

# RESPONSABILIDAD **SOCIAL** CORPORATIVA

## INFORME 2017








**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA**

**INFORME 2017**



**Nuestro  
compromiso:  
hacer crecer  
tu confianza.**

# Contenido

2	<b>CARTA DE ÁLVARO RENGIFO, Presidente de INFORMA D&amp;B</b>
4	<b>CARTA DE JUAN M<sup>a</sup> SAINZ, CEO de INFORMA D&amp;B</b>
6	 <b>NUESTRO VALOR</b>
7	CONÓCENOS
8	¿QUÉ NOS HACE ÚNICOS?
9	VINCULACIONES
10	 <b>CIFRAS CORPORATIVAS RELEVANTES EN 2017</b>
12	 <b>INDICADORES DE INFORMA EN 2017</b>
16	 <b>SOMOS UNA EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE</b>
18	LA CALIDAD DE NUESTRA BASE DE DATOS COMO PARTE ESENCIAL DE NUESTRO COMPROMISO SOCIAL
19	PLAN ESTRATÉGICO DE INFORMA
20	NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS
22	 <b>NUESTROS COMPROMISOS</b>
23	EL COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES
30	EL COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS
36	JUNTOS EN LOS BUENOS MOMENTOS
37	COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES
38	COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD
40	PROTEGEMOS EL MEDIO AMBIENTE
41	ALINEACIÓN CON LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES
42	<b>ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS</b>
46	<b>TABLA INDICADORES GRI-4</b>



**Quiero destacar tres hitos que han marcado el año 2017 y que demuestran la consolidación de nuestro proyecto empresarial como empresa responsable, sostenible y líder en el suministro de información comercial, financiera y de marketing.**

# Carta de Álvaro Rengifo

Presidente de INFORMA D&B

Me es grato presentar nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2017, que cumple con nuestro compromiso de transparencia y pretende dar cuenta de la evolución de INFORMA y de su gestión responsable a lo largo del pasado año. Con la prioridad de reflejar la generación de valor para todos nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.

Desde el año 2015 en el que publicamos nuestro primer Informe de RSC, nuestras políticas y acciones como empresa socialmente responsable han ido evolucionando, siendo actualmente consideradas como un elemento fundamental en la planificación estratégica.

**Quiero destacar tres hitos que han marcado el año 2017 y que demuestran la consolidación de nuestro proyecto empresarial como empresa responsable, sostenible y líder en el suministro de información comercial, financiera y de marketing.**

El primero de ellos es el vigesimoquinto aniversario de la constitución de INFORMA. Lo celebramos con nuestros clientes y empleados, demuestra nuestra historia de éxito empresarial basada en la innovación, la digitalización del negocio y en un pilar fundamental, que son nuestras personas. Profesionales con una alta capacitación y con un gran sentido de pertenencia a la empresa.

Durante estos veinticinco años, los resultados económicos y financieros avalan la trayectoria de INFORMA, consiguiendo en 2017 cifra récord de ventas y resultados, alcanzando los 62,6 millones y 14,2 millones de euros respectivamente.

El segundo hito es la aprobación de nuestro Plan Estratégico 2017-2020, que recoge nuestros retos en un horizonte de cuatro años, basados en la innovación, en las relaciones con nuestros clientes, a los que situamos en el centro del negocio, y en seguir desarrollando nuestra actividad de una manera responsable y transparente.

El tercero es el compromiso social que INFORMA tiene con la sociedad y que en 2017 ha quedado más patente que nunca.

Destinamos el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales, con los que buscamos un acercamiento a las personas que más lo necesitan. En este sentido, quiero destacar la implicación de los voluntarios de INFORMA, un 30% de la plantilla, que participa activamente en todos los proyectos que realizamos. En 2017 invertimos 71.657€ en acción social y dedicamos más de 500 horas al voluntariado corporativo.

Les invito a conocer los detalles de nuestro desempeño en 2017 a través de este informe, conseguido gracias a cada uno de nuestros profesionales, firmemente comprometidos con nuestros clientes y con la sociedad. INFORMA es la suma del talento de quienes la forman y ese valor es nuestra mayor y más sólida garantía de futuro.

**Álvaro Rengifo Abbad**  
Presidente de Informa D&B



# Carta de Juan M<sup>a</sup> Sainz

Consejero Delegado de  
INFORMA D&B

2017 ha sido un año muy especial para INFORMA, no solo por nuestros excelentes resultados económicos, sino por la celebración de nuestro 25 Aniversario.

He podido acompañar a INFORMA en esta trayectoria, y destaco el gran esfuerzo de todos los profesionales que formamos la Compañía y la confianza de nuestros clientes y de nuestros accionistas. Sin ellos no hubieran

sido posibles los logros que hemos alcanzado durante estos 25 años y la posición de liderazgo que conservamos a día de hoy en el mercado.

**Estos logros han culminado en el ejercicio 2017, en el que hemos conseguido superar los resultados después de impuestos en un 30% respecto al año anterior, alcanzando los 14,2 millones de euros, y mantenido los altos estándares de cobertura y calidad de nuestra base de datos, con una inversión en compra y tratamiento de la información de más de 12 millones de euros.**

Hemos seguido trabajando en la innovación de nuestros productos y servicios, poniendo al cliente en el centro del negocio y posicionándonos como mejor opción en un mercado en el que el valor de la información digital y de los datos están en continuo crecimiento.

La mejor muestra de ello es el lanzamiento de Informanager, que es actualmente la opción más innovadora del mercado para minimizar el riesgo comercial durante todas las fases del ciclo de negocio. Un producto único, una nueva manera de acceder a la información empresarial para tomar decisiones, en el que hemos trabajado durante un largo periodo de tiempo y que marca un antes y un después en el acceso a la información de empresas.



Nuestro portal EmpresaActual también ha conseguido un gran reconocimiento en 2017, ya que ha sido incluido como caso de éxito en materia de comunicación en el libro "Comunicación y Estrategia: casos prácticos en gestión de la reputación", editado por la Dirección de Directivos de Comunicación y el Instituto de Empresa. Nos sentimos orgullosos de ser considerados como un caso de éxito que a partir de ahora podrán estudiar los alumnos del prestigioso IE.

El compromiso con las personas que trabajan en INFORMA también se reforzó en 2017. La satisfacción de nuestros empleados es uno de nuestros ejes estratégicos, y este año se ha visto reconocido con la renovación de nuestro certificado EFR mejorando nuestra puntuación y alcanzando el nivel B+ (Empresa Proactiva+).

**Este nuevo posicionamiento supone un gran avance para INFORMA, ya que nos sitúa en el top 39 de empresas cercanas a la excelencia en conciliación, de entre las 568 empresas certificadas.**

En el terreno medioambiental seguimos contando con nuestro sistema de gestión certificado bajo la norma ISO 14001, y desde hace dos años contamos con el sello CO2 por la compensación del 100% de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. En 2017 hemos cumplido este objetivo, y se han reducido el total de emisiones de CO2 respecto al año anterior.

Además, hemos seguido trabajando en los 10 Principios que marca el Pacto Mundial, del que somos socios prescriptores desde 2015, y son la base sobre la que se seguirán asentando nuestras acciones en años sucesivos.

Y no me puedo olvidar de nuestro compromiso con la sociedad. En 2017 quisimos que nuestros clientes formasen parte del mismo y celebrar nuestros 25 años de una manera también solidaria. Destaco dos acciones muy significativas para nosotros y que han impactado de forma muy positiva en la sociedad.

El primero de ellos fue la Línea Textil Solidaria INFORMA- Síndrome de Down, que elaboramos junto con la Fundación para conmemorar nuestros 25 años. Nuestros empleados y clientes han podido adquirir los productos, y la recaudación por las ventas de los mismos se ha donado íntegramente a Síndrome de Down.

El segundo fue nuestra campaña "Tú lo Haces Posible", a través de la cual nuestros clientes votaron para

decidir a qué proyecto social querían que INFORMA destinara parte de su presupuesto de acción social. Recibimos 33.636 votos, un gran éxito que ha mejorado el día a día de tres colectivos; niños y adolescentes que viven en centros de acogida (Fundación Soñar Despierto), investigación contra el cáncer infantil (Fundación CRIS) y personas con parálisis cerebral (Fundación Bobath). Además, nuestro Club de Voluntarios realizó acciones de voluntariado con cada colectivo, por lo que nuestra aportación a cada una de las causas ha ido más allá de la financiación. Nos sentimos muy orgullosos por ello.



**Tras esta gran etapa, el camino no se detiene ahí. Haber alcanzado estos logros nos sirve para motivarnos y llegar más lejos en el próximo ejercicio. Ya estamos trabajando en ello, y tengo la confianza de que con el apoyo de nuestros clientes y el compromiso de los empleados que hacemos INFORMA volveremos a superar nuestras expectativas.**

**Juan M<sup>a</sup> Sainz Muñoz**  
Consejero Delegado de Informa D&B



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



# 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 disponibles, 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 clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general. **Saber responder a sus expectativas de forma satisfactoria es la garantía de nuestro éxito.**

desde  
**1992**

## ¿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 en compra  
y tratamiento de información (anual):

**12 mm/€**



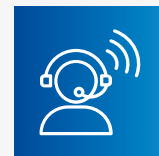
Agentes económicos nacionales:

**6,7 mm**



Información sobre  
empresas de todo el mundo:

**+de 300 mm**



Personas dedicadas a Ventas  
y Atención al Cliente:

**130**

# Vinculaciones



100%



100% **INFORMA**  
PORTUGAL

100% **OR** OneRate  
Consulting

93,84% **INFORMA** COLOMBIA → 6,06% **SEGUREXPO** BANCOLDEX-CESCE  
El valor del crédito

71,95% **CTI** Soluciones → 28,05% **CESCE**  
El valor del crédito

50% **logalty** → 39% Socyam  
→ 11% **SEUR**

60%

**asnef logalty** → 40% **asnef**

50%

**ASFAC logalty** → 50% **ASFAC**

80%

**logalty** México → 20% Liprasa

25% **Experian** → 75% **Experian**

# Cifras corporativas relevantes en 2017



Ventas:  
**62.676.848€**



Depósitos  
comprados:

+de **700.000**



EBITDA:

**18,4 MM/€**



Inversión en compra  
y tratamiento de  
información:

**12 MM/€**

El **30,8%** de nuestros  
empleados participa activamente en  
el Club de Voluntarios de INFORMA.

Calidad del servicio de  
Atención al Cliente de  
INFORMA:

 **99%**

**56**

iniciativas  
de conciliación



**71.657€**

invertidos en  
proyectos sociales

Índice de Satisfacción de  
nuestros empleados:



**5.481**

horas invertidas  
en formación para  
nuestros empleados

Net Promoter  
Score:

**46,6%**

Índice de satisfacción de  
nuestros clientes:



Cuota de Mercado:

**63%**

Entidades  
financieras  
clientes:

**+del 95%**

Empresas  
del Ibex 35  
clientes:

**89%**



**El éxito es la suma  
de todos nuestros  
esfuerzos.**





# Indicadores de INFORMA en 2017

## Riesgo comercial



Situación de la empresa  
Activa



Rating INFORMA  
18/20 (Riesgo Bajo)



Opinión de crédito  
1.600.00€



Score de Liquidez  
90/100 (probabilidad de retraso 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 DÍA

## Información financiera

### INDIVIDUAL

VENTAS  
(2017)

**62.676.848 €** ↑  
(Fuentes Propias)

RESULTADOS  
(2017)

**14.213.311 €** ↑  
(Fuentes Propias)

ACTIVO TOTAL  
(2017)

**47.955.585 €**  
(Fuentes Propias)

CAPITAL SOCIAL

**2.300.000 €**  
(Fuentes Propias)

### CONSOLIDADO

VENTAS  
(2017)

**99.940.721 €**  
(Fuentes Propias)

RESULTADOS  
(2017)

**11.460.902 €**  
(Fuentes Propias)

## 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)**



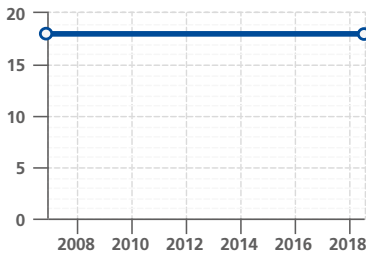
Operaciones internacionales:  
**No constan relaciones comerciales**



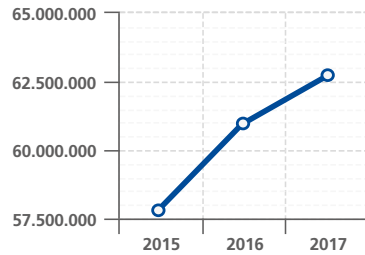
Empleados:  
**358 (2017)**

## Gráficos de evolución

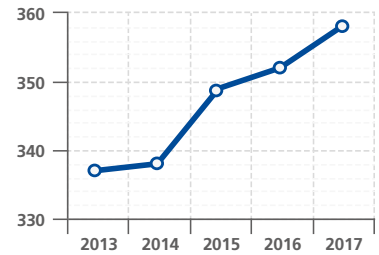
EVOLUCIÓN DEL RATING



EVOLUCIÓN DE VENTAS



EVOLUCIÓN DE LOS EMPLEADOS



## Estructura Corporativa



PRESIDENTE  
**RENGIFO ABBAD, ÁLVARO**



MATRIZ  
**COMPAÑÍA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL**



DEPENDENCIA ESTRUCTURAL  
**Cabecera Grupo Consolidado**



PARTICIPACIONES  
**9**

## Estructura Legal



ÚLTIMO ACTO PUBLICADO EN BORME  
**29/01/2018 - Nombramientos**



ÚLTIMO ARTÍCULO PUBLICADO EN PRENSA  
**21/04/2018 - El Economista (PRODUCTOS Y ACTIVIDADES )**

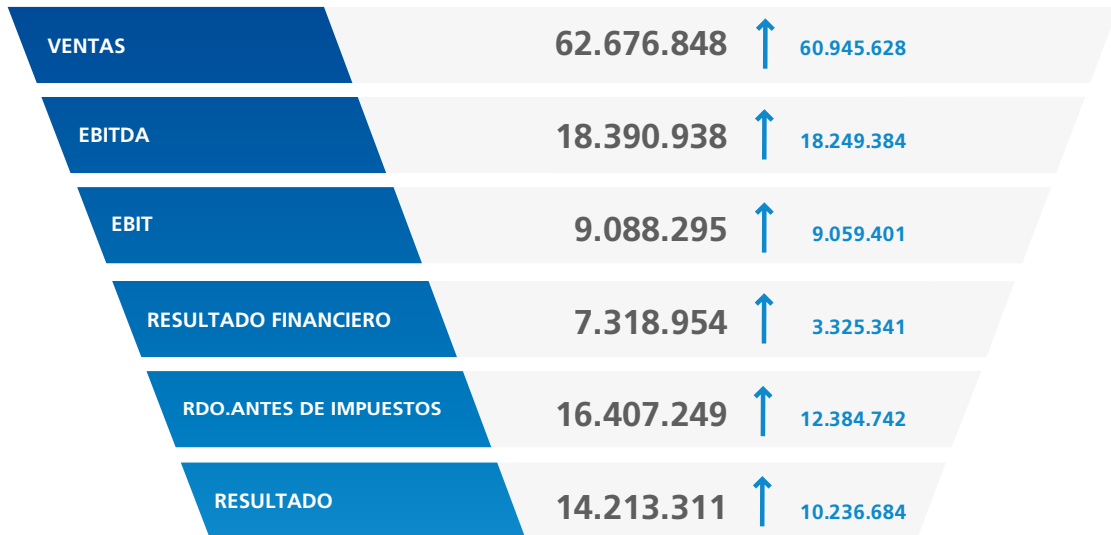


COTIZA EN BOLSA  
**No**



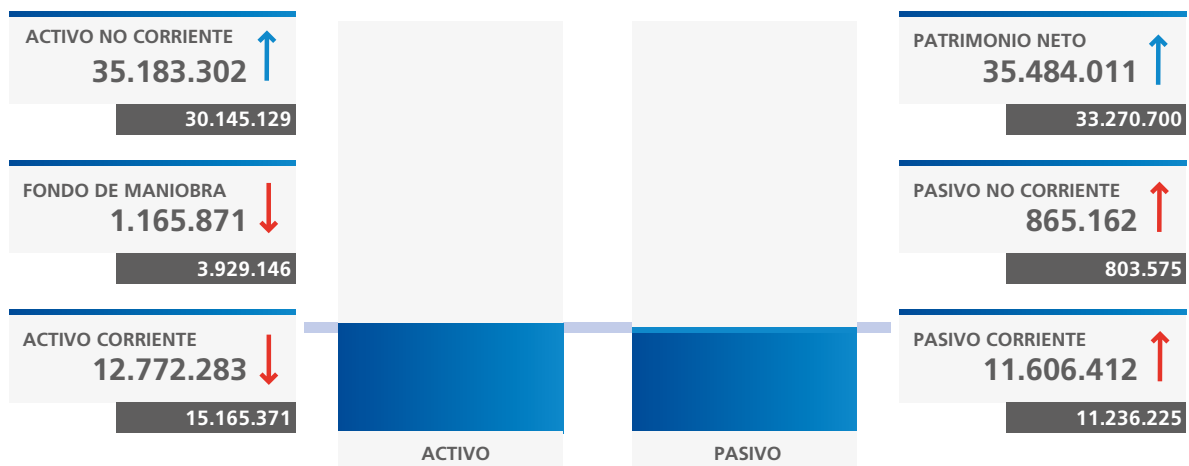
EMPRESA DEL ENTE PÚBLICO O DEPENDIENTE  
**Sí (Sociedad mercantil)**

# Posicionamiento Financiero



! Cifras expresadas en €

Leyenda	
CIFRA AÑO 2017	↑
CIFRA AÑO 2016	





# Somos una 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 del Comité Ejecutivo de INFORMA D&B.

## 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 de Cesce aprobó el Código Ético del Grupo, 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.

**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 implantó el **Canal de Denuncias** [canal.denuncias@grupocesce.es](mailto:canal.denuncias@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 o 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.

## La calidad de la Base de Datos de INFORMA como parte esencial de nuestro compromiso social

En INFORMA somos plenamente conscientes de que cumplimos una función dentro de la sociedad en la que convivimos. No solo proporcionamos servicios e información a nuestros clientes. Nuestra base de datos, al fin y al cabo, contiene información sobre todos los agentes económicos españoles y la calidad de dichas informaciones les afecta sensiblemente en sus relaciones profesionales. Es por ello que la calidad en nuestros tratamientos de información es esencial y consideramos que forma parte de nuestro compromiso social.

### ¿Qué hace INFORMA para asegurar al máximo posible la calidad de su base de datos?

#### Tratamientos avanzados para la recuperación de la información pública y publicada.

- **Somos expertos en tratamientos OCR**, técnica que venimos utilizando y perfeccionando desde hace más de 20 años.
- Utilizamos las soluciones más avanzadas en el tratamiento del lenguaje natural, apoyándonos en técnicas de aprendizaje automatizado.
- Trabajamos con los sistemas más sofisticados para la recuperación de la información publicada en internet, asegurando que no existe alteración de la información al ser recuperada.
- Somos miembros activos en diversos comités de estandarización de la información, muy especialmente somos miembros fundadores y pertenecemos a la junta directiva de **XBRL**, el lenguaje en el que la información financiera es transmitido de forma exacta y sin ambigüedades.

#### Procedimientos generados a partir de las mejores prácticas para asegurar un tratamiento adecuado de los datos una vez incorporados.

- INFORMA tiene el **certificado ISO 9001 desde el año 2.000**, que garantiza la calidad y la correcta ejecución de sus procesos para la construcción de la Base de Datos.
- Como parte esencial de este certificado, el sistema de gestión de reclamaciones, que asegura la correcta recepción y el tratamiento de todas las incidencias detectadas tanto interna como externamente y los mecanismos de acciones preventivas y correctivas aseguran que los procesos definidos no son estáticos ni impermeables sino que se adaptan a los nuevos retos y al feedback recibido.
- INFORMA tiene un **Departamento de Coherencia** específico cuya principal misión es trabajar en la detección y depuración de posibles errores y generar reglas de tratamiento cruzado de las informaciones.
- También tenemos un **Departamento de Mejora y Control de Procesos** cuya función es la de encontrar posibles nuevas fuentes y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos utilizados.
- Y por supuesto, cada año, la formación de nuestros equipos es una tarea constante en la que invertimos muchos recursos.

#### Principios éticos en la creación de modelos analíticos.

- INFORMA dispone de varios modelos de evaluación de la situación de las empresas y es plenamente consciente del impacto que dichas evaluaciones pueden tener en los agentes sobre las que son emitidas.
- Por ello en la construcción de dichos modelos aplica las técnicas estadísticas más sólidas, que aseguran la objetividad del proceso y la ausencia de sesgos sea cual sea su naturaleza.
- Además, la Gerencia de Analytics tiene procedimientos estrictos para la revisión manual de evaluaciones y con registro exhaustivo de las mismas.
- Finalmente, existen procedimientos que evitan calificaciones alteradas a partir de una relación diferente a la de una evaluación objetiva.

# Plan Estratégico de INFORMA

En julio de 2017, el Consejo de Administración de INFORMA aprobó su Plan Estratégico 2017-2020, que recoge las líneas de actuación en un horizonte de cuatro años, basadas en la innovación, en crear soluciones que ayuden a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones utilizando el universo de datos de INFORMA y en seguir desarrollando nuestra actividad de una manera responsable y transparente.

Este Plan es objeto de evaluación continua mediante la revisión del mismo y el seguimiento de los proyectos estratégicos que derivan del mismo.

Para el año 2017, los objetivos estratégicos específicos fueron los siguientes:



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



Mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes



Mejorar la calidad de la base de datos



Mejorar la eficiencia en nuestros procesos internos



Mejorar la satisfacción de nuestros empleados



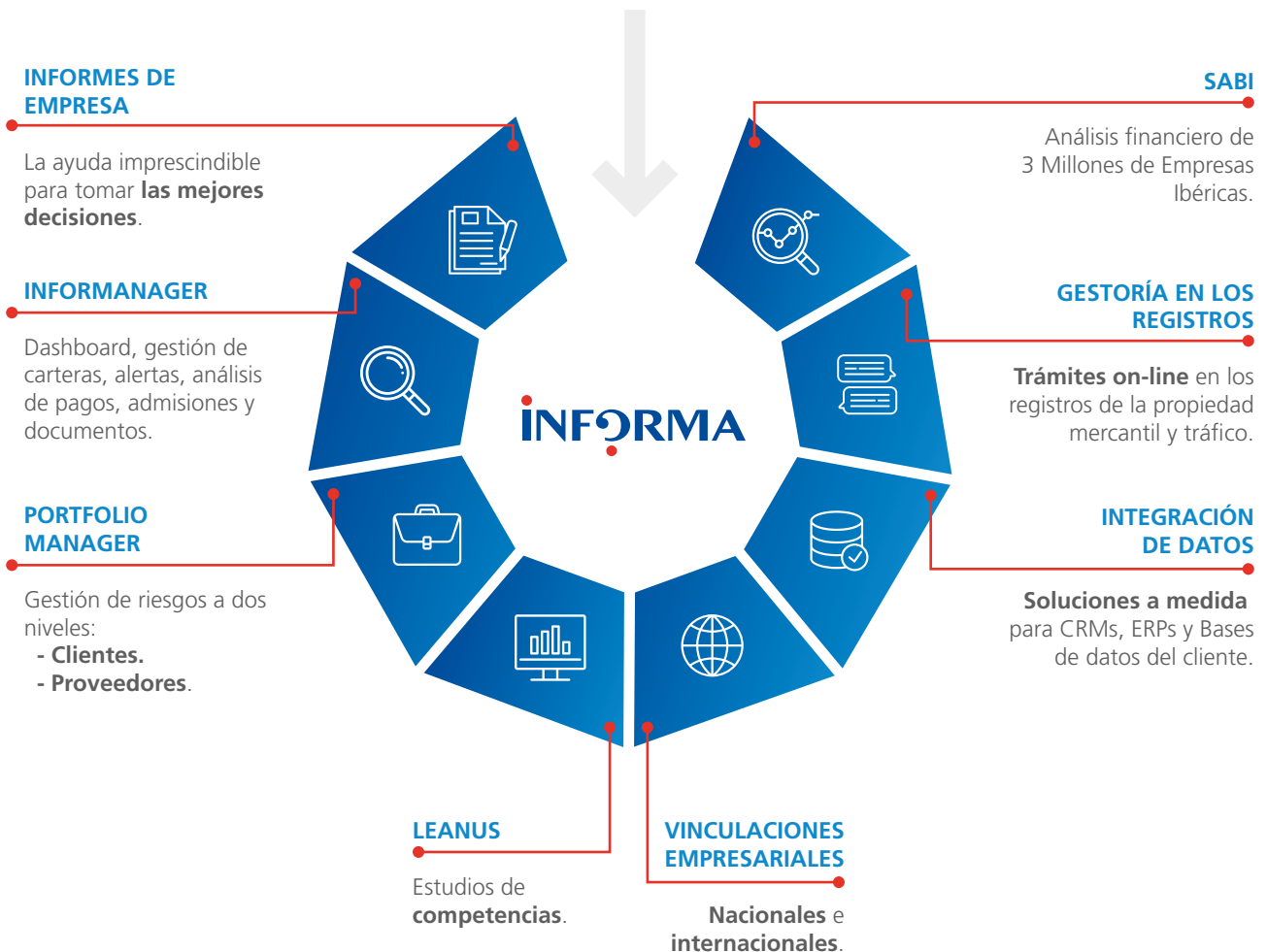
INFORMA como empresa socialmente responsable

# Nuestros productos y servicios

Ayudamos a nuestros clientes a:

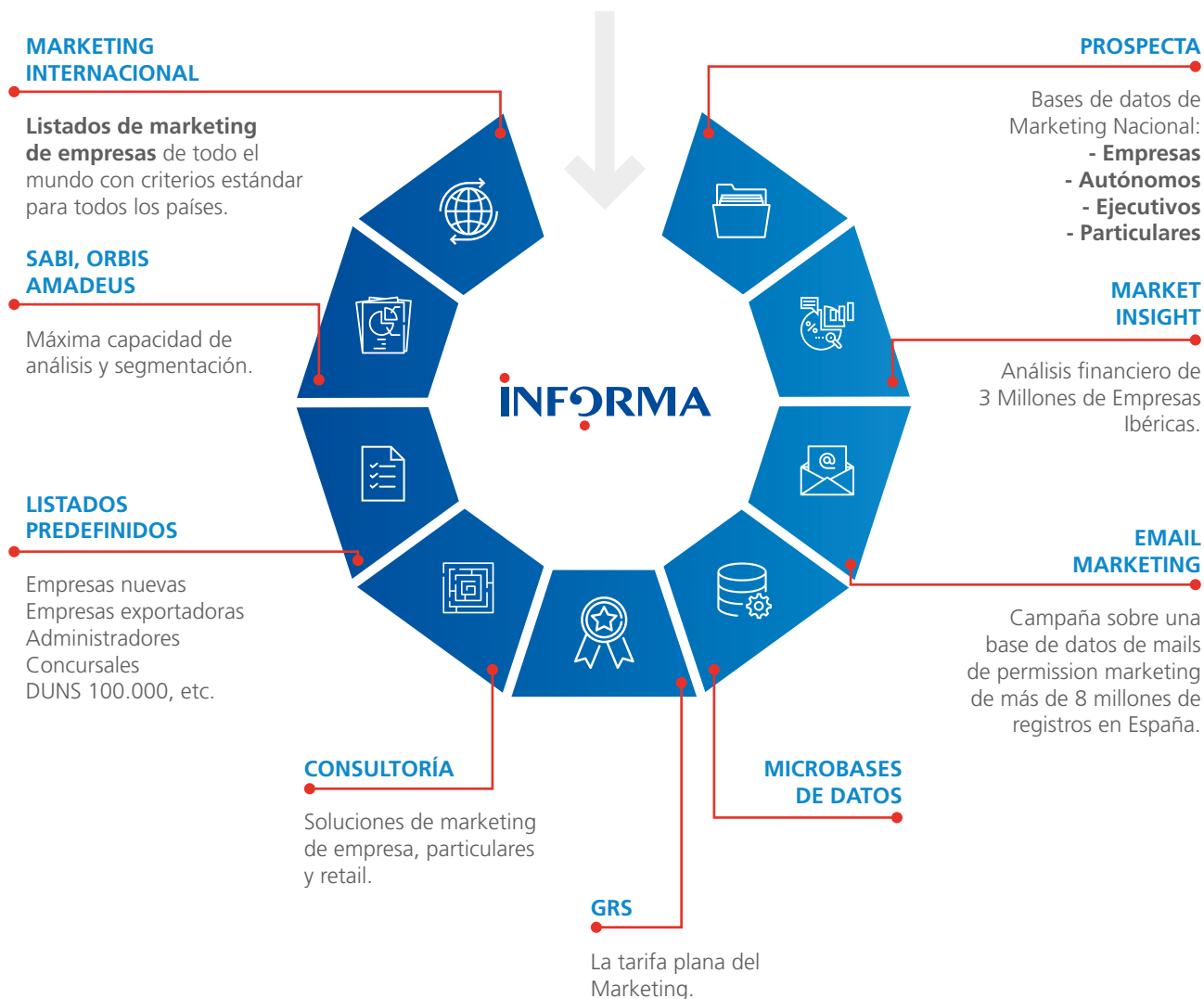
- Gestionar y analizar su carpeta de clientes.
- Encontrar y conocer a empresas y sus dirigentes.
- Estudiar niveles de crédito y plazos de pago.
- Conocer a sus clientes y su potencial de compra.
- Conocer la evolución y perspectivas de los principales sectores de actividad.
- Estudiar su posicionamiento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

## Soluciones Financieras

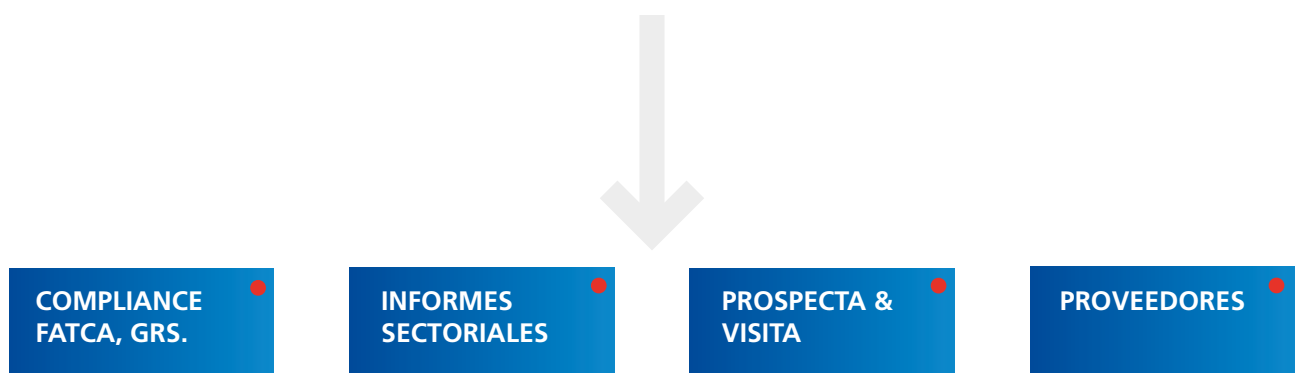




## Soluciones de Marketing



## Más soluciones





**Trabajamos para ganarnos la confianza de nuestros clientes.**



# Nuestros compromisos

## El compromiso con nuestros 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, La Rioja, 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**, a disposición de nuestros clientes a través de la línea telefónica, la web, el chat online o las redes sociales. A través de nuestra plataforma eInforma, nos dirigimos a PYMEs, autónomos o empresas que usen información comercial de forma esporádica.

**20  
oficinas  
en España**

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.

## El valor de nuestra 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 y por la calidad del dato**, 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:

Personas expertas en recopilación, tratamiento y análisis de la información:

**100**

Personas dedicadas en exclusiva a asegurar la coherencia de los datos:

**15**

Datos actualizados diariamente:

**150.000**

Investigaciones telefónicas anuales:

**185.000**

Contamos con **información de comportamiento de pagos exclusiva**, como Trade/Análisis de Pagos, 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.



Deuda en EBE morosidad:

**45 mm/€**

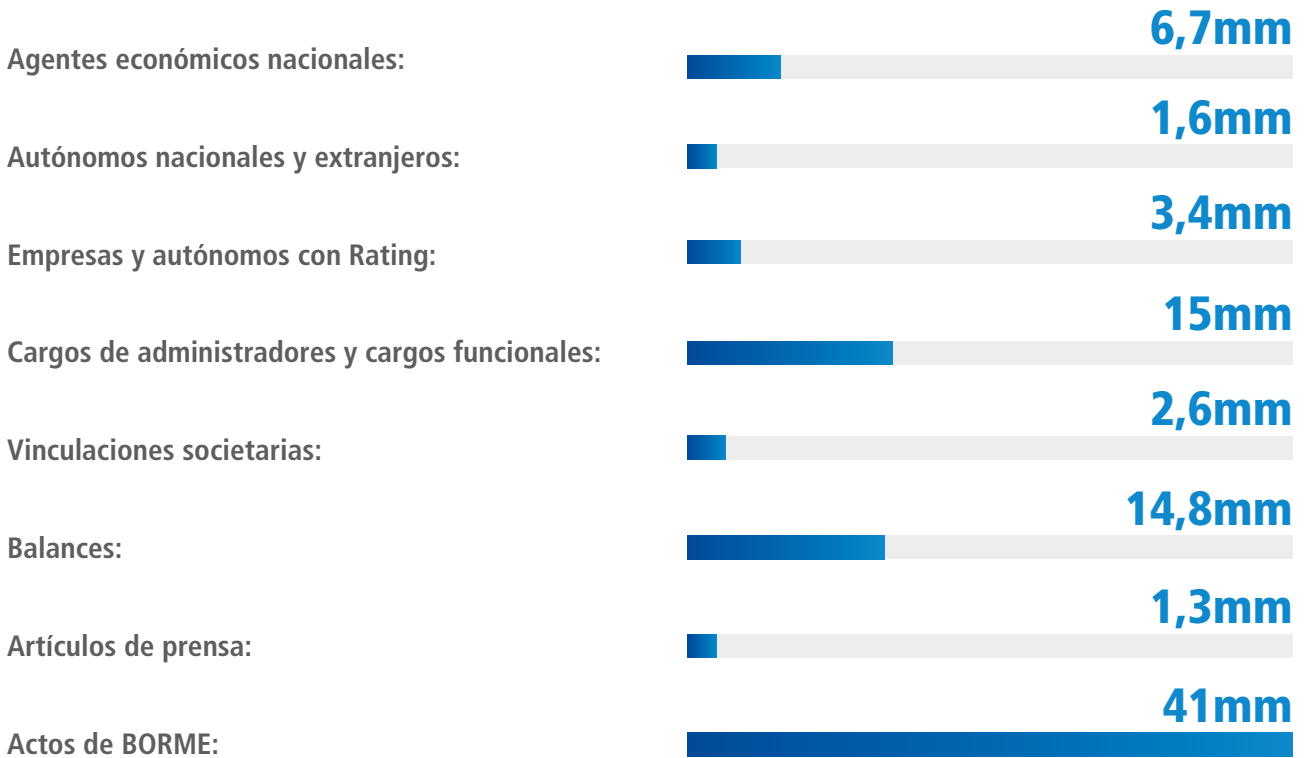


Registros en Infodeuda:

**1mm**



**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 (792.442 depósitos comprados en 2017), seguimos apostando por el uso de herramientas avanzadas que nos permiten optimizar el tratamiento de las fuentes de información y mejorar el conocimiento de las mismas, aplicando técnicas de Inteligencia Artificial, Machine Learning y Analytics.



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 300 millones de empresas.



Fuentes de datos globales:

**30.000**



Experiencias sobre comportamientos de pagos de empresas (mundial):

**200mm**



Grupos empresariales D&B:

**5,3mm**

## Soluciones innovadoras

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

**A la hora de diseñar nuevos productos y servicios, en INFORMA seguimos siendo fieles a nuestro Plan Estratégico, basado en la innovación y la transformación digital.**

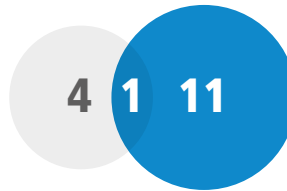
**En 2017, el principal producto que hemos lanzado ha sido Informanager.** Fruto de más de dos años de trabajo y con la implicación directa de todas las direcciones de la empresa, en octubre finalizamos este proyecto, obteniendo como resultado una novedosa solución para gestionar la información empresarial y facilitar la toma de decisiones de riesgo. INFORMA continuará destinando parte de sus recursos a evolucionar Informanager, cuyas principales ventajas son la automatización de la toma de decisiones y el acceso a información exclusiva.

El sector de **Compliance** se ha convertido en otra de las prioridades para la empresa, que ha apostado por esta nueva línea de negocio con la creación de una subdirección comercial específica, el lanzamiento de una nueva web y la consecución de acuerdos con otras empresas para completar su gama de productos.

**Otro producto que lanzamos en 2017 fue la solución de Geomarketing InAtlas-Informa,** una aplicación de geolocalización inteligente con capacidad para gestionar grandes cantidades de datos de diferentes fuentes.

Y, por supuesto, continuamos mejorando nuestras webs y nuestros productos de siempre, tanto su funcionalidad como su contenido, para seguir siendo la primera opción en el suministro de información empresarial.

**Proyectos realizados en 2017: INFORMA**



**elInforma**

### Índice de satisfacción de nuestros productos (sobre 5):



## Alianzas para ofrecer el mejor servicio

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 y Logalty, con productos como los Informes Sectoriales DBK o los Servicios de Tercero de Confianza de Logalty.

Sectores españoles y portugueses:



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.

## Una web al servicio de nuestros usuarios

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.



Disponibilidad de la web de INFORMA



Páginas vistas entre todas nuestras marcas (mensual):

20mm

## Las personas que están al lado de nuestros clientes

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** 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.

Personas dedicadas a  
Ventas y Atención al  
Cliente:

**130**

Calidad del servicio  
de Atención al  
Cliente de INFORMA:

**99%**



Llamadas atendidas  
por Atención al  
Cliente:

**17.121**



Emails respondidos  
por Atención al  
Cliente:

**39.605**

Chats respondidos por  
Atención al Cliente:

**2.161**



Reclamaciones  
resueltas:

**8.371**



Días de tiempo medio de  
resolución de reclamaciones:

**0,96**



## EmpresaActual

Nuestra estrategia en Social Media y Branded Content sigue teniendo como núcleo central [www.empresaactual.com](http://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 2017 publicó 57 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pagos, empresas de alto crecimiento, empresas con capital extranjero o cambios de domicilio.

**57**  
estudios sobre  
demografía  
nacional

Durante 2017, trabajamos en la ampliación y reestructuración de los contenidos del Centro de Estudios de EmpresaActual. En esta sección se pueden consultar los principales indicadores de la economía española y mundial y los informes y análisis de nuestro departamento de estudios, todos ellos con gráficos interactivos que permiten conocer la evolución interanual de más de 140 indicadores.

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**.



Páginas vistas:

**816.823**



Artículos publicados:

**219**



Apariciones en prensa:

**3.771** de INFORMA

**2.624** de DBK



Visualizaciones en Youtube:

**14.976.224**



Seguidores en redes sociales:

 **8.982**

 **4.443**

 **698**

 **309**

# Compromiso con nuestros empleados

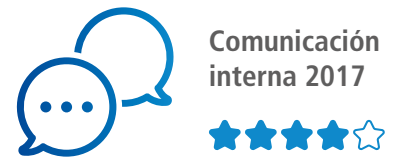
Para **INFORMA** nuestras personas son uno de los pilares claves, imprescindibles para el buen desarrollo de nuestra estrategia de negocio. Por ello la forma de gestionar nuestros Recursos Humanos se engloba dentro de uno de nuestros valores, hacer de **INFORMA** un lugar donde las personas deseen trabajar.

Tenemos 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.

Queremos que nuestros empleados participen de forma activa en el desarrollo del negocio y para ello, además de otras vías, utilizamos la encuesta de Clima Laboral. A través de ella conocemos las necesidades de nuestros empleados, sus sugerencias y podemos tomar las decisiones más favorables para nuestras personas y para nuestro negocio.

La encuesta se realiza anualmente y de forma voluntaria a todos los empleados de la compañía. (escala 1-5)



## Evolución por categorías:



Gracias a la confianza que nuestros empleados depositan en nosotros, **INFORMA ha conseguido durante tres años consecutivos ser una de las mejores empresas para trabajar en España**. 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.

En el año 2016 conseguimos ocupar el 3º puesto en dicha lista, en el grupo de empresas de 250 a 500 empleados, un hito que mostró el gran índice de compromiso que nos brindan nuestros empleados. En el pasado ejercicio decidimos no presentarnos.

Desde entonces trabajamos para seguir favoreciendo ese compromiso, y creando una propuesta de valor en el desarrollo profesional de nuestras personas.



## 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 las personas.

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

En el año 2014 y con una vigencia hasta el año 2017, aprobamos un **Plan de Igualdad** para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en todas las áreas de la compañía. Este Plan recoge el Procedimiento para la Gestión de situaciones discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores, y una Comisión Instructora que lo gestiona.

Uno de los objetivos de este año es renovar dicho Plan para seguir fomentando la igualdad de oportunidades.

El sentir de nuestros empleados sobre este punto es fundamental para nosotros, por ello, en la Encuesta de Clima Laboral de 2017, preguntábamos por el compromiso de INFORMA con la igualdad, y la valoración de los empleados ha sido de un 4,29 (escala 1-5).

**Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestro sexo – 4,29** ★★★★★



96,7%

Contrataciones indefinidos

7 nuevas incorporaciones

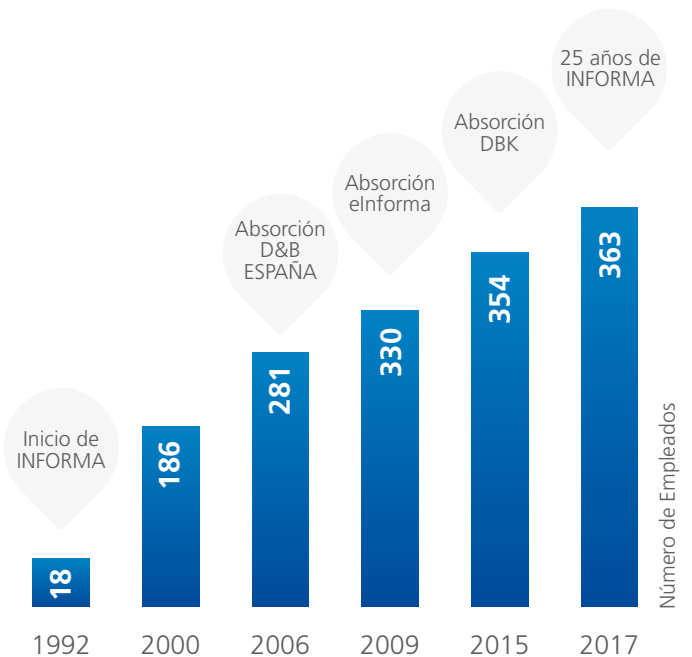
2 cambios de puesto o desarrollo de carrera

0,56% índice de rotación

17,0 años media global de antigüedad

45,4 años media global de edad

### Evolución



## 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, por ello, uno de los objetivos que nos marcamos en el año 2017 fue **conocer la opinión que nuestros empleados tienen sobre la comunicación en INFORMA, llevando a cabo el proyecto "Comunica"**.

A través de una encuesta online, entrevistas individuales y focus group, han participado en el proyecto el 70,7% de nuestros empleados, abarcando a todos los colectivos.

Ahora conocemos qué canales de comunicación son los mejor valorados, el interés que despierta en los empleados los mensajes que se comunican y cómo perciben los equipos la comunicación con sus superiores y la interdepartamental.

Nuestro objetivo en 2018 será trabajar sobre los ámbitos que los empleados han incidido para seguir mejorando la Comunicación Interna de la compañía.

Seguiremos también fomentando la comunicación digital, incentivando la participación de los empleados en las redes sociales corporativas.

## Formación y Desempeño

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

Anualmente elaboramos un Plan de Formación en base a las solicitudes y necesidades que nuestros empleados hacen en su Evaluación de Desempeño, siempre teniendo en cuenta el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, y asegurando que nuestros profesionales tengan a su disposición todos los medios necesarios para el buen desempeño de su trabajo.

Cifras 2017:



**59**  
acciones formativas



**72.776€**  
invertidos en formación



**5.481**  
horas de formación



**95,2%**  
de los empleados han tenido  
Evaluación de Desempeño

Como hito destacado, **este año INFORMA ha implantado una plataforma de formación, El Campus INFORMA**. Este nuevo espacio ha cambiado la forma de desarrollar la formación, ya que todos los empleados pueden acceder a este entorno desde cualquier lugar y cualquier dispositivo, poniendo a su alcance contenido formativo a nivel técnico, competencial, de habilidades o de idiomas.

El Campus es una herramienta a nivel corporativo, y podemos compartir contenido con todas las filiales del grupo INFORMA.

## 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.

En el año 2017, hicimos un proyecto junto a todos nuestros empleados, para conocer su percepción sobre el modelo de conciliación de INFORMA, saber cuáles son sus inquietudes y necesidades actuales en el ámbito de la conciliación y actuar en consecuencia.

Por todo esto, hemos conseguido escalar en la norma, consiguiendo alcanzar el nivel B+ dentro del escalafón del Modelo EFR, situando a INFORMA muy cerca del nivel de la excelencia. Solamente un grupo de 39, de un total de 568 empresas certificadas, son las que se encuentran en este nivel.

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

### Apoyo a la Familia:



Permiso para consulta médica familiar



Seguro Médico



Ayuda a guardería



Ayuda a estudios para hijos de empleados



Actividades para los "días sin cole" de los hijos de los empleados

### Calidad de Empleo:



Rutas de autobús



Retribución variable



Más días por enfermedad



Seguro de vida



Ticket Restaurante

### Desarrollo profesional y personal:



Planes de Formación



Evaluación de Desempeño

### Igualdad de Oportunidades:



Plan de Igualdad

### Flexibilidad Espacial y Temporal:



Flexibilidad Horaria



2 puentes al año



Bolsa de 8 horas



Tipos de jornada

Continuada: **51,8%**

Partida: **34,7%**

Reducida: **8,8%**

Especial: **3,6%**

Parcial: **1,1%**

## Seguridad y Salud Laboral

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.



### **Día Mundial contra el Cáncer de Colon:**

se realizó una campaña informativa con la colaboración de Adeslas, a través de un mail dirigido a todos los empleados. El objetivo fue dar claves para prevenir este tipo enfermedad.



### **Fisioterapeuta 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 para que disfruten de unas vacaciones seguras y con salud.



### **Taller de Ergonomía aplicada al lugar de trabajo:**

se celebró con la colaboración de Sanitas.



### **Carreras deportivas:**

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



### **Clases de pilates en la oficina:**

INFORMA puso en marcha esta nueva iniciativa que ayuda a cuidar el cuerpo y la mente.



### **Curso de Conducción Segura:**

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



### **Taller de Reanimación Cardiopulmonar:**

para apoyar al Día Mundial del corazón. Entre todos los asistentes se sortearon dos reconocimientos médicos. Además se entregó a cada empleado un folleto con consejos para fomentar una vida saludable.



### **Reconocimiento Médico Madrid:**

se realizó la campaña de reconocimientos médicos en la empresa.



### Campaña Contra el Cáncer de Mama:

se enviaron consejos a toda la plantilla para prevenirlo.



### "Monta en Bici":

disponemos de 6 bicicletas que los empleados pueden utilizar con el fin de potenciar la realización de ejercicio físico.



### Taller de Conducción Segura:

enfocados para aquellos que utilizan el coche como herramienta de trabajo, para que les ayude a controlar el vehículo en situaciones de riesgo.

Además, hemos puesto a disposición de los empleados el espacio INFORMAL donde pueden relajarse, ver la televisión, desayunar, charlar o darse una ducha tras hacer deporte.

## Juntos en los buenos momentos



Cóctel de Navidad,  
Entrega cheque a la Fundación Soñar Despierto por la campaña Tú lo haces posible



Cena de Verano





Entrega de relojes a empleados que cumplen 10 y 25 años



Jornada Anual

## Comprometidos con nuestros proveedores

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**.

# Comprometidos con la sociedad

En INFORMA entendemos que, como empresa, tenemos un compromiso con la sociedad y debemos potenciar el desarrollo sostenible de la misma, aportando también un valor diferencial frente a nuestros grupos de interés como empresa socialmente responsable.

Por ello trabajamos activamente nuestra línea de acción social, financiando proyectos que impacten en el bienestar de los colectivos más vulnerables destinando el 0,7% de los beneficios, y a través de nuestro **Club de Voluntarios** que cuenta con 112 miembros, acercándonos de manera personal a las realidades de las personas que lo necesiten.

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 del **Centro Especial de Empleo CREZCA**, 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.

Este año además hemos celebrado nuestro **25 Aniversario**, y hemos querido que nuestros clientes fueran parte importante de nuestros proyectos sociales. Por ello pusimos en marcha dos iniciativas:



**Línea textil solidaria 25 Aniversario.** Junto con la Fundación Síndrome de Down, elaboramos una línea textil con distintos productos. Los chicos del centro ocupacional de la Fundación vendieron los mismos en la jornada especial para nuestros clientes, en el corner solidario que habilitamos al efecto, y en dos mercadillos solidarios en nuestras instalaciones para nuestros empleados. La recaudación total fue de 10.000€ que se destinaron íntegramente a Síndrome de Down.



**Tú lo haces posible.** Nuestros clientes fueron parte activa de esta campaña, ya que ellos decidieron con sus votos a qué proyecto social querían que INFORMA destinara 20.000€ de su presupuesto de acción social entre tres fundaciones distintas:

- **Fundación Soñar Despierto**, que trabaja para mejorar la calidad de vida de los niños y adolescentes que viven en centros de acogida de la Comunidad de Madrid.
- **Fundación Bobath**, cuya misión es trabajar para el bienestar diario de las personas con parálisis cerebral.
- **Fundación CRIS**, investigación contra el cáncer.

A través de un microsite habilitado para la campaña, recibimos 33.636 votos, un éxito del que nos sentimos muy orgullosos.

Además, realizamos acciones de voluntariado con las tres fundaciones, para implicarnos en su proyecto de forma más personal.



Tú lo haces posible:  
Fundación Bobath.



Otras colaboraciones:  
Cuenta Cuentos con Fundación Theodora para amenizar la estancia hospitalaria de los niños.



Línea textil solidaria 25 Aniversario.



Otras colaboraciones:  
Reto Enhamed. Es un atleta paraolímpico que cruzó el estrecho a nado para recaudar fondos para la Fundación Kabuka, que trabaja para construir un centro deportivo en Zambia.



Hemos donado 2.000 kg de alimentos a los Bancos de Alimentos de Madrid y Barcelona.

# Protegemos 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:

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.



**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.



**Vertido de agua sanitaria.**

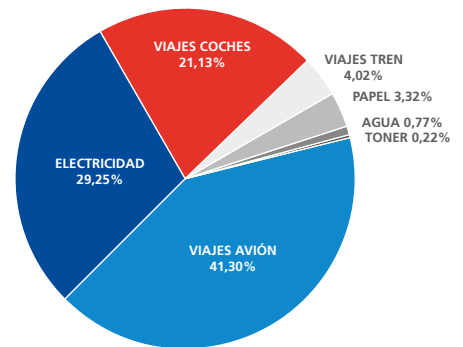


**Emisiones:**  
huella de carbono (TCO2e) y ruido.

## Emisiones CO2 (ANUAL 2017)

ACUMULADO ANUAL	TOTAL (Ton eq CO2)	Variación de emisiones CO2
2016	351,53	-20,0%
2017	281,26	

TOTAL ANUAL 2017	
FUENTE DE EMISIÓN	Toneladas eq CO2
VIAJES AVIÓN	116,15
ELECTRICIDAD	82,26
VIAJES COCHES	59,44
VIAJES TREN	11,32
PAPEL	9,32
AGUA	2,16
TONER	0,61
<b>TOTAL (Ton eq CO2)</b>	<b>281,26</b>



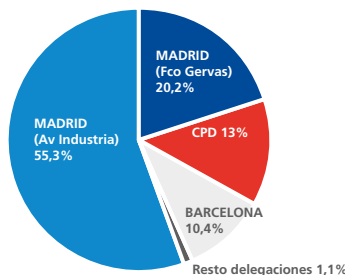
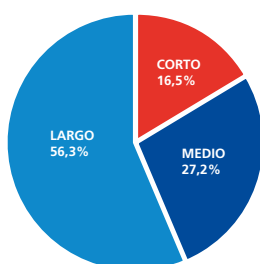
### PAPEL:

En el total calculado se incluye consumo de sobres, papel imprenta (Facturas, 1º y 2º hojas de INFORMA, portadas y contratos) y papel para impresora

VIAJES EN AVIÓN		
TIPO DE VUELO (según km por trayecto)	TOTAL (km)	Toneladas eq CO2
LARGO (>3700km)	170.787	65,38
MEDIO (<3700km >500km)	198.172	31,56
CORTO (<500km)	79.520	19,21
<b>TOTAL (Ton eq CO2):</b>		<b>116,15</b>

ELECTRICIDAD		
DELEGACIONES	TOTAL (kWh)	Toneladas eq CO2
MADRID (Av Industria)	303.016	45,45
MADRID (Fco Gervás)	110.747	16,61
CPD	71.276	10,69
BARCELONA	57.106	8,57
Resto delegaciones	6.278	0,94
<b>TOTAL (Ton eq CO2):</b>		<b>82,26</b>

VIAJES COCHES		
TIPO DE COCHE	TOTAL (km)	Toneladas eq CO2
COMERCIALES	302.552,2	55,78
EMPLEADOS (empleados que no son comerciales, por visitas fuera de la oficina)	19.833,5	3,66
<b>TOTAL (Ton eq CO2):</b>		<b>59,44</b>



# 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, 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.

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 y 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.





**Juntos, conectamos  
con el futuro.**



# 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 españolas firmantes, solo 16 han sido socios prescriptores.**

**16**  
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.

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.

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.

Pertenecemos también a la Asociación Española de Compliance, ASCOM y a Cumplen, la Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo.



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



Firmantes del Pacto Mundial, reconocidos como socios prescriptores en 2015



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



Miembros de ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información)



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



Socios fundadores de la Asociación XBRL España



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



Miembros de FEBIS (Federation of Business Information Services)





Incluidos en la lista Best Workplaces de España en los años 2014, 2015 y 2016 como una de las 50 mejores empresas para trabajar



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



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



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



Miembros de ASCOM, la Asociación Española de Compliance



Pertenece a Cumplen, la Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo



Formamos parte de la Red Alastria que favorece el desarrollo de la tecnología Blockchain

# Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>		
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
<b>G4-1</b>	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. 3
<b>G4-2</b>	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pg. 5
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4-3</b>	Nombre de la organización.	Pg. 51
<b>G4-4</b>	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pg. 21
<b>G4-5</b>	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Pg. 51
<b>G4-6</b>	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. 5
<b>G4-7</b>	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pg. 9
<b>G4-9</b>	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. 15
<b>G4-10</b>	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. 32
<b>G4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pg. 32
<b>G4-12</b>	Describir la cadena de suministro de la organización.	Pg. 38
<b>G4-13</b>	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. 5
<b>G4-14</b>	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No procede
<b>G4-15</b>	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pg.17
<b>G4-16</b>	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pg. 45

# Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
<b>G4-17</b>	<p>a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</p> <p>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.</p>	Pg. 9
<b>G4-18</b>	<p>a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.</p>	Pg. 43
<b>G4-19</b>	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	No aplica
<b>G4-20</b>	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
<b>G4-21</b>	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 aplica
<b>G4-23</b>	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>G4-24</b>	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pg. 7
<b>G4-25</b>	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pg. 7
<b>G4-26</b>	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).	Pg. 5
<b>G4-27</b>	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

# Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
<b>G4-28</b>	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Anual
<b>G4-29</b>	Fecha de la última memoria (si procede).	2016
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
<b>G4-31</b>	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Pg. 51
<b>G4-32</b>	<p>a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización.</p> <p>b. Índice de GRI de la opción elegida.</p> <p>c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.</p>	Opción esencial sin verificación externa
<b>G4-33</b>	<p>a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria</p> <p>b. Alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>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.</p>	No aplica
<b>GOBIERNO</b>		
<b>G4-35</b>	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. 5 / Pg. 17
<b>G4-48</b>	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. 3
<b>GOBIERNO</b>		
<b>G4-56</b>	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pg. 17
<b>G4-57</b>	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. 17

# Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
<b>ECONOMÍA</b>		
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
<b>ENERGÍA</b>		
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno.	Pg. 41
<b>EMISIONES</b>		
<b>TRANSPORTE</b>		
<b>G4-EN30</b>	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. 41
<b>SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>Empleo</b>		
<b>G4-LA1</b>	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pg. 32
<b>Capacitación y educación</b>		
<b>G4-LA9</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pg. 32
<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pg. 33
<b>Sociedad</b>		
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
<b>G4-SO4</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pg. 17



Todas las personas que aparecen en este Informe son trabajadores de INFORMA.



**INFORMA D&B SAU, SME**

Avenida de la Industria 32. Pol. Ind. de Alcobendas  
28108 Alcobendas (Madrid)

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

Para cualquier información adicional sobre los datos de este informe, contactar con [clientes@informa.es](mailto:clientes@informa.es)



**INFORMA**  
Información de Empresas  
[www.informa.es](http://www.informa.es)

**Servicio de Atención al Cliente**  
[clientes@informa.es](mailto:clientes@informa.es)  
902 176 076