se convierten en toneladas de Co2 según un algoritmo definido y aceptado internacionalmente.



## Optimización del uso del papel

Uno de nuestros objetivos estratégicos en 2013, era el de reducir el uso de papel estándar en un 2%.

Después de aplicar mejoras en sus procesos, de implantar nuevos sistemas de impresión y mediante campañas de concienciación **la reducción del consumo de papel en el periodo 2013 fue de un 30%**. Se ha fijado un nuevo objetivo de reducción para el 2014 una reducción del consumo en el papel de un 5% mediante la mejora continua en los procesos productivos que consumen papel.



## Otras prácticas para la contribuir al Medio Ambiente

En el último año, hemos hecho mejoras en nuestras en las sedes de Informa dirigidas a mejorar el Medio Ambiente en nuestro día a día:

- Cubos con separación para el reciclaje en todos los offices.
- Cambio de las luces e interruptores de los baños por detectores de movimiento.
- Iluminación de bajo consumo
- Cambios en los aparatos de climatización por unos nuevos de tecnología Inverter.

