



# Responsabilidad Social Corporativa, Informe 2019.

Seguimos creciendo



# Índice

● <b>Cartas</b> .....	<b>4</b>
● Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.	
● Juan Sainz Muñoz, CEO de INFORMA D&B.	
● <b>Nuestro valor</b> .....	<b>8</b>
● Quiénes somos.	
● Nuestros productos y servicios.	
● El Grupo INFORMA.	
● <b>Cifras corporativas relevantes en 2019</b> .....	<b>20</b>
● <b>Indicadores INFORMA en 2019</b> .....	<b>22</b>



● <b>INFORMA, empresa responsable</b> .....	<b>28</b>
● Código Ético.	
● Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
● La calidad de la Base de Datos de INFORMA como parte esencial de nuestro compromiso social.	
● <b>Buen Gobierno</b> .....	<b>34</b>
● Órganos de Gobierno Corporativo.	
● Marco ético del Buen Gobierno.	
● <b>Plan Estratégico de INFORMA</b> .....	<b>40</b>
● <b>Nuestro compromiso</b> .....	<b>42</b>
● Con nuestros clientes.	
● Con nuestros empleados.	
● Con nuestros proveedores.	
● Con la sociedad.	
● Con el medio ambiente.	
● <b>Sobre este informe</b> .....	<b>72</b>
● <b>Reconocimiento y Asociaciones</b> .....	<b>73</b>
● <b>Tablas de indicadores GRI4</b> .....	<b>74</b>



### Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.

Es un placer presentar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de INFORMA, que da cuenta del desempeño de la empresa durante el año 2019

A pesar de ser este un Informe relativo al ejercicio pasado, no puedo evitar la mención a los acontecimientos extraordinarios que hemos vivido todos al comienzo del año 2020 y que han puesto a prueba muchas de las características que precisamente queremos resaltar en este Informe. El compromiso de Informa con su entorno, con sus empleados, sus clientes, sus proveedores y en definitiva con todos los grupos de interés con los que la compañía interacciona se ha demostrado en múltiples acciones y medidas cuyo detalle, por supuesto, formarán parte esencial del informe que se elaborará el año que viene.

Han sido días muy duros y prácticamente todos hemos sufrido noticias que nos han afectado en el plano personal, más allá del estrictamente profesional. Desde aquí quiero reiterar una vez más mis mejores sentimientos y agradecimiento personal para todos.

El año 2019 ha venido marcado en el aspecto de Responsabilidad Social por la continuidad en el uso de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas como hoja de ruta y en la gestión propia de la compañía continuando el desarrollo del Plan estratégico definido y la perseverancia en los Valores que como Compañía tenemos.

**Continuamos innovando, consolidando nuestro liderazgo y adaptándonos a la nueva realidad tanto técnica como económica, mientras que, al mismo tiempo, conseguimos hacer una empresa comprometida con su entorno y donde sus empleados desean trabajar.**

Los resultados de estas políticas se han visto reflejados a lo largo del ejercicio 2019 mostrando un buen comportamiento del negocio, con una cifra de ventas consolidadas de 90,9 millones de euros y un resultado después de impuestos de 8,6 millones de euros, cumpliendo holgadamente los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración.

En materia de Responsabilidad Social Corporativa, INFORMA ha mantenido su Plan Director de RSC, enfatizando su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con la Agenda 2030. En este sentido, me gustaría destacar que **hemos destinado de nuevo el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales, buscando así un acercamiento a las personas que más lo necesitan.** Pero no es solo cuestión de aportación económica. Nuestros empleados constituyen una fuerza esencial dentro del plan, especialmente a través del Club de Voluntarios de INFORMA, en el que, han dedicado casi 600 horas a trabajar con los colectivos más desfavorecidos y necesitados de nuestra comunidad.

Les invito, pues, a partir de la lectura de este informe, a conocer los detalles del desempeño de INFORMA en 2019, y quiero agradecerles la confianza que han depositado en nosotros un año más. Quiero expresar también mi reconocimiento a todos los profesionales de INFORMA, que han vuelto a demostrar a lo largo del 2019 su capacidad para hacer cada día mejor su trabajo y su firme compromiso con la compañía.

**Fernando Salazar**  
Presidente de INFORMA D&B





## Juan Sainz Muñoz, CEO de INFORMA D&B.

Sobre el año 2019 cabe destacar que hemos conseguido un nuevo récord en la cifra de ventas, siendo el tercer mejor año en cuanto a resultados individuales de INFORMA. Hemos seguido avanzando en el desarrollo y aplicación del Plan Estratégico manteniendo la inversión anual necesaria para la mejora continua de nuestra base de datos y de la infraestructura tecnológica desde la que prestamos nuestros servicios a todos los clientes. Se ha procedido a la creación de la figura del Chief Data Officer (CDO), del que depende la nueva Gerencia de Gobierno del Dato, lo que nos permitirá gestionar mejor la información generada y utilizada desde las distintas áreas de la Compañía o la aportada por nuestros clientes. Todo ello nos permitirá extraer un mayor valor de nuestra información y mejorará el proceso de toma de decisiones, tanto interna como de nuestros clientes.

Otro claro motivo de orgullo es la respuesta que, un año más, hemos tenido de nuestros clientes en todas las encuestas realizadas sobre los productos y servicios que comercializamos, alcanzando este año un NPS de 71. Ello ha sido debido sin duda gracias a la alta calidad de nuestra base de datos y de nuestra cartera de productos, así como la atención personalizada que recibe cada cliente a través de nuestra red comercial, del servicio de atención al cliente y el canal de eInforma, elementos todos ellos claramente diferenciadores respecto a nuestros competidores. Y es igualmente positivo el seguir contando con un alto grado de satisfacción por parte de nuestros empleados, lo cual ha quedado de manifiesto en la encuesta realizada a final de año, en la que ha destacado la implantación del teletrabajo en el mes de noviembre.

Antes de referirme a los principales acontecimientos de 2019, quiero empezar agradeciéndooos a todos vuestro esfuerzo, compromiso y dedicación, en estos primeros meses de 2020, que han sido muy duros en el plano personal para todos nosotros, en los que habéis demostrado que INFORMA cuenta con un gran equipo que sabe sobreponerse y responder unidos ante una situación tan dramática como imprevista.

Todo lo anterior ha sido el resultado del esfuerzo de mejora continuo llevado a cabo. Así, en 2019 hemos lanzado al mercado nuevos productos, como los Data Insight de tamaño de empresa o empresas contratistas. Hemos seguido mejorando nuestro producto Informanager, y hemos puesto en real nuevas webs corporativas. También se han analizado nuevos sectores desde DBK, hemos repetido con gran éxito el Certificado a la Excelencia Empresarial junto a El Economista, se ha iniciado el desarrollo de la nueva plataforma para el área de consultoría de OneRate y se ha seguido potenciando el área de Compliance.

Otro apartado destacable ha sido el de nuestras alianzas. Junto a las tradicionales con D&B, Experian y BVD, se han consolidado otras como las de inAtlas, Leanus, El Economista y Faqtum. En 2019 hemos seguido estando muy activos en este apartado, cerrando nuevos acuerdos como el alcanzado con ICIREN, compañía en la que hemos entrado en su accionariado con un 30%; igualmente hemos firmado con ellos un acuerdo para comercializar su herramienta de recobro apoyándose en su fichero de morosidad único en el mercado. También hemos firmado acuerdos con Aplicaciones Estadísticas para comercializar su producto Rentavalua, que permite conocer el nivel de renta de cada hogar; Inbonis, agencia de rating homologada por la ESMA y especializada en el segmento de pymes; el Consejo General de la Abogacía, gracias a nuestra participación en ICIREN, para la creación de un fichero por parte de los abogados de impagados con sentencia firme y próximamente precontenciosos impagados; Lead Ratings para ofrecer a nuestros clientes ratings a medida para la gestión de prospectos, admisión de riesgos y detección de fugas o variación de facturación de los clientes; y, dentro de nuestro Grupo, con CTI para la comercialización de su nueva herramienta Geocode y con CESCE para convertirnos en sus mediadores para ofrecer sus pólizas CESCE Fácil y Master Oro a toda nuestra cartera de clientes.

Pero si algo nos hace sentir especialmente satisfechos, aparte de todo lo mencionado, sin duda es el poder seguir aportando a la sociedad, y a los sectores más vulnerables, parte del beneficio que conseguimos cada año. Gracias a esta aportación, y a nuestro Club de Voluntarios, hemos ayudado a organizaciones que apoyan a los niños más necesitados a cumplir sus deseos y potenciar valores de emprendimiento entre los más pequeños, hemos estado cerca de nuestros mayores para escribir con ellos parte de su historia, apoyamos la investigación contra el cáncer infantil, hemos apoyado

a personas con parálisis cerebral y síndrome de Down, y arrancamos una iniciativa para que nuestros empleados pudiesen proponer ellos mismos iniciativas sociales, llevándose a cabo alguna de ellas en los últimos meses de 2019.

Por último, no podemos olvidar nuestro compromiso con el Entorno y el Medioambiente, por lo que un año más hemos compensado todas nuestras emisiones de CO2, como apuesta para dejar a nuestros hijos un mejor planeta.

No quiero terminar sin volver a dar las gracias a todo el equipo y a nuestro accionista Cesce, pues entre todos hemos conseguido un año más ser los líderes del mercado y una referencia en el sector a nivel mundial.

**Juan Sainz Muñoz**  
Consejero Delegado de INFORMA D&B



## Nuestro valor



### Quiénes somos

INFORMA es la compañía líder en el servicio de información empresarial para la captación, análisis y gestión de clientes y proveedores.

#### Misión

Ser la empresa líder e innovadora en la prestación de servicios de información empresarial fiable, que facilite la toma de decisiones de nuestros clientes.

#### Visión

Ser la primera opción en el suministro de información empresarial.



INFORMA D&B es una Sociedad Mercantil Estatal perteneciente al Grupo CESCE.

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas que ofrece soluciones integrales para la gestión del crédito comercial en parte de Europa y Latinoamérica. También es la Agencia de Crédito a la Exportación (ECA) española que gestiona el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado en España.



Especialistas en servicios de prevención del riesgo de crédito y de caución para empresas



Líder en información comercial, financiera, sectorial & marketing de empresas



Servicios de tecnología y gestión empresarial especializados en pagos y data management

Magnitudes del Grupo CESCE



## Las principales marcas de INFORMA



Denominación de la empresa y nuestra principal marca, dirigida a empresas medianas y grandes que quieran acceder a información empresarial para conocer mejor a sus clientes, prospectos, proveedores o competencia.



Es una de las marcas de INFORMA, creada para cubrir las necesidades de información de pymes y autónomos de forma 100% online.



Marca especializada en la elaboración de estudios de análisis sectorial y de la competencia, que lleva a cabo el seguimiento de unos 600 sectores españoles y portugueses.



División de INFORMA especializada en proyectos avanzados de Consultoría en Gestión de Riesgo de Crédito que incorporan el desarrollo de soluciones de software a medida.

- Nuestra fórmula del éxito

Data x [tecnología + analytics + software]

Essential Data Management



Nuestro mundo son los datos; generamos información centrada en el usuario para asegurar la toma de decisiones.

- **Data**

Disponemos de **la mayor base de datos** de información de empresas a nivel nacional y somos la única empresa española que ofrece acceso online al Data Cloud de Dun & Bradstreet, la base de datos más completa de Información Comercial, Financiera y de Marketing a nivel internacional.

- **Tecnología + Analytics + Software**

Nuestra misión es ofrecer la información más completa y actualizada del mercado, adaptada a las necesidades de cada cliente.

Para ello, utilizamos la última tecnología para el análisis de la información y la generación de Data insights, con el objetivo de que nuestros clientes puedan aprovechar todas las ventajas de ser “data driven”.

Contamos con soluciones específicas de alto valor añadido para poder seleccionar a los mejores clientes, analizar su cartera de clientes, sus vinculaciones, evoluciones y perspectivas.

- **Essential Data Management**

Una nueva forma de gestión, en la que los profesionales y la experiencia son tan importantes como los datos para ofrecer siempre la mejor solución. Con INFORMA conseguirá que la información sea una ventaja para conseguir el éxito de sus negocios.



## ● Nuestros 10 “Essentials”

Para conseguir que nuestros clientes triunfen en sus negocios, apostamos por el Essential Data Management.

### 1 Nuestro eje, las personas

Situamos al cliente como centro de nuestra estrategia.

### 2 Información global

Recopilamos la información de todas las fuentes disponibles.

### 3 La última tecnología

Utilizamos las herramientas tecnológicas necesarias para optimizar el tratamiento de la información.

### 4 Profesionales de los datos

Contamos con personas especializadas en Master Data Management, capaces de poner a trabajar las matemáticas y la estadística y crear valor a partir de los datos.

### 5 Información inteligente

Aseguramos los procesos de la compañía para convertir los datos en información de valor añadido, minimizando el ruido y los errores.

### 6 Facilidad de uso

Diseñamos pensando en el usuario, para que acceder a la información clave en el momento oportuno, le resulte siempre lo más fácil posible.

### 7 Un asesoramiento personalizado

Acompañamos al cliente en todas las fases del proceso con un papel de consultores, acompañantes y guías.

### 8 En constante evolución

Mantenemos la información viva mediante tratamientos sistemáticos para asegurar su calidad, fiabilidad y actualización.

### 9 Cumplimiento normativo

Cumplimos 100% con nuestras obligaciones legales y ayudamos a que los procesos de nuestros clientes también lo hagan.

### 10 Innovación continua

Escuchamos al cliente y adaptamos nuestras soluciones a sus necesidades, facilitando su toma de decisiones y la gestión de su negocio.



- **Qué nos hace únicos**

En INFORMA ponemos a disposición de nuestros clientes la mayor base de datos de información de empresas nacionales, con más de 7 millones de agentes económicos, de los que 3,6 millones tienen rating.

Además tenemos la exclusividad en la venta de los productos de Dun & Bradstreet en España y Portugal y ofrecemos acceso a su Data Cloud: la mayor base de datos de Información Comercial, Financiera y de Marketing del mundo con más de 360 millones de empresas.



### **Inversión en información**

INFORMA lleva 25 años incorporando información nacional a su Lago de Datos e invierte más de **12 millones de euros anuales** en la compra y tratamiento de la información. Actualmente, es capaz de cargar **730.000 balances** y datos procedentes de todas las memorias, lo que permite tener permanentemente actualizados sus Informas con la información más completa sobre estados financieros.

### **D-U-N-S® Number**

INFORMA es la única empresa en España encargada de la asignación y control de Números Duns.

El Número DUNS® es un identificador numérico de nueve dígitos, reconocido a nivel mundial, que proporciona **identidad única** a cada negocio o empresa, al mismo tiempo que vincula estructuras de familias corporativas.

### **Certificaciones de Calidad**

INFORMA cuenta con Certificación de AENOR según la Norma 9001 y fue la **primera empresa de su sector** en lograr el Certificado de Seguridad de la Información según la **ISO 27001**. También cuenta con las certificaciones **ISO 9001, y 14001** de Medio Ambiente.



Algunos piensan que toda la información es igual, pero nuestros clientes saben que la de INFORMA es diferente.

### Morosidad

INFORMA ha puesto en marcha la herramienta Análisis de Pago , un exclusivo programa de intercambio de información que ya cuenta con más de 7 millones de experiencias de pago. Además también da acceso al RAI y al Experian Bureau Empresarial Morosidad Bancaria y multisectorial (EBE Morosidad). A nivel tanto nacional como internacional cuenta con el programa DunTrade®.

INFORMA, a través de su participada Icired, es socia de la empresa encargada de gestionar el **Registro de Impagados Judiciales (RIJ)**, un fichero de morosidad pionero en España, que recoge deudas reconocidas mediante una resolución judicial firme.

### Sectores

El Observatorio Sectorial DBK lleva a cabo el seguimiento de unos 600 sectores españoles y portugueses, los cuales están agrupados en 16 áreas de actividad. Publica anualmente más de 300 informes en profundidad y 1.000 fichas de coyuntura, siendo la solución líder nacional en el análisis de información estratégica sectorial.

### Informa Data Insights

Los Informa Data Insights son datos **exclusivos de INFORMA**, obtenidos a partir de la combinación de diferentes variables, que aportan información relevante sobre las empresas para la toma de decisiones (tamaño oficial de la empresa, vinculaciones, accionista mayoritario, empresa de ente público, entidad afectada por FATCA, entidad de economía social, empresa exportadora...).

**7** MILLONES  
de agentes económicos  
nacionales

MÁS DE  
**360** MILLONES  
de empresas  
en el mundo



- Nuestra base de datos nacional

La base de datos de INFORMA D&B se ha convertido en la más grande del país, poniendo a disposición de nuestros usuarios toda la información que necesitan acerca de las empresas españolas.



Desde sus comienzos, esta base de datos se ha alimentado de **múltiples fuentes** de información públicas y privadas, como el Boletín Oficial del Registro Mercantil, Depósitos de Cuentas Oficiales, BOE (Boletín Oficial del Estado), Boletines Oficiales Provinciales y de CC.AA., prensa nacional y regional, Investigaciones ad hoc y publicaciones diversas.

INFORMA fue la primera empresa en tratar el BORME, ofrecer el producto de Vinculaciones por Directivos e introducir la Vigilancia Activa de empresas gratuita. También fue la 1ª base de datos española de información comercial y financiera en conseguir el Certificado de Calidad AENOR, contando actualmente con esta certificación según la Norma ISO 9001.



Además, gracias a las **últimas tecnologías en Big Data**, cuenta con un buscador de empresas que permite acceder a toda la base de datos de forma muy rápida, permitiendo búsquedas simultáneas sobre empresas, autónomos y administradores.

**4,46**

millones de usuarios  
confían en nosotros

**12** millones de €  
invertidos  
al año



**43** millones  
de actos de  
BORME



**730K**

depósitos  
comprados al año

**3,6** millones  
de ratings

**16,7M**

de balances  
de empresas

**3,7** millones de  
vinculaciones



**255K**

investigaciones  
telefónicas

**16,1M**

de administradores  
y cargos funcionales



**1,5** millones  
de artículos  
de prensa

**16** millones de  
notificaciones  
de cambios en empresas  
al año

100 personas expertas en recopilación, tratamiento y análisis de la información

15 personas dedicadas en exclusiva a asegurar la coherencia de los datos

## Nuestros productos y servicios

Estamos enfocados en ofrecer soluciones a todos los departamentos de la empresa que tengan necesidades de información empresarial, informes, consultas, bases de datos o procesamiento de información.



### Riesgo Empresarial

Consultoría	<b>ONERATE</b> Consultoría de credit management y tecnología a medida.	
Gestión del riesgo de carteras	<b>INFORMANAGER</b> Gestión de riesgo comercial durante todas las fases del ciclo de negocio.	<b>D&amp;B CREDIT</b> Última generación enfocada a mid market.
		<b>PORTFOLIO MANAGER</b> Gestión de datos del cliente y de INFORMA D&B.
Integración	<b>INTEGRACIÓN DE DATOS</b> Información de empresas en sistemas ERP y CRM.	<b>DATA INTEGRATION TOOLKIT</b> Integración de paquetes de datos comerciales y de riesgo.
Gestión del riesgo individual	<b>INFORMES COMERCIALES</b> Información financiera, mercantil y de riesgo.	<b>INFORMES COMERCIALES D&amp;B</b> Informes comerciales internacionales.
	Información Nacional	Información Internacional

### Compliance

Soluciones de valor añadido	<b>D&amp;B ONBOARD</b> Acceso online para admisión de clientes y proveedores.	<b>BPO DE CTI</b> Un equipo de profesionales a su servicio.	<b>CATALYST</b> Integración en procesos de cumplimiento normativo.
Información	<b>SCREENING</b> Comprobación fiable y segura de listados de sanciones.	<b>GRS</b> Vinculaciones a nivel global.	<b>APLICACIÓN DE VINCULACIONES INFORMA</b> Todas las relaciones entre empresas.
Soluciones verticales	<b>FATCA</b> Asegure el cumplimiento de la regulación FATCA.	<b>CRS</b> Servicio de clasificación de entidades.	
Comunicaciones	<b>COMUNICACIONES CERTIFICADAS</b> Construimos prueba robusta de las transacciones electrónicas.	<b>ACREDITACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EXPRESO</b> Seguridad jurídica online.	

## Marketing B2B

Consultoría	<b>INATLAS</b> Big Data de geolocalización predictiva.			<b>D&amp;B MARKET INSIGHT</b> Análítica predictiva de clientes potenciales.	
Valor añadido	<b>SABI</b> Análisis Financiero con aplicaciones en el ámbito comercial y de Marketing.				
Análisis	<b>OBSERVATORIO SECTORIAL DBK</b> Estudios de sectores españoles y portugueses.	<b>APLICACIÓN DE VINCULACIONES</b> Todas las relaciones entre empresas.		<b>GRS-HOOVERS</b> Búsqueda de prospectos y acceso a las vinculaciones empresariales.	<b>ORBIS-AMADEUS</b> Herramienta financiera y de Marketing.
Servicios	<b>MASTER DATA MANAGEMENT</b> Normalización, enriquecimiento y tratamiento de BBDD del cliente.		<b>PROSPECTA &amp; VISITA</b> Base de datos + Telemarketing para generar leads.		
Segmentación	<b>PROSPECTA</b> BBDD de empresas, autónomos, ejecutivos.	<b>DUNS 100.000</b> Principales empresas ibéricas.	<b>BBDD A MEDIDA</b> Empresas exportadoras, Reciente constitución.	<b>BBDD MARKETING D&amp;B</b> 360 millones de empresas en todo el mundo.	

Soluciones Nacionales

Soluciones Internacionales



## Marketing B2C

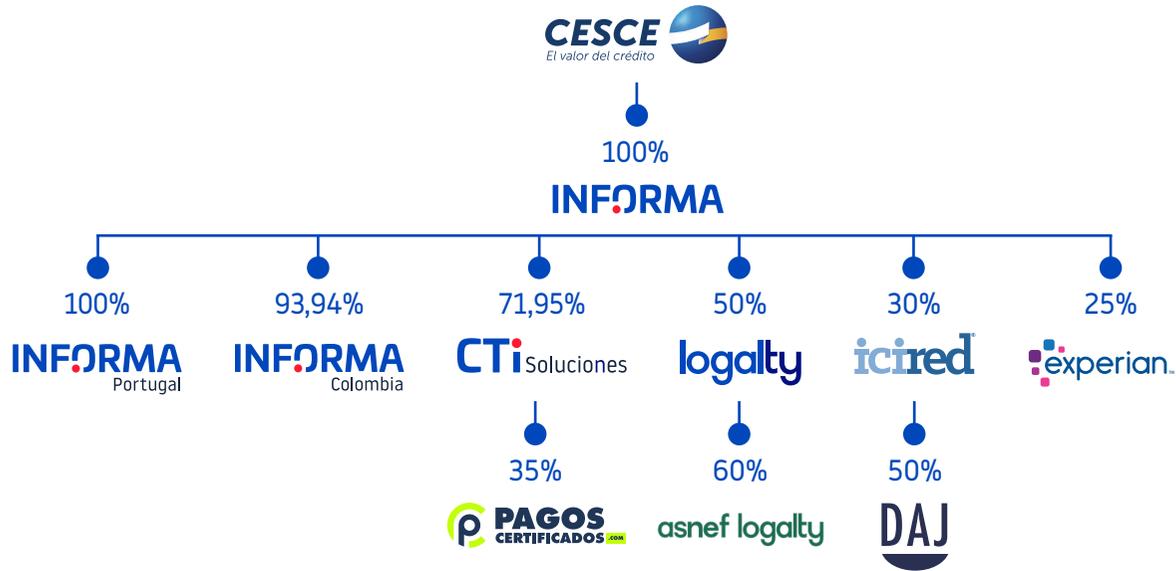
Analytics	<b>LEAD SCORING</b> Modelo predictivo sobre propensión de conversión a clientes.			
Enriquecimiento	<b>GEOCODE</b> HomeTypes, Distrito Municipal/Sección censal, coordenadas XY, Geoportál.	<b>RENVALUA</b> Modelo de predicción del nivel de renta.	<b>LISTA ROBINSON</b> Filtrado según listado oficial.	
Normalización	<b>GEOCODE</b> Tratamiento de BBDD, normalización de nombres y direcciones.			<b>INATLAS</b> Big Data de geolocalización predictiva.
Segmentación	<b>LISTADOS TELEFÓNICOS</b> Fichero abonados telefonía fija.	<b>BBDD HOGARES</b> Según estimación de renta, a nivel de piso y puerta.	<b>LISTBROKING</b> Listados multicanal.	

## Otras soluciones

Ratings a medida	<b>INBONIS</b> Ratings para pymes.	<b>LEAD RATING</b> Modelo de riesgo personalizado.
Gestión de morosidad	<b>CESCE FÁCIL</b> Seguro de crédito.	<b>ICIRED</b> Servicio de recobro.
Herramientas de evaluación	<b>LEANUS</b> Analizador de empresas.	<b>FAQTUM</b> Valoración de empresas.
Gestoría y trámites	<b>SERVICIOS DEL REGISTRO</b> Mercantil, de la Propiedad y de Tráfico.	<b>AYUDAS Y SUBVENCIONES</b> Consulta, envío de alertas y gestión.

## El Grupo INFORMA

INFORMA participa en empresas de primer nivel para asegurar el mejor servicio a sus clientes.



### Acuerdos con terceros

Además, para poder diversificar su abanico de productos y servicios, INFORMA ha alcanzado diversas alianzas con otras empresas:

- InAtlas, para la venta de productos de geomarketing, expansión y data analytics.
- Lead Rating, que ofrece soluciones para la optimización de las conversiones de los 'leads' generados y para reducir impagos, gracias a la aplicación de machine learning.
- Aplicaciones Estadísticas, para la comercialización de la Renta Familiar disponible de los hogares de España.
- Inbonis Rating, agencia de rating homologada por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), para la comercialización de calificaciones crediticias a pymes.



INFORMA fomenta sinergias con su matriz y sus empresas participadas para ofrecer la gama más completa de servicios de riesgo, marketing y compliance.



INFORMA, actuando como una agencia de seguros exclusiva de su matriz, CESCE, pone a disposición de las pequeñas y medianas empresas que venden a crédito una **póliza de seguro de impagos**, que se puede contratar electrónicamente de forma fácil y sencilla.



Especialistas en soluciones tecnológicas aplicadas a Servicios de Pagos, Servicios IT y Data Management y en la Externalización de Procesos de Negocio BPO.

INFORMA comercializa en condiciones preferentes sus productos como Prospecta & Visita, para generar leads comerciales, o **Geocode**, herramienta líder de normalización para dar solución a los procesos de calidad de datos en España y Portugal.



Ofrece servicios de innovación jurídica y tecnológica para la identificación de personas a distancia en los procesos de onboarding-KYC previos a la **Contratación Electrónica**, generando prueba electrónica robusta en Tribunales.

Además, con sus Servicios de Comunicación, Notificación Electrónica y Burofax Postal, facilita el envío de documentos que necesitan acreditación de puesta a disposición, integridad de contenido y acuse de recibo, ya que actúa como un Tercero por Interposición.



ICIREN es una innovadora herramienta de recobro que se apoya en el primer registro de morosos on line en abierto, en el que particulares, autónomos, empresas y entidades financieras pueden reclamar y consultar deudas líquidas vencidas y exigibles por ley de forma segura y sencilla.

## Cifras corporativas relevantes en 2019

**63,1**

millones de €  
en ventas

**700K**

depósitos  
comprados al año



**71,4**

NPS de INFORMA

**58** Iniciativas en  
conciliación

**12** millones de €  
invertidos  
al año

**61.827**

euros invertidos en  
proyectos sociales





**78%**  
índice de confianza  
de nuestros empleados

**32%**  
de empleados  
miembros del Club de  
Voluntarios de INFORMA

**9.817**  
horas dedicadas  
a formación de los  
empleados

**574**  
horas dedicadas  
al Voluntariado  
Corporativo

**47,5K**  
emails atendidos por  
Atención al Cliente

**12** iniciativas  
propuestas  
en nuestro programa de  
salud Informa Saludable



# Indicadores INFORMA en 2019

## ● Riesgo comercial



Situación de la empresa:  
**Activa**



Rating INFORMA:  
**18/20 (Riesgo Bajo)**



Opinión de Crédito:  
**1.600.000 €**



Incidencias de Fuentes Públicas: **No figuran incidencias censadas**  
Registro Impagados Judiciales (RIJ): **No**



Score de Liquidez:  
**95/100 Probabilidad de retraso en los pagos: 1,04% (baja)**



R.A.I.: **No**  
Experian Bureau Empresarial (EBE Morosidad): **No**  
ICIRED Fichero de Impagados: **No**



Media de días de Demora en Pagos (Paydex): **9 días**

## ● Información financiera

### Individual

Ventas Balance (2019)

**63.179.180 €** ↑

(Fuentes Propias)

Resultados Balance (2019)

**9.669.237 €** ↑

(Fuentes Propias)

Activo Total (2019)

**47.581.125 €**

(Fuentes Propias)

Capital Social

**2.300.000 €**

### Consolidado

Ventas Balance (2019)

**90.927.941 €**

(Fuentes Propias)

Resultados Balance (2019)

**8.637.476 €**

(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)



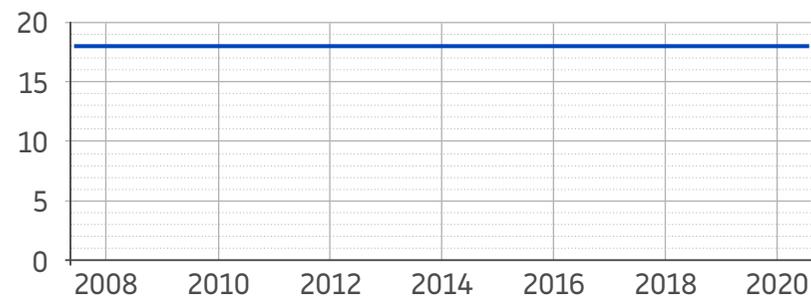
Operaciones internacionales  
**Importa y exporta**



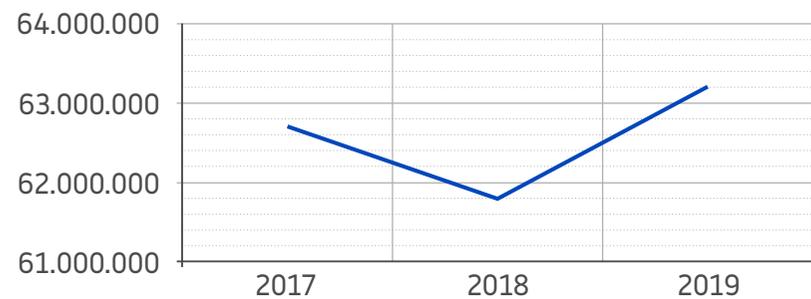
Empleados en 2019:  
**357**

## ● Gráficos de evolución

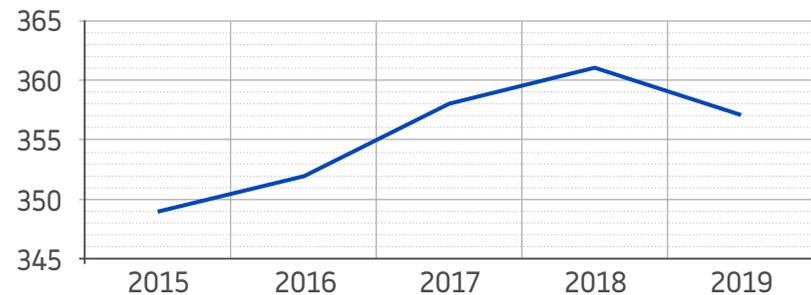
### Evolución del Rating



### Evolución de las ventas (€)



### Evolución de los empleados



## ● Información sectorial

Sector:  
**Proceso de datos,  
hosting y actividades  
relacionadas**

Rating Sector a corto plazo

**B**

Rating Sector a medio plazo

**B**

Leyenda

**C-**

**C**

**C+**

**B-**

**B**

**B+**

**A-**

**A**

Riesgo Alto

Riesgo Bajo

## ● Estructura

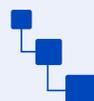
### Corporativa



Presidente:  
**Fernando Salazar Palma**



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:  
**7**

### Legal



Último acto publicado en BORME:  
**24/02/2020 - Nombramientos**



Último acto publicado en prensa:  
**16/04/2020 - Cantabria Económica  
(INFORMACIÓN GENERAL)**



Cotiza en Bolsa:  
**No**

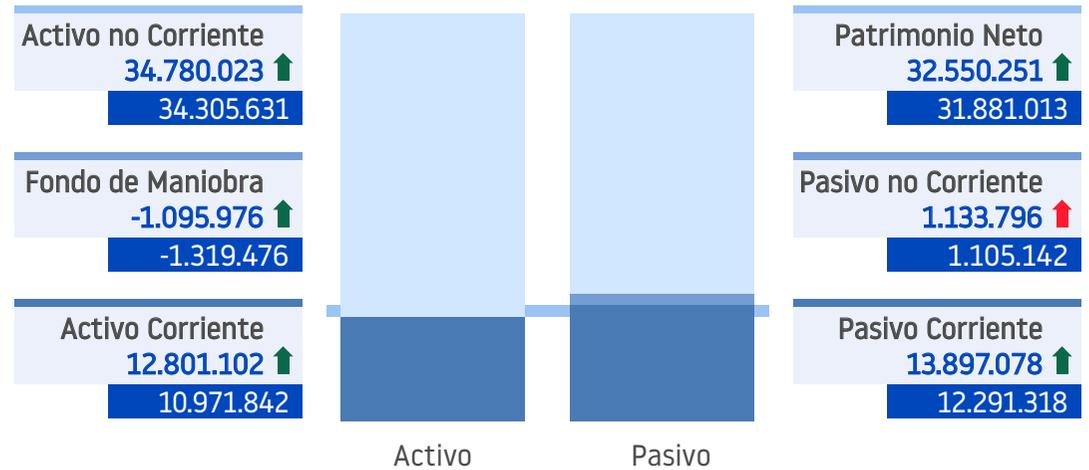


Empresa del Ente Público  
o Dependiente:  
**Sí (Sociedad mercantil)**





## ● Posicionamiento financiero

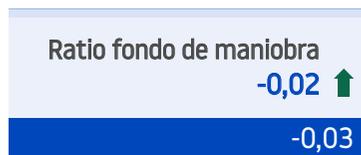


Cifras expresadas en €

2019

2018

## ● Ratios





## ● Puntos fuertes

- ↑ **No constan incidencias** para esta sociedad
- ↑ **No** existen apuntes en el fichero **RAI** para esta empresa
- ↑ **No** existen apuntes en el fichero **EBE Morosidad** para esta empresa
- ↑ Las experiencias de pago disponibles para esta sociedad indican que **paga con puntualidad**
- ↑ El **EBITDA** de la sociedad es **superior** al obtenido en media por las empresas de su sector y tamaño
- ↑ La rentabilidad de esta sociedad es **muy buena**
- ↑ El endeudamiento de esta sociedad es **escaso**

## ● Puntos débiles

- ↓ **No existe** información negativa relevante de esta sociedad

## INFORMA, empresa responsable



INFORMA basa su actividad y las relaciones con sus grupos de interés en unos valores corporativos que son el eje de nuestra estrategia:

- **Orientación a la calidad e innovación en productos y servicios.**
- **Orientación a la satisfacción de nuestros clientes.**
- **Hacer de INFORMA una empresa comprometida con su entorno.**
- **Hacer de INFORMA una empresa rentable a través de la eficiencia en sus procesos.**
- **Hacer de INFORMA una empresa donde las personas deseen trabajar.**

Sobre estos valores se construye 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.

El Comité Ejecutivo de la compañía es el órgano que impulsa las políticas de sostenibilidad y responsabilidad social de INFORMA, y se encarga de su seguimiento y cumplimiento junto al área específica de RSC.

## Código Ético

Nuestro Código Ético es el marco de actuación para todos los empleados y directivos del Grupo Cesce en el desarrollo de su actividad profesional, recogiendo los valores y principios que definen la cultura del Grupo.



Transparencia y conducta responsable



Confidencialidad y veracidad de la información



Lucha contra la corrupción y el soborno



Política de incompatibilidades



Compromiso con los empleados



Transparencia en la contratación



Respeto a los derechos humanos, a la igualdad de las personas y a la diversidad



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, como miembro de ASEDIE, la Asociación Multisectorial de la Información, se ha adherido a su Código de Buenas Prácticas y Código de Conducta, que garantiza el adecuado y leal tratamiento de la información por sus miembros.



## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

INFORMA ha establecido los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas como hoja de ruta para conseguir garantizar el avance de nuestra sociedad de una manera sostenible e integradora.

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).

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.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## 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 esta información les afecta sensiblemente en sus relaciones profesionales.

Es por ello que la calidad en nuestros tratamientos 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 procesamiento 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 2000, 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.

## Buen Gobierno

La gestión responsable es un elemento principal de nuestra cultura empresarial, que refuerza la confianza de nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.

Nuestro sistema de gobierno corporativo sigue rigurosos criterios de gestión, solvencia y transparencia. Esto nos ayuda a garantizar el cumplimiento de los compromisos con nuestros grupos de interés y a lograr un crecimiento sostenible y socialmente responsable.

El gobierno corporativo de basa sus principios en nuestros valores corporativos y principios recogidos en nuestro Código Ético, y se articula en torno a un universo normativo que regula nuestra actividad.



## Órganos de Gobierno Corporativo

### ● Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano al que corresponden las funciones de gestión, representación, administración y vigilancia de la sociedad.

A 31 de diciembre de 2019, el Consejo de Administración estaba formado por 15 miembros, todos ellos con capacidad, formación académica y aptitud adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

### Consejeros

- D. Fernando Salazar Palma – Presidente
- D. Juan M<sup>a</sup> Sainz Muñoz – Consejero Delegado
- D. José Antonio Atienza García
- D. Jorge Crespo Pérez
- D. José Luís Cueva Calabia
- D<sup>a</sup> Pilar Gómez Conesa
- D. Fernando González González
- D. Ignacio Granado Fernández de la Pradilla
- D<sup>a</sup> Teresa Hernández Guerra
- D. Karim Kaidi Ruiz
- D<sup>a</sup> Rosa M<sup>a</sup> Lis de Miguel
- D. Enrique Migoya Peláez
- D. Ramón Muro Martínez
- D. Mariano Olmeda Sarrión
- D. Jaime Ybarra Loring



## ● Comisión de Auditoría y Control

La Comisión ejercerá funciones de supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la Compañía, así como de la información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer.

La Comisión está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la Sociedad, nombrados por el Consejo de Administración y tiene un Presidente elegido, entre sus miembros. Actúa como Secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo.

A 31 de diciembre de 2019, los consejeros miembros de la Comisión de Auditoría y Control son:

- D. Enrique Migoya Peláez - Presidente de la Comisión
- D<sup>a</sup> Rosa M<sup>a</sup> Lis de Miguel
- D. José Luís Cueva Calabia

## ● Auditoría Interna

Las funciones de la auditoría interna en INFORMA corresponden a la unidad de auditoría interna de la matriz CESCE, la cual tiene encomendadas sus funciones tanto en la empresa matriz como en todas sus filiales.

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de sus procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. La Unidad de Auditoría Interna desarrolla sus actividades conforme a esta Política y los Estatutos y Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna.

Para garantizar su independencia dentro de la estructura organizativa del Grupo, se establece que la Unidad de Auditoría Interna dependa funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de CESCE y jerárquicamente de Presidencia a través de la Unidad de Riesgos Empresariales.

## ● Comisión de Gestión Ética

Es el órgano encargado de impulsar la política de Responsabilidad Social de de INFORMA, y de impulsar su desarrollo y cumplimiento.

Aprueba anualmente el Plan Director de RSC, que trata de buscar la satisfacción de nuestros grupos de interés, y trabaja por el desarrollo ético y transparente del negocio.

Está formada por el Consejero Delegado y cinco directivos.





## Marco Ético del Buen Gobierno

### ● Código Ético

Con el propósito de reforzar el compromiso con la integridad, el Consejo de Administración de CESCE, grupo al que pertenece INFORMA, aprobó en 2016 un nuevo Código Ético para todas las empresas del grupo, en el que se definen y desarrollan los fundamentos éticos que deben aplicarse al negocio y actividades, así como las pautas de actuación a seguir por el equipo en relación con sus grupos de interés.

Todos los profesionales que trabajan en el grupo están obligados a cumplir el Código Ético y los compromisos que se derivan del mismo. Su incumplimiento puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias aplicables conforme a lo previsto en la legislación laboral.

En el año 2019 el Código Ético fue actualizado, y todos los empleados de INFORMA lo han suscrito a través de notificación electrónica. Además, se han realizado distintas comunicaciones a todos los empleados para la correcta difusión y conocimiento del mismo.

La compañía ha implementado también un Canal de Denuncias para sus empleados y para el resto de sus grupos de interés, donde pueden denunciar aquellas situaciones éticamente cuestionables o que puedan calificarse como un incumplimiento de la legalidad vigente. Las denuncias son estrictamente confidenciales y siguen un Procedimiento idéntico para todas las empresas del grupo.



## ● Compromiso con los Derechos Humanos

El Código Ético garantiza el respeto a los derechos humanos en todas las actividades y negocios de INFORMA. La compañía apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente y se asegura de su no vulneración.

INFORMA es socio prescriptor del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y por tanto nuestros órganos de gobierno están firmemente comprometidos con sus diez principios, que abogan porque las empresas apoyen y respeten la protección de los derechos fundamentales.

Además, en INFORMA apoyamos y trabajamos para el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## ● Lucha contra la corrupción y el fraude

INFORMA rechaza cualquier forma de soborno o corrupción en cualquiera de sus formas. La compañía ha desarrollado políticas para prevenirla y mecanismos para minimizar su impacto y evitar la recurrencia de fraudes futuros.



## ● Implantación del Modelo de Responsabilidad Penal

El Consejo de Administración de INFORMA impulsó en fecha 26 de enero de 2017 el desarrollo e implementación de un modelo de prevención de riesgos penales. Concretamente, el Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Riesgos Penales, íntegramente elaborado en base a las características, actividades y riesgos propios de INFORMA.

Sus objetivos principales son:

- Hacer efectiva la implantación de una cultura corporativa de cumplimiento en la Sociedad.
- Asegurar el máximo nivel de exigencia en el cumplimiento de las diferentes normas y regulaciones que afectan al modelo de negocio de INFORMA.
- Asegurar que las relaciones y transacciones comerciales de INFORMA con sus socios, clientes, proveedores y/o restantes grupos de interés se desarrollan con la máxima ética, integridad y profesionalidad exigible.
- Prevenir de la forma más eficaz la comisión de cualquier tipo de irregularidades o delitos en el seno de las actividades de la Sociedad.

Este modelo sigue los requisitos establecidos para los sistemas de gestión en la Norma Internacional ISO Guide 72:2001 Guía para el desarrollo de Sistemas de Gestión y la Norma ISO 19600:2015 sobre Sistemas de Gestión de Compliance.

Revisión de los riesgos

En mayo de 2019 se ha realizado una revisión del Modelo de gestión para la prevención de los riesgos penales (MPD) implantado en INFORMA tras la promulgación de la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, para transponer Directivas de la Unión Europea en los ámbitos financiero y de terrorismo, y abordar cuestiones de índole internacional.

## 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 su revisión y el seguimiento de los proyectos estratégicos que derivan de él.

En 2019, los objetivos estratégicos han sido los siguientes:

- **Cumplimiento de los objetivos financieros de la compañía y sus filiales.**
- **Mejora de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.**
- **Mejora de la calidad de la base de datos.**
- **Adaptación de los procesos a los retos de la transformación digital.**
- **Satisfacción del empleado.**
- **INFORMA como empresa socialmente responsable.**





## Nuestro 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, conocerlos, escucharlos y establecer relaciones duraderas y de confianza.

Tenemos una red de oficinas por toda España, estando presentes en: A Coruña, Alicante, Almería, Badajoz, Barcelona, Bilbao, Ciudad Real, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, 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, con necesidades de información recurrente, tenga asignado un comercial presencial y un telesales como apoyo.

- **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 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 y en 2019 hemos sido la primera empresa de nuestro sector en obtener el Certificado de Seguridad de la Información según la ISO 27001.



**100 personas expertas**  
en recopilación, tratamiento y análisis de información



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



**255.000 Investigaciones**  
telefónicas anuales





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.

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 y compliance 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.

Contamos con información exclusiva de morosidad, como nuestro programa de intercambio de información Análisis de Pagos o el programa DunTrade a nivel internacional. Por otro lado, INFORMA fue una de las primeras empresas en dar acceso online al Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI) y también da acceso al fichero Experian Bureau Empresarial morosidad bancaria y multisectorial (EBE).

**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 (+ de 700.000 depósitos comprados en 2019), 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.



**45** millones  
DEUDA  
EN EBE Y  
MOROSIDAD

**7** millones  
Experiencias  
de pago

**6,8M**  
Agentes económicos  
nacionales

**1,6M**  
Autónomos nacionales  
y extranjeros

**3,4** millones  
EMPRESAS  
Y AUTONOMOS  
CON RATING

**15,5M**  
Cargos de administradores  
y cargos funcionales



**3,2** millones  
vinculaciones  
societarias

**15,8M**  
Balances

**1,4** millones  
de artículos  
de prensa



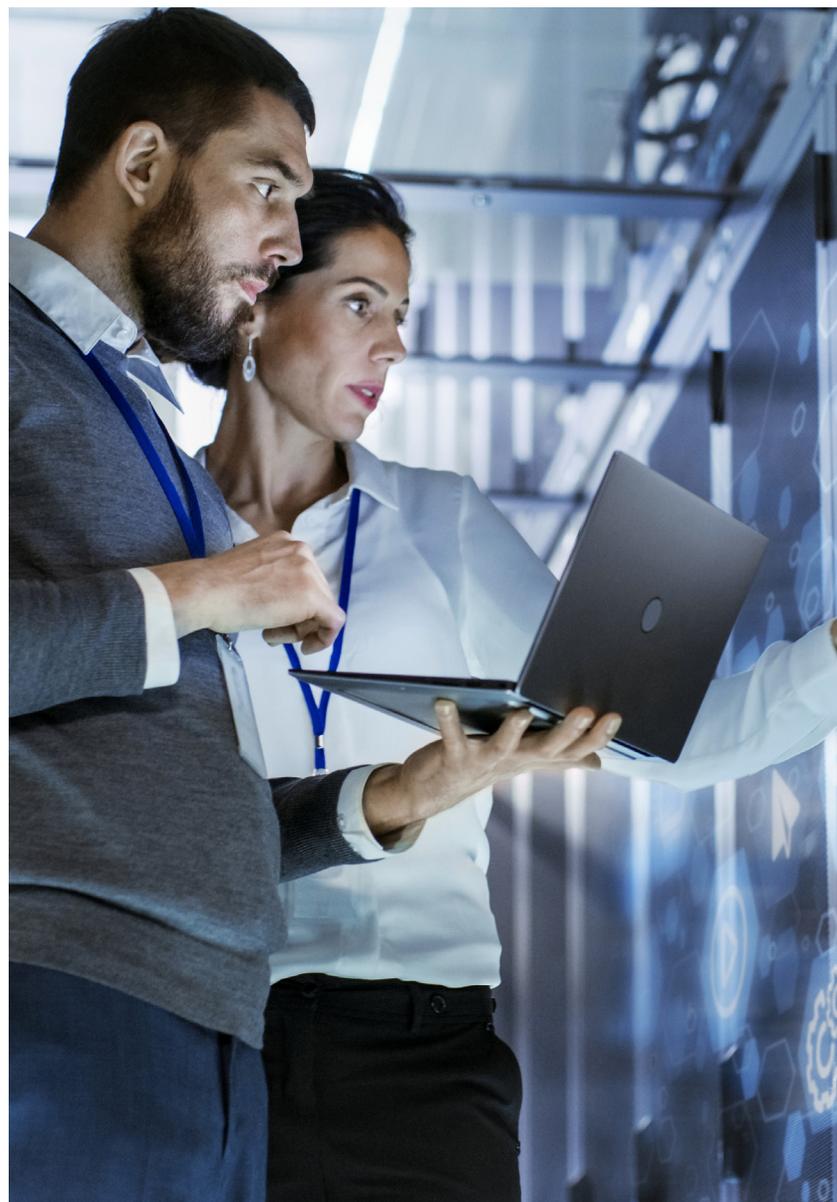
**42M**  
Actos de BORME

## ● Dun & Bradstreet

Desde la compra de Dun & Bradstreet España y Portugal en 2004, y la inclusión en 2011 de Colombia, 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 350 millones de empresas.



dun & bradstreet  
WORLDWIDE NETWORK



## ● Soluciones innovadoras

Durante 2019, en INFORMA hemos seguido diseñando nuevos productos y servicios siendo fieles a nuestro plan estratégico, basado en la innovación y la transformación digital.

La excelencia de nuestra base de datos es nuestro objetivo; por ello hemos centrado nuestros esfuerzos en mejorar el Lago de Datos de INFORMA, para posicionarnos a la cabeza del Big Data B2B nacional. También hemos seguido creando varios Informa Data Insights exclusivos, como el Tamaño de Empresa o Empresa Contratista, y hemos desarrollado una nueva versión del Scoring de Probabilidad de Retraso en Pagos. En cuanto a nuestra base de datos internacional, ha alcanzado los 350 millones de empresas en todo el mundo, superando ampliamente a la oferta de la competencia. En 2019, hemos destinado gran parte de nuestros recursos a la evolución de Informanager, la solución de gestión del riesgo que lanzamos tras dos años de trabajo y la implicación de todas las direcciones de la empresa. Esta herramienta cuenta con acceso a información exclusiva y ya ha superado la cifra de 7 millones de experiencias de pago en su programa de Análisis de Pagos.

También hemos lanzado las nuevas webs de Informa y elnforma, con nuevo diseño y funcionalidades, y hemos lanzado nuevos productos del Observatorio Sectorial DBK, que lleva a cabo el seguimiento de unos 600 sectores españoles y portugueses y publica anualmente cerca de 300 estudios sectoriales.

Un proyecto que hemos realizado de nuevo, tras el éxito alcanzado en su primera edición, ha sido la Certificación a la Excelencia en Gestión Empresarial en colaboración con El Economista, para auditar y analizar la gestión y resultados de las empresas y otorgarles la certificación a las que cumplan ciertos requisitos.

Por otra parte, seguimos potenciando dos áreas de la compañía como son Compliance, diseñando productos y servicios especiales para dar respuesta a las necesidades de las empresas en este tema, y OneRate, nuestra área de consultoría y software a medida creada tras la absorción de nuestra participada OneRate Consulting.



## Proyectos realizados en 2019



## Índice de satisfacción de nuestros productos en 2019

Índices valorados sobre 5



Net Promoter Score: 71,40%



## ● Alianzas para ofrecer el mejor servicio

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.

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 y acuerdos con terceros, cuyo resultado son herramientas como Leanus, Valoración de Empresas, InAtlas, Ratings para pymes, SABI, Amadeus y Orbis. Muestra de ello es la alianza que desde 1994 mantenemos con Bureau Van Dijk, empresa dedicada a la distribución de información a través del desarrollo de diferentes softwares para dar respuesta a diversas áreas de negocio de una compañía. Gracias a esta colaboración con Bureau Van Dijk ponemos a disposición de nuestros clientes tres productos exclusivos: SABI, AMADEUS y ORBIS.

El Sistema de Análisis de Balances Ibéricos (SABI) es el software más flexible y potente del mercado, que permite analizar la información y las cuentas anuales de más de 2,5 millones de empresas nacionales y más de 800.000 empresas portuguesas. Además, disponemos de dos útiles herramientas de información internacional: Amadeus, con más de 24 millones de empresas europeas, y Orbis, con 292 millones de empresas de todo el mundo.

Durante 2019, hemos sido especialmente activos en cuanto a alianzas con terceros. Llegamos a un acuerdo con Icired para acceder a su fichero de impagados, entrando en su accionariado y creando una nueva empresa para impulsar una solución de recobro de deudas online. También nos hemos unido a Aplicaciones Estadísticas para el lanzamiento del producto Rentavalua y a Inbonis para la comercialización de informes de calificación crediticia para pymes. A mediados de año, nos aliamos con el Consejo General de la Abogacía y desarrollamos un Informe especial para abogados. Con Lead Ratings llegamos a una alianza para ofrecer modelos predictivos machine learning para la optimización de conversiones de los leads generados y para reducir impagos. Y para finalizar el año, firmamos un acuerdo con nuestra matriz CESCE para poder ofrecer a nuestros clientes CESCE Fácil, una solución de seguro para pymes.



- **El valor de nuestra información**

Nuestra web está en constante evolución para mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes y ofrecerles los productos y servicios que necesitan en cada momento.

Además de este trabajo continuo, INFORMA comenzó en 2018 un gran proyecto de renovación de sus webs [www.informa.es](http://www.informa.es) y [www.einforma.com](http://www.einforma.com), tanto en la parte pública como en la interna de clientes, al que está destinando gran parte de sus recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Dentro de la web pública, lanzada en abril de 2019 tanto para INFORMA como para [einforma](http://einforma.com), se han reestructurado las áreas de productos, se ha aplicado un nuevo diseño más atractivo y se ha implementado un nuevo buscador de empresas para no clientes. En la web de clientes, que se lanzará próximamente, se aplicarán nuevas tecnologías y se desarrollarán nuevas funcionalidades, siempre con el objetivo de lograr una mejora en la usabilidad del cliente.



Disponibilidad de la web de INFORMA:

**99,94%**



Páginas vistas entre todas nuestras marcas (mensual):

**30 MM**

- **Las personas que están al lado de nuestros clientes**

En INFORMA contamos con un gran equipo de especialistas de diversas áreas. Más de 100 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, que tienen necesidades recurrentes de información, 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.



**130**

personas  
dedicadas a ventas

**99%**

Calidad del servicio  
de Atención al Cliente  
de INFORMA

**12.690**

Llamadas atendidas  
por Atención al Cliente

**47.570**

Emails respondidos  
por Atención al Cliente



**1.408**

Chats respondidos  
por Atención al Cliente

## ● 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. Clave para la generación del contenido de valor añadido de EmpresaActual son los estudios e informes publicados por el departamento de estudios de INFORMA y el Observatorio Sectorial DBK. En concreto, en 2019 se publicaron 53 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pagos, empresas de alto crecimiento, autónomos extranjeros, presencia de mujeres en los consejos de administración, empresas innovadoras, facturación por municipios o cambios de domicilio y 85 notas de prensa sobre los informes del Observatorio Sectorial DBK. Durante este año, EmpresaActual ha continuado con su estrategia de acercarse más a sus usuarios, ofreciendo contenidos de alta calidad e interés que les ayuden en su actividad y acercando la imagen de INFORMA, incluyendo las actividades de RSC que se realizan, para estrechar los vínculos con su audiencia.



Páginas vistas:  
**1.112.557**



Artículos publicados:  
**145**



Apariciones en prensa:  
**3.572 de INFORMA - 2.236 de DBK**



## ● Nuestras Redes Sociales

Finalmente, continuamos ampliando nuestra presencia en Redes Sociales para fomentar la relación con nuestro entorno interno y externo e incluso localizar nuevos clientes. INFORMA tiene perfiles en Twitter, LinkedIn, Youtube, Facebook, Pinterest e Instagram.

### Seguidores en Redes Sociales



Twitter: **10.157**



LinkedIn: **5.813**



Facebook: **977**



YouTube: **389**

## Con nuestros empleados

Nuestros empleados son uno de los pilares clave, 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.

La confianza es la base sobre la que trabajamos. Crear un entorno de confianza mutua es clave para mantener la satisfacción de nuestros empleados.

En 2019, a través de la Encuesta de Clima Laboral, la gran mayoría de las personas que trabajan en INFORMA han manifestado su alto grado de satisfacción con la compañía, lo que llamamos “grado de confianza”, **que se ha situado en un 78%.**

Además, en la Encuesta, los cinco ítems mejor valorado han sido los siguientes:

- Nuestros clientes valoran nuestros servicios como excelentes: **89%**
- Orgullosos del compromiso social de INFORMA: **88%**
- Compromiso con los valores y la cultura de INFORMA: **87%**
- Programa de Salud para nuestros empleados, Informa Saludable: **87%**
- No discriminación por razón de sexo, religión o posición en la empresa: **86%**





Además, los empleados han identificado el/los aspectos que más les impactan a la hora de permanecer en INFORMA, siendo estos:

- La conciliación.
- El ambiente de trabajo.

Respecto al año **2018**, observamos una mejora notoria en las siguientes afirmaciones:

“ Recibimos un pago justo por nuestro trabajo, con un aumento de 14 puntos en la valoración.

Quiero trabajar aquí por mucho tiempo y mi superior confía en que hagamos un buen trabajo sin tener que vigilarnos, con un aumento de 4 puntos en su valoración cada una de ellas.

”

---

Para el año **2019**, trabajaremos sobre el ítem que mayor descenso ha sufrido este año, para lo que haremos un plan específico de reactivación.

“ Aquí se anima a las personas a que intenten hacer las cosas de forma distinta, independientemente del resultado.

”

## ● Estabilidad en el empleo

Generar confianza en el empleado en una labor que se debe trabajar desde distintas perspectivas. Una de ellas es proporcionar unas condiciones de trabajo dignas, fomentando la estabilidad laboral y las contrataciones indefinidas.



### Evolución de la plantilla de INFORMA



**207**  
mujeres

**156**  
hombres

**18** años de  
antigüedad

**47** años de  
edad media

**3,3%**  
índice de rotación

**57%**  
mujeres

**96%**  
contratos  
indefinidos

**11**  
nuevas  
incorporaciones



## ● Igualdad de oportunidades

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

Por ello, INFORMA fomenta la diversidad y la igualdad de género potenciando una cultura abierta y flexible, eliminando las barreras que frenen el desarrollo profesional a las mujeres y sensibilizando a la sociedad, con nuestro compromiso con el Pacto Mundial y extendiendo nuestras buenas prácticas en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los principales instrumentos de INFORMA para lograr la igualdad son:

- Comisión de Igualdad: punto de encuentro, debate y seguimiento de cuestiones relacionadas con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.
- Plan de Igualdad de INFORMA: integra los diversos compromisos de INFORMA en materia de comunicación, promoción, selección, contratación, retribución y formación con el objetivo de lograr la plena igualdad de oportunidades.

El sentir de nuestros empleados sobre este punto es fundamental para nosotros, por ello anualmente pedimos su grado de satisfacción con las políticas de igualdad y de trato no discriminatorio de INFORMA:

Trato igualitario:

**86%**

Capacidad de respuesta de la compañía ante un trato injusto:

**80%**

Libertad de pensamiento y expresión:

**83%**

Igualdad de trato independientemente de la posición en la empresa:

**86%**

## ● Estamos comunicados

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.

Por ello, son varios los canales de comunicación y diálogo que tenemos con las personas de INFORMA, para conocer sus inquietudes e impresiones y poder seguir mejorando:

- Intranet Corporativa: actualizada en 2019, es el lugar donde se centran las comunicaciones, documentos de interés, y un apartado para enviar sugerencias directamente a la Dirección de RR.HH.
- Encuesta de Clima Laboral: anualmente realizada por nuestros empleados y con la que analizamos cuáles son los bloques más valorados y aquellos nichos de mejora. Anualmente elaboramos un Plan de Acción para trabajar sobre las cuestiones anteriores.
- Emails Corporativos: a través de 4 canales distintos bidireccionales, Informa Corporativa, Informa Personas, Informa Responsable e Informa Saludable, nuestros empleados se mantienen puntualmente informados.
- Reuniones Corporativas: donde compartimos las novedades del negocio de INFORMA, nuevos productos, proyectos, etc.
- Canal de Denuncias: para que cualquier empleado pueda denunciar alguna situación que atente contra los principios del Código Ético de INFORMA.



## ● Formación y Desarrollo Profesional

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

Por ello, anualmente elaboramos un completo Plan de Formación de acuerdo a la estrategia y objetivos de la compañía.

En ese contexto, para el diseño y planificación de las distintas iniciativas se tienen en cuenta las necesidades formativas que el equipo directivo y los propios empleados trasladan a la dirección de Recursos Humanos, a través de los distintos mecanismos establecidos a tal efecto.



Inversión en formación:  
**105.595 €**



Horas invertidas en formación:  
**9.817 horas**



Empleados que han recibido formación:  
**100%**



Horas de formación por empleado:  
**24,76 horas**



Satisfacción de los participantes:



Además, INFORMA dispone de una plataforma de formación, **El Campus**, espacio que 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.

Cabe destacar las siguientes iniciativas formativas:

- Plan Digitalízate: iniciado en 2018, ha capacitado a todas las personas de INFORMA para afrontar el reto de la transformación digital, con distintas formaciones acerca de las distintas disciplinas relacionadas con los nuevos entornos digitales.
- Competencias Digitales: para toda la plantilla y con continuidad en el año 2020.



## ● Desempeño

En INFORMA contamos con un modelo de Evaluación a través del cual se evalúa y reconoce el grado de consecución de los objetivos de cada empleado, además de evaluar su adecuación a las competencias que corresponden a su puesto de trabajo.

La Evaluación de Desempeño es de aplicación a todos los empleados, y nos permite:

- Alinear a los empleados con los objetivos del negocio y la cultura corporativa.
- Valorar y reconocer de forma objetiva la contribución de cada empleado a la consecución de las líneas estratégicas.



## ● Política de Retribución

INFORMA cuenta con una política salarial que se revisa anualmente. La retribución de los empleados está integrada por una parte fija, una parte variable (en función de la evaluación de desempeño) y un conjunto de beneficios sociales.

- Nuestra política retributiva gira en torno a los siguientes criterios objetivos:
  - Dirección por objetivos: la retribución de los empleados está ligada a los resultados de la evaluación de desempeño.
  - La consecución de objetivos estratégicos previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- Iflex - Retribución flexible: los empleados cuentan con un Plan de Retribución Flexible que les permite elegir aquellos bienes y servicios a través de los cuales quieren ser remunerados y adaptar su paquete retributivo a sus necesidades personales. Estos productos permiten al empleado optimizar su retribución, sin coste adicional para la compañía.
- Retribución variable: INFORMA cuenta con un sistema de retribución variable que permite compensar a cada empleado según el grado de consecución de unos objetivos previamente definidos y comunicados.



## ● 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 la compañía.

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, la familiar y la personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso de todos.

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.

INFORMA dispone de un Comité EFR formado por distintos empleados, cuyo objetivo es analizar las políticas de conciliación de la compañía, los indicadores resultantes, las medidas, beneficios sociales, etc., y trabajar en la mejora continua del modelo.



Actualmente, contamos con diferentes medidas que giran en torno a los siguientes ejes:

<b>Apoyo a la familia</b>	<b>Desarrollo profesional y personal</b>
Permiso para consulta médica familiar	Evaluación de desempeño
Seguro médico	Planes de formación
Ayuda a guardería	Grupo de Empresa INFORMA
Ayuda estudios hijos empleados	<b>Flexibilidad espacial y temporal</b>
Actividades en los días sin cole	Flexibilidad en las horas de entrada, salida y tiempo de comida
Permiso no retribuido para hospitalización de familiar	Teletrabajo
<b>Calidad en el empleo</b>	Jornada intensiva desde junio a septiembre
Flexibilidades horarias	Dos puentes a disfrutar durante el año, incluidos los días no lectivos
Seguro de Vida	Jornadas especiales en Navidad, Semana Santa y vísperas de festivos nacionales
Seguro médico	Bolsa de 8 horas para asuntos personales
Plan de pensiones	<b>Igualdad de oportunidades</b>
Ticket de comida	Plan de igualdad
Rutas de autobús	
Retribución flexible	
Bonus por desempeño	
Más días por enfermedad	

## ● Apostamos por la inclusión de personas con discapacidad

INFORMA está comprometida con la integración de personas con discapacidad y por ello, además de cumplir con las exigencias legales respecto a la igualdad de oportunidades e integración social, contamos con políticas específicas a través de las cuales articulamos este compromiso.

Las principales actuaciones en materia de atención de personas con discapacidad en las que trabajamos son:

- Integración laboral:
  - Desde el año 2009 trabajamos con distintos Centros Especiales de Empleo. En este sentido, parte de la Campaña de carga de Balances y Memorias, que es información indispensable para la elaboración de los productos de INFORMA, obteniendo todos los años muy buenos resultados en la calidad del servicio.
  - Dos personas de nuestra plantilla provienen de la Fundación Síndrome de Down.
- Acciones de sensibilización con empleados y familiares: actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares: uno de los colectivos a los que nuestro programa de voluntariado presta especial atención es el de las personas con algún tipo de discapacidad (tanto física, psíquica como sensorial). En este sentido, colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid, la Fundación Deporte y Desafío o la Fundación Bobath.
- Colaboración especial con la Fundación Síndrome de Down: INFORMA fue la primera empresa en financiar en el año 2011 la Cátedra Familia y Discapacidad de la Universidad Pontificia de Comillas y Síndrome de Down, continuando con el apoyo actualmente.

## ● 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.

Considerando de relevante importancia las acciones de vigilancia de la salud, en 2019 se llevaron a cabo 249 reconocimientos médicos.

### Informa Saludable

Contamos con un Programa de Salud y Bienestar denominado “Informa Saludable”, a través del cual se promociona la actividad física y se ofrece a los empleados herramientas para el cuidado de la salud. En 2019:



**49 empleados** han participado en los talleres de “Control del Estrés” y “Taller del Amor”.



**74 empleados** han participado en actividades físicas como Pilates, impartido en nuestras oficinas.



**252 citas de fisioterapia realizadas**, servicio que ofrecemos a nuestros empleados en nuestras instalaciones y dentro de su jornada laboral.



**Más de 9.000 €** en compra de fruta fresca para los empleados y en zumo de naranja natural.

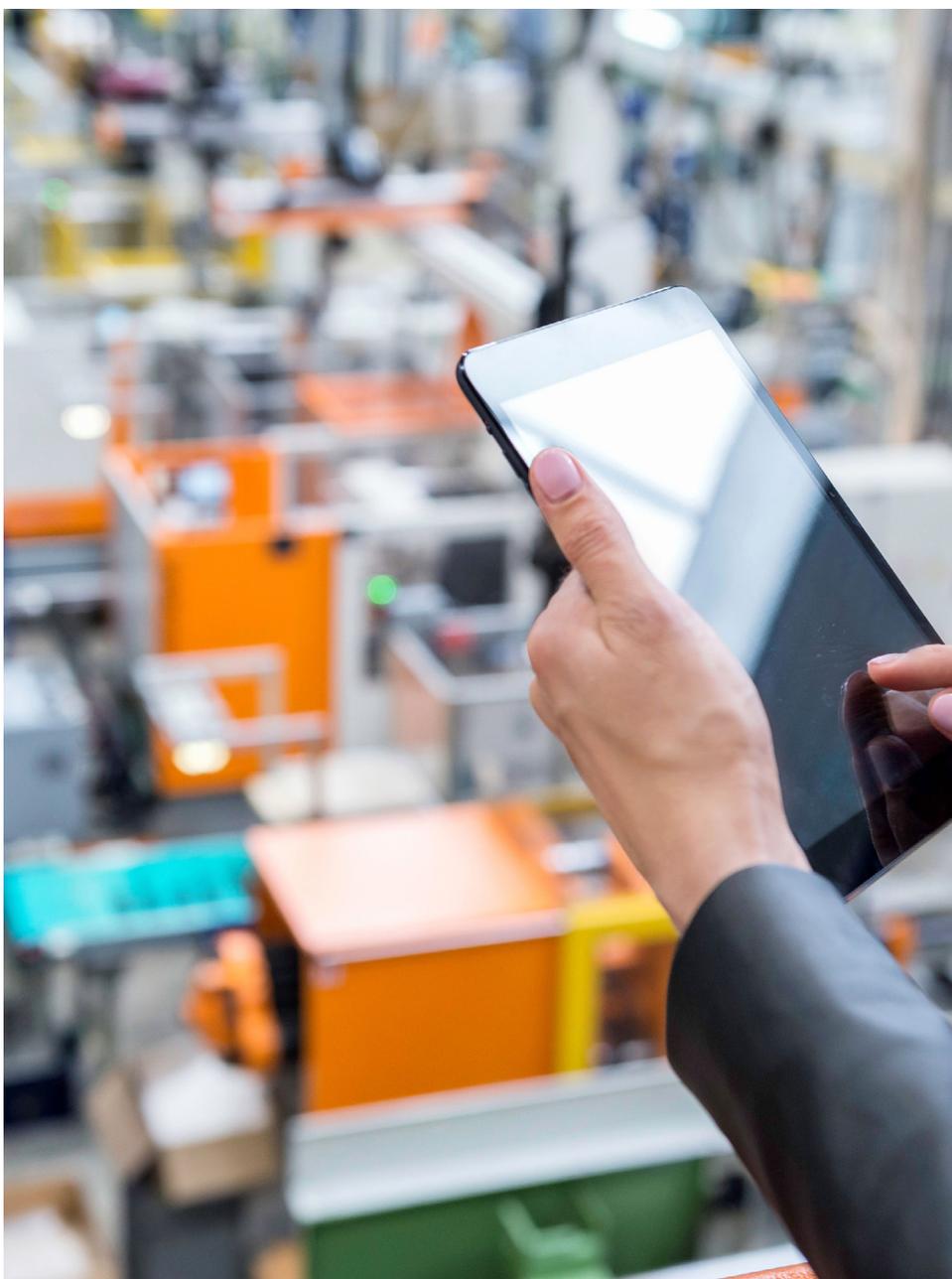
Además, ponemos a disposición de los empleados el espacio INFORMAL donde pueden relajarse, ver la televisión, desayunar, charlar o darse una ducha tras hacer deporte.

Y disponemos, también, de bicicletas, para que el empleado pueda utilizarlas y hacer deporte en sus tiempos de descanso.

- Nos gusta compartir

Porque un buen equipo nace de compartir, anualmente celebramos distintas reuniones con nuestros empleados para fomentar la comunicación, el trabajo en equipo y la cercanía. Además, siempre que es posible, colaboramos con alguna causa social en nuestros encuentros.





## Con nuestros proveedores

INFORMA en su relación con sus proveedores aplica los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

- El principio de publicidad exige que la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación de un contrato pueda llegar a conocimiento de un número suficiente de los posibles interesados.
- El principio de concurrencia tiene como objetivo que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato presentando una oferta.
- El principio de transparencia garantiza que la información del procedimiento será conocida por todos los interesados.
- El principio de confidencialidad garantiza que la adjudicación aplicará los criterios de máxima discreción y prudencia sin que la publicidad exigible menoscabe los intereses del adjudicatario.
- El principio de igualdad y no discriminación garantiza el mismo trato a todos los participantes en el proceso de adjudicación.



La selección de proveedores se realiza siguiendo criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las instrucciones internas de contratación establecidas y con los preceptos que le son de aplicación como poder no Adjudicador en la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017.

La ley 9/2017 entró en vigor el 9 de marzo de 2018 estableciendo un plazo transitorio de 4 meses para que los poderes no adjudicatarios adaptarán sus instrucciones a la nueva ley. INFORMA aprobó, previo informe favorable de la Abogacía del Estado, sus nuevas instrucciones en sesión de su Consejo de Administración del 19 de abril de 2018.

Integramos exigencias ambientales y sociales en los procedimientos de adjudicación de contratos, con un doble objetivo: **contribuir a prevenir los riesgos sociales y ambiental de los proveedores y reducir el riesgo reputacional asociado a los mismos.**

Para facilitar la relación con potenciales proveedores, INFORMA pone a disposición de las empresas interesadas un correo electrónico, **[proveedores@informa.es](mailto:proveedores@informa.es)** y un teléfono de contacto **91.661.71.19**. Ambos están publicados en la web corporativa de la compañía, dentro del apartado “Contratación de proveedores”. En este mismo apartado, pueden consultar el Perfil del Contratante y las Normas Internas de Contratación, además de enlazar con la Plataforma de Contratación del Estado y acceder a la información sobre contratos y convenios, de acuerdo con la Ley de Transparencia.

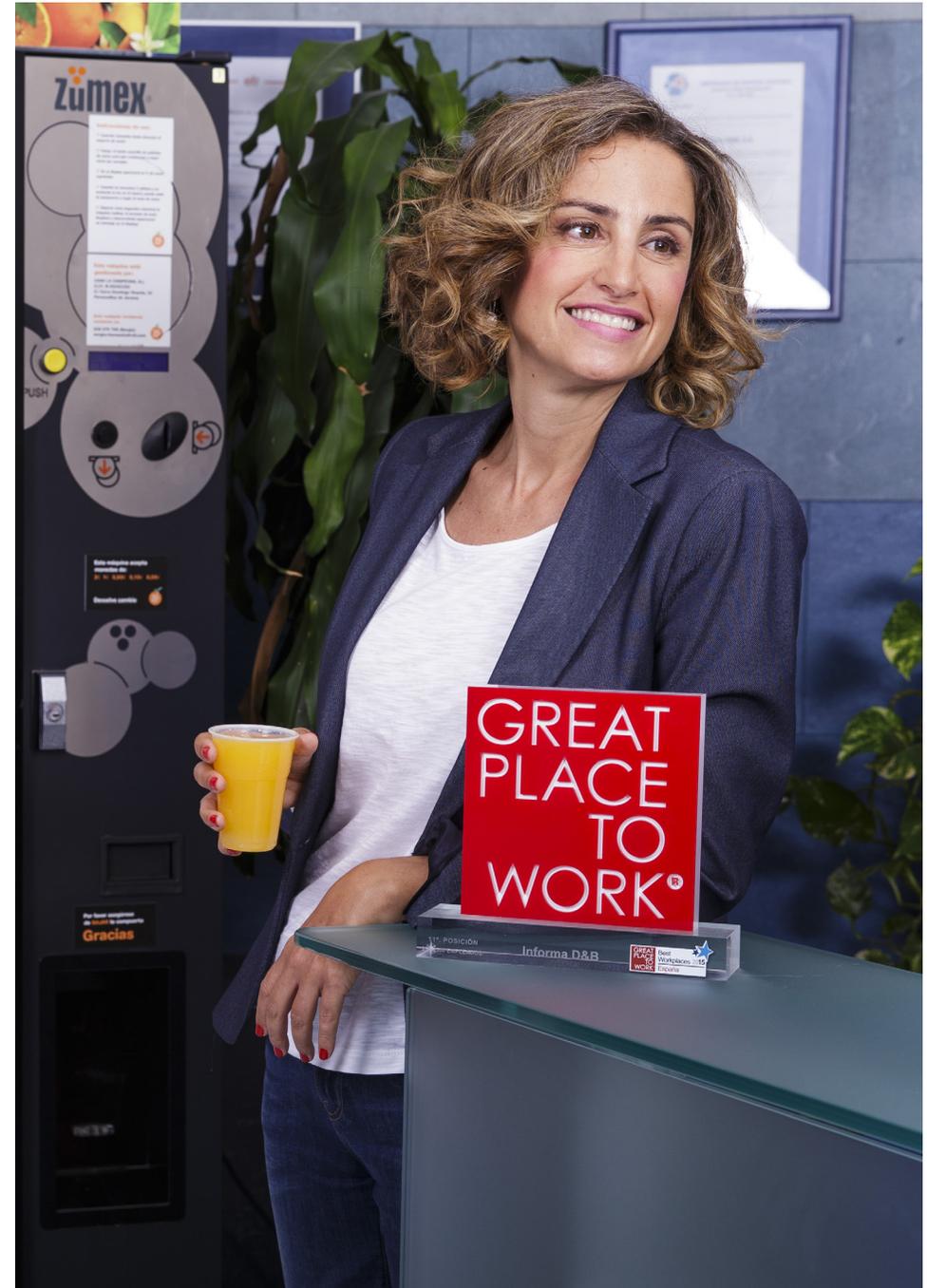
## Con la sociedad

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.

Queremos hacer extensivo nuestro compromiso a todas las personas de nuestro equipo, y también a nuestros clientes, contando con su colaboración en distintos proyectos sociales.

Trabajamos activamente nuestra línea de acción social, financiando proyectos que impacten en el bienestar de los colectivos más vulnerables y destinando el 0,7% de los beneficios a los mismos.

Contamos también con nuestros empleados, altamente comprometidos, a través de nuestro **Club de Voluntarios** que cuenta con 113 miembros, acercándonos de manera individual a las realidades de las personas que lo necesiten.





- **Proyectos sociales en 2019**

Durante el año 2019, INFORMA y todo el equipo de personas que la componen, incluidos nuestros clientes, trabajamos de forma conjunta en diversos proyectos sociales.

Nuestros voluntarios dedicaron su tiempo a distintos colectivos sociales:

- **Cumpliendo el deseo de los niños más vulnerables:**

A través de la **Fundación Pequeño Deseo**, conseguimos cumplir el sueño de 5 niños que se encuentran en un momento delicado de salud; conocer a un cantante, tener un perro, asistir al rodaje de una serie, recorrer Sevilla en una carroza, etc., fueron algunas de las ilusiones que conseguimos cumplir.





- **Escribiendo la historia de nuestros mayores:**

Por tercer año consecutivo, INFORMA participa en el proyecto **Tu Historia de Verdad Importa**, de la Fundación LQDVI. Dos de nuestros voluntarios acompañaron durante 9 meses a un mayor, con el fin de conocer su historia y plasmarla en un libro que ha publicado la Fundación SM.

Además, la madre de una de nuestras voluntarias quiso participar como protagonista de un libro, que cuenta sus vivencias. La entrega de los mismos se realizó en un emotivo acto en la Fundación Telefónica.

- **Apostando por la investigación:**

Con la investigación para el **tratamiento del Cáncer Infantil**, apoyando a la Unidad de Terapias Alternativas del Hospital de La Paz de Madrid. Desde hace varios años, INFORMA apoya la investigación para buscar tratamientos alternativos que ayuden a los niños enfermos de cáncer.

Este año quisimos involucrar a nuestros clientes, destinando el importe que tradicionalmente invertimos en sus regalos navideños en una donación a la Fundación Cris para este fin. Fue comunicado a nuestros clientes a través de una felicitación navideña.



- **Ayopando la innovación en las escuelas:**

A través de la **Fundación Créate**, cuya misión es contribuir al desarrollo de los valores emprendedores en los alumnos de primaria y secundaria, un grupo de voluntarios de Informa fueron por un día “Mentores en las Aulas”, apoyando y asesorando a niños de primaria en un proyecto de innovación en el que trabajaron durante todo el curso.



- **Mostrando nuestro compromiso y apoyo:**

Con las personas con parálisis cerebral. Desde hace año, Informa colabora de manera asidua con la **Fundación Bobath** que trabaja para conseguir la integración social y laboral de las personas con parálisis.

En esta ocasión también quisimos contar con el apoyo y colaboración de nuestros clientes y empleados, además de las familias y trabajadores de la Fundación Bobath. Celebramos la Segunda Edición del Reto Bike INFORMA.

Se trata de un evento deportivo. Una mañana del mes de septiembre, juntos pedaleamos a favor de las personas con parálisis cerebral, y gracias a la colaboración de todos recaudamos 10.000 € para la Fundación Bobath.





## ● Tu Proyecto Social

Siempre hemos pretendido que nuestros empleados fueran parte fundamental de nuestras iniciativas sociales y que el Club de Voluntarios de INFORMA participa de manera activa.

**Por ello, en el año 2019 quisimos dar un paso más, y pusimos en marcha la iniciativa Tu Proyecto Social.**

Los empleados podían presentar aquella iniciativa con la que más identificado se sintieran, con la que colaboran en tu tiempo libre o aquella que más les impactara por motivos personales. Ellos serían los responsables de gestionarla, organizar acciones de sensibilización para los empleados, voluntariado corporativo y resto de acciones que impacten positivamente en el proyecto social presentado.

INFORMA reservó una parte de su presupuesto de acción social para destinar al / los proyectos que resultaran elegidos.

Se presentaron más de 10 solicitudes de participación con distintas iniciativas, de las que fueron seleccionadas dos:

- Campaña “Navidad para todos”, con Avanza ONG que trabaja para las persona en riesgo de exclusión social.
- “Decoramos tu Navidad” con la Fundación ASIÓN, cuya labor es el apoyo a niños oncológicos y sus familias.



## ● Cena Navideña Solidaria INFORMA

Con el apoyo de Avanza ONG, INFORMA consiguió que las personas más desfavorecidas de la Comunidad de Madrid pasaran una mejor Navidad. Se realizaron dos acciones para ello:

### ● Cestas de Navidad:

Todos los empleados colaboraron en facilitar un producto que formaría parte de la cesta navideña que nuestros voluntarios repartieron entre las familias más necesitadas de Madrid.

### ● Celebramos la Cena Navideña Solidaria INFORMA:

En el Albergue de Santa María de la Paz, 20 voluntarios de INFORMA compraron alimentos, los cocinaron y sirvieron a las personas que se encuentran en dicho albergue por estar en una situación límite que no les permite tener un hogar.

## Con el medioambiente

Dentro de nuestras políticas de cuidado del Medio Ambiente, y siguiendo los Principios del Pacto Mundial y comprometidos por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, INFORMA minimiza los impactos ambientales derivados de nuestra actividad a través de la reducción de su consumo energético, del papel y la promoción de una conducta responsable entre nuestros empleados.

Desde el año 2012, contamos con un sistema de gestión Medioambiental certificado según la Norma Internacional ISO 14001. Tal y como establece este modelo, hemos identificado por nuestra propia actividad los siguientes aspectos medioambientales:

- Residuos no peligrosos: orgánicos de envase y papel.
- Residuos especiales: pilas usadas, tóner de impresión, residuos de CDs y DVDs.
- 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 (TCO<sub>2</sub>e) y ruido.

Además, INFORMA es una empresa Cero CO<sub>2</sub>, y compensamos el 100% de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> en proyectos en países en vías de desarrollo.





## Datos 2019

	2019
<b>Consumo H2O Total (m³)</b>	<b>2.434,9</b>
Edificio Industria (m³)	1.653,9
Edificio Gervas (m³)	775,0
Consumo H2O por empleado	6,7
<b>Consumo electricidad KWH (edificios + S. Comunicaciones)</b>	<b>465.584,0</b>
Servidores	56.165,0
Edificio Industria	250.846,0
Edificio Gervas	98.726,0
Barcelona	55.050,0
Resto	4.797,0
Consumo electricidad por empleado	1.282,0
<b>Consumo papel (kg)</b>	<b>6.820,9</b>
<b>Consumo km (coche)</b>	<b>306.230,0</b>
Consumo fluorescentes	0,0
Consumo tóner	48,0
<b>Km avión</b>	<b>356.939,0</b>
<b>Residuos de papel (kg)</b>	<b>2.200,0</b>
Residuo papel por empleado	6,1
<b>CO2 real</b>	<b>172,0</b>

## Sobre este informe

Este informe tiene como objetivo proporcionar una visión transparente del desempeño de INFORMA, centrándose en el impacto de la organización en los ámbitos económico, ambiental y social, así como en la generación de valor a largo plazo para los grupos de interés. Con este fin, el informe recoge todos aquellos aspectos e iniciativas que pueden ser considerados como relevantes tanto a nivel externo como interno.



## Directrices GRI

INFORMA trabaja 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), que 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.

- **Materialidad.** INFORMA ha realizado una reflexión interna para analizar cuáles son los asuntos más relevantes para sus grupos de interés y para la sociedad en general en 2019.
- **Transparencia:** la publicación de este informe refleja el compromiso de INFORMA de informar sobre su labor, alineando la comunicación externa con las directrices sobre buenas prácticas en sostenibilidad.
- **Claridad:** La información se presenta de forma clara y accesible. Los indicadores GRI se encuentran en cada una de las páginas para facilitar su búsqueda, relacionados con la tabla situada al final del informe.
- No se ha producido verificación externa.

# Reconocimiento y Asociaciones



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



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



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 como EFR (Empresa Familiarmente Responsable) por la Fundación Másfamilia



Firmantes del Pacto Mundial, reconocidos como socios prescriptores en 2015



Socios fundadores de la Asociación XBRL España



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



Miembros de ASCOM, la Asociación Española de Compliance



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



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



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Pertenece a Cumplen, la Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo



Miembros de ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información)



Miembros de FEBIS (Federación of Business Information Services)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



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

## Tablas de indicadores GRI4

GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
Estrategia y Análisis		
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.	Pág. 4
G4 2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 5
Perfil de la Organización		
G4 3	Nombre de la organización.	Pág. 80
G4 4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pág. 10-19
G4 5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Pág. 80
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.	Pág. 6
G4 7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág. 18
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.	Pág. 22-27

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Perfil de la Organización		
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.	Pág. 48
G4 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 49
G4 12	Describir la cadena de suministro de la organización.	Pág. 37-38
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.	Pág. 6
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.	Pág. 28-31
G4 16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pág. 73

GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4 17	a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Pág. 18
	b. Informar de si alguna entidad que figura en los estados financieros con.	
G4 18	a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Pág. 72
	b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 74
G4 19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	No aplica
G4 20	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

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4 21	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
G4 23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica



GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
Participación de los Grupos de Interés		
G4 24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 28
G4 25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 28
G4 26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).	Pág. 44; Pág. 49; Pág. 57; Pág. 59
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 han identificado





GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
<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).	01/07/2019
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.	Última página
G4 32	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización</li> <li>b. Índice de GRI de la opción elegida.</li> <li>c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.</li> </ul>	Opción esencial sin verificación externa
G4 33	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria</li> <li>b. Alcance y el fundamento de la verificación externa.</li> <li>c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</li> <li>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.</li> </ul>	No aplica



GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
<b>Gobierno</b>		
G4 34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 34
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.	Pág. 6; Pág. 28
G4 42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Pág. 34
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.	Pág. 34
G4 56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 28
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.	Pág. 28

GRI4	INDICADOR	REPORTE
<b>Contenidos básicos generales</b>		
Economía		
Energía		
G4 EN3	Consumo energético interno.	Pág. Medio Ambiente
Emisiones		
Transporte		
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.	Pág. 70
Social		
Prácticas Laborales y Trabajo digno		
G4 LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pág. 48
G4 LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 50-51
G4 LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 52
Sociedad		
G4 S04	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 34



## **INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.)**

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

[informaresponsable@informa.es](mailto:informaresponsable@informa.es)



# INFORMA

Business by Data

informa.es

● Nosotros proporcionamos la información para que usted tome mejores decisiones

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

[clientes@informa.es](mailto:clientes@informa.es)

902 176 076



dun & bradstreet  
WORLDWIDE NETWORK

GRUPO  CESCE