

20 Informe
21

INFORMA
Una compañía Cesce

Responsabilidad Social Corporativa

Compromiso continuo

Índice

• Cartas	3
• Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.	
• Juan Sainz Muñoz, CEO de INFORMA D&B.	
• Responsabilidad Social como eje estratégico	7
• Nuestro ámbito de actuación	9
• Identidad.	
• Nuestros productos y servicios.	
• El Grupo INFORMA.	
• Principales cifras 2021	22
• Informa Estratégico de 2021	24

• Plan Estratégico 2021	29
• Buen Gobierno	30
• Órganos de Gobierno Corporativo.	
• Marco ético del Buen Gobierno.	
• Gestión Responsable	36
• Nuestros principios de actuación.	
• Relaciones y comunicación con nuestros grupos de interés.	
• Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
• Nuestra Base de Datos como parte esencial de nuestra gestión y compromiso social.	
• Nuestro compromiso	44
• Con nuestros clientes.	
• Con nuestros empleados.	
• Con nuestros proveedores.	
• Con la sociedad.	
• Con el medio ambiente.	
• Sobre este informe	76
• Reconocimiento y Asociaciones	77
• Tablas de indicadores GRI4	78



Cartas



Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.

Es un placer presentar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2021 de INFORMA, que da cuenta de nuestro compromiso con la transparencia.

Otro año de pandemia ha pasado y nos hemos vuelto a enfrentar a desafíos y a continuos cambios. Pese a ello, hemos mantenido una actitud positiva y mostrado nuestra capacidad para adaptarnos a una nueva normalidad, garantizando la continuidad del negocio y respondiendo de forma responsable y proactiva a las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

En el año 2021 ha sido aprobado nuestro Plan Estratégico 2021-2024, que vela por impulsar el desarrollo sostenible de nuestra compañía, alinea nuestras actuaciones al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y contempla nuevos retos en materia ESG, que ya hemos comenzado a afrontar.

La buena gobernanza es más importante que nunca y, en este sentido, la Dirección de INFORMA ha sabido tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de nuestros objetivos y de los compromisos con nuestros accionistas. Hemos alcanzado unas ventas consolidadas de 93,6 millones de euros y un resultado después de impuestos de 28,2 millones de euros, superando así los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración. Además, hemos adquirido el 50% de dos nuevas compañías, Dail Software e inAtlas, ampliando con ello nuestro portfolio de productos y servicios y cumpliendo con nuestra misión como empresa, que es facilitar la toma de decisiones de nuestros clientes a partir de las mejores y más innovadoras soluciones de información empresarial.

En lo que al cuidado mediomambiental se refiere, hemos trabajado para minimizar los impactos de nuestra actividad, reduciendo nuestras emisiones de CO2 un 13,2% respecto al año anterior y seguimos impulsando la conducta responsable de nuestros empleados en sus actuaciones para preservar nuestro entorno.

El compromiso social ha marcado de manera muy especial los dos últimos años para INFORMA, incluyendo en el mismo el cuidado de las 359 personas que forman parte de nuestro equipo. En el año 2021 el teletrabajo ha seguido siendo nuestro día a día, bien en su modalidad completa o híbrida, velando así por la seguridad y salud de nuestros empleados, que han repondido de manera extraordinaria ante este reto.

Como en años anteriores, hemos destinado el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales y celebrado la II Semana Solidaria de INFORMA, en la que hemos apoyado de nuevo a los colectivos más afectados por la pandemia. Para todo lo anterior hemos contado con el apoyo y colaboración activa de nuestros voluntarios. Gracias a todos ellos.

Les invito, a partir de la lectura de este Informe, a conocer los detalles del desempeño de INFORMA en 2021, agradeciendo la confianza que han depositado en nosotros un año más. Afrontamos con ilusión los próximos años, ya que la rápida respuesta del negocio a la crisis más inmediata, nuestro enfoque estratégico y la confianza de nuestros grupos de interés nos han posicionado en muy buen lugar para mirar con optimismo el futuro que queremos construir.

Muchas gracias.

Fernando Salazar
Presidente de INFORMA D&B





Juan Sainz Muñoz,
CEO de INFORMA D&B.

El año 2021 ha estado marcado de nuevo por la complejidad de la pandemia de la Covid-19, afectando a la manera de relacionarnos con nuestros grupos de interés y con el mundo en general. Atrás han quedado los escenarios predecibles en los que como empresa nos movíamos, hemos tenido que ser capaces de adaptarnos a la incertidumbre y enfrentarnos a una situación cambiante con agilidad y determinación.

Pero esta situación que exige lo mejor de cada uno de nosotros, también ha generado oportunidades. El nivel de compromiso de las personas que forman el equipo de INFORMA, la confianza de nuestros clientes, nuestros procesos avanzados en transformación digital y nuestro modelo de negocio sostenible, nos ha permitido liderar nuevos proyectos y lograr unos grandes resultados en 2021.

Hemos alcanzado una cifra de ventas de 64,4 millones de euros, y un resultado individual de 30,2 millones de euros, superando así las cifras del año anterior y el presupuesto de la compañía. Hemos trabajado en la excelencia de nuestra Base de Datos, invirtiendo más de 12 millones de euros en la compra y tratamiento de la información. Comenzamos a trabajar según nuestros objetivos estratégicos 2021, con la meta de hacer “Una INFORMA para cada cliente” y situando al mismo en el centro de nuestras actuaciones.

Hemos reforzado nuestra línea de negocio de servicios de marketing a través de la empresa inAtlas, especializada en Geomarketing, Big Data y localización analítica. A su vez, se han potenciado dos de nuestras áreas, la de Compliance, con productos como la consulta de Titularidades reales, y la de OneRate, especializada en la gestión avanzada de las cuentas a cobrar y de los seguros de crédito.

A lo largo del año hemos seguido colaborando con nuestra matriz, Cesce, para el crecimiento de nuestra cartera de productos, con el desarrollo de Póliza Fácil o Cesnet Integral. Además, el 2021 culminó el gran proyecto de renovación de las webs de nuestras marcas INFORMA y elnforma, con Informas de última generación, más información y mejor usabilidad.

Todo lo anterior sin olvidarnos de la innovación, y de poner a disposición de nuestros clientes las últimas tecnologías. En esta ocasión, a través de la comercialización de los productos de la empresa Dail Software, especializada en Inteligencia Artificial y que cuenta con aplicaciones de captura y clasificación inteligente de documentos o rastreo de redes sociales y medios para análisis de opinión, que consiguen optimizar y agilizar los procesos de negocio y automatizar la toma de decisiones.

La respuesta de nuestros clientes a todo lo anterior ha sido muy positiva, ya que hemos alcanzado un NPS de 48,9%. Ello ha sido debido, sin duda, 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 elnforma, elementos todos ellos claramente diferenciadores respecto a nuestros competidores.

Este éxito es conjunto, y es posible gracias a la profesionalidad de las personas que forman el equipo de INFORMA. Desde el mes de marzo de 2020 el 97,8% de nuestra plantilla empezó a trabajar en remoto, medida que ha continuado en 2021 en modalidad híbrida, con muy buenos resultados. Además, hemos renovado la certificación de Aenor por nuestros protocolos frente al Covid, que hacen de nuestras instalaciones un lugar seguro.

Un gran hito en lo que a las políticas de personas se refiere ha sido el lanzamiento de nuestro nuevo Portal del Empleado, SOMOS, que ha supuesto un avance en la gestión de equipos y es una herramienta más ágil, visual y accesible desde cualquier lugar.

Los trabajadores de INFORMA han manifestado su satisfacción con todas las medidas y políticas puestas en marcha, consiguiendo un Índice de Confianza del 91% en la encuesta de Clima Laboral 2021.

Todo lo mencionado anteriormente me hace estar muy satisfecho con la empresa que, entre todos, hemos construido hace ya casi 30 años, pero si algo me hace sentir especialmente orgulloso es la labor social que año tras año realizamos. En 2021 seguimos apoyando a los colectivos más afectados por la situación actual: reparto de alimentos, apoyo a personas discapacitadas que se han visto muy afectadas por los confinamientos, ayuda a los afectados del volcán de La Palma y apoyo a la investigación contra el cáncer infantil, iniciativa, esta última, con la que estamos muy sensibilizados desde hace varios años. Los voluntarios de INFORMA, algo más del 32% de nuestra plantilla, hacen realidad estos proyectos con su implicación. Quiero aprovechar estas líneas para mostrar mi agradecimiento a todos ellos.

Por último, no podemos olvidar nuestro compromiso medioambiental. Todo nuestro consumo eléctrico proviene de energía limpia y somos una empresa CERO CO2, compensando nuestras emisiones con una inversión equivalente en un proyecto social llevado a cabo en un país en vías de desarrollo.

Tras casi tres décadas de dedicación hemos comprobado que nuestro trabajo, esfuerzo, progreso y contribución a la sociedad nos han permitido seguir siendo líderes en el mercado de la información. Quiero agradecer a todos los que

acompañáis a INFORMA en este camino vuestra confianza. Por nuestra parte, afrontamos el futuro con ilusión, y con el convencimiento de que trabajar, impulsar y creer en un desarrollo sostenible, son la base para superar los retos con los que nos encontremos.

Recibid un cordial saludo.

Juan Sainz Muñoz
Consejero Delegado de INFORMA D&B



Responsabilidad Social como eje estratégico

La gestión ética y 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 basa sus principios en nuestros valores y en los preceptos que recoge nuestro Código Ético, y se articula en torno a una serie de normativas que regulan nuestra actividad.



Modelo Transversal

Nuestro Modelo se basa en una gestión ética y responsable de todas las actividades que desarrollamos, con el fin de seguir generando confianza y creando valor para nuestros grupos de interés:

- Los principios de nuestra gestión se basan en la ética, la transparencia y el buen gobierno.
- Buscamos ofrecer “Una Informa para cada cliente”, conociendo sus necesidades para poder ofrecerle las mejores soluciones de mercado, buscando la excelencia en nuestros procesos y manteniendo los máximos estándares de calidad.
- Cuidamos a las personas de nuestro equipo apostando por su desarrollo profesional y personal, garantizando el mejor entorno laboral.
- Crecemos de forma sostenible y rentable, controlando los riesgos para que podamos responder a nuestros compromisos.
- Controlamos el impacto medioambiental que nuestra actividad genera a través de nuestra Certificación en la Norma ISO 14001.
- Trabajamos en la innovación para desarrollar nuevas soluciones y servicios así como para mejorar nuestros procesos.
- Estamos comprometidos con la sociedad y destinamos el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales. Contamos para esta labor con el apoyo de nuestros empleados a través del Club de Voluntarios de INFORMA.
- Generamos relaciones de confianza con nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y con la sociedad que nos rodea. Conocer sus necesidades y expectativas nos ayuda a crecer como empresa.

Nuestros Valores Corporativos

Trabajamos sobre unos Valores Corporativos que definen nuestra forma de trabajo y nuestros compromisos.

Misión

Facilitar la toma de decisiones de nuestros clientes a partir de las mejores y más innovadoras soluciones de información empresarial fiable.

Visión

Crear las mejores soluciones y contenidos de información empresarial, haciéndolos accesibles cuándo, cómo y dónde sean necesarias.

Valores

- 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.



Nuestro ámbito de actuación

INFORMA D&B es una Sociedad Mercantil Estatal perteneciente a 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 Española de Crédito a la Exportación (ECA), que gestiona el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado en España.



CESCE:

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



INFORMA:

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



CTI:

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

Magnitudes del Grupo CESCE



+850
Puntos de venta



+1.500
Empleados



+21 M€
Beneficio neto



+140.000
Clientes

Las principales marcas de INFORMA

INFORMA
Una compañía Cesce

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.

eINFORMA
Información de Empresas

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

DBKINFORMA
Observatorio Sectorial

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.

1RINFORMA
One Rate Consulting

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**

$$\frac{\text{Data x [tecnología + analytics + software]}}{\text{Essential Data Management}} = \text{INFORMA Business by Data}$$

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 los errores.

6 Facilidad de uso

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

7 Un asesoramiento personalizado

Acompañamos al cliente en todas las fases del proceso, con el 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, Portugal y Colombia. Ofrecemos, además, acceso a su Data Cloud, con información comercial, financiera y de marketing de más de 400 millones de empresas en todo el mundo.



- **Inversión en información**

INFORMA lleva **29 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 **770.000 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 según la **Norma ISO 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 14001 de Medio Ambiente y Protocolo** frente a la Covid-19 de AENOR.

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

Morosidad

INFORMA gestiona una serie de informaciones sobre experiencias reales de pagos y ficheros de morosidad que son exclusivos para sus clientes. Por un lado, ha puesto en marcha la herramienta **Análisis de Pagos**, un programa de intercambio de información entre Informa D&B y el mercado empresarial nacional. También gestiona **Dun-Trade®**, con información del comportamiento de pagos de las empresas a nivel mundial.

Por otra parte, ofrece Icired, un sistema de información crediticia en abierto conectado al sistema financiero y empresarial, y tiene acceso al **Registro de Impagados Judiciales (RIJ)**, un sistema de información crediticia multisectorial donde los abogados pueden incluir tanto deudas basadas en una resolución judicial firme como deudas en fase prejudicial.

Desde sus sistemas, también se puede acceder al **Fichero Experian Bureau Empresarial Morosidad** bancaria y multisectorial (EBE Morosidad) y al **Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI)**.

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 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, empresa en crisis, etc.).

7 MILLONES
de agentes económicos
nacionales

MÁS DE
400 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 primera Base de Datos española de información comercial y financiera en conseguir el **Certificado de Calidad AENOR** 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.

● Potenciamos el valor del Dato

Para INFORMA los datos son uno de los principales activos de la compañía por lo que deben ser tratados y potenciados al máximo. Es por ello por lo que, desde la Dirección de la compañía, se decidió hace unos años apostar de forma decidida por la creación de un área específica que potenciase el valor y el tratamiento de los datos en INFORMA, para lo que creó la figura del **Chief Data Officer (CDO)** y el área del **Gobierno del Dato**.

De esta manera el **Programa del Gobierno del Dato** viene a asentarse como uno de los ejes estratégicos de actuación en la compañía, elevando el valor del dato sobre cualquier elemento ya que este es la representación de la realidad, siendo la mejor palanca para una correcta toma de decisiones.

El objetivo primordial del **Gobierno del Dato** es asegurar la información, y esto se realiza asegurando el dato en varios ámbitos:

- Disponibilidad del dato para todos los usuarios.
- Robustez, Integridad y Calidad del dato.
- Dato Usable y Entendible por todos los usuarios.
- Seguridad del dato.

El **Gobierno del Dato** se ocupa principalmente de orquestar y garantizar varios ámbitos referidos al dato como: arquitectura, seguridad, calidad, metadatos, reporting, Analytics, gestión documental, etc...

En definitiva, el objetivo último del **Gobierno del Dato** es dar valor a los datos para monetizar la información disponible tanto para sus clientes como para la propia organización.

¿Y cómo adopta INFORMA el Gobierno del Dato?

Para cualquier empresa supone un cambio importante implantar la gobernanza de la información. Para INFORMA el cambio supone extender en su organización las buenas prácticas de tratamientos de datos de empresas que comercializa. En definitiva, aprovechar internamente nuestra seña de identidad, la calidad de la información.



4,46

millones de **usuarios**
confían en nosotros

12 millones
de euros
invertidos al año

44,5

millones de actos
de **BORME**

3,8 millones de
vinculaciones

770K

depósitos
comprados al año

3,6 millones
de ratings

17,6

millones de **balances**
de empresas

255K

investigaciones
telefónicas

16,5M

de administradores y
cargos funcionales

1,54

millones de artículos
de prensa

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



Marketing B2B

Optimización	GEOMARKETING Y GEOPUBLIC INATLAS Big Data de geolocalización predictiva.		MASTER DATA MANAGEMENT Normalización, enriquecimiento y tratamiento de BBDD del cliente.		MODELO ANTIDESERCIÓN PERSONALIZADO Probabilidad de bajas de clientes o caídas de facturación.	
Conocimiento	PROSPECTA BBDD de empresas, autónomos y ejecutivos.	SABI MARKETING Análisis Financieros para ámbito comercial y de Marketing.	OBSERVATORIO SECTORIAL DBK Análisis Financieros para ámbito comercial y de Marketing.		D&B HOOVERS Búsqueda de prospectos y acceso a las vinculaciones empresariales.	ORBIS-AMADEUS Herramienta financiera y de marketing.
Captación	BBDO ESPECIALES Exportadoras, reciente constitución.	GEOCODE Tratamiento de BBDD, normalización de nombres y direcciones.	DUNS 100.000 Principales empresas ibéricas.	PROSPECTA & VISITA BBDD + Telemarketing para generar leads.	LEAD SCORING Propensión de conversión a clientes.	MARKETING INTERNACIONAL 400 millones de empresas en todo el mundo.

SOLUCIONES NACIONALES

SOLUCIONES INTERNACIONALES



Marketing B2C

Optimización	GEOMARKETING Y GEOPUBLIC INATLAS BIG DATA de geolocalización predictiva.	MASTER DATA MANAGEMENT Normalización, enriquecimiento y tratamiento de BBDD del cliente.		MODELO ANTIDESERCIÓN PERSONALIZADO Probabilidad de bajas de clientes o caídas de facturación.	
Conocimiento	GEOCODE Tratamiento de BBDD, normalización de nombres y direcciones.	OBSERVATORIO SECTORIAL DBK Estudios de sectores españoles y portugueses.			
Captación	BBDD HOGARES Según estimación de renta, a nivel de piso y puerta.	LISTA ROBINSON Filtrado según listado oficial.	LEAD SCORING Propensión de conversión a clientes.	LISTBROKING Listados Multicanal.	PROSPECTA HOGAR DIRECT Datos de particulares de guías telefónicas.



Productos especiales para Compliance

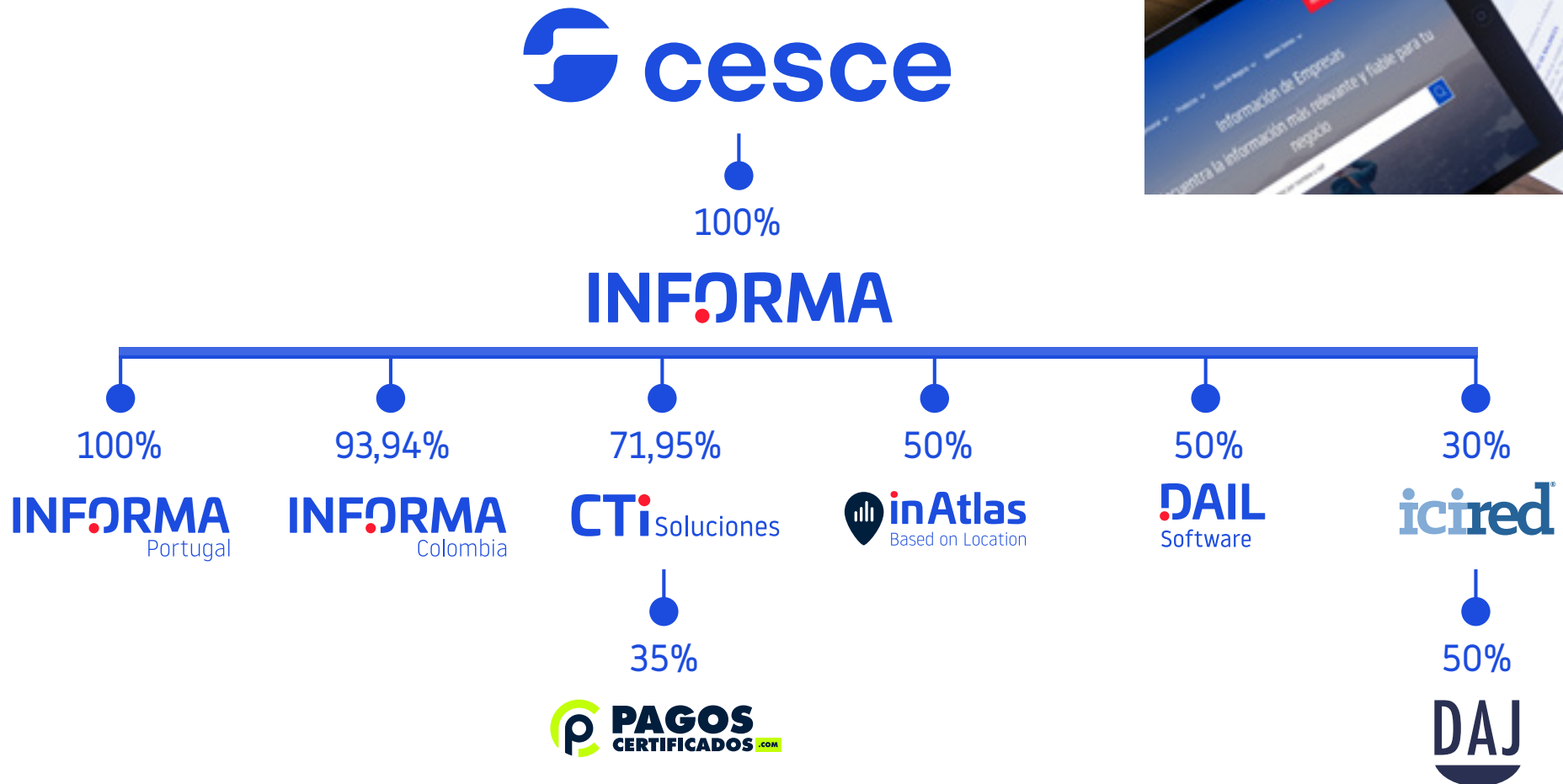
Soluciones de valor añadido	D&B ONBOARD Acceso online para admisión de clientes y proveedores.	BPO DE CTI Un equipo de profesionales a su servicio.	CATALYST Integración en procesos de cumplimiento normativo.
Información	SCREENING Comprobación fiable y segura de listado de sanciones.	TITULARIDAD REAL Consulta y actualización de titulares reales.	APLICACIÓN DE VINCULACIONES INFORMA Todas las relaciones entre empresas.
Soluciones verticales	FATCA Asegure el cumplimiento de regulación FATCA.	CRS Servicio de clasificación de entidades.	ANACREDIT Información requerida por el BCE.

Productos complementarios

Certificados y Ratings a medida	INBONIS Ratings CRA para pymes.	MODELO DE RATING PERSONALIZADO Modelo de riesgo machine learning personalizado.	CIEGE Certificado a la Gestión Excelente.
Gestión de morosidad	PÓLIZA FÁCIL Seguro de crédito.	ICIRED Servicio de recobro basado en Fichero de Morosidad abierto.	
Herramientas de evaluación	LEANUS Analizador de empresas.	FAQTUM Valoración de empresas.	
Gestoría y trámites	SERVICIOS DEL REGISTRO Mercantil, de Propiedad y Tráfico.		

El Grupo INFORMA

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



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.



Empresa especializada en Big Data y localización analítica, que ofrece soluciones personalizadas online de GeoMarketing, prospección comercial y análisis de datos para la gestión y monitorización de procesos de captación, fidelización de clientes y expansión territorial de los negocios.



Especializada en el desarrollo de aplicaciones corporativas de Inteligencia Artificial (IA) y Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN), para el tratamiento de la información y la automatización de la toma de decisiones.



Icired es un sistema de información crediticia en abierto conectado al sistema financiero y empresarial, donde todo el mundo puede compartir información sobre su deuda, consultar información única y exclusiva sobre impagados online y reclamar impagos de forma ágil y segura.



Principales cifras 2021

64,4

millones de euros
en **ventas**

17,6

millones de **balances**
de empresas

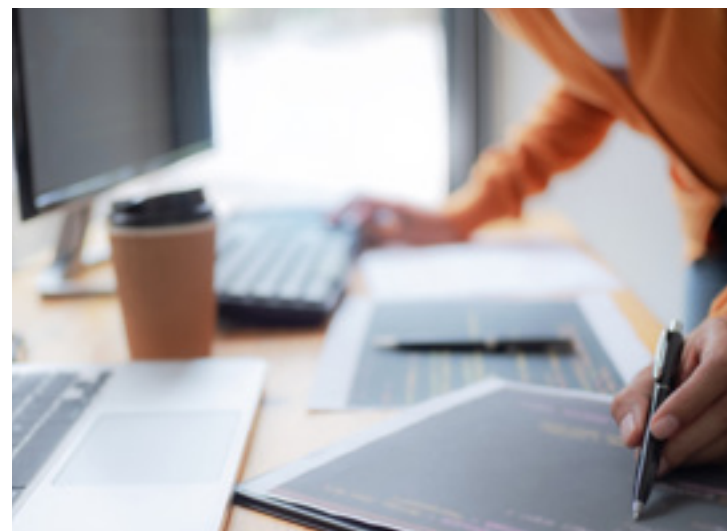


4,46

millones
de **usuarios**

110.510

euros invertidos en **proyectos**
sociales.





91%

índice de confianza
de nuestros empleados

9.745

horas dedicadas a la
formación de nuestros
empleados.

97,8%

de la plantilla
teletrabajando como
medida frente a la Covid-19

48,9

NPS de INFORMA

145,4K

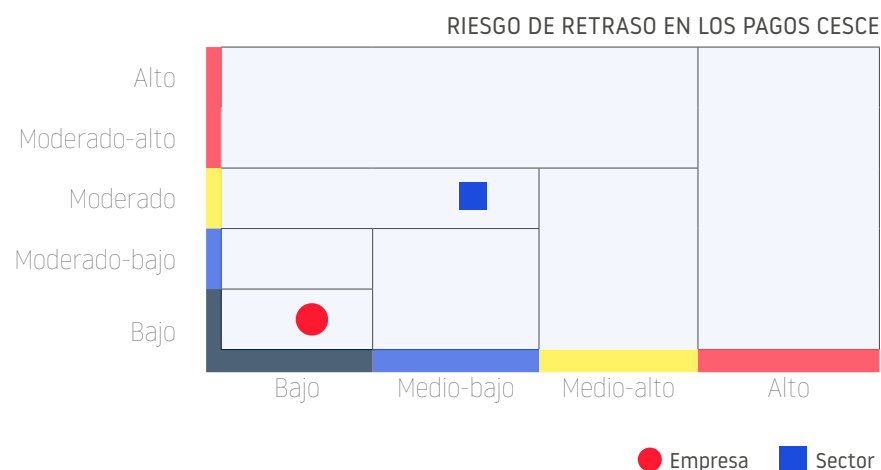
emails atendidos por
Atención al Cliente



Informa Estratégico de 2021

Riesgo Comercial

Riesgo comercial mínimo



Rating INFORMA:
18 / 20 (Riesgo de cese Bajo)



Opinión de Crédito:
2.000.000 €



Índice de Resiliencia
73/100 (Elevado)



Score de Liquidez:
95/100

Probabilidad de retraso en los pagos: 1,04% (bajo)

Comportamiento de Pagos



R.A.I.: **no**
EBE Morosidad: **no**
ICIREF Fichero de Impagados: **no**
RIJ: **no**



Media de días
de Demora en Pagos: **0 días**



Procedimientos Concursales y Preconcursoales: **0**
Incidencias judiciales: **0**
Reclamaciones Administrativas: **0**

Rating del Sector

Sector:
Proceso de datos,
hosting y actividades
relacionadas

A corto plazo (1 AÑO)

B

A medio plazo (2-3 AÑOS)

B

SECTOR
DE MODERADO
ATRACTIVO

RIESGO
MEDIO - BAJO

Leyenda

C- C C+ B- B B+ A- A

Riesgo Alto

Riesgo Bajo

● Información Financiera



VENTAS BALANCE (2021)
64.437.532 €
(Fuentes Propias)



RESULTADOS BALANCE (2021)
30.267.736 €
(Fuentes Propias)



ACTIVO TOTAL (2021)
77.711.779 €
(Fuentes Propias)



CAPITAL SOCIAL
2.300.000 €



DEPÓSITO
INDIVIDUAL
2020

● Información Consolidada



ÚLTIMAS VENTAS (2021)
93.604.576 €
(Fuentes Propias)



ÚLTIMOS RESULTADOS (2021)
28.277.931 €
(Fuentes Propias)



ACTIVO TOTAL (2021)
83.220.856 €
(Fuentes Propias)



ACTIVIDAD
**6311 - Proceso de datos,
hosting y actividades
relacionadas**



DEPÓSITO
CONSOLIDADO
2020

● Información Comercial



Fecha de constitución:
09/01/1992



Fecha de inicio de actividad:
13/03/1992



Catalogación tamaño
según UE
Empresa grande



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



Operaciones internacionales
Exporta



Contratos públicos
adjudicados: **Si**



Empleados en 2021:
357

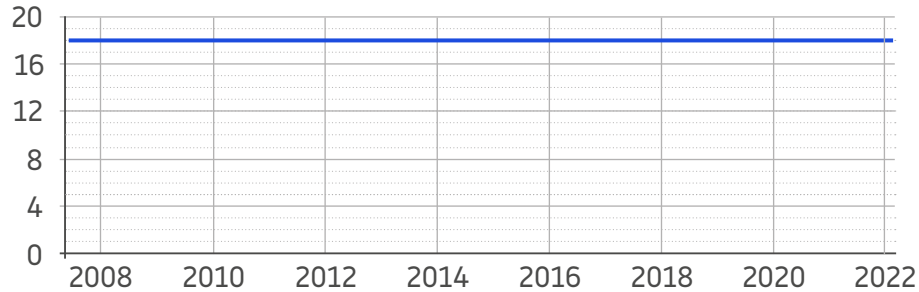


Entidades bancarias:
4

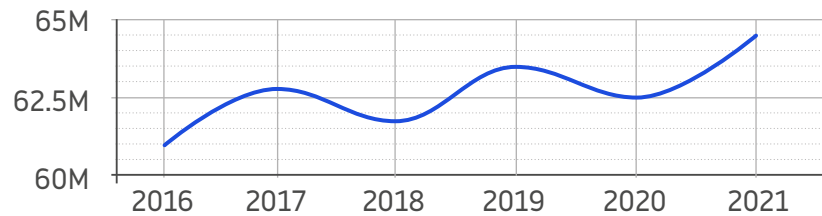


● Gráficos de evolución

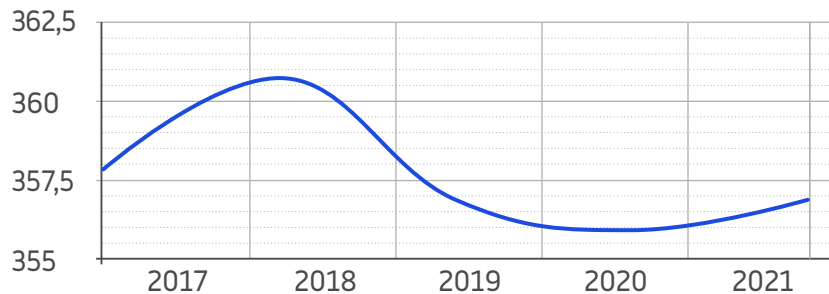
Evolución del Rating Informa riesgo de CESE



Evolución de las ventas (€)



Evolución de los empleados



● Estructura

Corporativa



Presidente: [Salazar Palma, Fernando](#)



Matriz: [Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación Sociedad Anonima Compañía de Seguros y Reaseguros SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL](#)



Dependencia estructural:
[Cabecera Grupo Consolidado](#)



Participaciones: 6

Legal



Forma Jurídica: [Sociedad Anónima Unipersonal](#)



Último acto publicado en BORME: [21/04/2022](#)
[Nombramientos](#)

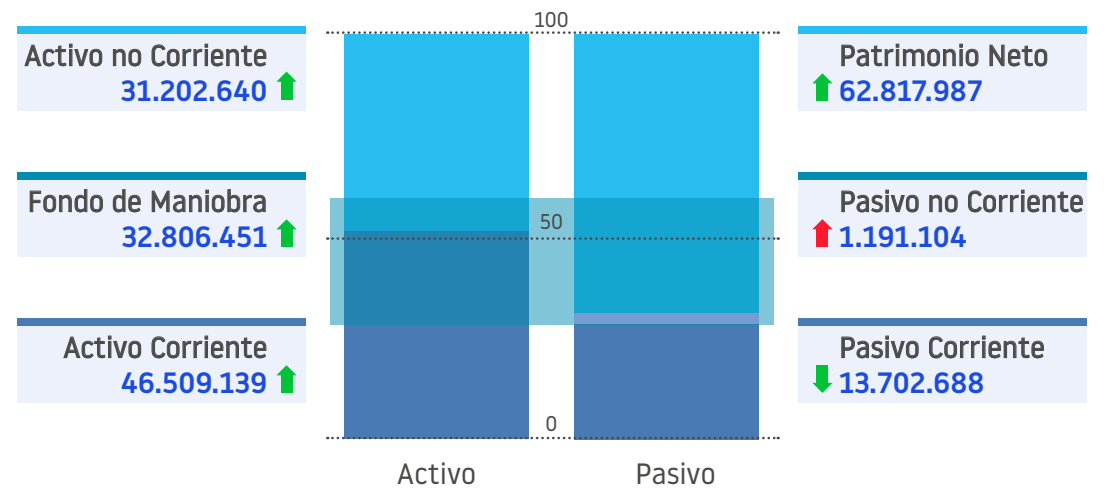


Último acto publicado en prensa: [04/01/2022](#)
[Expansión - ACCIONISTAS Y PARTICIPACIONES](#)



Empresa Pública: [Sociedad Mercantil](#)

● Posicionamiento financiero



Fuente 2021: Fuentes propias.
Fuente 2020: Registro Mercantil

● Ratios

Ratio fondo de maniobra 0,42 ↑	Periodo medio de cobro 46 días ↓
0,27	50
Periodo medio de pago 50 días ↓	Liquidez inmediata 204,21% ↑
58	
% de endeudamiento N/A	Punto muerto 1,08 ↓
9,46	1,11
Rentabilidad económica 6,16% ↓	Rentabilidad financiera 51,12% ↑
9,74%	



● Puntos fuertes

- ↑ La sociedad se encuentra **activa**.
- ↑ **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 **excelente**.
- ↑ El endeudamiento de esta sociedad es **escaso**.
- ↑ La capacidad de esta sociedad para hacer frente a sus vencimientos a corto plazo es **buena**.
- ↑ La sociedad se encuentra entre el **25%** de las sociedades de su sector y tamaño con **mejor capacidad** para hacer frente a sus **vencimientos a corto plazo**.
- ↑ La solidez patrimonial de la sociedad es **muy buena**.

● Puntos débiles

- ↓ No constan informaciones para esta sociedad que puedan traducirse en la existencia de puntos débiles.

Plan Estratégico 2021

En Noviembre del año 2020, el Consejo de Administración de INFORMA aprobó el Plan Estratégico 2021-2024, que recoge las líneas de actuación, basadas en un esquema definido por 6 Ejes.

Cada Eje buscará la consecución de objetivos específicos y para garantizar su consecución se definirán bloques de actuación que a su vez se desglosarán en programas de actuación y actividades asociadas.

El Plan busca adaptar INFORMA a los retos de los nuevos tiempos, especialmente los derivados de la digitalización y bajo el lema común de **“Una INFORMA para cada cliente”**, incide en la aspiración de poner al cliente en el centro de nuestras actuaciones, transformar tecnológicamente y culturalmente a la compañía para cumplir con el paradigma de ser capaces de tomar decisiones basadas en datos y disponer del sistema más avanzado para albergar nuestras informaciones.

Todo ello sin renunciar a tres elementos que han sido constantes a lo largo de nuestra historia:

- **Ser una Compañía comprometida con su entorno.**
- **Seguir siendo líderes en innovación.**
- **Mantener nuestros parámetros de rentabilidad.**

En el año 2021, la actividad de INFORMA se adaptó de manera eficiente y efectiva a las necesidades y retos que ha supuesto la crisis de la Covid-19, dando prioridad a aquellas necesidades de información y de soluciones para ayudar a nuestros clientes en sus negocios. Buscamos nuevas formas de trabajo, manteniendo nuestra actividad y velando por la salud de nuestros empleados, volcando todos nuestros esfuerzos en las necesidades sociales que han sobrevenido.



Buen Gobierno

La gestión ética y 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 basa sus principios en nuestros valores y en los preceptos que recoge nuestro Código Ético, y se articula en torno a una serie de normativas que regulan 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 2021, el Consejo de Administración estaba formado por 14 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^a Sainz Muñoz – Consejero Delegado
- D. José Antonio Atienza García
- D. Jorge Crespo Pérez
- D. José Luis Cueva Calabia
- D^a Pilar Gómez Conesa
- D. Fernando González González
- D. Ignacio Granado Fernández de la Pradilla
- D^a M^a Carmen Herrera Velasco
- D. Karim Kaidi Ruiz
- D. Cristóbal Iribas Revilla
- D. Enrique Migoya Peláez
- D. Ramón Muro Martínez
- D. Mariano Olmeda Sarrión
- D. Jaime Ybarra Loring



● **Comité Ejecutivo**

Es el órgano encargado de definir la cultura empresarial, de llevar a cabo las estrategias de la empresa y de tomar y ejecutar las decisiones adecuadas para la consecución de objetivos. Se encarga de impulsar, supervisar y asegurar el **cumplimiento de la Estrategia de Responsabilidad Social** de INFORMA. Aprueba anualmente el Plan Director de Responsabilidad Social.

- D. Juan Sainz
- D. Carlos Fernández
- D. Valentín Arce
- D. Javier Seisdedos
- D^a. Ana García
- D. José Antonio Teijelo
- D. Conrado Martínez
- D. Juan Jiménez-Arellano
- D. Luis Bourgon
- D. Alberto González-Calero
- D. David Plaza

● **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 2021, los consejeros miembros de la Comisión de Auditoría y Control son:

- D. Enrique Migoya Peláez - *Presidente de la Comisión*
- D. Cristóbal Iribas Revilla
- D. José Luis 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.





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 por que 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.



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



● **Implantación del Modelo de Responsabilidad Penal**

Tras la revisión de mayo de 2019 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, a lo largo de 2021, se ha realizado la adaptación del fichero de riesgos y controles penales para su implantación la herramienta corporativa GRC suite.

Sus objetivos principales

- 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**.

Gestión Responsable, identificación de criterios EGS.

En INFORMA integramos la Responsabilidad Social de manera transversal en nuestra Estrategia Empresarial, identificando, gestionando y mitigando los riesgos extra financieros con el objetivo de generar un impacto positivo.

Nuestra gestión se centra en conocer las necesidades de nuestros grupos de interés, y en identificar, gestionar, mitigar y tener en consideración criterios ESG a la hora de realizar nuestras operaciones. En este sentido, implicamos en ello a toda la compañía y contamos con el equipo directivo como órgano que lidera e impulsa la Sostenibilidad.



Nuestros principios de actuación



Comportamiento ético
y responsable



Excelencia en nuestros procesos
y estándares de calidad de
nuestros productos



Innovación



Apoyo a la sociedad



Transparencia en nuestra
gestión



Bienestar y desarrollo
de nuestros empleados



Crecimiento rentable
y sostenible



Impacto medioambiental





Relaciones y comunicación con nuestros grupos de interés

Nuestro crecimiento como empresa debe responder a las necesidades reales de nuestros grupos de interés, para que sea sólido y sostenible en el tiempo; de esta forma, podemos ser competitivos y generar valor.

Para ello, es importante conocer sus necesidades y las expectativas que nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad tienen respecto a INFORMA.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	
CLIENTES	Servicios de Atención al Cliente
	Apoyo personalizado de los Consultores Comerciales
	Encuestas de Satisfacción con nuestros productos y servicios
	Redes Sociales: Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y YouTube
	Web Informa y eInforma (informa.es; einforma.com)
	InfomaDor mensual (Boletín electrónico con noticias actualizadas)
	Blog Empresa Actual (empresaactual.com)
	Canal de denuncias por incumplimiento del Código Ético (canal.denuncias@grupopcece.es)
	Informe Responsabilidad Social
Publicaciones en Prensa	
PROVEEDORES	Portal de Compras
	Página web corporativa (informa.es)
	Informe Responsabilidad Social
	Email proveedores@informa.es

CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

SOCIEDAD	Encuentros con colectivos sociales
	Página web corporativa (informa.es)
	Club de Voluntarios de INFORMA
	Redes Sociales: Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y YouTube
EMPLEADOS	Reuniones corporativas
	Reuniones departamentales
	Intranet
	Correos corporativos
	Redes Sociales: Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y YouTube
	Canal de denuncias por incumplimiento del Código Ético (canal.denuncias@grupocesce.es)
	Informes Corporativos
	Club de Voluntarios de INFORMA
	Comité de Empresa y Representante de los Trabajadores
	Encuestas de Clima Laboral
ADMINISTRADORES	Consejos de Administración





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 continuación, se resumen las iniciativas llevadas a cabo por la Compañía para contribuir en la consecución de los ODS en esta “**década de la acción**”.

ODS 1: fin de la pobreza – ODS 2: hambre cero

- Colaboración con diferentes organizaciones como Banco de Alimentos, Avanza ONG, Ayudar a Quién Ayuda o Pan y Peces, en campañas de recogida y reparto de alimentos para los colectivos más necesitados.
- Estas campañas estuvieron apoyadas y contaron con la colaboración activa del Club de Voluntarios de INFORMA.

ODS 3: salud y bienestar

- Implantación de medidas organizativas para prevenir la propagación de la COVID-19, auditadas por Aenor.
- Reconocimientos médicos para toda la plantilla.
- Acciones y talleres para el cuidado de la salud impartidos a través de nuestra iniciativa Informa Saludable.
- Apoyo a la investigación de la COVID-19 a través de la Fundación Cris.

ODS 4: educación de calidad

- Formación online para el 100% de la plantilla de INFORMA.
- Cursos a disposición de todos los empleados para mejora de las competencias digitales.
- Apoyo a la educación e innovación para los alumnos de primaria con nuestros voluntarios a través de la Fundación Créate.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS 5: igualdad de género

- Empleo fijo, con programa de beneficios sociales y con la igualdad de género como base.

ODS 7: energía asequible y no contaminante

- Todo nuestro consumo eléctrico proviene de energía limpia.

ODS 9: industria, innovación e infraestructuras

- Diseño de nuevos productos y servicios basado en la innovación y la transformación digital como el Informe de Impacto de la Covid-19 en cartera, para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes.

ODS 10: reducción de las desigualdades

- Apoyo a los colectivos más vulnerables, como niños con parálisis cerebral de la Fundación Bobath; discapacitados, con Fundación ALAPAR; o Síndrome de Down.

ODS 11: ciudades y comunidades sostenibles

- Ayuda en la reconstrucción de la isla de La Palma tras la erupción del volcán.

ODS 13: acción por el clima

- Certificaciones ISO 14.001.
- Medición de la huella de carbono.
- Empresa CERO CO2.

ODS 17: alianzas para lograr los objetivos

- Alianzas con la sociedad civil, organizaciones de empresas y Fundaciones para lograr la consecución de los 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.

La calidad en nuestros tratamientos es, por lo tanto, 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 privada**

- Somos expertos en tratamientos **OCR**, técnica que venimos utilizando y perfeccionando desde hace más de 25 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 se transmite 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 para quienes son emitidas.
- Por ello, en la construcción de dichos modelos, se aplican 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 del manual de evaluaciones, 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.



Colaboramos en las asociaciones más relevantes de nuestro sector, tanto nacionales como internacionales, para la determinación de códigos de conducta y compartir las mejores prácticas en nuestra industria

- Además de ser miembros fundadores de la anteriormente mencionada **Jurisdicción Española de XBRL**, somos miembros activos, y ocupando puestos de relevancia en sus juntas directivas, de **ASEDIE** (Asociación Multisectorial de la Información), de **FEBIS** (Federation of Business Information Service), de **BIIA** (Business Information Industry Association) y de la **Asociación Nacional de Marketing**, entre otras.

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, estamos 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 equipo comercial estable de 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.



● 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 100 personas. Además, cuenta con dos departamentos de Atención al Cliente, uno para Informa y otro para elnforma, compuestos por un grupo de profesionales especializados que contactan con los clientes a través de la web, el chat online, el teléfono o las redes sociales.



130

Personas dedicadas a ventas y servicio al cliente



4,5 sobre 5
Índice de satisfacción general

46.792

Llamadas atendidas

145.422

Emails respondidos



1.494

Chats respondidos por Atención al Cliente

● 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 conforme a la Norma ISO 9001:2008 y en 2019 fuimos 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





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.

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 770.000 depósitos comprados anuales), 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.



8 millones experiencias de pago

7M Agentes económicos nacionales

1,6M
Autónomos nacionales y extranjeros

3,6 millones de ratings

16,5M
Cargos de administradores y cargos funcionales



3,8 millones vinculaciones societarias

17,6 millones de balances

1,54 millones de artículos de prensa



45,5 millones 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 400 millones de empresas.



dun & bradstreet
WORLDWIDE NETWORK



● Soluciones innovadoras

Durante 2021, en INFORMA hemos iniciado el Plan Estratégico hasta 2024, orientado en parte a la innovación y nuestro Lago de Datos de información nacional.

La excelencia de nuestra Base de Datos es nuestro objetivo; por ello, seguimos centrando nuestros esfuerzos en mejorar nuestro Lago de Datos de información nacional para posicionarnos a la cabeza del **Big Data B2B**. A través de inversiones y adquisiciones de nuevas empresas, en INFORMA contamos con las últimas tecnologías de inteligencia artificial para el tratamiento de la información y la toma de decisiones. En cuanto a nuestra Base de Datos internacional, sigue aumentando su cobertura en todo el mundo, superando ampliamente a la oferta de la competencia.

Por otra parte, hemos reforzado nuestra línea de negocio de servicios de marketing con la adquisición de **inAtlas**, empresa de geomarketing, Big Data y localización analítica. También seguimos potenciando dos áreas de la compañía como son: **Compliance**, con productos y servicios especiales para dar respuesta a las necesidades de las empresas en este tema como la consulta de Titularidades reales; y **OneRate**, nuestra área de consultoría y software a medida, con el desarrollo de nuevos módulos de la herramienta.



Proyectos realizados en 2021



Índice de satisfacción de nuestros productos en 2021

Índices valorados sobre 5



● Alianzas para ofrecer el mejor servicio

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

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, así como 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 Dun-Trade® o el Número D-U-N-S.

Desde 1994, mantenemos una alianza 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, ponemos a disposición de nuestros clientes productos exclusivos como SABI, que permite analizar las cuentas anuales de empresas nacionales y portuguesas, y ORBIS a nivel mundial.

Colaboramos continuamente con nuestra matriz **Cesce** para el crecimiento de nuestra cartera de productos, en concreto en 2021 con el desarrollo de Póliza Fácil o Cesnet Integral.



Asimismo, INFORMA tiene alianzas con diversas empresas para ofrecer productos especializados relacionados con la información, entre ellas:

- **L'Imprenditore**, para la comercialización de Leanus, herramienta de análisis de empresas y sectores, realización de business plan y simulaciones financieras.
- **Lead Ratings**, 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.
- **Faqtum**, para la elaboración de informes de valoración de empresas.



- **Una web al servicio de nuestros usuarios**

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 ha realizado en los últimos años un gran proyecto de renovación de sus webs, **informa.es** y **einforma.com**, tanto en la parte pública como en la interna de clientes, al que ha destinado gran parte de sus recursos humanos, económicos y tecnológicos.

En 2021 se ha culminado el proyecto con el lanzamiento de las nuevas webs de clientes en ambas marcas, con Informas de última generación, mucha más información y mejor usabilidad.



Disponibilidad de la web de INFORMA:

99,84%



Páginas vistas entre todas nuestras marcas (mensual):

30 MM

● EmpresaActual

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

EmpresaActual es un espacio de referencia informativo y “data center” con toda la información de estudios y estadísticas que generamos habitualmente, así como colaboraciones, artículos especializados y opiniones de primer nivel.

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 2021 se **publicaron 52 estudios sobre demografía empresarial**, concursos empresariales, comportamiento de pago, cambios de domicilio, información no financiera, empresas zombies, presencia de mujeres en las empresas españolas, start ups, empresas en el BME Growth o RSC y 81 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.



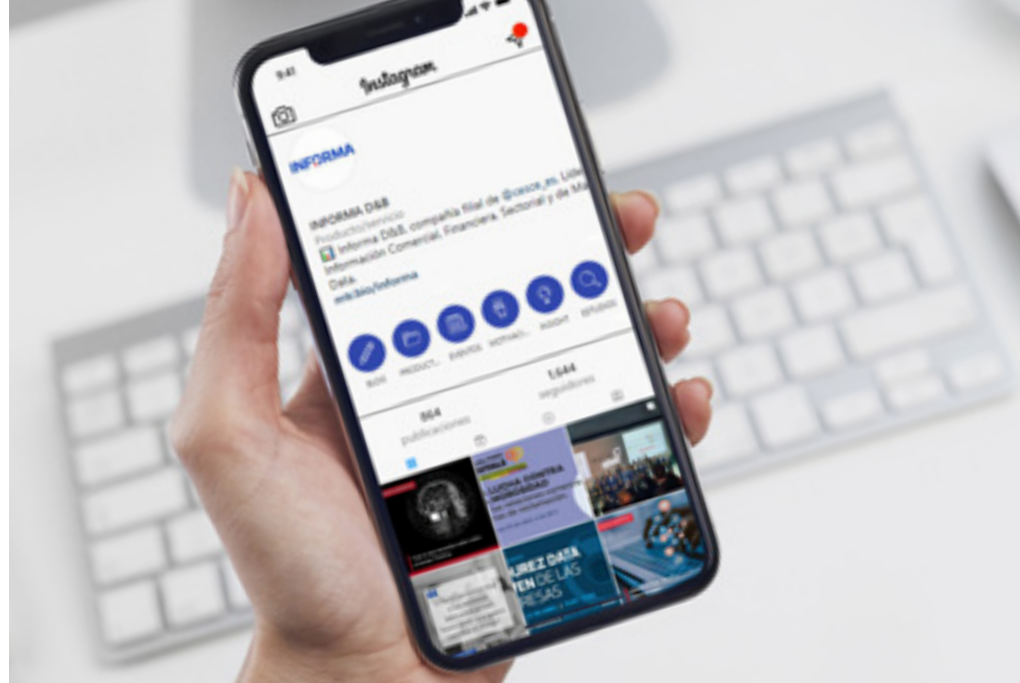
Páginas vistas:
1.624.764



Artículos publicados:
156



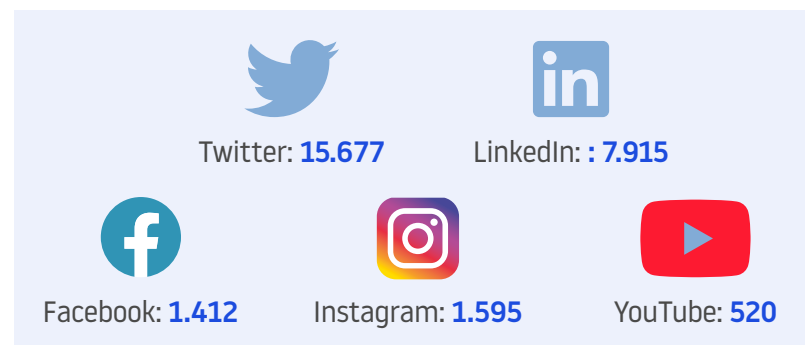
Apariciones en prensa:
3.398 de INFORMA - 2.210 de DBK



● 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



Con nuestros empleados

Todos nuestros profesionales trabajan día a día para hacer de INFORMA y de nuestros productos y servicios la mejor opción para nuestros clientes. Ellos son la base fundamental de nuestro crecimiento como empresa, y su desarrollo, bienestar y crear un entorno laboral donde las personas deseen trabajar es uno de nuestros objetivos estratégicos y, además, uno de nuestros valores corporativos.



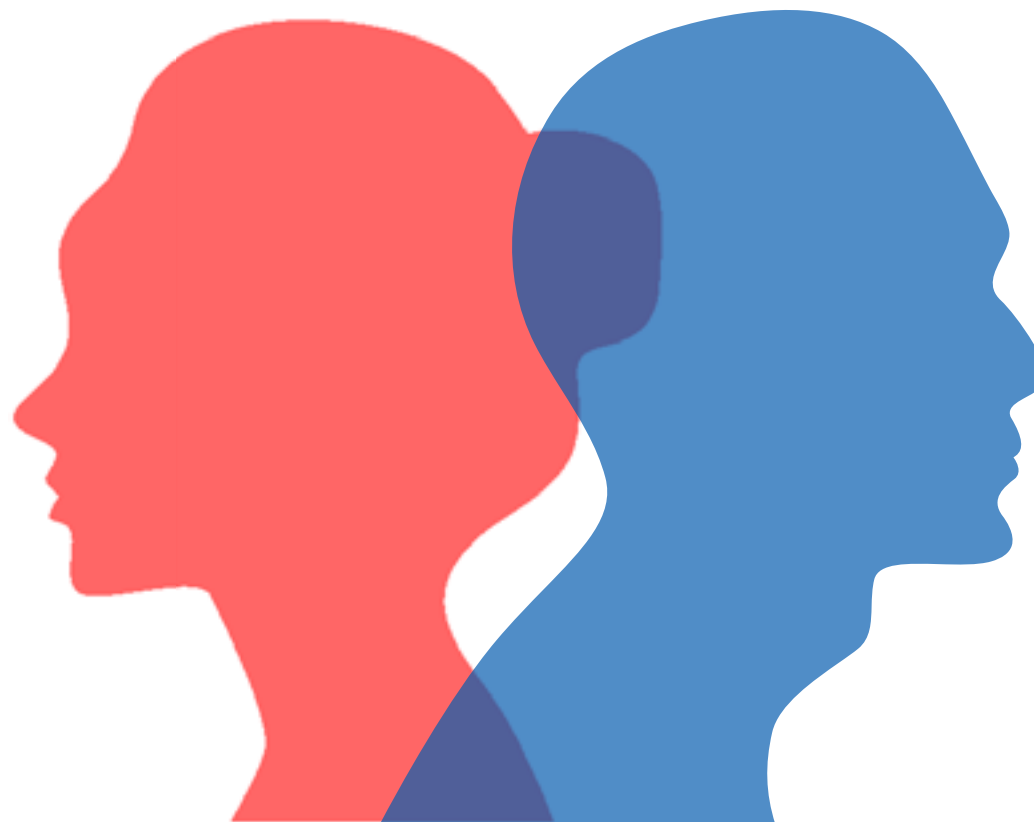
● Hitos 2021

- **Éxito del trabajo híbrido**, 2/3 días de trabajo presencial + 2/3 días trabajo en remoto por semana, de forma que no coincida el 100% del personal en oficinas. Siempre tomando todas las medidas de seguridad.
- Renovación del **Certificado de AENOR frente a la Covid-19**, haciendo de nuestras instalaciones un lugar seguro.
- **Formación al 100%** de las personas trabajadoras, con una media de 28,04 horas por empleado.
- **Procesos de Selección**: 4 incorporaciones a nuestra plantilla y 9 cambios de puesto.
- **Implantación de SOMOS, el Nuevo Portal del Empleado** con aspecto más moderno, visual y dinámico, con una mayor accesibilidad y mejorando la gestión de los equipos.
- Realización de los primeros **Eventos Corporativos en directo online**, Reunión Anual: Adaptándonos al futuro para seguir celebrando un día tan especial y Convención Comercial de Ventas.

● Un equipo sólido

359 empleados.

NUESTRAS PERSONAS



Mujeres
57,1%

Edad (media)
49,5

Antigüedad (media)
21,3

Contrato indefinido
99%

Jornada reducida
(por cuidado familiar)
8,8%

Índice de rotación
1,2%

Hombres
42,9%

Edad (media)
47,1

Antigüedad (media)
17,7

Contrato indefinido
96,8%

Jornada reducida
(por cuidado familiar)
1,9%

Índice de rotación
1,3%

Absentismo: 3,07%

● La comunicación y el diálogo como elementos clave

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

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:

● Encuesta de Clima Laboral

Es la herramienta principal a través de la cual anualmente conocemos las impresiones de los empleados, y elaborados el Plan de Acción anual de acuerdo con las valoraciones de los empleados.

En la encuesta de clima 2021, 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 **91%**.

Uno de los **valores que más se han reforzado en el año 2021 ha sido la confianza** de nuestras personas, la **comunicación** y el **compromiso social** de INFORMA, poniendo en valor su sentimiento de pertenencia a través de la valoración de las siguientes afirmaciones que puntuaron en la encuesta.

- “*Valoro la modalidad de trabajo mixto amparado en la emergencia sanitaria por la Covid-19*”, **94%***
- “*Me siento orgulloso del compromiso social de INFORMA*”, **94%**
- “*Tengo claros mis objetivos en la Compañía*”, **93%**
- “*Creo que aquí el despido sería la última opción*”, **93%**
- “*Quiero trabajar aquí durante mucho tiempo*”, **93%**

*Porcentaje de empleados que ha valorado de manera positiva esa afirmación.

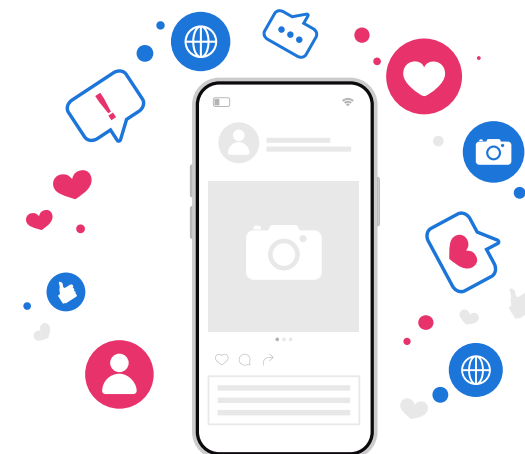


● Intranet Corporativa

Lugar donde se centran las comunicaciones y documentos de interés generales y de cada Dirección. Es accesible desde cualquier lugar. En el año 2021 nuestros empleados han **consultado más de 13.500 artículos de nuestra intranet**.

● Emails Corporativos

A través de 4 canales distintos bidireccionales, Informa Corporativa, Informa Personas, Informa Responsable e Informa Saludable, nuestros empleados se mantienen puntualmente informados. En el año 2021 **se han enviado por estos canales 206 comunicados de interés** para los empleados.



Reuniones Corporativas

Donde compartimos las novedades del negocio de INFORMA, como nuevos productos, proyectos, éxitos del año anterior y retos a superar.

- Reunión Anual “Adaptándonos al futuro”.
- Convención Comercial.

Redes Sociales

Generamos contenido en Redes Sociales, fomentando la relación con nuestras personas y nuestro entorno.

Las publicaciones referentes a la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, están por encima de la media general de impresiones e interacciones, impactando positivamente en la marca INFORMA.

● Conciliación vida laboral y personal

En INFORMA sabemos lo importante que es poder conciliar nuestra vida personal y profesional, por ello contamos con un amplio programa de beneficios sociales, que nos permiten seguir avanzando en nuestra cultura de desarrollo y compromiso con nuestras personas.

En el año 2021, debido a la situación de emergencia a la que nos enfrentamos, las medidas de conciliación de flexibilidad y espaciales, especialmente, tomaron mayor relevancia si cabe para hacer frente junto a nuestro equipo a la nueva realidad vivida.

- Modalidad de trabajo mixta para los trabajadores, transformándose en 100% a distancia cuando la situación sanitaria ha empeorado.
- Flexibilidad en los horarios de entrada y salida y disfrute de las mismas medidas de conciliación durante el trabajo en remoto.

● Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

INFORMA continúa con la Certificación EFR, que concede la **Fundación Másfamilia**, con la calificación B+, muy cercano a la excelencia, gracias a nuestra gestión de la conciliación.

La Compañía cuenta desde hace 11 años con esta Certificación, que hemos logrado renovar año a año, apoyados en la mejora y el refuerzo continuo de las iniciativas en materia de conciliación, flexibilidad y compromiso con los empleados.



● Medidas de conciliación

APOYO A LA FAMILIA

Seguro médico para empleados, cónyuge e hijos

Ayuda para cubrir gastos de guardería

Ayuda para la compra de libros de texto para hijos que cursan la enseñanza obligatoria

Actividades en los días no lectivos

Permiso para acompañar a los familiares a consulta médica

Posibilidad de disponer de un permiso no retribuido ante la hospitalización de un familiar

CALIDAD EN EL EMPLEO

Seguro de vida

Plan de pensiones

Ticket de comida

Rutas de autobús

Retribución flexible

Bonus por desempeño

Más días por enfermedad del empleado

Salud y bienestar a través del Programa Informa Saludable

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Proceso de Evaluación de Desempeño

Planes de Formación anuales

Grupo de Empresa INFORMA, con actividades lúdicas y culturales para los empleados y sus familias



FLEXIBILIDAD

Trabajo en remoto

Flexibilidad en los horarios en entrada, salida y tiempos de comida

Jornada intensiva desde junio a septiembre incluidos

Dos puentes a disfrutar durante el año

Jornadas especiales de trabajo en Semana Santa, Navidad y vísperas de festivos nacionales

Bolsa de 8 horas para asuntos personales

● Seguridad y salud laboral

En INFORMA nos comprometemos a que la cultura de la Compañía tenga como base una organización segura, saludable y sostenible, e ir evolucionando hacia unos propósitos, acordes a los valores de la Compañía.



En este segundo año de pandemia, nuestra prioridad ha seguido siendo la salud de nuestra gente, por lo que el trabajo en remoto fue seguido por más del **97% de la plantilla**. El retorno al trabajo presencial a partir de septiembre, se realizó de forma que nunca coincidiera el 100% de nuestras personas en las instalaciones, e implantado un modelo de trabajo híbrido, combinando trabajo presencial y remoto.

Desde el **Programa de Informa Saludable**, hemos llevado a cabo acciones para proteger la salud de nuestras personas:

- Talleres en directo online de hábitos saludables, para aprender a gestionar la incertidumbre y el poder de los alimentos para prevenir el cáncer.
- Reconocimientos médicos anuales, teniendo en consideración todos los protocolos sanitarios y medidas de seguridad.
- Programas Bienestar y Gestión Emocional online a través de nuestra plataforma de formación online.
- Renovación del Certificado de AENOR frente a la Covid-19, haciendo de nuestras instalaciones un lugar seguro.



● Igualdad de oportunidades y no discriminación

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 de las mujeres; 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:

- **Cultura y liderazgo empresarial:** potenciamos una cultura que garantice la igualdad de género.
- **Igualdad retributiva:** se basa en criterios objetivos, que garantizan la igualdad salarial y elimina la brecha por motivos de género.
- **Selección de personal:** todo el proceso de selección se realiza sin conocer la identidad ni sexo de los candidatos, garantizando la igualdad.
- **Conciliación:** más de 60 beneficios sociales igualitarios.
- **Prevención de acoso:** contamos con un procedimiento de actuación en caso de acoso. Asimismo, el Código de Conducta Ética de Empleados destaca como prioridad el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas y el respeto a los Derechos Humanos, buscando garantizar un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.
- **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:** integra nuestros diversos compromisos 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:

- El **90%** de los empleados considera que existe un trato igualitario.
- El **79%** considera que será escuchado por la Compañía ante una situación de trato injusto.
- El **90%** considera que recibe un buen trato independientemente de su nivel en empresa.
- El **89%** considera que hay libertad de pensamiento y expresión.

● Inclusión de las 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 2010, INFORMA trabaja con un **Centro Especial de Empleo** en el tratamiento de la información de memorias en la Campaña de Depósitos de Cuentas, fomentando así la integración laboral de personas con discapacidad en un trabajo estable y de calidad. Actualmente tenemos contrato con **CEE Alares Social**, destacando siempre la buena calidad del servicio por parte de INFORMA. Para las tareas de recepción, contamos con dos Centros Especiales de Empleo, para los edificios de Madrid y Barcelona.

Dos compañeros de INFORMA, provienen de la **Fundación Síndrome de Down** y llevan desempeñando su buen hacer y desarrollando todo su potencial desde hace varios años.



- **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**.



● Formación y desarrollo

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

Que nuestro equipo esté cualificado para responder a las necesidades del negocio en cada momento y para responder a las necesidades de nuestros clientes nos permite seguir siendo competitivos en el mercado.

En 2021, pese a las dificultades generadas por la Covid-19, **el 100% de las personas de INFORMA recibieron formación, con una inversión de 75.409€** destacando los siguientes hitos.



Acciones formativas:
34



Horas de formación por empleado:
28,4 horas



Horas de formación impartidas:
9.745 horas



Invertido en acciones formativas
85.235 €



Índice de satisfacción de los participantes:



4,1





● Evaluación de Desempeño

Nuestro Modelo de Evaluación tiene impacto en la retribución variable y en las distintas iniciativas dirigidas al desarrollo profesional de los empleados.

La Evaluación de Desempeño permite reconocer el grado de consecución de los objetivos de cada empleado, así como la evolución de su perfil competencial y se caracteriza por:

- Ser homogénea, imparcial y transparente.
- Permitir gestionar el desarrollo profesional de las personas.
- Favorecer la comunicación con los equipos.

*Para el cálculo de esta cifra se han tenido en cuenta las evaluaciones con objetivos y competencias y aquellas que solo evalúan las competencias

Empleados evaluados por objetivos que superan las expectativas respecto al cumplimiento



De evaluados que presentan un perfil competencial superior a lo requerido según su posición en la Empresa

La competencia destacada por su alto desarrollo entre las personas de INFORMA es la orientación al cliente interno y externo

● 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.





Con nuestros proveedores

La relación de INFORMA con sus proveedores debe basarse en la transparencia y en llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto, cumpliendo con unos principios de responsabilidad y ética empresariales.

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 adaptaran 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 ambientales de los proveedores y reducir el riesgo reputacional asociado a los mismos.

Como firmantes del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la Compañía promueve en sus proveedores un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Para facilitar la relación con potenciales proveedores, INFORMA pone a disposición de las empresas interesadas un correo electrónico, 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

A través del apoyo a numerosos proyectos, INFORMA mantiene su firme compromiso con la mejora social, así como con las problemáticas que afectan a nuestra sociedad.

Impulsamos programas de ayuda a personas con discapacidad, familias en riesgo de exclusión, investigación para la salud y para mejorar la vida del colectivo infantil.

“ Destinamos a proyectos sociales el **0,7%** de nuestros beneficios ”

● Club de Voluntarios INFORMA

Asociación impulsada por los propios empleados, el **Club de Voluntarios** está formado por el **32%** de la plantilla de INFORMA, que trabaja activamente en proyectos sociales.

El Club se canaliza a través de una doble vía. Por una parte, está abierto a los proyectos y las propuestas que planteen los propios empleados, en virtud de sus afinidades o experiencias personales. Por otro lado, incluye proyectos planteados por la propia Compañía en función de las necesidades sociales que detectamos.

Según la actividad planteada, pueden participar también familiares y amigos de nuestros empleados.



● II SEMANA SOLIDARIA INFORMA*

En el año 2021, la crisis de la Covid-19 ha seguido condicionando el contexto social, y nuestro Plan de Acción Social se adaptó para apoyar las necesidades sociales más incipientes. Por ello celebramos la **II SEMANA SOLIDARIA DE INFORMA** con un abanico de actividades y proyectos que nos han permitido apoyar a los colectivos más necesitados en 2021.



● COMPRA DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD PARA COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Con la colaboración de nuestros voluntarios, adquirimos y distribuimos alimentos y productos de higiene a la **Residencia de Menores Villa Paz** y el **Comedor Social Hijas de la Caridad** y para la **Fundación Pan y Peces**, que trabaja con familias en riesgo de exclusión social de la Comunidad de Madrid.



● PARTICIPACIÓN EN LA INICIATIVA “CONTIGO EN LA CALLE”

A través de **Avanza ONG**, nuestros voluntarios distribuyeron comida, agua y bebidas calientes a **personas que viven en las calles** de la ciudad de Madrid.

avanzaONG
avanzaong.es

* El número de voluntarios se limitó por las medidas sanitarias.

- **COLABORACIÓN EN EL PROGRAMA DE REHABILITACIÓN INTENSIVA PARA NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL**

A través de nuestra colaboración desde hace años con la **Fundación Bobath**, en el año 2020 y 2021 quisimos mostrar nuestro **apoyo a las personas con parálisis cerebral** y ayudarles, con programas intensivos de terapia, a paliar los efectos de los meses de inactividad causados por la Covid-19.

Además, nuestros voluntarios pasaron una mañana con los más pequeños decorando con motivos navideños la Sede de la Fundación.



- **CELEBRACIÓN DEL MERCADILLO SOLIDARIO SÍNDROME DE DOWN**

INFORMA lleva colaborando desde sus inicios con la **Fundación Síndrome de Down**, apoyando distintos proyectos e iniciativas. En el año 2021, apoyamos su programa de inserción en el mercado laboral de las personas que se forman en el centro ocupacional de la **Fundación**. Para ello, celebramos en las instalaciones de INFORMA el **Mercadillo Solidario**, en el que nuestros empleados pudieron adquirir los productos que han elaborado las personas de la **Fundación Síndrome de Down**. La recaudación íntegra se destinó a la **Fundación**.



- **UN REGALO SOLIDARIO PARA TODOS NUESTROS EMPLEADOS**

En un año tan diferente, INFORMA ha querido hacer un regalo navideño a sus empleados que pudieran compartir con sus familias. Para ello, contó con la **Fundación Alapar**, cuya misión es la **inclusión laboral de personas con discapacidad**, que elaboraron un bote de dulces personalizado para todas nuestras personas.

A LA PAR T



* El número de voluntarios se limitó por las medidas sanitarias.

- **AYUDA A LOS AFECTADOS POR EL VOLCÁN DE LA PALMA**

2021 ha sido un año marcado también por los desastres naturales, por ello, y a través de **Mensajeros de La Paz**, ayudamos a las familias afectadas por la erupción del volcán de La Palma.



- **UN DÍA ESPECIAL CON LA FUNDACIÓN CRIS**

Desde el año 2017, INFORMA ha colaborado con la **Fundación CRIS Contra el Cáncer** anualmente, llevando a cabo diferentes iniciativas solidarias, con nuestros empleados y nuestros clientes, para apoyar su labor para la investigación médica, focalizando nuestra ayuda en los **proyectos de cáncer infantil** de la **Fundación CRIS**.

En el año 2021, seguimos mostrando nuestro apoyo, y nuestra Directora de RRHH y RSC, Ana García, ha tenido la oportunidad de profundizar en la extraordinaria tarea que desarrollan de la mano de la mano del **Dr. Antonio Pérez** conociendo la Unidad de La Paz, que INFORMA ha apoyado desde su creación, y que pretende dar un paso al frente en el tratamiento de los cánceres infantiles y crear un equipo de trabajo multidisciplinar e integrado que combine la investigación puntera, los ensayos clínicos y las terapias más avanzadas. Médicos, investigadores, enfermería, genetistas, inmunólogos, bioinformáticos, gestores de calidad y de datos, etc., se unen para tratar de forma cada vez más personalizada los casos más difíciles de cáncer infantil.

Ana pudo palpar personalmente la realidad de este proyecto, y conocer a los miembros del equipo, grandes profesionales con mucha vocación, mucha implicación y gran humanidad que salvan vidas.

Cuando de labor social se trata, son importantes muchos factores para que los proyectos sean exitosos, y gracias al **Dr. Antonio Pérez** y a la **Fundación CRIS**, la **Unidad de Terapias Alternativas** es una realidad para el bienestar de muchos niños.



- **PATROCINAMOS EL EVENTO DE REFERENCIA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA: GIVE& GAIN.**

Give & Gain 2021 es la **Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las Empresas**, iniciativa de referencia en voluntariado corporativo en España liderada, desde hace más 10 años, por **Forética**. Pretende fomentar la acción solidaria de las empresas y el voluntariado corporativo, promoviendo su valor e importancia como elementos de impacto positivo en las comunidades.

En el año 2021, este evento ha sido patrocinado por INFORMA junto con el **Banco Santander**, contando con el apoyo del **Alto Comisionado para la Lucha contra la Pobreza Infantil** y con **Atresmedia** como partner.

Ha englobado **73 actividades de voluntariado** en las que han participado **13.200 empleados** de 63 entidades, **beneficiando a más de 58.400 personas**.



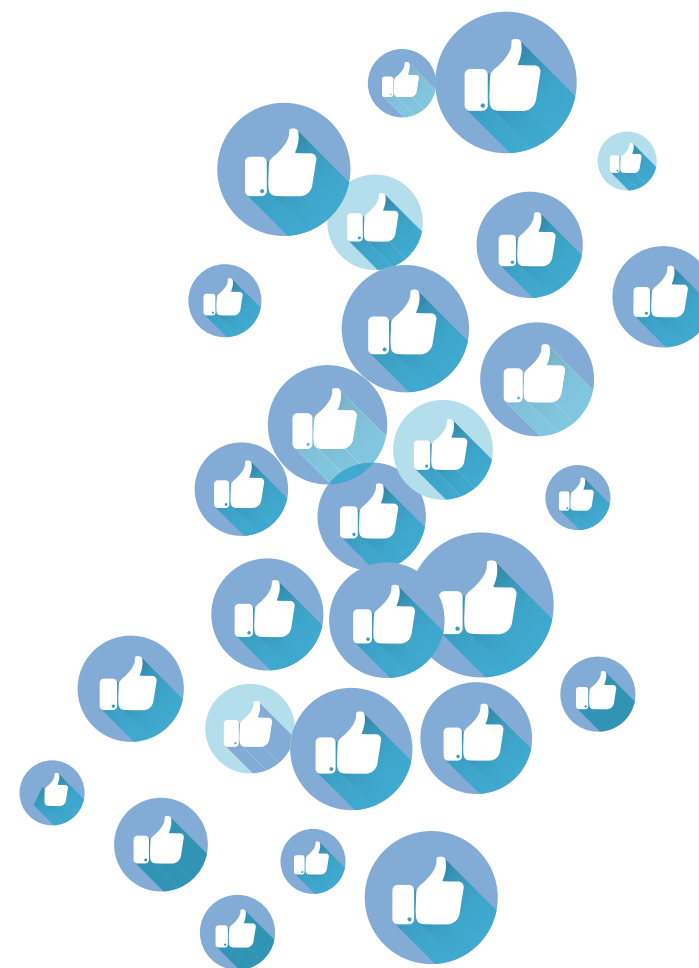
Ejemplarizantes con nuestras colaboraciones sociales

- Se han realizado **54 post sobre RSC**, con un total de **impresiones:**



- Respecto a Twitter, la **categoría RSC se sitúa por encima de la media** del promedio general de impresiones, siendo este de **421** y el de **RSC de 634**.
- **Igual ocurre con el promedio de interacciones**, situándose el **general en 5** y el de **RSC en 11**.
- Dentro de por **Post de mayor rendimiento se sitúa uno con temática RSC**, la celebración de la **Reunión del Grupo de Sostenibilidad de Empresas Pública de Forética**, con 2.214 impresiones y 24 interacciones en Twitter.

GRUPO DE ACCIÓN
SOSTENIBILIDAD Y
RSE EN EMPRESAS
PÚBLICAS



“ En conclusión, los **contenidos de RSC impactan positivamente en la marca INFORMA**, generan una imagen más cercana de la misma, la humanizan y por ello los usuarios tienden a interactuar más con ella ”

Con el medioambiente

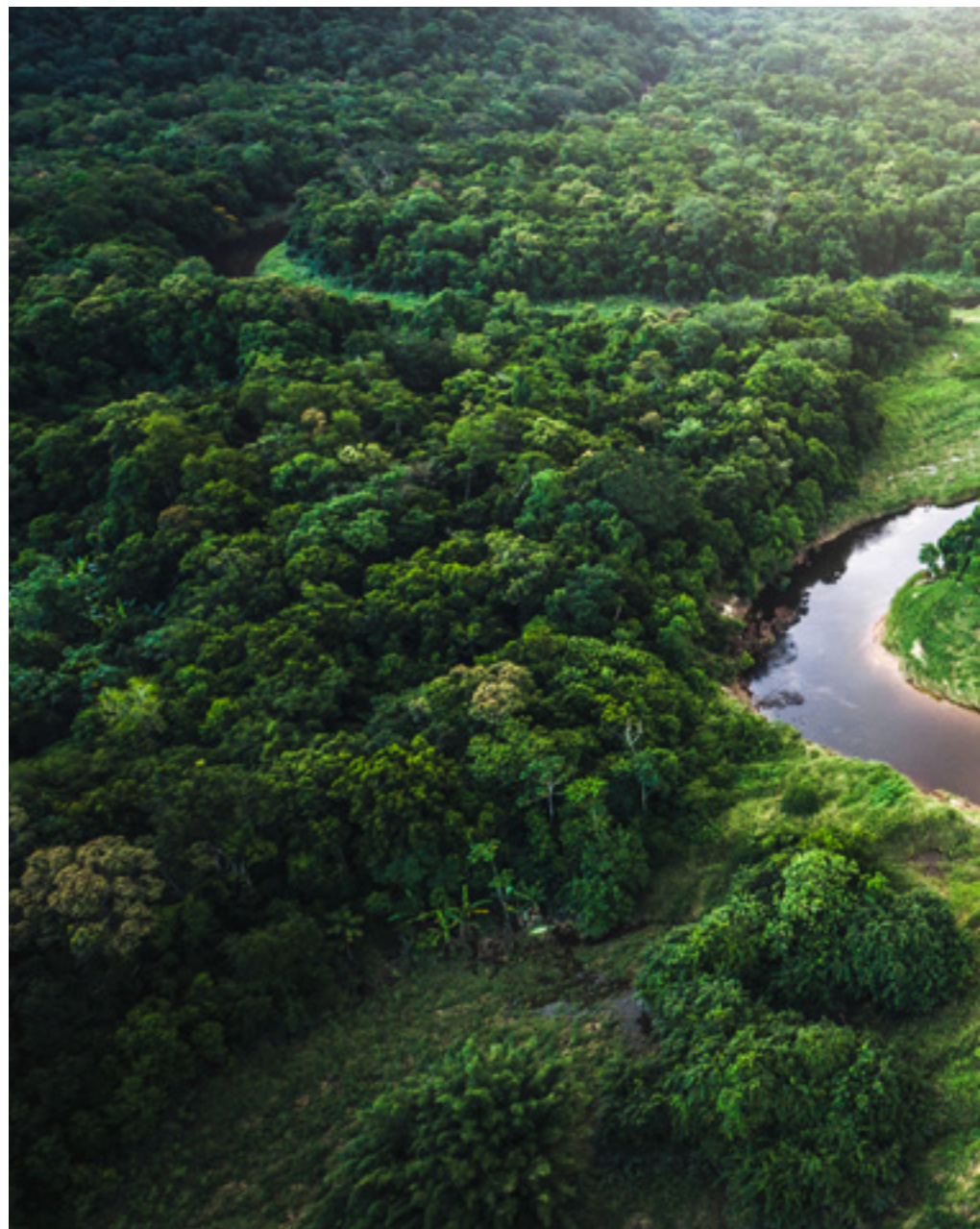
Dentro de nuestras políticas de cuidado del medioambiente, y siguiendo los **Principios del Pacto Mundial** y comprometidos con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, INFORMA minimiza los impactos ambientales derivados de nuestra actividad a través de la reducción de su consumo energético, de papel y con 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 TCO₂e y ruido.

Además, INFORMA es una **Empresa Cero CO₂**: compensamos el 100% de nuestras emisiones de CO₂ con proyectos en países en vías de desarrollo.

“ Todo nuestro consumo eléctrico
proviene de energía limpia ”





Datos 2021

	2021
Consumo H2O Total (m³)	1.306,0
Edificio Industria (m³)	663,0
Edificio Gervas (m³)	534,0
Consumo H ₂ O por empleado	3,6
Consumo electricidad KWH (edificios + S. Comunicaciones)	340.637,0
Servidores	41.451,0
Edificio Industria	162.152,0
Edificio Gervas	81.207,0
Barcelona	51.649,0
Resto	4.178,0
Consumo electricidad por empleado	938,4
Consumo papel (kg)	4.060,0
Consumo km (coche)	88.425,3
Consumo fluorescentes	0,0
Consumo tóner	8,0
Km avión	33.648,0
Residuos de papel (kg)	3.000,0
Residuo papel por empleado	8,3
CO₂ real	30,06

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 2020.
- **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 EQA



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 (Federation of Business Information Services)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



Pertenece al Observatorio de Big Data, Inteligencia Artificial y Data Analytics

Tablas de indicadores GRI4

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
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. 3
G4 2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 5-6
Perfil de la Organización		
G4 3	Nombre de la organización.	Pág. 86
G4 4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pág. 17-19
G4 5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Pág. 86
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. 20-21
G4 7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág. 20
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. 24-29

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. 57
G4 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 57
G4 12	Describir la cadena de suministro de la organización.	Pág. 68-69
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. 5-6
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. 40-41-42-43 61-63-75
G4 16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pág. 77

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4 17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Pág. 20-21
G4 18	a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Pág. 77
	b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 77
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
Contenidos básicos generales		
Participación de los Grupos de Interés		
G4 24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 7
G4 25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 7
G4 26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).	Pág. 40-41
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 Identificado





GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Perfil de la Memoria		
G4 28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Anual
G4 29	Fecha de la última memoria (si procede).	15/06/2021
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.	86
G4 32	<ul style="list-style-type: none"> a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. 	Esencial sin verificación externa
G4 33	<ul style="list-style-type: none"> a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria b. Alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Órgano superior de gobierno o alta dirección que ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. 	No aplica



GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Gobierno		
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. 31-37
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. 32-37
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. 32-37
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. 32-37
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. 38-39
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. 32-40

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Economía		
Energía		
G4 EN3	Consumo energético interno.	Pág. 76-77
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. 77
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. 57
G4 LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 65
G4 LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 66



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

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

www.informa.es

Para cualquier información adicional sobre los datos de este
informe, contactar con

informaresponsable@informa.es

INFORMA
Una compañía Cesce

informa.es

● **Nosotros proporcionamos la información para que usted tome mejores decisiones**

www.informa.es

clientes@informa.es

902 176 076

dun & bradstreet
WORLDWIDE NETWORK

 **cesce**