



# RESPONSABILIDAD **SOCIAL** CORPORATIVA

INFORME 2016

**INFORMA**

# RESPONSABILIDAD **SOCIAL** CORPORATIVA

INFORME 2016

*Generando confianza más  
allá de los Negocios*

**INFORMA**

# INFORMA



# ÍNDICE

CARTA JAIME GARCÍA LEGAZ .....	4
DIALOGO ENTRE EL CONSEJERO DELEGADO DE INFORMA D&B Y EL DIRECTOR GENERAL DE FORÉTICA .....	6
NUESTRO VALOR .....	10
Conócenos .....	11
¿Qué nos hace únicos? .....	12
Vinculaciones.....	13
NUESTRAS CIFRAS .....	14
NUESTRO DESEMPEÑO .....	16
EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE .....	20
Productos y Servicios .....	22
Nuestra estrategia .....	24
NUESTROS COMPROMISOS .....	26
Pensando siempre en los clientes.....	27
Aportando por las personas .....	34
Juntos en los buenos momentos .....	42
Compartiendo la manera de hacer las cosas .....	44
Contribuyendo con la sociedad.....	45
Protegiendo el medio ambiente.....	48
ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS.....	52
TABLA INDICADORES GRI-4 .....	56



# CARTA DE JAIME GARCÍA LEGAZ

Un año más, INFORMA cumple con su compromiso de transparencia con la publicación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

2016 ha sido un año de cambios y consolidación para la Compañía. De cambios, por su conversión, desde el mes de octubre, en Sociedad Mercantil Estatal, y de consolidación del proyecto empresarial como empresa líder en el suministro de información comercial, financiera y de marketing en España.

De resultados de lo primero, se derivan algunos cambios motivados por el nuevo marco de regulación, y un nuevo Código Ético para todo el Grupo, que no hace sino reforzar el compromiso con nuestros grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, accionistas, y, en definitiva, con la sociedad en su conjunto.

En segundo lugar, quiero hacer especial énfasis en la consolidación del Proyecto. En 2016 INFORMA ha superado todos los registros anteriores de ventas y de beneficios, alcanzando los 60,9 millones y 10,2 millones de euros respectivamente, manteniendo los más altos estándares de cobertura y calidad de nuestra base de datos, e invirtiendo en las últimas tecnologías existentes, lo que nos ha permitido consolidar la posición de liderazgo en el mercado nacional y posicionarnos como una de las empresas de referencia en el sector a nivel internacional.

Todo ello se ha llevado a cabo al tiempo que hemos reeditado nuestra reelección como una de las 50 mejores empresas para trabajar en España, según la consultora Great Place to Work, ocupando este año la 3ª posición en nuestra categoría, al tiempo que hemos mantenido nuestra aportación económica a diferentes proyectos de acción social.

Igualmente, en el terreno medioambiental, además de contar con nuestro sistema de gestión certificado bajo la norma ISO 14001 desde 2012, desde 2016 contamos con el sello cero CO2 por la compensación del 100% de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), habiendo INFORMA adquirido igualmente un compromiso de reducir dichas emisiones de GEI.

Una vez más, estamos ante un gran año para INFORMA, por lo que quiero agradecer y felicitar a todas las personas que forman parte de este gran proyecto empresarial, sin cuya participación, compromiso y dedicación nada de ello habría sido posible.

Un cordial saludo,



Jaime García-Legaz



# DIALOGO ENTRE EL CONSEJERO DELEGADO DE INFORMA D&B Y EL DIRECTOR GENERAL DE FORÉTICA

Juan M<sup>a</sup> Sainz, Consejero Delegado de Informa D&B y Germán Granada, Director General de Forética, charlan sobre la evolución de la Responsabilidad Social en INFORMA y sus hitos en 2016, la importancia de la transparencia, la ética y de una dirección basada en valores, y los retos del sector en materia de sostenibilidad.

***(G.G.) En primer lugar Juan, enhorabuena por el trabajo que estáis realizando en materia de Responsabilidad Social en INFORMA. Quería preguntarte por esa evolución de la Responsabilidad Social Empresarial, de actividades aisladas de acción social o filantropía a algo mucho más profundo, que está cambiando la forma en la que las organizaciones llevan a cabo su negocio en el día a día; ¿qué significa la RSE en INFORMA?***

(J.S) Muchas gracias Germán por venir a hacerme esta entrevista.

La Responsabilidad Social Corporativa es desde hace años importante para INFORMA, algo que hemos introducido en la empresa, intentando ligarla a nuestros valores corporativos, que fijamos hace ya 20 años.

Como tú dices, hemos estado muchos años realizando acciones filantrópicas y colaborando con Fundaciones. Con el paso de los años hemos ido integrando la RSC como estrategia, haciéndola formar parte del ADN de INFORMA; en el 2011 suscribimos el Pacto Mundial, y en 2014 nos nombraron socios prescriptores de la iniciativa, reconocimiento que fue un gran orgullo para nosotros.

Hemos creado hace tres años el Club de Voluntariado de INFORMA, formado actualmente por 93 personas de toda la plantilla que colabora económicamente y con su tiempo en distintos proyectos sociales (atención a enfermos, ancianos y a niños). Eso lo valoro mucho porque está implicada una cuarta parte de la plantilla.

***(G.G.) Es así, lo estáis integrando entonces en el día a día de vuestro negocio***

(J.S) Sí, nuestros valores corporativos se relacionan de alguna forma con la RSC, y van dirigidos a nuestros grupos de interés. El primero, orientación a la calidad de los productos y el segundo, orientación a la satisfacción de nuestros clientes, están enfocados a estos últimos. El tercero, hacer de INFORMA una empresa comprometida con su entorno, va dirigido a la sociedad, en general. El cuarto, hacer de INFORMA una empresa rentable, va dirigido a nuestros accionistas y el quinto, hacer de INFORMA una empresa donde las personas deseen trabajar, va dirigido a nuestros empleados.

***(G.G.): INFORMA es una empresa muy reconocida, sois líderes en información en el ámbito de marketing, financiero, comercial, sectorial... ¿qué retos consideras que hay en el sector en el ámbito de la RS y cómo os estáis enfrentando a ellos?***

(J.S.) Me voy a referir más bien al sector a nivel mundial. Nosotros pertenecemos a una red mundial de información, la de Dun&Bradstreet, y tenemos además alianzas con otras compañías

multinacionales como pueden ser Bureau Van Dijk o Experian. En este sentido D&B, como empresa multinacional norteamericana está muy concienciada con los temas de RSC y sostenibilidad; por ese lado estoy muy satisfecho, porque cuando desde Dun&Bradstreet nos pidieron que debíamos tener un Código Ético, nosotros ya lo teníamos aprobado y publicado.

En el sector en España también hay multinacionales que están aquí y empresas españolas que imagino tienen también esta inquietud.

Yo creo que a nivel mundial y hablando de sostenibilidad, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que ha definido hace poco las Naciones Unidas pueden servir para luchar contra la pobreza y la desigualdad, y las empresas debemos sumarnos a ellas.

**(G.G.): ¿Qué hitos de 2016 consideras los más relevantes en INFORMA?**

(J.S): INFORMA se ha convertido en Sociedad Mercantil Estatal en octubre de 2016, nuestra matriz CESCE ya lo era.

En noviembre CESCE decidió promulgar un Código Ético del grupo, y esto ha sido un hito para INFORMA, porque nosotros teníamos nuestro propio Código desde el año 2013, similar en contenidos, pero que hemos sustituido por el de nuestra matriz.

De cara a los clientes hemos mantenido unos índices de satisfacción muy altos, el NPS (Net Promoted Score) de INFORMA oscila entre 25% y 35%, que es muy alto. De cara a los empleados, en 2016 y por tercer año consecutivo hemos sido elegidos como una de las 50 mejores empresas en las que trabajar en España. Este año decidimos darle un respiro a los empleados y no presentarnos, pero las tres veces que optamos a salir en la Lista de Great Place to Work lo hemos conseguido, y en el 2016 como los terceros en la categoría de empresas entre 250 y 500 empleados.

Y desde el punto de vista de la colaboración con las ONG's, este año yo estoy muy satisfecho por la financiación que hicimos para la remodelación de una habitación en el hospital Gregorio Marañón para niños con enfermedades graves, y que tienen que estar aislados. Existen dos estaciones lunares, una la financió íntegramente INFORMA y se llama Estación Lunar INFORMA.

**(G.G.): Desde luego grandes proyectos. Has mencionado algunos que me resultan muy interesantes, especialmente has mencionado el Código Ético aprobado por el Comité de Dirección este año. ¿Cómo habéis evolucionado, qué diferencias hay y cómo estáis trabajando para integrarlo en el día a día de los empleados?**

(J.S): El Código Ético de CESCE es similar al de INFORMA, quizás incide más en temas como soborno y fraude y también, al ser Sociedad Mercantil Estatal, se regulan temas de incompatibilidades, que quizá en el nuestro anterior no estaban tan presentes. Ahí hubo un avance.

También hemos creado el Canal de Denuncias, que ya lo había en Informa España, pero se ha creado a nivel grupo CESCE. El Código de INFORMA de 2013 lo conocían todos los empleados y también se lo comunicamos a nuestros clientes y proveedores. El de CESCE lo hemos comunicado también, y además aprovechando las posibilidades del grupo, pues tenemos una filial de INFORMA, Logalty, que está especializada en prueba por interposición en comercio electrónico; hemos enviado el Código Ético a todos los empleados electrónicamente, estando interpuesto Logalty para comprobar que el empleado lo ha recibido y leído.

**(G.G.): Desde luego, reforzar el ámbito de gestión ética en los Códigos de Conducta es algo que está ahora mismo en las agendas de muchas empresas, pero también, cada vez más, lo has mencionado antes, la preocupación por los empleados. Desde luego nuestra enhorabuena también porque tres años ser**



**reconocida como una de las mejores empresas donde trabajar, como hace Great Place To Work no lo hace cualquiera. ¿Cómo lo conseguís, qué estáis haciendo en ese sentido?**

(J.S.): INFORMA al principio tuvo pérdidas, como todas las empresas. En el año 1996 ya empezamos a tener beneficios y los hemos mantenido, y desde ese momento nosotros hemos intentado darles a los empleados algo de lo que la empresa iba consiguiendo, siempre con la autorización del Consejo de Administración.

Ya en el año 1995/96, el 60% de la plantilla tenía jornada continuada. A partir de ahí hemos ido dando beneficios sociales: seguro médico, de vida, ayuda para guardería, para libros, fondo de pensión, flexibilidad horaria, todas esas cosas, que han conseguido que cumplamos nuestro quinto valor, que es hacer de INFORMA una empresa en que la gente quiera venir a trabajar. ¿Cómo se demuestra eso? El índice de rotación de INFORMA es bajísimo, o sea que la gente está satisfecha, y que tres años

seguidos hemos salido como de las 50 mejores empresas para trabajar en España.

**(G.G.) ¿Y consideras que todos estos esfuerzos están teniendo un retorno reputacional? Ya sabemos que INFORMA es muy reconocido en el ámbito empresarial y también por parte de los empleados, pero más allá, en clientes, proveedores, Administración Pública, ¿consideras que se reconoce todo el trabajo?**

(J.S): La Administración Pública es algo nuevo para nosotros, pues siempre hemos sido empresa privada con participación pública pero ahora somos Sociedad Mercantil Estatal. Eso también lo tomo como una responsabilidad mayor para que INFORMA sea una empresa transparente, que cumpla totalmente la legalidad.

Los clientes lo valoran, como ya he dicho tenemos un NPS muy alto, el 89% de las empresas del IBEX y el 95% de las entidades financieras son clientes de INFORMA y tenemos un índice de rotación en



clientes bajísimo, manteniendo al final más de un 60% de cuota de mercado en España. Eso demuestra que los clientes están satisfechos. Los accionistas también, porque desde el año 1996 damos beneficios y a pesar de que han tenido muchas ofertas de compra, nunca han querido desprenderse de la Sociedad. De cara al exterior colaboramos con muchas Fundaciones; con Fundación Síndrome de Down desde hace muchos años, y nos han premiado dos veces en sus premios Stela. Incluso este año me pidieron que fuera a la entrega de los premios en representación de INFORMA a hablar de nuestra experiencia con la Fundación. Intentamos hacer todo lo posible. A veces lo conseguimos y a veces no.

***(G.G.): Desde luego, y ya para terminar, ¿cómo ves el futuro, es una apuesta de futuro el ámbito de la RS en los próximos años?***

(J.S.): Eso desde luego. Yo creo que está muy reconocida en INFORMA. Ahora estamos presentando al Consejo un Plan Estratégico 2017-2020, donde

se recoge la RSC como una prioridad en INFORMA. Vamos a seguir teniendo nuestro Código Ético del Grupo, la Comisión de Gestión Ética que creamos hace tiempo, trabajando sobre los 10 Principios que establece el Pacto Mundial, vamos a seguir colaborando con las Fundaciones, manteniendo el objetivo de destinar el 0,7% de nuestros beneficios a la Sociedad.

Más que cambiar lo que vamos a intentar es fortalecer lo ya hecho, y de verdad ser una empresa que cumpla desde el punto de vista ético, e incidir más en el desarrollo sostenible, que es quizá lo último que nos falta. Vamos a seguir haciendo nuestros informes de RSC, voy a llevar al Consejo el de este año en junio y ya será el tercero que publiquemos.

***(G.G.): Muchas gracias Juan, y enhorabuena por todo el trabajo que estáis haciendo en el ámbito de gestión ética y social, y mucho ánimo de cara a fortalecerlo en los próximos años.***

(J.S.): Muchas gracias, Germán.



# 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 la sociedad en general. Saber responder a sus expectativas de forma satisfactoria 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

12 millones de euros anuales invertidos en compra y tratamiento de información.

12 

millones de euros invertidos

### BBDD Nacional

La más completa base de datos de empresas nacional.

6,6 

millones de agentes económicos nacionales

### D&B WWN

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

270 

millones de empresas en el mundo

### Trato personalizado

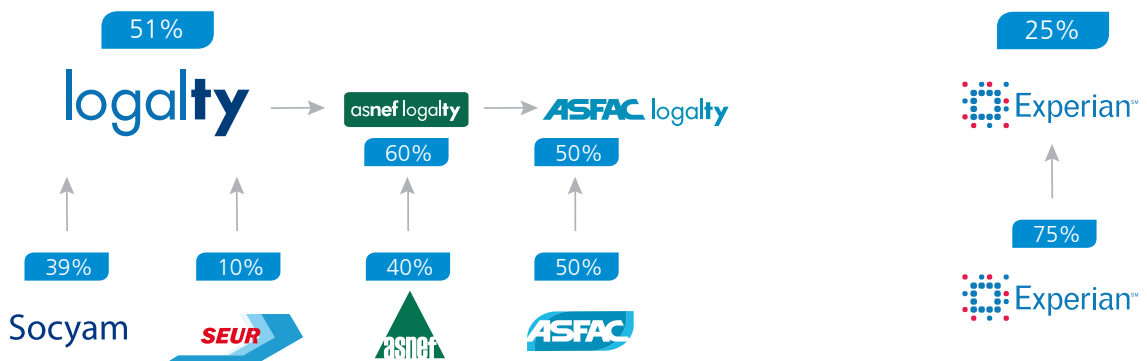
130 personas dedicadas a ventas y servicio de atención al cliente.

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:



# NUESTRAS CIFRAS

 **3** MILLONES  
de usuarios confían en nosotros.

EBITDA  
**18**  
MM €

VENTAS  
**60**  
MM € 

**12**  
MM €  
invertidos en compra  
y tratamiento de  
Información.

 **+700.000**  
depósitos comprados en el año 2016

 **1.250**  
HORAS  
dedicadas por nuestros voluntarios a  
colaborar en proyectos sociales.



99%

calidad del servicio de Atención al Cliente de INFORMA en 2016.



61.700 €

invertidos en proyectos sociales

27

beneficios sociales que disfrutaron todos nuestros empleados.

4

índice de satisfacción de nuestros empleados (sobre 5).



4,4

índice de satisfacción de nuestros clientes (Información Nacional) (sobre 5).



4.730 HORAS

invertidas en formación para nuestros empleados.



57%

Cuota de Mercado.



entidades financieras clientes

+95%



empresas del Ibex 35 clientes:

89%




# NUESTRO DESEMPEÑO



## RIESGO COMERCIAL

  
Situación de la empresa  
Activa

  
Rating Informa  
18 / 20 (Riesgo Bajo)

  
Opinión de Crédito  
1.500.000€

  
Score de Liquidez  
90/100  
Probabilidad de retrasos en los pagos:baja

  
Incidencias vigentes  
No

  
R.A.I.  
No

  
Experian Bureau Empresarial (EBE Morosidad)  
No

  
Media de días de Demora en Pagos (Paydex)  
1 DÍAS

## INFORMACIÓN FINANCIERA

### INDIVIDUAL

VENTAS BALANCE  
(2016)  
**60.945.628 €** ↑  
(Registro Mercantil)

RESULTADOS BALANCE  
(2016)  
**10.236.684 €** ↑  
(Registro Mercantil)

ACTIVO TOTAL  
(2016)  
**45.310.500 €**  
(Registro Mercantil)

CAPITAL SOCIAL  
**2.300.000 €**

### CONSOLIDADO

VENTAS BALANCE  
(2016)  
**95.253.986 €**  
(Registro Mercantil)

RESULTADOS BALANCE  
(2016)  
**10.240.927 €**  
(Registro Mercantil)

# INFORMACIÓN COMERCIAL



Fecha de constitución:  
09/01/1992



Fecha de inicio de actividad:  
13/03/1992



Actividad CNAE:  
**6311 - Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas**  
(CNAE 2009)

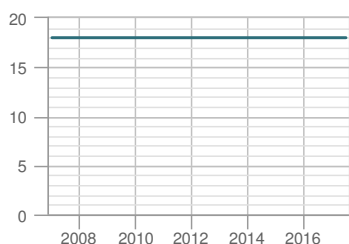


Operaciones internacionales  
**Importa y exporta**

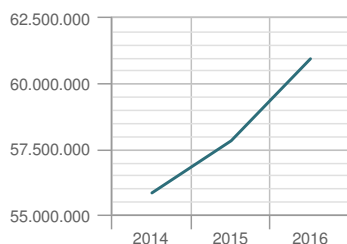


Empleados  
**352**  
(2016)

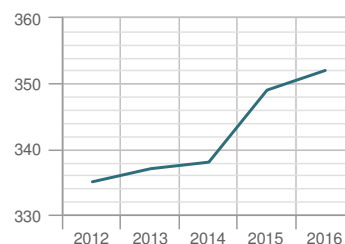
EVOLUCIÓN DEL RATING



EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS



EVOLUCIÓN DE LOS EMPLEADOS



## ESTRUCTURA CORPORATIVA ESTRUCTURA LEGAL



PRESIDENTE  
**García Legaz Ponce, Jaime**



ÚLTIMO ACTO PUBLICADO EN BORSE  
**06/06/2017 Nombramientos**



MATRIZ  
**Compañía Española de Seguros de Crédito a La Exportación Sociedad Anónima, Compañía de Seguros y Reaseguros Sociedad Mercantil Estatal**



ÚLTIMO ARTÍCULO PUBLICADO EN PRENSA  
**21/04/2017 Economía 3 (Datos Financieros)**



DEPENDENCIA ESTRUCTURAL  
**Cabecera Grupo Consolidado**



COTIZA EN BOLSA  
**No**



PARTICIPACIONES  
**8**

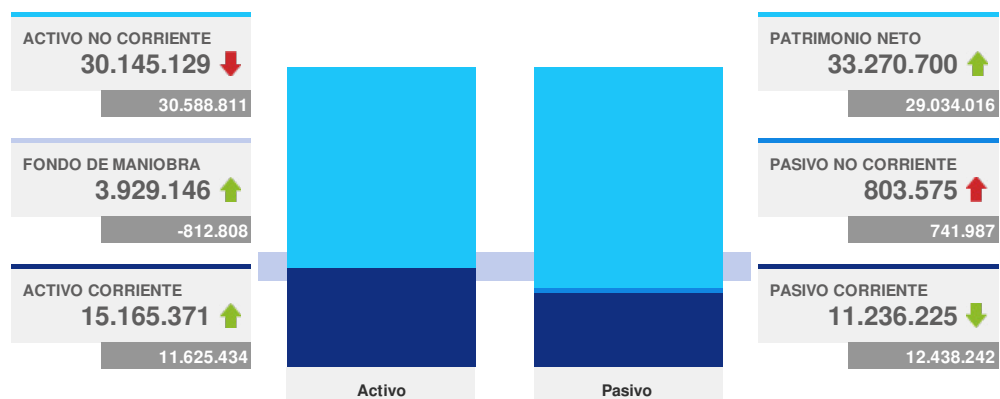


EMPRESA DEL ENTE PÚBLICO O DEPENDIENTE  
**Sí (Sociedad mercantil)**

# POSICIONAMIENTO FINANCIERO

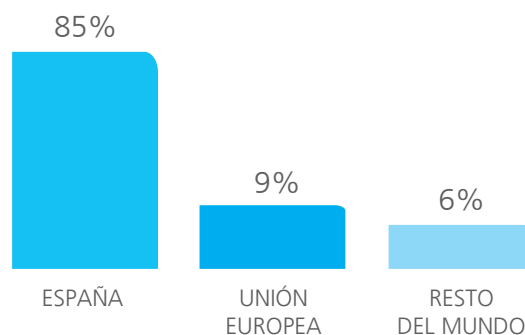
**i** Cifras expresadas en €

Leyenda	
CIFRA AÑO 2016	↑
CIFRA AÑO 2015	



Fuente 2016: Registro Mercantil  
Fuente 2015: Registro Mercantil

- Ventas España: 85%
- Unión Europea: 9%
- Resto Mundo: 6%



G4-8, G4-9 y G4-EC1

# 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 conforman nuestra **política de Responsabilidad Social Corporativa**, que impulsa y construye las relaciones con nuestros grupos de interés, clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.

La **Comisión de Gestión Ética**, creada en 2013, es el órgano que asegura el cumplimiento de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y de nuestro Plan Director anual de RSC. Está compuesta por el Consejero Delegado y miembros de la Alta Dirección.

---

G4-56  
G4-15, G4-35, G4-57 y G4-S04

## CÓDIGO ÉTICO

INFORMA D&B forma parte de CESCE, grupo de referencia en la gestión integral del riesgo comercial.

En el mes de noviembre de 2016, el Consejo de Administración aprobó el Código Ético, que ha sustituido al que INFORMA D&B publicó en 2013.

Dicho Código es el marco de actuación para todos los directivos y empleados en el desarrollo de su actividad profesional, recogiendo los valores y principios que definen la cultura de CESCE y de todas las empresas del Grupo.

Este Código refuerza el compromiso con estos valores y garantiza el cumplimiento de los principios que deben presidir las actuaciones de todos los empleados; como son el cumplimiento del marco legal y normativo, la actuación socialmente responsable, el comportamiento ético en el desarrollo del negocio y las relaciones éticas con todos nuestros grupos de interés.



INFORMA

## CÓDIGO ÉTICO

Este Código Ético es accesible para todos nuestros grupos de interés y está suscrito por todos los empleados que forman parte de INFORMA y por los que se vayan incorporando a la compañía. Sus principios más destacados son:

- Transparencia y Conducta responsable.
- Respeto a los derechos humanos, a la igualdad de las personas y a la diversidad.
- Lucha contra la corrupción y el soborno.
- Confidencialidad y veracidad de la información.
- Compromiso con los empleados.
- Política de incompatibilidades.
- Transparencia en la contratación.

En el año 2016, se ha implementado el Canal de Denuncias [gestión.responsable@grupocesce.es](mailto:gestión.responsable@grupocesce.es), para que todos los empleados del Grupo CESCE, así como aquellos que mantienen una relación contractual con las diferentes Compañías del Grupo (agentes, clientes, proveedores...) y cualquier otro grupo de interés, puedan informar acerca de incumplimientos relacionados con los principios y valores del Grupo CESCE recogidos en el Código Ético.

Además INFORMA es miembro 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 miembros.



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

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

## CON NUESTROS PRODUCTOS ayudamos a nuestros clientes a:

- Gestionar y analizar su cartera de clientes.
- Encontrar y conocer a empresas y sus dirigentes.
- Estudiar niveles de crédito y sus plazos de pago.
- Conocer a sus clientes y su potencial de compra.
- Conocer la evolución y la perspectiva de los principales sectores de la actividad.
- Estudiar su posicionamiento frente a la competencia.
- Cumplimiento normativo (Compliance).
- Estar informado sobre la situación y la evolución de clientes, proveedores y prospectos.

## SOLUCIONES FINANCIERAS



## SOLUCIONES MARKETING



## MÁS SOLUCIONES





# NUESTRA ESTRATEGIA

En 2016, INFORMA marcó seis **líneas estratégicas basadas en la innovación y el liderazgo**, con el objetivo de mantener la satisfacción de nuestros grupos de interés y nuestro posicionamiento en el mercado:

1



Cumplir con los objetivos financieros de la compañía y de nuestras filiales

2



Mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes

3



Mejora en la calidad de nuestra Base de Datos



4



Mejora en la eficiencia de nuestros procesos internos

5



Mejora en la satisfacción de nuestros empleados

6



INFORMA como empresa socialmente responsable



**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 para sus necesidades.

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 **20 oficinas en España**, estando presentes en: A Coruña, Alicante, Almería, Badajoz, Barcelona, Bilbao, Ciudad Real, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

En INFORMA contamos con un gran equipo de especialistas de diversas áreas, 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**. Disponemos de un **Servicio de Atención al Cliente** de alta calidad, que contactan con los clientes a través de la web, el chat online, el teléfono o las redes sociales, a través de nuestra marca **elInforma**, nos dirigimos a PYMEs, autónomos o empresas que usen información comercial de forma esporádica.


Ofrecemos a nuestros clientes **la tranquilidad de estar con el líder** en el suministro de Información Comercial, Financiera, Sectorial y de Marketing sobre empresas y empresarios, a través de una amplia gama de productos y servicios de riesgo y de marketing que les aportan las soluciones que necesitan en cada momento.


Y este liderazgo nos permite seguir apostando por la innovación gracias a nuestra **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.

 **100** Expertos en recopilación, tratamiento y análisis de la información

 **15** Personas dedicadas en exclusiva a asegurar la coherencia de los datos

 **150.000** Datos actualizados (diarios)

 **185.000** Investigaciones telefónicas (anuales)

 **13,8 MM** Notificaciones de cambios de empresas (anuales)

Contamos con **información de morosidad exclusiva**, como EBE Morosidad (Experian Bureau Empresarial: morosidad bancaria y multisectorial) o InfoDeuda (con información de personas físicas). Por otro lado, INFORMA fue la primera empresa en dar acceso online al Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI), una de las mayores bases de datos de morosidad en España.

 **45 MM/€** Deuda en EBE morosidad

 **1 MM** Registros en Infodeuda

**Invertimos anualmente 12 millones de euros en compra y tratamiento de información.** Además de seguir estando a la cabeza en la compra de depósitos de cuentas (717.399 depósitos comprados en 2016), seguimos apostando por el uso de herramientas avanzadas que nos permiten optimizar el tratamiento de informaciones de memorias, medios de prensa o nuevas fuentes como los tablones digitales de la Seguridad Social, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y el Portal de la Transparencia.

 **6,6 MM** Agentes económicos nacionales

 **3,4 MM** Empresas y autónomos con Rating

 **14,4 MM** Cargos de administradores y cargos funcionales

 **2,6 MM** Vinculaciones societarias

 **1,5 MM** Autónomos nacionales y extranjeros



**14 MM** Balances



**1,2 MM** Artículos de prensa



**40 MM** Actos de BORME

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 270 millones de empresas.



**30.000** Fuentes de datos globales



**200 MM** Experiencias sobre comportamientos de pagos de empresas (mundial)



**4,9 MM** Grupos empresariales D&B



**4,5 MM** Empresas importadoras y exportadoras



## LAS SOLUCIONES

Uno de nuestros focos de inversión siempre ha sido el diseño de **nuevos productos y servicios**.

En 2016, uno de nuestros principales objetivos fue **mejorar la experiencia de nuestros usuarios**, por lo que centramos nuestra estrategia en proyectos como el lanzamiento de una APP gratuita que adaptara nuestras webs a todo tipo de dispositivos. Un nuevo sistema de ayudas integradas en la web, un gestor con el que el seguimiento de las peticiones es mucho más fácil, un nuevo módulo que informa antes de visualizar un informe sobre los últimos datos incorporados, nuevos diseños en nuestros informes y directorios basados en las últimas tendencias en presentación de información e, incluso, dándoles a nuestros usuarios la posibilidad de aportar sus propias valoraciones.

Además, **seguimos aumentando nuestra cartera con productos exclusivos** como la nueva Aplicación de Vinculaciones Informa, una nueva forma de descubrir las relaciones accionariales de las empresas, Incidencias Judiciales y Extrajudiciales, Contratos Públicos, CRS (Common Reporting and Due Diligence Standards) y Descuento de Pagarés.

Pero como en INFORMA creemos que tener un buen producto no es excusa para relajarse, en 2016 **también nos esforzamos por mejorar nuestros productos de siempre**: marcas, directorios y, sobre todo, nuestros Informas, porque consideramos que la única manera de seguir siendo los líderes es mejorando continuamente nuestros productos y servicios.

### PROYECTOS REALIZADOS EN 2016:

-  7 Informa
-  7 Elinforma
-  3 Comunes

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

(sobre cinco)



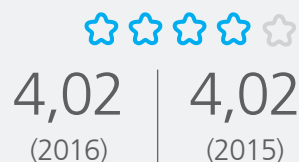
### Información Nacional



### Informes Internacionales



### Ficheros de Marketing



### Estudios Sectoriales



### SABI



### DUNS 100.000



### EINFORMA

## LAS ALIANZAS

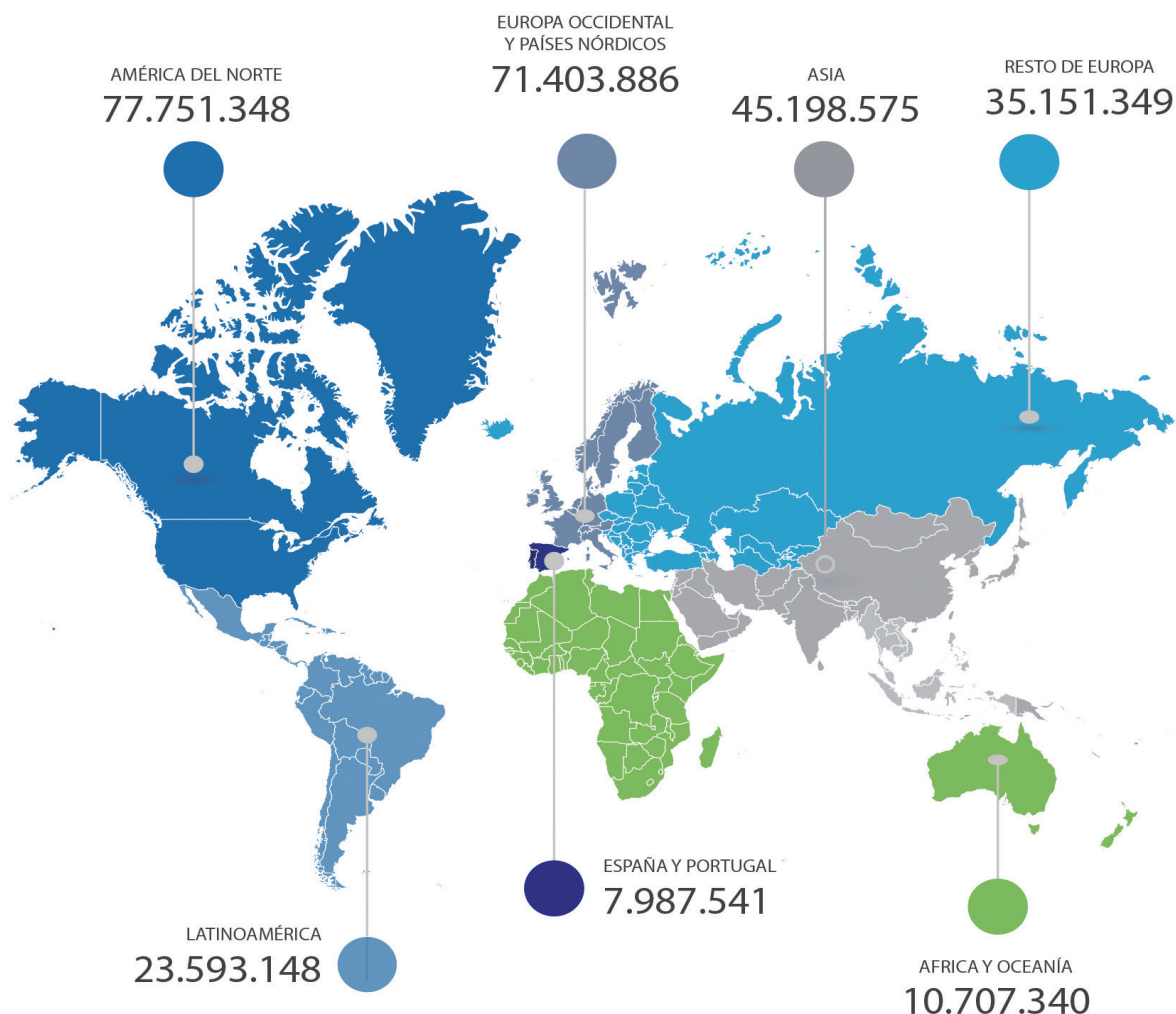
Para asegurar el mejor servicio a nuestros clientes y diversificar nuestro abanico de productos y servicios a todos los sectores implicados en la gestión de la información, contamos con la ayuda de nuestros **partners**.

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.

Por otro lado, **hemos adquirido o participamos en empresas de primer nivel** como Experian Bureau de Crédito, CTI Tecnología y Gestión, DBK absorbida en 2015, Logalty y Serfel, con productos como los Informes Sectoriales DBK o los Servicios de Tercero de Confianza de Logalty.



Y **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 Internacionales, Informes de Riesgo País, Productos de Valor Añadido de Riesgo y Marketing, el Programa DunTrade o el Número DUNS.





## LA EFICIENCIA

En el mundo que vivimos hoy día, la **tecnología** se ha convertido en uno de los factores más relevantes para la buena marcha de las empresas. Por ello, INFORMA establece colaboraciones con los mayores líderes tecnológicos.

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



**99,8%**  
Disponibilidad de la web de INFORMA



**20 MM**  
Páginas vistas entre todas nuestras marcas (mensual)

## 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 contactan con los clientes a través de la web, el chat online, el teléfono (902 176 076) o redes sociales.



**130**

Personas dedicadas a Ventas y Atención al Cliente



**99%**

Calidad del servicio de Atención al Cliente de INFORMA



**19.607**

Llamadas atendidas por Atención al Cliente



**35.657**

Emails respondidos por Atención al Cliente



**2.191**

Chats respondidos por Atención al Cliente



**7.317**

Reclamaciones resueltas



**0,90**

Días de tiempo medio de resolución de reclamaciones

## EMPRESA ACTUAL

Nuestra estrategia en Social Media Marketing sigue teniendo como núcleo central **www.empresaactual.com**, un sitio web que ofrece contenido de alto valor informativo, gratuito y no publicitario y que lanzamos a finales de 2013.



EmpresaActual es un espacio de referencia informativo y “data center” con toda la información de estudios y estadísticas que generamos habitualmente, así como colaboraciones, artículos especializados y opiniones de primer nivel. Una de las piezas clave que genera el contenido de más valor añadido de EmpresaActual es el **departamento de estudios** de INFORMA, que a lo largo de 2016 publicó unos 50 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pagos, empresas de alto crecimiento o empresas con capital extranjero.

Durante 2016 se trabajó en un nuevo diseño del site, concebido para optimizar la interacción y la experiencia del usuario, y en una nueva arquitectura de contenidos en línea con la segmentación de productos de INFORMA, para simplificar el acceso a la información: Gestión Financiera, Marketing & Ventas, Autónomos, Pymes & Emprendedores, Economía y Sectores, Tendencias & Insights y Mundo Informa.

EmpresaActual se apoya en las **redes sociales**, en las que continuamos ampliando nuestra presencia. INFORMA tiene perfiles en Twitter, LinkedIn, Youtube, Slideshare, Google+, Facebook, 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**.

 **453.137**  
Páginas vistas

<p>Artículos publicados</p> <p><b>267</b></p>	<p>Seguidores</p> <p> <b>7.724</b></p>
<p>Apariciones en prensa:</p> <p><b>3.642</b> de INFORMA</p> <p><b>2.471</b> de DBK</p>	<p> <b>3.136</b></p> <p> <b>563</b></p>
<p>Visualizaciones en Youtube</p> <p><b>1.353.567</b></p>	<p> <b>260</b></p>

# APOSTANDO POR LAS PERSONAS

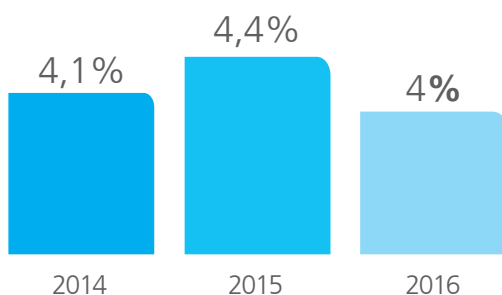
En INFORMA sabemos que el compromiso con las personas se construye con hechos, por ello nos esforzamos diariamente para crear un **entorno laboral basado en la confianza y el bienestar**, demostrando a nuestros profesionales que ellos son nuestro mayor activo.

Nuestro modelo evoluciona año tras año, y tiene como objetivo ofrecer a las personas un ambiente 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.

INFORMA ha sido **una de las mejores empresas para trabajar en España por tercer año consecutivo**. Este galardón lo otorga la consultora Great Place to Work, que reconoce a los excelentes lugares para trabajar contruidos sobre un factor común, la confianza.

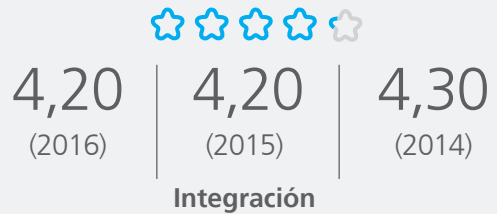
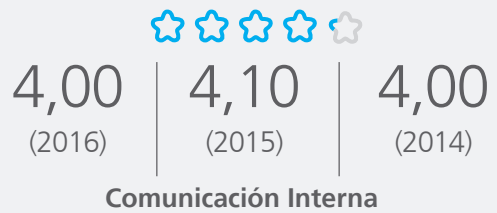
Gracias a esta confianza que nuestros empleados depositan en INFORMA, en 2016 conseguimos ocupar el 3º puesto en la Lista de Great Place to Work en el grupo de empresas de 250 a 500 empleados.

## EVOLUCIÓN CLIMA LABORAL



## EVOLUCIÓN POR CATEGORÍAS

(sobre cinco)





## ESTABILIDAD E IGUALDAD

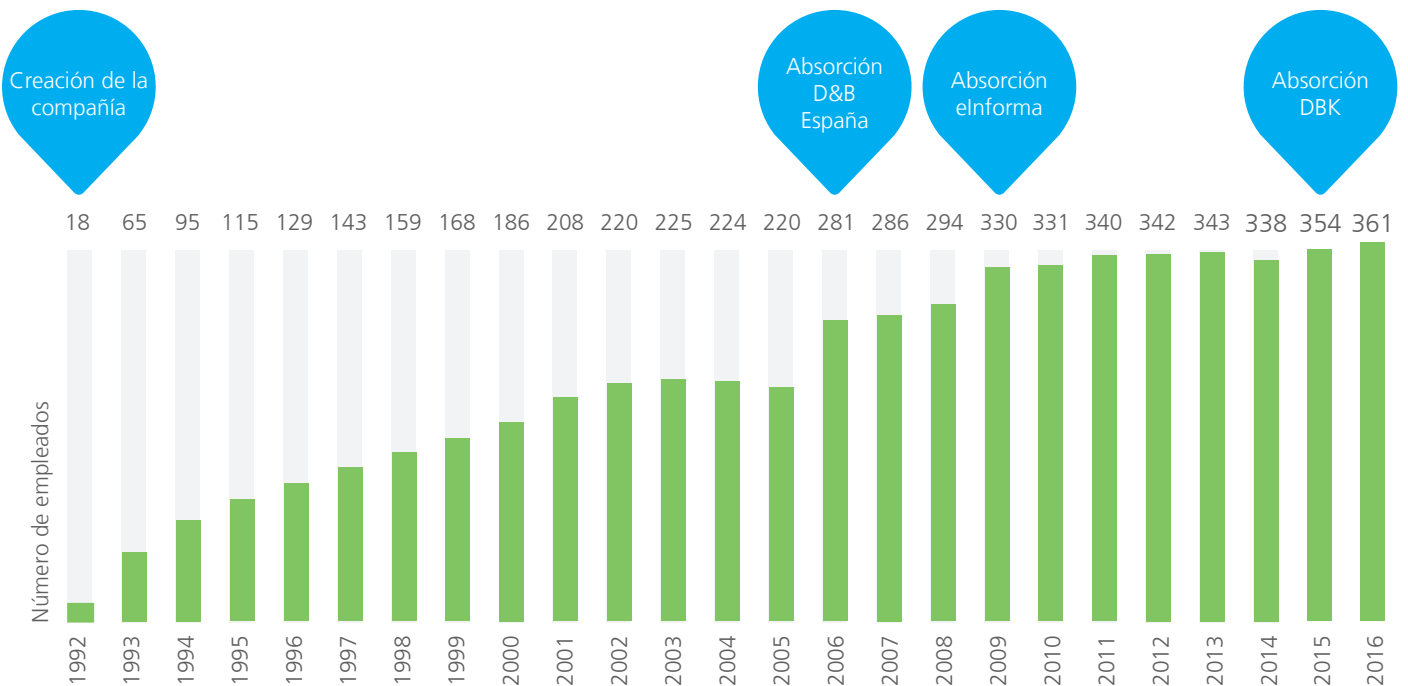
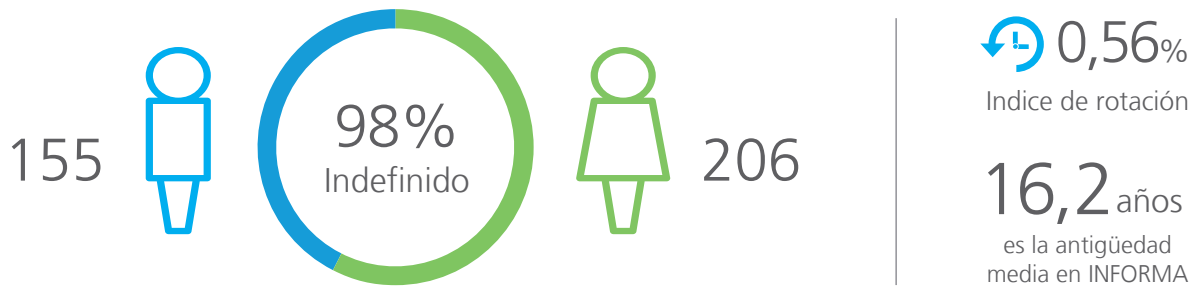
En INFORMA nos caracterizamos por ser una compañía con una **gran estabilidad laboral** y un alto porcentaje de contrataciones indefinidas. Durante estos años la estabilidad en el empleo ha sido un punto clave en la satisfacción de personas.

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

En 2009 y con una vigencia hasta el 2013, aprobamos 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 renovamos 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.

En la Encuesta de Clima Laboral de 2016, preguntábamos por el compromiso de INFORMA con la igualdad, y la valoración de los empleados ha sido de un 4,35 (sobre 5).



G4-LA1, G4-10 y G4-11  
G4-26, G4-LA9, G4-LA11

## COMUNICACIÓN INTERNA

La **comunicación transparente y cercana** ha sido una de las claves de la estrategia de INFORMA desde nuestros inicios.

Siempre hemos apostado por una comunicación clara con los empleados, seguros de que dicha práctica genera confianza y compromiso de los mismos hacia la compañía.

Queremos conocer también sus opiniones y dialogar con ellos sobre sus necesidades. Aunque llevamos años con distintas iniciativas, en 2016 hemos **potenciado nuestros canales de comunicación digital y tradicional para que puedan aportar sus sugerencias.**

Además, hemos incentivado su participación en las Redes Sociales Corporativas de INFORMA, convencidos de que los empleados son nuestros mejores embajadores.

## FORMACIÓN Y DESEMPEÑO

Uno de nuestros objetivos es ofrecer a todo nuestro equipo un entorno de oportunidades para que puedan **desarrollar su potencial profesional.**

Por ello, cada año identificamos las necesidades de formación de cada empleado a través de la **Evaluación de Desempeño**, y teniendo en cuenta el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, tratamos de asegurar que nuestros profesionales tengan a su disposición todos los medios necesarios para el buen desempeño de su trabajo.



48

Acciones impartidas



62.116

Euros invertidos



4.763

Horas de formación



95,2%

Empleados con Evaluación de Desempeño

## 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 lo que siempre y **en primer lugar se realizará una selección interna con los candidatos de INFORMA y otras empresas del grupo.**



14

nuevas incorporaciones



4

cambios de puesto o desarrollo de carrera

## CONCILIACIÓN

La **conciliación** de la vida profesional y personal de las personas de INFORMA es una de nuestras principales políticas a nivel estratégico.

Por ello, mantenemos el **compromiso** de desarrollar acciones concretas que satisfagan sus necesidades y evolucionen según el crecimiento de nuestra plantilla y los beneficios de INFORMA.

Desde el año 2011 estamos certificados de acuerdo a la Norma EFR (Empresa Familiarmente Responsable). 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 de todos.

Disponemos de un gran abanico de medidas pensadas en las necesidades de nuestros empleados y distribuidas en los siguientes bloques:

## APOYO A LAS FAMILIAS



Permiso para  
consulta médica  
familiar



Seguro  
Médico



Ayuda  
guardería



Ayuda estudios  
hijos de empleados



Actividades para “los días sin cole”  
para los hijos de empleados

## CALIDAD DE EMPLEO



Rutas de autobús



Retribución variable



Seguro de  
vida



Más días por  
enfermedad



Ticket de  
comida

## DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL



Planes de  
Formación



Evaluación de  
Desempeño

## FLEXIBILIDAD ESPACIAL Y TEMPORAL

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



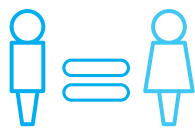
2 Puentes al año



Flexibilidad Horaria



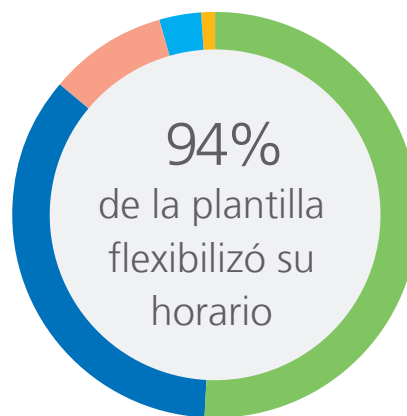
Bolsa de horas



Igualdad de Oportunidades



Plan de Igualdad



Tipos de jornada

continuada	51,0%	especial	3,3%
partida	35,2%	parcial	1,1%
reducida	9,4%		

## PARTICIPACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

Queremos potenciar la creatividad y participación de nuestros empleados en todo lo que tenga que ver con INFORMA. Por ello, frecuentemente ponemos en marcha concursos internos de distinta índole, con el objetivo de buscar su implicación.

En el año 2016, el objetivo de uno de ellos fue renombrar todas nuestras salas de reuniones, otorgando un premio al empleado que propuso los nombres ganadores. Asimismo, se realizó un

concurso para la elección del nombre de un nuevo producto que se lanzará al mercado el 9 de octubre.

Otra forma de participación y de unión es a través de las Olimpiadas INFORMA, que celebramos todos los años en el mes de junio.

A través de distintos deportes, los empleados compiten en equipos de una manera sana y divertida, a la vez que solidaria.



## SEGURIDAD Y SALUD

El Trabajo Saludable y Seguro es una cultura en INFORMA. Con esta filosofía, tratamos de garantizar unas condiciones de trabajo sin riesgo, fomentando hábitos saludables, que permitan desarrollar nuestro trabajo sin menoscabo de la salud.

Hemos querido ir más allá, y en 2014 se creó el programa **Informa Saludable** que, a través de distintas acciones, conciencia a los empleados de la importancia de tener una vida sana y unos hábitos saludables.

En 2016 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



**Zumos naturales:** máquina de zumo de naranjas recién exprimidas en las oficinas centrales a un coste bajo.



**Menús recomendados por nutricionistas:** diseñados por un equipo de expertos en nutrición para mejorar la calidad de vida a través de la alimentación.



**Fisioterapia en la oficina:** sesiones de 30 minutos de fisioterapia en la oficina que se adaptan a las necesidades de cada empleado.



**Campaña de Semana Santa y Verano:** el objetivo fue mejorar el estilo de vida de los empleados e incidir en la importancia de la seguridad vial.



**Campaña del Sueño:** consejos sobre la higiene del sueño y cómo impacta el descanso en la salud.



**Carreras deportivas:** se fomenta la realización de una actividad física y del compañerismo, ya que la participación de los empleados es muy alta.



**Curso de Conducción:** los participantes adquieren la destreza necesaria para responder de manera adecuada a diferentes situaciones de riesgo en la conducción.



**Taller ejercicio físico y salud:** con el objetivo de concienciar a los participantes del beneficio del ejercicio y de una dieta saludable.



**Día Mundial del Corazón:** con el fin de prevenir la enfermedad, un equipo sanitario tomó las constantes vitales básicas a los empleados y les aconsejó sobre hábitos de vida saludables.



**Taller Actitud vital y salud:** se concienció a los participantes de la importancia de una actitud positiva para afrontar el día a día.



**Taller de Risoterapia:** se potenciaron los beneficios que tiene la risa y relajación para mantener una vida sana.

“Monta en bici”  
Disponemos de 6 bicicletas que los empleados pueden utilizar durante el día para pasear o hacer gestiones personales.



Para terminar un deseo muy sincero  
Que seáis felices



Organizamos talleres de interés de los empleados que impacten directamente en la mejora de su salud.

Disponemos de un espacio donde los empleados pueden relajarse, ver la televisión, desayunar, charlar o darse una ducha tras hacer deporte.



# JUNTOS EN LOS BUENOS MOMENTOS





**3 veces Great:** INFORMA ha sido elegida una de las 50 mejores empresas para trabajar en España por tercera vez en el año 2016, y lo celebramos con nuestros empleados en un desayuno.

**Entrega de relojes:** en nuestra tradicional cena de verano, nuestro Consejero Delegado hace entrega de unos relojes a los empleados que cumplen 10 años en 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.

## 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 Gestión de Compras, que está enmarcado dentro de nuestro **Sistema de Calidad ISO 9001**.

Este proceso contempla la homologación de aquellos proveedores que afecten a la calidad de los productos y servicios de INFORMA y al Medio Ambiente.

Además de asegurar la calidad en nuestros productos y servicios certificados por la ISO 9001, nuestro compromiso con el Medio Ambiente a través de la ISO 14001 y la transparencia en nuestras compras, queremos extender los criterios de Responsabilidad Social de INFORMA a nuestra cadena de suministro, algo esencial para progresar juntos construyendo relaciones duraderas. Para ello, enviamos cartas a nuestros proveedores informándoles de nuestro compromiso con la conciliación como empresa EFR, con el bienestar de nuestros empleados como empresa Great Place to Work y con la sociedad en general al ser empresa firmante del Pacto Mundial.

De esta manera, nuestros proveedores, deben conocer y alinearse con nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y con **los preceptos del Código Ético del Grupo CESCE**.



# 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 el año 2009, parte de la Campaña de carga de Balances y Memorias, que es información indispensable para la elaboración de los productos de INFORMA, está en manos de ALARES, obteniendo todos los años muy buenos resultados en la calidad del servicio.

Respecto a la Fundación Síndrome de Down, INFORMA ha sido galardonada en dos ocasiones con

los **premios Stela** que otorga la Fundación por la contratación de personas con discapacidad.

Además financiamos desde 2012 la Cátedra Familia y Discapacidad de la Universidad de Comillas y Síndrome de Down. Asimismo, en el año 2016 INFORMA **patrocinó un desayuno en la sede de CESCE**, nuestra matriz, junto con **Síndrome de Down**, al que asistieron una representación de empresas del tejido empresarial español cuyo objetivo era concienciar a las empresas sobre los beneficios de contratar a personas con discapacidad

Para el año 2016 y sucesivos el Consejo de Administración de **INFORMA ha decidido destinar a Acción Social el 0,7%** de los beneficios del año y la asociación **Club de Voluntarios de INFORMA**, que cuenta ya con **93 miembros**, sigue colaborando activamente en proyectos sociales.

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.

# LA ESTACIÓN LUNAR



Uno de los proyectos más importantes del año 2016, ha sido la financiación de la Estación Lunar INFORMA.



INFORMA junto con la Fundación Juegaterapia. Se ha acondicionado una habitación en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid.



Para niños con tratamientos oncológicos, financiada al 100% por INFORMA.



Un gran proyecto que ha transformado la estancia de los niños en aislamiento en una gran aventura espacial.



**INFORMA**



Apoyo escolar a las Fundaciones Balía y Acogida, haciendo también donaciones para que puedan continuar con su labor.



Colaboramos con la Fundación Theodora para amenizar la estancia hospitalaria de los niños.



Hemos ayudado en la financiación del centro de día de la Fundación Bobath, que trabaja para el bienestar de los niños con parálisis cerebral.



Acompañamos a pasar un día de ocio a los niños que viven en casas de acogida de la CAM, de la mano de la Fundación Soñar Despierto.



Hemos donado 1.600kg de alimentos a los Bancos de Alimentos de Madrid y Barcelona.





# PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE

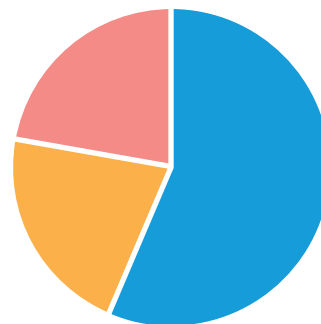
En INFORMA disponemos desde el año 2012 de un Sistema de Gestión Medio Ambiental certificado según la norma internacional ISO 14001. Tal y como se establece en nuestro modelo, hemos identificado, por la actividad propia de INFORMA, los siguientes aspectos ambientales:

- 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 y de combustible de vehículos<sup>12</sup>.

- Vertido de agua sanitaria
- Emisiones: huella de carbono (TCO<sub>2</sub>e) y ruido.

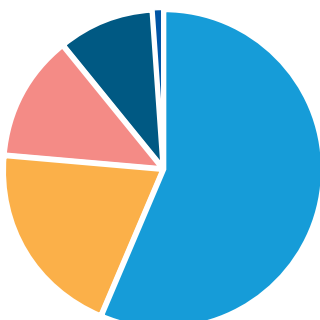
## Viaje en Avión

Tipo de Vuelo Según total km por Trayecto	Total (Km)	Toneladas eq CO <sub>2</sub>
Largo	<b>287.279</b>	<b>56,0%</b>
Medio	<b>253.992</b>	<b>22,1%</b>
Corto	<b>149.207</b>	<b>21,99%</b>



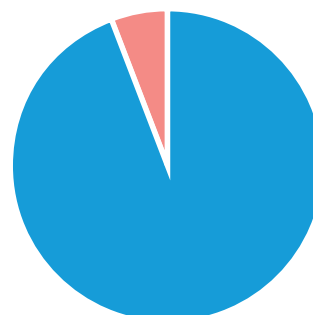
## Electricidad

Delegaciones	Total (kWh)	Toneladas eq CO <sub>2</sub>
Madrid (Av. Industria)	<b>303.572</b>	<b>63,75%</b>
Madrid (Fco. Garvas)	<b>108.482</b>	<b>22,78%</b>
CPD	<b>68.318</b>	<b>14,35%</b>
Barcelona	<b>52.179</b>	<b>10,96%</b>
Resto de Delegaciones	<b>5.078</b>	<b>1,07 %</b>



## Viaje en coche

Tipo de coche Según total km por Trayecto	Total (Km)	Toneladas eq CO <sub>2</sub>
Comerciales	<b>314.535,68</b>	<b>59,48%</b>
Empleados	<b>19.148,40</b>	<b>3,62%</b>





## NUESTRO CO<sub>2</sub>MPROMISO

INFORMA D&B dispone del sello CeroCO<sub>2</sub> que le compromete a llevar a cabo un proyecto medioambiental, rubricando su compromiso con la sostenibilidad compensando el 100% de sus emisiones de CO<sub>2</sub> de 2016 y además asume "motu proprio" la reducción de un 10% de sus emisiones del año pasado, gracias al plan de reducción anual.

El certificado, que está promovido por la ONG ECODES (Ecología y Desarrollo) -organización sin ánimo de lucro e independiente que actúa a favor del desarrollo sostenible en su dimensión económica, social y medioambiental-, tiene como objetivo reducir el impacto de las empresas en el clima, calculando y reduciendo su Huella de Carbono, participando así en la lucha contra el cambio climático.

El proyecto elegido por INFORMA D&B - que va a compensar el 100% de sus emisiones de CO<sub>2</sub> de 2015 (348 tCO<sub>2</sub>) - es un plan de Conservación de la Amazonía en el departamento de Madre de Dios en la selva amazónica de Perú. Este proyecto pretende evitar la deforestación de 100.000 hectáreas de selva mediante el incremento de una gestión forestal sostenible y a través de beneficios a las comunidades locales.

El área, situada a menos de 50 kilómetros a ambos lados de la nueva carretera interoceánica que une los puertos de Brasil con los peruanos -en la región del corredor ecológico Vilcabamba-Amoró, en la Amazonia peruana- es una de las zonas con un mayor número de especies amenazadas del mundo.



### Ton CO<sub>2</sub>

Viajes	256,98%
Papel	10,91%
Agua	2,01%
Tóner	0,92%
Electricidad	112,90%



## ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES INTERNACIONALES

INFORMA trabaja día a día para mejorar su desempeño en términos de Responsabilidad Social Corporativa. Una de las formas en las que se visibiliza este esfuerzo es la alineación de esta memoria, por primera vez, con estándares internacionales de sostenibilidad.

Global Reporting Initiative (GRI) es la iniciativa de reporting más extendida a nivel mundial. El presente informe se inspira en esta metodología, en su actual versión GRI G4, referenciándose a lo largo del documento a qué indicadores se hace referencia. Tal y como los estándares indican, se ha realizado una primera aproximación a un análisis de materialidad, que se profundizará a lo largo de de 2017 y cuyos resultados serán publicados en la memoria del año 2017.

Adicionalmente, nos hemos inspirado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se han establecido como una hoja de ruta para conseguir garantizar el avance de nuestra sociedad de una manera sostenible e integradora. Construida sobre una visión compartida del futuro, todos los agentes, incluidos las empresas, tienen un rol importante que jugar en el alcance de las metas propuestas.

Dada la importancia y relevancia de esta agenda internacional, hemos llevado a cabo una primera reflexión sobre cómo nuestras actuaciones, proyectos y compromisos aportan y están alineados con el cumplimiento de estos objetivos globales.

A través de nuestros proyectos de apoyo a la comunidad, de nuestro trabajo en adaptar procesos internos para la mejora del rendimiento ambiental y del esfuerzo llevado a cabo en el uso eficiente de los recursos naturales, estamos trabajando positivamente en el cumplimiento de los objetivos asociados con la creación de trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la reducción de desigualdades (ODS 10) y la acción por el clima (ODS 13). Por otro lado, programas como INFORMA saludable que apuestan por promover una vida activa entre los empleados apoyan las ambiciones de las Naciones Unidas plasmadas en el ODS 3 (Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades).

Por último, en lo que respecta a Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17), INFORMA colabora con numerosos grupos de interés (sociedad civil, ONG, y otras entidades) con el objetivo de involucrarse de manera conjunta con ellos en potenciar la contribución a los ODS vinculados al negocio de la compañía.



# ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS



Colaboramos activamente en distintas asociaciones, que refuerzan nuestros valores corporativos y nos acercan a las necesidades de nuestro sector y de nuestros grupos de interés.

Formamos parte junto con otras empresas que tienen como base de su actividad el uso y distribución de la información de la Asociación Multisectorial de la Información (ASEDIE), y también de la federación internacional que agrupa la mayoría de proveedores de información de crédito y comercial, como es FEBIS. Además, impulsamos la cultura del marketing como miembros de la Asociación de Marketing de España.

Nos preocupamos por los Derechos Humanos, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción, siendo miembros del Pacto Mundial. En 2015 fuimos reconocidos como Socio Prescriptor de la iniciativa por nuestra buena labor en la implantación y comunicación de nuestros principios y por la incorporación al Pacto de una empresa del grupo; Logalty.

Este hito supone un gran orgullo para INFORMA porque de los más de 450 socios y 2.500 empresas españoles firmantes, sólo 16 han sido socios prescriptores.

Impulsamos la conciliación de la vida personal y profesional de nuestros empleados como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), y pertenecemos a Forética, la asociación líder en España de empresas y profesionales de la RSE. Además, en 2016 INFORMA ha sido por tercer año consecutivo una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en España, reconocimiento otorgado por la consultora Great Place to Work.

Participamos activamente en el desarrollo, promoción y puesta en marcha del lenguaje XBRL, formando parte de la Asociación XBRL España. Estamos certificados con el sello de Confianza Online, cuyo fin es aumentar la confianza de los usuarios en Internet, y por AENOR, que asegura la calidad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

También somos miembros de la Asociación de Gerentes de Crédito, colaboramos con las buenas prácticas en la gestión empresarial a través de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas y somos parte activa en el desarrollo de nuevas tecnologías de la comunicación a través de ADIGITAL.

## ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS



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



Miembros de ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información)



Firmantes del Pacto Mundial, reconocidos como socios prescriptores en 2015



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



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



Socios fundadores de la Asociación XBRL España



Miembros de la Asociación de Gerentes de Crédito



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



Miembros de FEBIS (Federation of Business Information Services)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



Incluidos en la lista Best Workplaces 2016 de España como una de las 50 mejores empresas para trabajar



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



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



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



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Sello CeroCO2 concedido por Ecoedes a Informa D&B



# TABLA INDICADORES GRI-4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>		
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	PG 4
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	PG 6
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización.	PG 60
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	PG 22
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	PG 61
G4-6	Países donde opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica en asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	PG 6
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	PG 6
G4-8	Mercados a los que sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	PG 19
G4-9	Tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	PG 19
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo; Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; tamaño de la plantilla por región y sexo; Parte del trabajo de la organización desempeñado por trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien trabajadores externos: Cambios significativos en el número de trabajadores.	PG 36
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	PG 36
G4-12	Describir la cadena de suministro de la organización.	PG 44
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	PG 4
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No procede
G4-15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	PG 20
G4-16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	PG 53
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17	a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Informar de si alguna entidad que figura en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	PG 12

## TABLA INDICADORES GRI-4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
G4-18	a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	PG 51
G4-19	b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	No aplica
G4-20	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	No aplica
G4-21	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización (indicar si el aspecto es material dentro de la organización; si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización, facilitar una lista de las entidades o grupos de entidades que no consideran material el aspecto en cuestión o bien facilitar una lista de las entidades que sí lo consideren material; señalar las limitaciones que afectan a la cobertura de cada aspecto dentro de la organización.	No aplica
G4-22	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización, considerando lo siguiente: si el aspecto es material fuera de la organización, señalando en qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran, describir también el lugar donde el aspecto es material para las entidades, señalar cualquier limitación que afecte a la cobertura de cada aspecto fuera de la organización.	No se han realizado reexpresiones de la información incluida en pasadas memorias
G4-23	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	PG 11 y 12
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	PG 11 y 12
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).	PG 36
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	No se ha identificado ningún problema con los grupos de interés a lo largo de 2015
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	anual
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	PG 60

# TABLA INDICADORES GRI-4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
G4-32	a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización b. Índice de GRI de la opción elegida c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere	Opción esencial son verificación externa
G4-33	a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria b. Alcance y el fundamento de la verificación externa c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación d. Órgano superior de gobierno o alta dirección que ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	No aplica
<b>GOBIERNO</b>		
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	PG 6 y 20
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	PG 6
G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	PG 6
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	PG 20
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	PG 20
<b>ECONOMÍA</b>		
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
G4-EC1	Valor económico directo generado, distribuido y retenido. Desglose del valor económico directo por país, región o mercado	PG 19
<b>ENERGÍA</b>		
G4-EN3	Consumo energético interno	PG 50
<b>EMISIONES</b>		
<b>TRANSPORTE</b>		
G4-EN30	Impactos ambientales significativos derivados del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización así como del transporte del personal	PG 50
<b>SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>EMPLEO</b>		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	PG 36

## TABLA INDICADORES GRI-4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	PG 36
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	PG 36
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	PG 20



Para cualquier información adicional sobre los datos de este informe, contactar con María José Ruiz (info@informa.es)

Informe publicado en junio de 2017. Las fotografías que se muestran en el mismo son de trabajadores de INFORMA y el formato utilizado para la presentación de la información financiera de la Compañía es el del Informa Estratégico.

**INFORMA**

Informa D&B SA, SME  
Avd. de la Industria 32.  
Pol. Ind. de Alcobendas  
28108 Alcobendas (Madrid)

---

G4-3



**MIXTO**

**Papel procedente de  
fuentes responsables**

**FSC® C011410**

**INFORMA**

Información de Empresas  
www.informa.es

Servicio de Atención al Cliente  
clientes@informa.es  
902 176 076

dun & bradstreet  
WORLDWIDE NETWORK

**CESCE**  
El valor del crédito