



**INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2014**

INFORME DE
**RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA**

Generando confianza más
allá de los Negocios

informa

INDICE

Unas palabras de Álvaro Bustamante	6
Unas palabras de Juan Sainz	8
Nuestras cifras	10
Nuestro valor	12
Conócenos	12
¿Qué nos hace únicos?	14
Vinculaciones	15
Empresa Responsable y Sostenible	16
Productos y Servicios	18
Nuestros compromisos	20
Pensando siempre en los clientes	21
Apostando por las personas	26
Compartiendo la manera de hacer las cosas	38
Contribuyendo con la sociedad	40
Protegiendo el medio ambiente	44
Nuestro desempeño	46
Nuestras asociaciones y reconocimientos	50

UNAS PALABRAS DE ÁLVARO BUSTAMANTE

Al presentar este Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2014 quiero destacar el compromiso de INFORMA D&B con sus accionistas, clientes, proveedores y con la sociedad en general.

2014 ha sido un año de compromisos cumplidos, compaginando unos excelentes resultados económicos, 55,8 millones de euros en ventas y unos beneficios que superan los 8 millones de euros, con el mantenimiento de la posición de liderazgo en nuestro sector.

Se ha invertido 11,9 millones en compra y tratamiento de la información y se ha obtenido un 99,1% de satisfacción en la Calidad del Servicio del Call Center, lo que ha supuesto que la satisfacción global de nuestros clientes con los servicios recibidos ha superado la nota de 4 sobre 5.

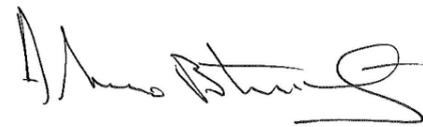
Somos una de las 50 Mejores Empresas para trabajar en España gracias a la opinión que nuestros trabajadores expresaron en la encuesta de la consultora Great Place to Work, mostrando un grado de confianza en la Compañía del 79%.

Además, hemos reducido las emisiones de Co₂ en un 11,5%, trabajado en 14 proyectos sociales, e invertido 575 horas de voluntariado en los colectivos más desfavorecidos.

Estos resultados muestran que la conjunción de nuestros valores y de la búsqueda de la excelencia en el trabajo continuarán haciendo de INFORMA una empresa de referencia en el mercado, tal y como es hoy en día.

Para terminar, quiero dar las gracias a todos los profesionales de INFORMA, cuyo compromiso ha hecho posible los éxitos obtenidos a lo largo de todo el ejercicio.

Un cordial saludo,



Álvaro Bustamante
Presidente



UNAS PALABRAS DE JUAN SAINZ

En este primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa de INFORMA, hemos querido mostrar las principales cifras, productos, servicios y valores sobre los que trabajamos y que compartimos todos los que formamos el equipo de INFORMA D&B.

Ser la compañía de referencia del sector de la información en España desde hace ya más de 12 años es un orgullo y al mismo tiempo un gran compromiso. Por ello, en INFORMA la Responsabilidad Social Corporativa está integrada en cada una de las áreas de negocio y es un elemento estratégico para el desarrollo de la compañía.

Muy en especial, INFORMA ha apostado por las personas, por su equipo humano, con la firme convicción de que todos juntos constituimos el verdadero factor diferencial como compañía.

En 2014, hemos sido una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en España, ocupando el puesto 17 entre las empresas de nuestra categoría. Este reconocimiento

ha supuesto para nosotros un estímulo y un compromiso para seguir trabajando en acciones que nos permitan seguir siendo una "empresa donde las personas desean trabajar", que es además uno de nuestros valores corporativos.

Este año hemos trabajado también en la mejora de nuestra cartera de productos, creando soluciones innovadoras y exclusivas, como nuestro Servicio Premier o el Informa Estratégico, ayudando así a nuestros clientes en su toma de decisiones.

Además, hemos seguido trabajando bajo los principios del Pacto Mundial, a los que estamos adheridos desde el año 2011, siendo actualmente socios prescriptores de la iniciativa.

Pero el compromiso de INFORMA va más allá de sus propios accionistas, clientes y empleados y somos conscientes de que podemos aportar mucho a la sociedad en la que vivimos.

La Memoria refleja nuestro compromiso social, y en el próximo ejercicio formalizaremos el Club de Voluntarios de INFORMA como asociación para canalizar y promover la acción social de la compañía a través de un Programa Anual de Voluntariado.

Nuestro objetivo para el año 2015 es seguir avanzando en nuestros compromisos empresariales de una forma sostenible y responsable con las personas, con nuestros clientes, con nuestros accionistas y con la sociedad en general.

Un cordial saludo,



Juan María Sainz Muñoz
Consejero Delegado



NUESTRAS CIFRAS

 **1,5** MILLONES de usuarios confían en nosotros.

VENTAS 
55,8 MM €

Hemos reducido un **↓ 11,5%** nuestras emisiones de CO₂, emitiendo en 2014 504,2 toneladas.

EBITDA
15,7 MM €



707.390 Depósitos comprados en el año 2014.

11,9 MILLONES invertidos en compra y tratamiento de Información.

 **575** HORAS

dedicadas por nuestros voluntarios a colaborar con los colectivos más necesitados de la sociedad.

 **99,1%** Calidad del servicio del Call Center de INFORMA.

14 Proyectos sociales enfocados a la Infancia y la Discapacidad en los que hemos colaborado.



4,26 Índice de satisfacción de nuestros clientes.

99,9% de disponibilidad de la web de INFORMA.



 **79%**

Grado de confianza de nuestros empleados, según encuesta de Great Place to Work.

27

Beneficios Sociales que disfrutaron todos nuestros empleados.

30 MILLONES de Páginas Vistas al mes entre nuestras dos marcas.

 **90,5%** de nuestros empleados han recibido formación.

NUESTRO VALOR

CONÓCENOS

Ayudar a nuestros clientes en la toma de sus decisiones comerciales es nuestro objetivo.

Con esta filosofía se creó INFORMA en 1992, centrando nuestra estrategia de negocio en el tratamiento exhaustivo de todas las fuentes de información disponible, así como en la innovación y la mejora continua.

Desde el año 2000 somos líderes en la venta de información de empresas para empresas, ayudando a nuestros clientes en la toma de sus decisiones comerciales, en la búsqueda de nuevos clientes y en la gestión de sus carteras para evitar riesgos y aprovechar oportunidades de negocio.

Pero nuestra visión va más allá, nos preocupamos día a día por generar un entorno de confianza para aquellos cuya opinión nos importa, nuestros empleados, clientes, proveedores, accionistas y sociedad. Su satisfacción es la garantía de nuestro éxito.

¿QUÉ NOS HACE ÚNICOS?

A lo largo de toda nuestra trayectoria, hemos trabajado con la visión de ser la primera opción en el suministro de información empresarial y la misión de ser líderes e innovadores en la prestación de información empresarial fiable para facilitar la toma de decisión de nuestros clientes.



Inversión

11,9 millones de euros invertidos en 2014 en compra y tratamiento de información.

11,9
millones de euros
invertidos



BBDD Nacional

La más completa base de datos de empresas nacional.

6,4
millones de agentes
económicos nacionales



D&B WWN

Oferta exclusiva de la mayor base de datos de información de empresas del mundo.

240
millones de empresas
en el mundo



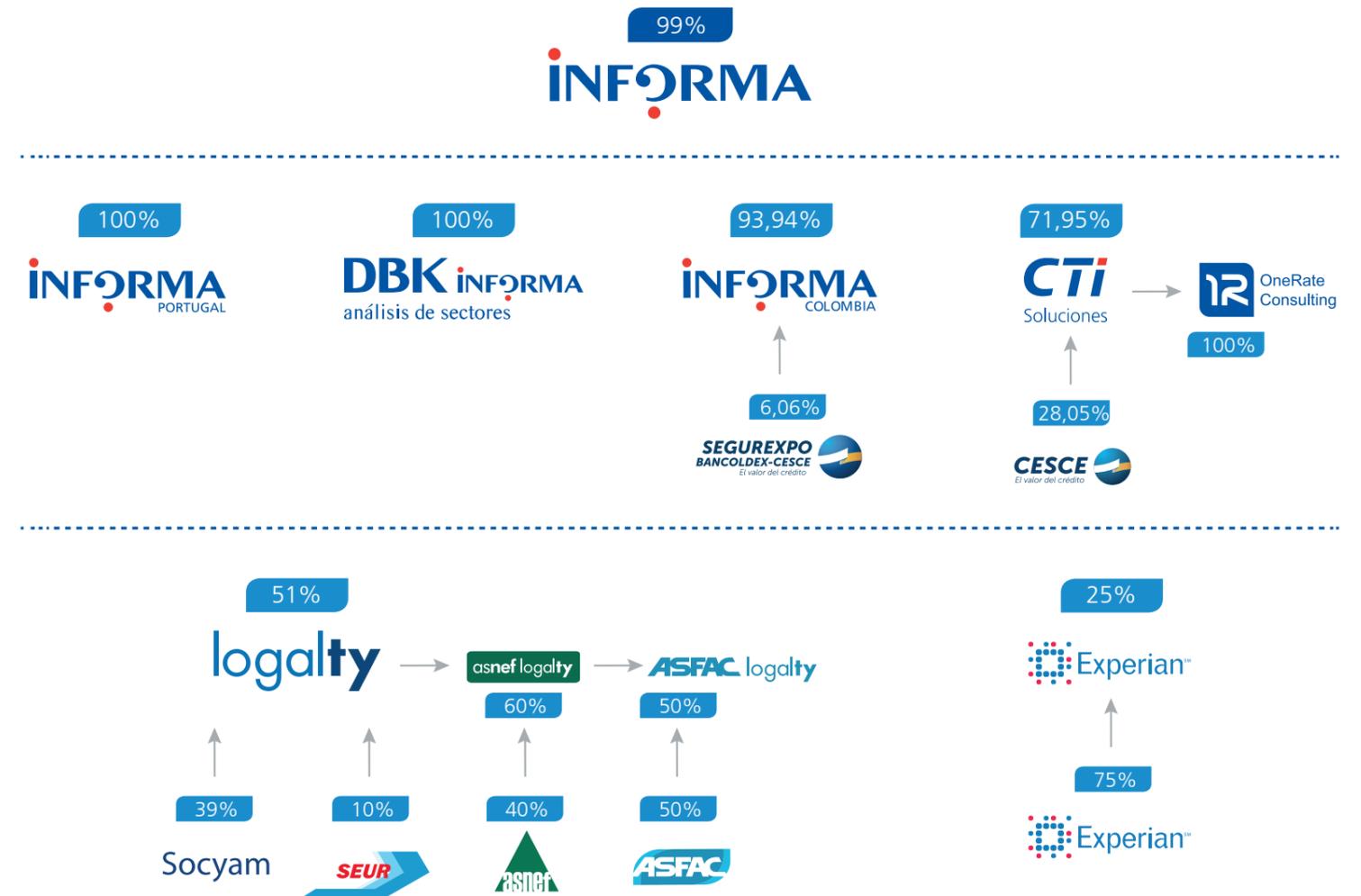
Trato personalizado

130 personas dedicadas a ventas y servicio de atención al cliente.

130
personas

VINCULACIONES

Formamos parte de CESCE, grupo de referencia en la gestión integral del riesgo comercial, que cuenta con más de 1.600 empleados que dan servicio a más de 140.000 clientes, con una facturación superior a los 420 millones de euros. En concreto, INFORMA participa en las siguientes empresas:



EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

En INFORMA nos regimos por unos valores corporativos que nos han llevado a ser la empresa que somos hoy y que son los pilares sobre los que se asienta la estrategia de la compañía:

- Calidad e Innovación
- Satisfacción de nuestros clientes
- Compromiso con nuestro entorno
- Eficiencia en nuestros procesos
- Hacer una empresa donde se desee trabajar

Estos valores se ven reflejados en nuestro Código Ético, que es la guía donde se recogen los preceptos y comportamientos éticos más relevantes que todos los que formamos INFORMA debemos cumplir en nuestro día a día:



Compromiso con los derechos humanos



Evitar conflictos de intereses personales y los de la compañía



No alterar información deliberadamente



Transparencia



Confidencialidad de la información



Confianza e Integridad con los clientes

El Código es accesible para todos los grupos de interés y se entrega a las nuevas incorporaciones. Además, disponemos de un canal de comunicación para que cualquier empleado pueda hacer consultas o tramitar un incumplimiento del mismo.

En el próximo ejercicio vamos a implantar una herramienta para conseguir que el 100% de los empleados de INFORMA ratifique su compromiso con el Código Ético.

El órgano que asegura el cumplimiento del Código Ético es la Comisión de Gestión Ética. Compuesta por el Consejero Delegado y miembros de la Alta Dirección, se encarga además de que el sistema de Gestión Ética y Responsable se establezca, implante y mantenga de forma eficaz, y siempre alineado con la estrategia y objetivos de INFORMA.

Cada año, la Comisión de Gestión Ética junto al Área de Responsabilidad Social elabora el Plan Director de RSC de INFORMA. Para ello, se analizan las áreas de mejora sobre las que debemos trabajar para lograr la satisfacción de cada uno de nuestros grupos de interés y nos marcamos las metas para alcanzarlo.

EN EL AÑO 2014, EL PLAN DIRECTOR DE RSC DE INFORMA SE HA CUMPLIDO EN UN 100%.

Somos miembros además de ASEDIE, la Asociación Multisectorial de la Información, y estamos adheridos a su Código Ético, que garantiza el adecuado y leal tratamiento de la información por sus entidades miembros y la protección de los intereses de las entidades con relación al tratamiento de dicha información.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

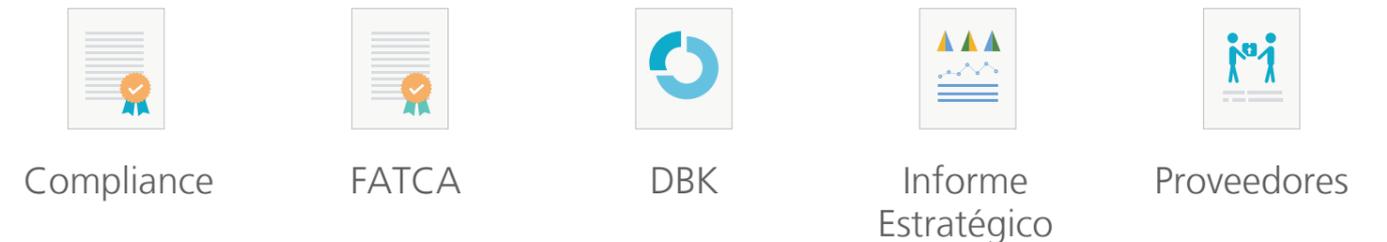
Soluciones Financieras



Soluciones de Marketing



Más Soluciones





NUESTROS COMPROMISOS

PENSANDO SIEMPRE EN LOS CLIENTES

En INFORMA el cliente es el **eje central de nuestro modelo de negocio**. Alineamos nuestro plan estratégico y objetivos para convertirnos en una solución a sus necesidades.

Porque no nos conformamos con ofrecer el mejor servicio online de información, sino que también **queremos estar cerca de nuestros clientes**, conocerles, escucharles y establecer relaciones duraderas y de confianza.

Tenemos una red de 14 oficinas en España, estando presente en: A Coruña, Almería, Badajoz, Barcelona, Bilbao, Madrid, Mallorca, Murcia, Sevilla, Tenerife, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

Les **ofrecemos la tranquilidad de estar con el líder** en el suministro de Información Comercial, Financiera y de Marketing sobre empresas y empresarios, a través de una amplia gama de productos y servicios de riesgo y marketing que les aporten la solución exacta que necesiten en cada momento.

Y este liderazgo nos permite seguir apostando por la innovación gracias a una gran **capacidad de inversión** que revierte en beneficios para nuestros clientes.

La información

Nuestro principal valor añadido es la calidad. Después de un exhaustivo trabajo de tratamiento y recopilación de datos, hemos conseguido poner a disposición de nuestros clientes la más completa y actualizada **Base de Datos** de Información Nacional.

Además de la cantidad de información, **nos preocupamos por la rapidez de actualización**, para que nuestros clientes sean los primeros en conocer todas las novedades, **y por la calidad del dato**. Desde el año 2000 contamos con la certificación de AENOR conforme a la norma ISO 9001:2008, además de tener implementados en todos nuestros procesos controles que aseguran la coherencia de los datos, para lo que contamos con un departamento especial de Coherencia.

Disponemos de **información de morosidad exclusiva**, como Experian Bureau Empresarial, Morosidad bancaria y multisectorial (EBE Morosidad) con vigilancia gratuita o una mejor calibración del Rating INFORMA gracias a la posibilidad del seguimiento de variaciones del RAI.

Hemos invertido en compra y tratamiento de información **11,9 millones de euros en 2014**. Además de estar a la cabeza en la compra de depósitos de cuentas (707.390 depósitos comprados en el año 2014), apostamos por el uso de nuevas herramientas avanzadas que nos han permitido el tratamiento de nuevas informaciones de memorias, más medios de prensa o nuevas fuentes como los tableros digitales de la Seguridad Social y la Agencia Estatal de la

Administración Tributaria y el Portal de Transparencia.

Desde la compra de Dun & Bradstreet España y Portugal en 2004 **somos miembros de la D&B Worldwide Network**, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes acceso online a la información comercial del líder mundial, la mayor base de datos de Información Comercial, Financiera y de Marketing del mundo con más de 240 millones de empresas de 214 países.

 **150.000** datos actualizados diariamente

 **100.000** llamadas proactivas

6,4 MM agentes económicos

 **2,4 MM** vinculaciones societarias

 **36 MM** Paydex

Las soluciones

Otro de nuestros focos de inversión es el diseño de nuevos **productos y servicios**.

En los últimos años, nuestra cartera de productos ha aumentado con productos exclusivos como el Informe de Reputación Online, el Comportamiento de Pagos, el Informa con Recobro, un nuevo Fichero de Reclasificación de Crédito o el Duns 100.000. Además, siempre buscando una **mejora constante en la experiencia de nuestros usuarios**, hemos lanzado una nueva web y servicios como Informa Premier o la vigilancia gratuita.

En 2014 **continuamos mejorando nuestra actual cartera**, el Servicio Premier, los balances consolidados o nuestro Rating Informa y creamos nuevos productos como el Informe Completo de Administrador, producto que elaboramos en colaboración con algunos de nuestros clientes. O el Informa Estratégico, un nuevo concepto de informe comercial con el que nos sumamos a la tendencia "Innovation Through Design" imperante en el entorno digital y lanzamos el Informe del futuro, un informe más visual, claro y conciso. Tal y como muchos de nuestros clientes nos han comunicado, ofrece una mejor experiencia de uso, ayudando a ahorrar tiempo y facilitando la toma de decisiones.

En 2015, en vista del éxito de este Informe queremos ir más allá y aplicar este nuevo concepto a todos nuestros Informas online, por eso rediseñaremos el Resumen Ejecutivo – la página principal de nuestros



La infografía con toda la información clave para conocer una empresa.

Informas – manteniendo su esencia de “cuadro de mando” con la información clave de cada empresa, pero haciendo un importante esfuerzo en el diseño. Y **seguiremos innovando con productos exclusivos** como el nuevo Informe de Morosidad de Particulares, informe que obtiene su información de InfoDeuda, el primer fichero de morosidad de particulares en abierto de España, pero de acceso exclusivo para los clientes de INFORMA.

Las Alianzas

Para asegurar el mejor servicio a nuestros clientes y diversificar nuestro abanico de productos y servicios a todos los sectores implicados en la gestión de la información, contamos con la ayuda de nuestros **partners**.

Por un lado, establecemos importantes **acuerdos con terceros**, cada uno de ellos líder en su sector, cuyo resultado son herramientas como SABI, Leanus o Valoraciones de Empresa.

Somos miembros de la D&B Worldwide Network , lo que nos permite tener la exclusividad en la venta de productos de Dun & Bradstreet en España, Portugal y Colombia y poder ofrecer productos y servicios exclusivos como: Informes de Empresas Internacionales, Bases de Datos de Marketing Internacional, Informes de Riesgo País, Productos de Valor Añadido de Riesgo y Marketing, el Programa DunTrade o el Número DUNS.

Por otro lado, **participamos en empresas de primer nivel** como Experian Bureau de Crédito, CTI Tecnología y Gestión, DBK, Logalty y Serfel, con productos como los

Informes Sectoriales DBK o los Servicios de Tercero de Confianza de Logalty.

Además, formamos parte de **CESCE**, empresa de referencia en la gestión integral del riesgo comercial.

La eficiencia

En el mundo que vivimos hoy día, la **tecnología** se ha convertido en uno de los factores más relevantes en cuanto al uso institucional de las empresas, por eso INFORMA establece colaboraciones con los mayores líderes tecnológicos.

Un ejemplo de ello es el proyecto llevado a cabo de la mano de IBM, cuyo alcance es **hacer más eficientes nuestros sistemas** gracias al aumento del rendimiento y la seguridad.

El servicio

En INFORMA contamos con **un gran equipo de especialistas** de diversas áreas. Más de 150 expertos en la recopilación, tratamiento y análisis de la información y un equipo comercial estable de casi 100 personas, lo que permite que cada uno de nuestros clientes tenga asignado un comercial presencial y un telesales como apoyo.

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

EmpresaActual

A finales de 2013 lanzamos **www.empresaactual.com**, el núcleo central de nuestra estrategia en Social Media Marketing.

EmpresaActual es una iniciativa de “branded content” o “brand journalism”, es decir, un sitio web que **ofrece contenido de alto valor informativo, gratuito y no publicitario**. Un espacio de referencia informativo y “data center” con toda la información de estudios y estadísticas que ya generamos habitualmente, más colaboraciones, artículos especializados y opiniones de primer nivel, pero con un enfoque mucho más global y acorde con lo que requieren los actuales usuarios de Internet.

Una de las piezas clave que genera el contenido de más valor añadido de EmpresaActual es el **departamento de estudios** de INFORMA, que publica una media de 4 Informes/mes, sobre los que realizamos una nota de prensa y publicamos en EmpresaActual y en el resto de medios de prensa que quieran hacerse eco de nuestras noticias.

EmpresaActual se apoya en nuestras **redes sociales**, principalmente: Twitter y LinkedIn, seguido por Youtube, Slideshare, Google+ y Facebook, y en muy breve también abriremos canales en Pinterest e Instagram.

Nos hemos centrado en ofrecer contenido de alto valor añadido para generar una **comunidad** especializada alrededor del mundo de la información empresarial, neutra pero **vinculada a INFORMA**.

 **219.000**
Visitas al mes

18
Artículos publicados al mes

1.223
apariciones en prensa

892.979
visualizaciones en Youtube

Seguidores

 **6.344**

 **1.230**

 **271**

 **157**

APOSTANDO POR LAS PERSONAS

En INFORMA sabemos que el compromiso de las personas se construye con hechos, por ello nos esforzamos diariamente para **crear un entorno laboral basado en la confianza y el bienestar**, demostrando a nuestros profesionales que ellos son nuestro mayor activo.

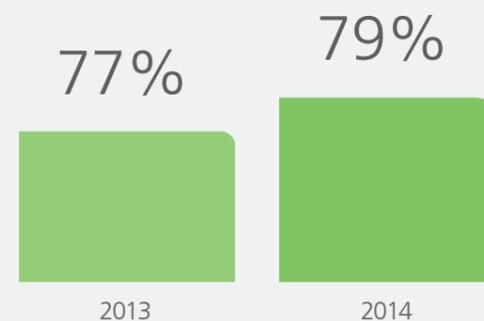
Nuestro modelo evoluciona año tras año, y tiene como objetivo ofrecer a las personas un entorno de oportunidades para que puedan desarrollar su potencial profesional y humano, fomentando la comunicación, el trabajo en equipo, desarrollando políticas de igualdad de oportunidades, de conciliación y preocupándonos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

Nuestro objetivo para el próximo año es seguir siendo **una de las 50 mejores empresas para trabajar**.

INFORMA ha sido incluida por primera vez en la lista de las 50 mejores empresas para trabajar en España (Great Place to Work, lista 2014).

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.

El Indicador de confianza que nuestros empleados han mostrado hacia INFORMA en la encuesta de Great Place to Work ha sido:



Trabajamos día a día para hacer de INFORMA una empresa donde las personas deseen trabajar.

Ana García
Directora de Recursos Humanos

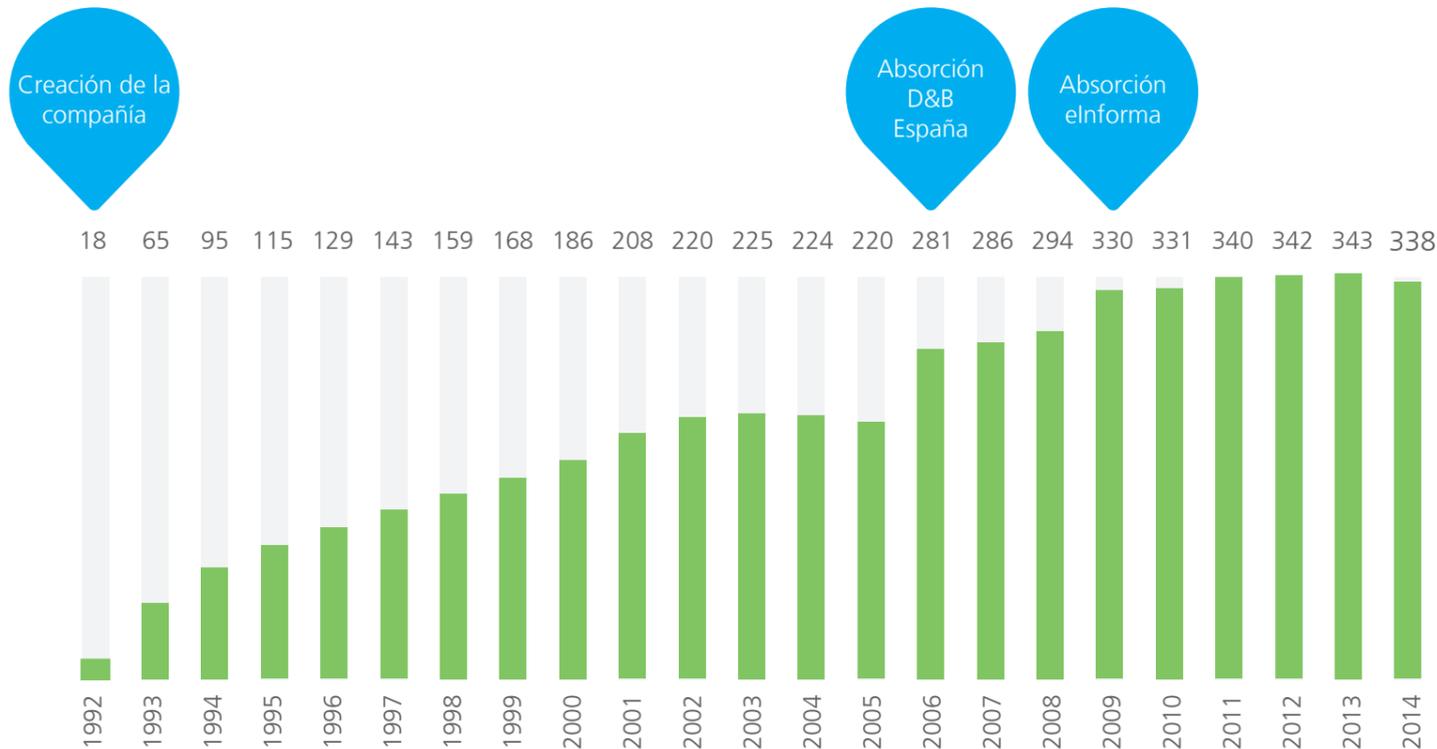
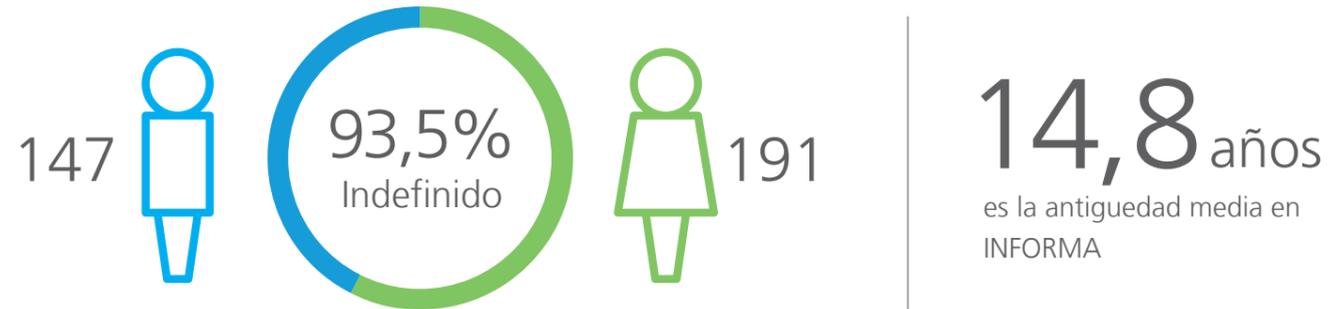
GENERAMOS CONFIANZA

El Indicador de Confianza se obtiene del promedio resultante de las 5 dimensiones que mide la encuesta de Great Place to Work. Las valoraciones de nuestros empleados en el año 2014 han sido:

	Credibilidad	78%
	Respeto	80%
	Imparcialidad	75%
	Orgullo	80%
	Camaradería	82%

Estabilidad

En INFORMA nos caracterizamos por ser una compañía con **una gran estabilidad laboral y un alto porcentaje de contrataciones indefinidas**. Durante estos años la estabilidad en el empleo ha sido un punto clave en la satisfacción de personas.

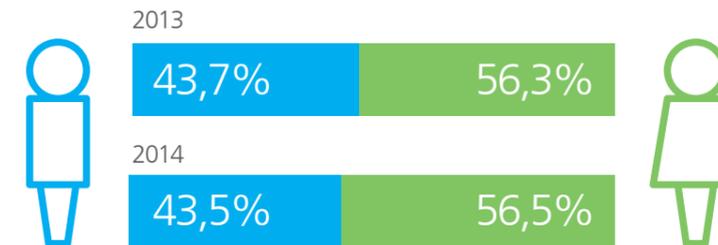


El plan de igualdad

En INFORMA nos esforzamos por fomentar el desarrollo de las personas, sea cual sea su sexo, raza, edad o cualquier otra circunstancia.

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. En 2014 hemos renovado este Plan que, con una vigencia hasta el 2017, 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 2014 no se registró ninguna situación en la que tuviera que mediar la Comisión Instructora.



Evaluación de Desempeño

Con el fin de que cada empleado tenga información sobre los objetivos establecidos para él y poder valorar su rendimiento, cada año **se realizan evaluaciones de desempeño para el 100% de la plantilla** adaptadas a cada nivel profesional. Del resultado de esta evaluación se informa puntualmente al empleado en una reunión con su supervisor, lo que permite establecer un diálogo abierto, siendo una herramienta de mejora continua. Estas evaluaciones contribuyen tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del personal dentro de la organización.

Nota media en la Evaluación de Desempeño 2014:



3,92

manteniéndose en línea con la del año anterior

Formación

Somos conscientes de la importancia que tiene para nuestros empleados su desarrollo profesional, por ello la **formación es parte fundamental de nuestra política de RR.HH.**

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.

Además queremos seguir generando confianza entre nuestros clientes, sabiendo que en INFORMA encontrarán a los mejores profesionales del mercado. **Por ello, en 2014, el 90,53% de nuestra plantilla recibió formación.**

APOSTAMOS XTI

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. Este año 2014 hemos puesto en marcha los módulos: Líder o Jefe y Comunicación Eficaz.

CONSTRUYE UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

Este programa ha supuesto uno de los hitos más importantes de este ejercicio, la planificación, organización y puesta en marcha de un **programa de habilidades para todos los niveles técnicos y operativos**. Su objetivo fue reconocer el trabajo desempeñado por las personas que forman INFORMA y fomentar el papel activo de cada uno de ellos.

En este programa han participado 223 empleados y ha supuesto el 25% de las horas totales de formación en 2014. El 83% de los participantes valoró esta formación muy positivamente, con un 4,19 sobre 5.



13

Acciones



306

Participantes



17,5

Horas empleado



3,91

Índice satisfacción empleado



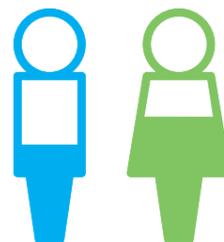
3,71

Grado de impacto en el puesto

Plantilla Formada

↑ 90,53%

14,54% respecto 2013



Total horas

↓ 5.915

28,47% respecto 2013

Promoción interna

Facilitamos un entorno de trabajo enriquecedor y motivante para que nuestros empleados estén comprometidos con nuestro proyecto, siendo clave su adecuación al puesto de trabajo y a la cultura de INFORMA. Dentro de nuestra política de selección, **todas las vacantes se publican internamente**, por ello siempre y en primer lugar se realizará una Selección Interna con los candidatos de INFORMA y otras empresas del grupo.

Nuestro objetivo para el próximo año es incrementar las horas formativas dedicadas a mejorar la atención de nuestros clientes y seguir desarrollando las capacidades técnicas de nuestros profesionales en nuevas tecnologías.



Somos EFR

En el año 2011 nos certificamos de acuerdo a la Norma EFR. Trabajamos año a año en nuestro Plan Director EFR para generar una **nueva cultura del trabajo**, incorporando un Sistema Integral de Gestión que permita una eficaz **armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal**, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

Este año 2014 nos hemos esforzado en adaptarnos a la nueva edición de la norma y alinear el Plan Director EFR con la cultura y la estrategia de la compañía, en el que se definen tres líneas de actuación:

- EFICIENCIA** Mejora de los procesos internos, la comunicación y el posicionamiento.
- PERSONAS** Seguir generando un entorno que asegure la satisfacción de los empleados.
- COMPROMISO** Concienciación y sensibilización en las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de INFORMA.

En INFORMA estamos orgullosos de ofrecer un buen lugar de trabajo sano y seguro, con unas buenas condiciones y con salarios y beneficios sociales competitivos.

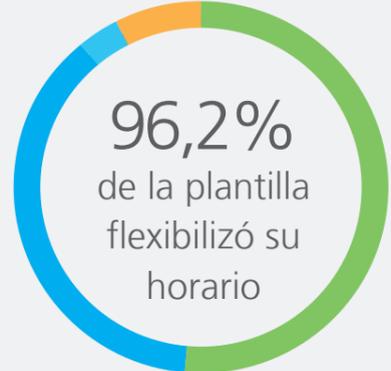
Beneficios sociales

El paquete de beneficios sociales de la Compañía se ha ido mejorando gradualmente en función de los resultados de INFORMA. Tenemos establecido un programa de fidelización para todos los empleados. El paquete de beneficios sociales se incrementa a los 6 meses y a los 2 años de permanencia.

						
Seguro médico	Seguro de vida	Plan de pensiones	Ticket de comida	Ruta de autobús	Ayuda guardería	Ayuda estudios hijos de empleados

Flexibilidad y mejoras en el horario

Mejoramos las condiciones establecidas en el convenio colectivo para facilitar la conciliación de nuestros empleados.

			<div style="text-align: center;">  <p>96,2% de la plantilla flexibilizó su horario</p> </div> <table style="width: 100%; margin-top: 10px; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="border-bottom: 1px solid #ccc;"> <th colspan="2">Tipos de jornada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>continuada</td> <td style="text-align: right;">51,5%</td> </tr> <tr> <td>partida</td> <td style="text-align: right;">37,6%</td> </tr> <tr> <td>especial</td> <td style="text-align: right;">3,5%</td> </tr> <tr> <td>reducida</td> <td style="text-align: right;">7,4%</td> </tr> </tbody> </table>	Tipos de jornada		continuada	51,5%	partida	37,6%	especial	3,5%	reducida	7,4%
Tipos de jornada													
continuada	51,5%												
partida	37,6%												
especial	3,5%												
reducida	7,4%												
2 Puentes al año	Flexibilidad horaria entradas y salidas	Bolsa de horas											

	
Más días por enfermedad	Permiso consulta médica de familiar

Tu plan iFLEX

Con el objetivo de mejorar nuestro sistema de compensación y beneficios este año 2014 hemos integrado la Retribución Flexible, proyecto que hemos bautizado como "Tu plan iFLEX". Permite a todas las personas con una antigüedad superior a 6 meses diseñar su paquete retributivo y adecuarlo a sus necesidades personales, optimizando las ventajas fiscales vigentes.

Desde su implantación en el último trimestre del año 2014, se han adherido a "Tu Plan Iflex" el 72% de nuestra plantilla.

Retribución variable

Como reconocimiento a la contribución de los empleados a los objetivos de la compañía, en el ejercicio 2014 el 94% de la plantilla contó con un sistema de **retribución variable** vinculada a los resultados de INFORMA. Además se tienen en cuenta otros criterios como los objetivos individuales o la evaluación de las competencias que integramos en nuestro sistema de gestión del desempeño.

Los resultados de la compañía han hecho posible que año tras año los empleados perciban este variable.

Seguridad y Salud Laboral

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

En el año 2014 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



Zumos naturales



Talleres Gestión del Stress



Snacks y frutas de temporada



Juegos Sociales



Fisioterapeuta



Revisión Dental



Vitalista menús y nutricionistas



Carreras

Todos los viernes, según la temporada, entregamos una pieza de fruta a nuestros empleados o un snack saludable.



Más de
13.400€
invertidos en 2014 en acciones de Informa Saludable



Hemos instalado en nuestras oficinas una máquina de zumos naturales, INFORMA subvenciona el 37,5%

Los empleados en horario laborable pueden reservar cita para una sesión con nuestra Fisioterapeuta a un precio muy especial.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el año 2014, se han realizado 222 exámenes de salud, hemos sustituido las sillas de trabajo, adquiriendo unas nuevas más ergonómicas para uno de nuestros centros de trabajo y se han realizado revisiones de mantenimiento preventivo, en nuestras oficinas centrales, del Sistema de Climatización.

Durante este año tuvimos un bajo índice de siniestralidad, con un accidente con baja laboral (in itinere) y seis accidentes sin baja laboral (cuatro in itinere y dos en el lugar de trabajo).

Y nos gusta celebrarlo

Compartir los éxitos, los buenos momentos y celebrar las grandes ocasiones forma parte de nuestra filosofía.



Celebramos con orgullo estar dentro de las 50 mejores empresas para trabajar en España.

Recogida de premios en la cena de verano del equipo ganador en nuestra XX Edición de nuestras Olimpiadas INFORMA.



Todos los años organizamos una Jornada Anual para compartir experiencias con nuestros compañeros, conocer cómo ha ido el año y cuáles serán los próximos retos del ejercicio.

COMPARTIENDO LA MANERA DE HACER LAS COSAS

En INFORMA trabajamos con proveedores que comparten nuestro modelo de negocio y nuestros valores, estableciendo así relaciones basadas en la transparencia, el respeto y el beneficio mutuo, convencidos de que es clave para ofrecer los mejores productos y servicios.

Con el objetivo de valorar los riesgos y las implicaciones legales, y con el reto de asegurar la viabilidad de las compras y alianzas que realizamos, en INFORMA disponemos de un sistema de homologación de proveedores que está en continuo proceso de mejora y que está enmarcado dentro de nuestro Sistema de Calidad. En el proceso de homologación valoramos, entre otros aspectos, que el proveedor haya obtenido o esté en periodo de certificación en la ISO 9001 sobre calidad y en la ISO 14001 sobre medioambiente.

Asegurar la calidad y extender los criterios de Responsabilidad Social de INFORMA a la cadena de suministro resulta esencial para progresar juntos **construyendo relaciones duraderas**. Uno de los grandes proyectos de este año

ha sido trasladar a nuestra cadena de suministros nuestro compromiso con la Responsabilidad Social.

Dada la actividad de INFORMA, el riesgo de que nuestros proveedores incumplan los derechos humanos es bajo, prácticamente la totalidad de nuestros proveedores son de nacionalidad española, país que respeta los derechos humanos y laborales de los trabajadores.

Tras realizar una clasificación de nuestros proveedores y un análisis de criticidad, enviamos a todos los proveedores una carta donde se recoge el compromiso de INFORMA con la Responsabilidad Social y nuestro Código Ético, invitándoles a suscribirlo.

Dentro de esta clasificación, destacamos al colectivo de Agentes Comerciales, que tratan directamente con nuestros clientes y que deben cumplir con ciertos principios fundamentales. El 100% de ellos han suscrito un compromiso por escrito con nuestros principios éticos,



Apoyamos 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.

además hemos incluido en los nuevos contratos de prestación de servicios una cláusula específica que formaliza su compromiso en esta materia.

En el año 2015, incluiremos criterios de Responsabilidad Social en nuestro Proceso de Compras y Homologación de Proveedores y seguiremos trasladando nuestras buenas prácticas a nuestra cadena de suministros.

Para INFORMA no sólo es importante la calidad de los productos o servicios que adquirimos, también **valoramos el espíritu de trabajo**. Así, por ejemplo, hemos externalizado con CREZCA, centro especial de empleo que apoya la integración laboral de las personas con discapacidad, el servicio de Recepción y la carga de Balances y Memorias, información indispensable para la elaboración de los productos de INFORMA.

CONTRIBUYENDO CON LA SOCIEDAD

Nuestro compromiso con la sociedad ha sido una de las claves de la estrategia de INFORMA desde nuestros inicios.

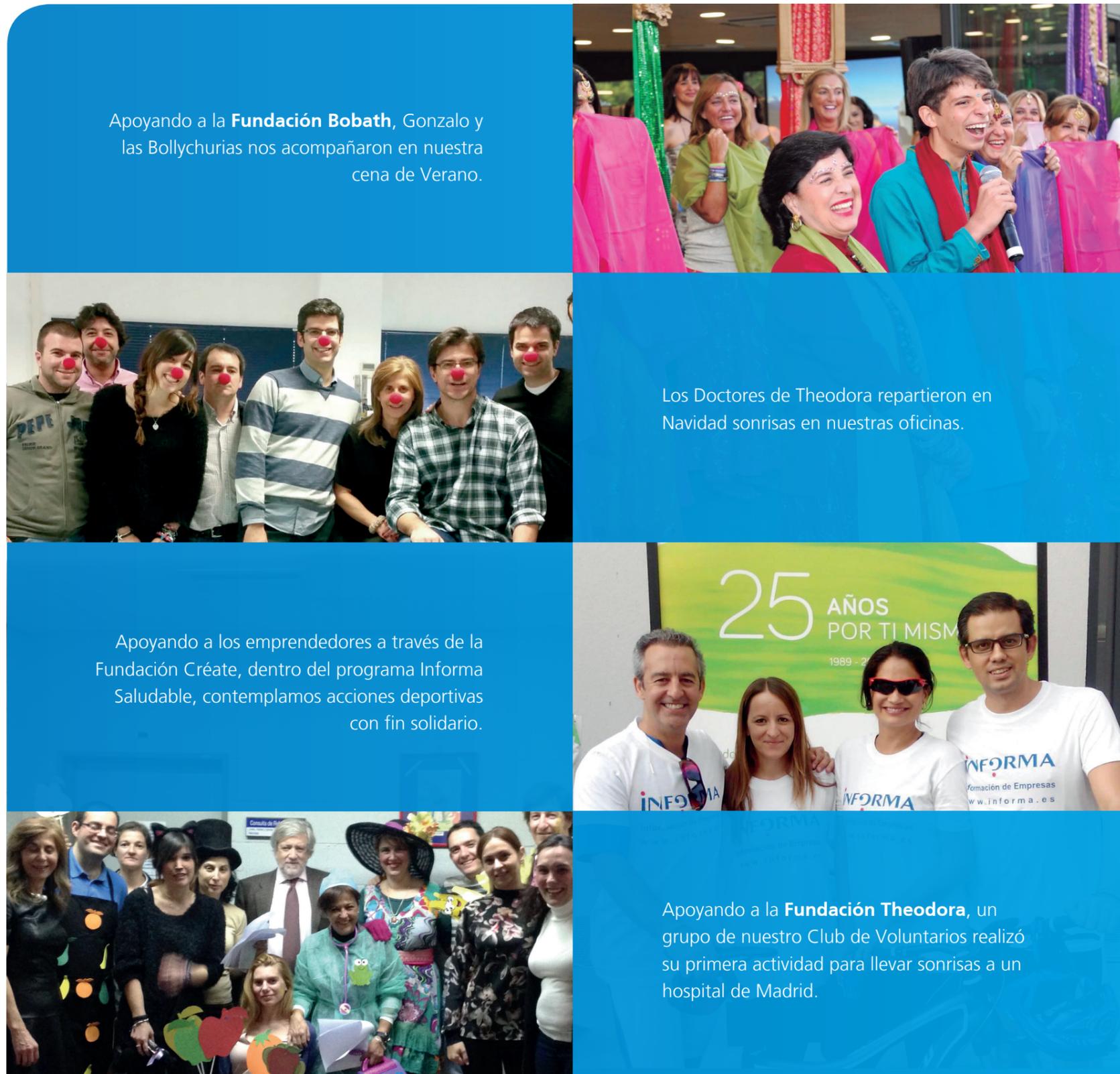
Hemos centrado nuestro trabajo mayoritariamente en la asignación de recursos que faciliten el acceso al mercado laboral de los más desfavorecidos, colaborando desde hace tiempo con la Fundación Síndrome de Down y con Centros Especiales de Empleo.

Desde 2011, una persona con Síndrome de Down trabaja con nosotros. Además 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.

Durante el 2014, dos personas de esta cátedra hicieron sus prácticas en nuestra Dirección Financiera.

Creciendo Juntos

Nuestro gran proyecto para el 2014 ha sido acercar la política de **Acción Social de INFORMA a nuestros empleados, haciéndoles parte de la misma.**



Apoyando a la **Fundación Bobath**, Gonzalo y las Bollychurias nos acompañaron en nuestra cena de Verano.

Los Doctores de Theodora repartieron en Navidad sonrisas en nuestras oficinas.

Apoyando a los emprendedores a través de la Fundación Créate, dentro del programa Informa Saludable, contemplamos acciones deportivas con fin solidario.

Apoyando a la **Fundación Theodora**, un grupo de nuestro Club de Voluntarios realizó su primera actividad para llevar sonrisas a un hospital de Madrid.

Hemos hecho distintas acciones a lo largo de toda nuestra trayectoria, pero nuestro reto para este año era trabajar sobre colectivos concretos, **centrando nuestros esfuerzos en aquellos con los que nuestros empleados se sintieran más sensibilizados.**

Realizamos una encuesta a todos los empleados para identificar las acciones con las que estaban más comprometidos, acciones que ya habíamos realizado y colectivos con los que podíamos trabajar. Además identificamos las preferencias y posibilidades que nuestros empleados tenían para colaborar en acciones de voluntariado.

Los resultados de esta encuesta nos ayudaron a fijar nuestras prioridades para realizar acciones sociales en los colectivos más sensibles como las personas con discapacidad, personas sin recursos y niños. La participación en esta encuesta muy elevada y decidimos que era un buen momento para crear el **“Club de Voluntarios INFORMA”**.

Próximos retos

En el próximo ejercicio queremos formalizar el Club de Voluntarios de INFORMA como asociación, crear una comisión gestora y establecer los canales de participación con todos los empleados para canalizar y promover la acción social de INFORMA a través de un Programa anual de Voluntariado.

Además queremos vincular los beneficios de INFORMA con el Presupuesto de Acción Social.



Llevamos ilusión a nuestros niños hospitalizados

La primera acción que hemos realizado con el Club de Voluntarios INFORMA ha sido con la Fundación Theodora.

Acompañados del Dr. Teflón preparamos una actividad de Cuenta Cuentos en un Hospital de Madrid. Los voluntarios que participaron en esta acción nos trasladaron su gran satisfacción y agradecimiento por haber tenido la oportunidad de colaborar con la Fundación Theodora y su maravilloso proyecto, que contribuye a crear una estancia hospitalaria más humana de los niños y sus familias.

“ El perfil de los voluntarios que participaron en la actividad de Cuenta Cuentos en el Hospital fue de distintas edades, con muchas ganas de hacer voluntariado, de sentirse útiles y ayudar en temas sociales y con muchas ganas de aprender y vivir la experiencia del contacto con sus compañeros de trabajo en un ámbito distinto al laboral y sobre todo con los niños hospitalizados y sus familias. Todos los voluntarios estaban muy ilusionados y se prepararon concienzudamente la actividad, demostrando que estaban totalmente comprometidos con la causa y motivados ”

Jose. Dr. Teflón

“ Las redes sociales son un escaparate magnífico para mostrar nuestra labor y para conectar con personas y entidades que, de una manera u otra, forman parte de esta gran familia. Contar con la colaboración de empresas muy activas en esta forma de comunicación como es el caso de INFORMA es un impulso muy importante que da visibilidad a nuestra pasión por hacer #felicessporarices a los niños, niñas y adolescentes hospitalizados y sus familias ”

Paula Carretero, Responsable de Comunicación Fundación Theodora

PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE

Identificación de aspectos ambientales

En INFORMA disponemos desde el año 2012 de un Sistema de Gestión Medio Ambiental certificado según la norma internacional ISO 14001. Tal y como se establece en nuestro modelo hemos identificado, por la actividad propia de INFORMA, los siguientes aspectos ambientales:

Residuos no Peligrosos: orgánicos, de envases y papel.

Residuos Especiales: pilas usadas, tóner de impresión, residuos de CDs y DVDs y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs).

Residuos Peligrosos: fluorescentes usados y envases de plástico contaminados.

Consumos: 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.

Los aspectos identificados como críticos, que son aquellos aspectos ambientales a controlar por su importancia según parámetros de magnitud, gravedad y frecuencia son:



Consumo de papel



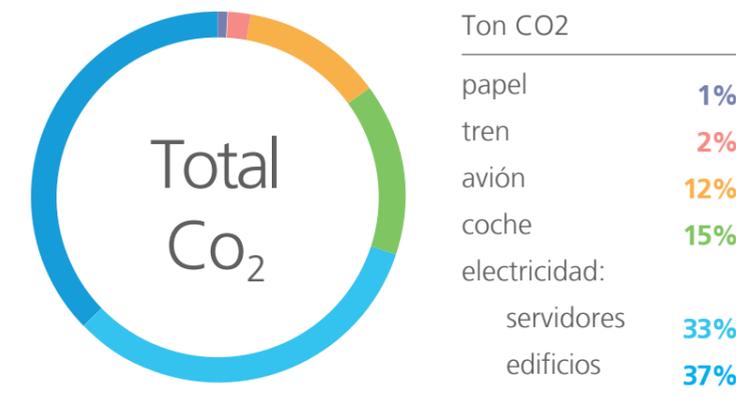
Consumo de agua



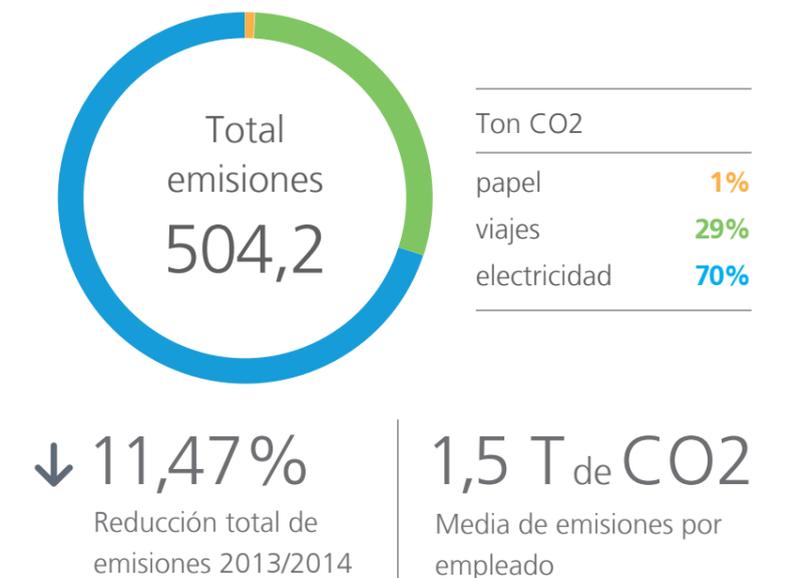
Consumo de electricidad

Nuestro CO₂mpromiso

En INFORMA mantenemos un cuadro de mando de emisiones de CO₂ mediante el cálculo combinado de distintos aspectos ambientales:



Estos consumos se convierten en toneladas de Co2 según un algoritmo definido y aceptado internacionalmente y es nuestra referencia para realizar acciones que nos permitan reducir el resultado.



RECICLAMOS Y SENSIBILIZAMOS.

Una práctica que llevamos a cabo durante el año, es ofrecer a nuestros empleados los ordenadores y pantallas que vamos renovando, nuestro Plan Renove. El dinero recaudado lo invertimos en un proyecto social.

En 2014 se recaudaron 2.500€

NUESTRO DESEMPEÑO

Riesgo Comercial


SITUACIÓN DE LA EMPRESA
Activa


RATING INFORMA
18 / 20
Riesgo Bajo


OPINIÓN DE CRÉDITO
1.400.000 €


SCORE DE LIQUIDEZ
90 / 100
Probabilidad de retraso en los pagos baja


INCIDENCIAS
No


R.A.I.
No


EXPERIAN BUREAU EMPRESARIAL (EBE)
No


MEDIA DE DÍAS DE DEMORA EN PAGOS
0 DÍAS

Información Financiera

INDIVIDUAL

VENTAS BALANCE (2014)
55.825.524 € ↑
(Fuentes Propias)

RESULTADOS BALANCE (2014)
8.079.085 € ↑
(Fuentes Propias)

ACTIVO TOTAL (2014)
42.365.442 €
(Fuentes Propias)

CAPITAL SOCIAL
2.300.000 €

CONSOLIDADO

VENTAS BALANCE (2014)
86.156.995 €
(Registro Mercantil)

RESULTADOS BALANCE (2014)
4.663.999 €
(Registro Mercantil)

Información Comercial

FECHA DE CONSTITUCIÓN
09/01/1992

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD
13/03/1992

ACTIVIDAD
6311 - Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas
(CNAE 2009)

OPERACIONES INTERNACIONALES
Importa y exporta

EMPLEADOS (2014)
338



Estructura Corporativa

PRESIDENTE
Bustamante De La Mora, Alvaro

MATRIZ
Compañía Española de Seguros de Crédito a La Exportación, SA, Cía de Seguros y Reaseguros

PARTICIPACIONES
9

Estructura Legal

ÚLTIMO ACTO PUBLICADO EN BORSE
05/08/2015 Fe de erratas

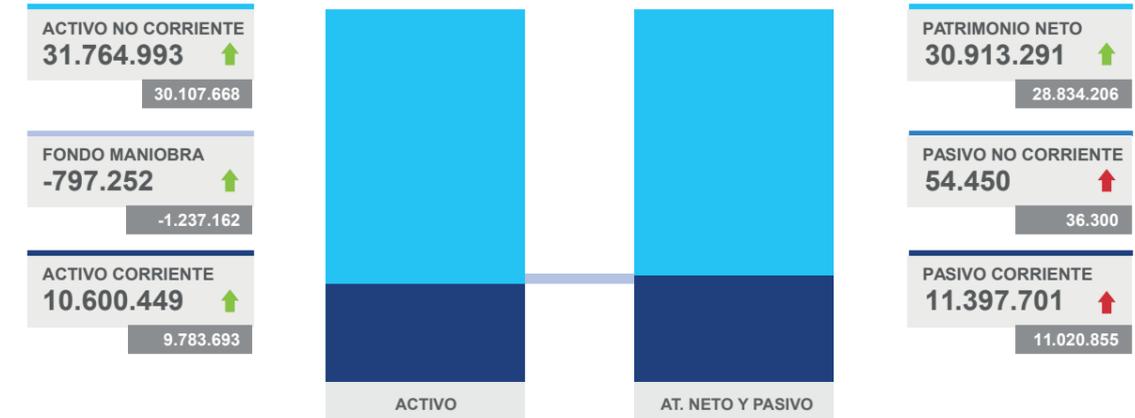
ÚLTIMO ARTÍCULO PUBLICADO EN PRENSA
07/07/2015 EL DÍA (Información General)

COTIZA EN BOLSA
No

Posicionamiento Financiero

Cifras expresadas en €

Leyenda: **CIFRA AÑO 2014** ↑
CIFRA AÑO 2013



Fuente 2012: Registro Mercantil
Fuente 2011: Fuentes propias

ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS



Adheridos al Pacto Mundial



Miembros de Forética (Asociación de empresas y profesionales de la RSE líder en España)



Certificados por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)



Certificados como EFR (Empresa Familiarmente Responsable) por la Fundación Másfamilia



Certificados por CONFIANZA ONLINE (Asociación creada por Autocontrol y adigital)



Incluidos en la lista Best Workplaces 2014 de España como una de las 50 mejores empresas para trabajar



Miembros de Dun & Bradstreet Worldwide Network (Red Mundial de Dun & Bradstreet) como partner nacional de Dun & Bradstreet para España y Portugal



Certificados con el sello OTS (Online Trust Solution) como miembros de D&B D-U-N-S RegisteredTM



Socios fundadores de la Asociación XBRL España



Miembros de AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)



Miembros de ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



Miembros de la Asociación de Gerentes de Crédito



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Miembros de FEBIS (Federation of Business Information Services)



Informe publicado en octubre de 2015. Todas las fotografías utilizadas para su realización son de trabajadores de INFORMA y el formato utilizado para la presentación de la información financiera de la Compañía es el del Informa Estratégico, producto lanzado por INFORMA en 2014.



INFORMA

Información de Empresas

www.informa.es