

RESPONSABILIDAD **SOCIAL** CORPORATIVA **INFORME 2018**

INFORMA



Contenido

CARTA DE FERNANDO SALAZAR PALMA, Presidente de Informa D&B	2
CARTA DE JUAN SAINZ, CEO de Informa D&B	4
NUESTRO VALOR	6
PERTENECEMOS AL GRUPO CESCE	7
SOBRE INFORMA D&B	8
CIFRAS QUE NOS HACEN LÍDERES	9
NUESTRAS FILIALES Y MARCAS	10
CIFRAS CORPORATIVAS RELEVANTES EN 2018	12
INDICADORES DE INFORMA EN 2018	15
SOMOS UNA EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	18
CÓDIGO ÉTICO	19
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE	20
LA CALIDAD DE LA BASE DE DATOS DE INFORMA COMO PARTE ESENCIAL DE NUESTRO COMPROMISO SOCIAL	20
¿QUÉ HACE INFORMA PARA ASEGURAR AL MÁXIMO POSIBLE LA CALIDAD DE SU BASE DE DATOS?	21
PLAN ESTRATÉGICO DE INFORMA	22
NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	23
NUESTROS COMPROMISOS	24
EL COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES	25
EL COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS	35
JUNTOS EN LOS BUENOS MOMENTOS	40
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES	41
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD	42
INFORMA CON LA INVESTIGACIÓN DEL CÁNCER INFANTIL	44
PROTEGEMOS EL MEDIO AMBIENTE	45
SOBRE ESTE INFORME	47



Carta de Fernando Salazar Palma

Presidente de Informa D&B ...

Es un placer presentar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de INFORMA, que da cuenta del desempeño de la empresa durante el año 2018 y que ha sido elaborado de acuerdo a los principales estándares internacionales, cumpliendo así con nuestro compromiso de transparencia.

Vivimos en un contexto de transformación que puede generarnos grandes oportunidades. Los cambios nos obligan a ser cada vez más innovadores para acompañar a nuestros clientes, a nuestros empleados y a la sociedad en su constante evolución.

Para conseguirlo hemos seguido trabajando en nuestro Plan Estratégico, que comenzó su andadura en 2017 y que, con un horizonte hasta 2020, es nuestra hoja de ruta para seguir creciendo y evolucionando a través de la innovación, la digitalización y la sostenibilidad.



Los resultados de nuestra actividad a lo largo del ejercicio 2018 reflejan el buen comportamiento del negocio, con una cifra de ventas consolidadas de 90.518.693€ y un resultado después de impuestos de 16,1 millones de euros, lo que supone la cifra récord de la compañía en este apartado, con un aumento del 41 % respecto a la cifra del ejercicio anterior.



En materia de Responsabilidad Social Corporativa, INFORMA ha renovado un año más su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, conocidos como Agenda 2030. En este sentido, nuestro Plan Director de RSC está alineado con los ODS, para promover su conocimiento y contribuir a la consecución de los mismos en el ámbito empresarial.

Hemos destinado de nuevo el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales, buscando así un acercamiento a las personas que más lo necesitan. Para ello contamos con el apoyo de nuestros empleados que, a través del Club de Voluntarios de INFORMA, han dedicado más de 600 horas a trabajar con los colectivos más desfavorecidos y necesitados de nuestra comunidad.

Les invito a conocer los detalles del desempeño de INFORMA en 2018, y quiero agradecerles la confianza que han depositado en nosotros un año más. Quiero expresar también mi reconocimiento a todos los profesionales de INFORMA, que han vuelto a demostrar a lo largo del 2018 su capacidad para hacer cada día mejor su trabajo y su firme compromiso con la compañía.

Fernando Salazar
Presidente de Informa D&B

Carta de Juan Sainz

Consejero Delegado de Informa D&B

Para INFORMA 2018 ha sido un buen año y hemos seguido siendo los líderes del sector de la información sobre empresas en nuestro país.

Nuestro principal objetivo es dar a nuestros clientes un servicio excepcional de la mano de los mejores profesionales, con los mejores productos y la información más fiable, para que su experiencia con nosotros sea claramente diferencial con respecto a otras empresas del mercado en el que competimos.

Para seguir manteniendo este posicionamiento y adaptar nuestro negocio a las necesidades actuales, en 2018 hemos iniciado un proceso de transformación de nuestra organización. Una transformación digital para seguir en la vanguardia de las nuevas tecnologías, tanto en lo que se refiere a nuestros productos, servicios y relaciones con nuestros clientes, como en nuestros sistemas

de gestión interna: somos una Smart Data Company.

Muestra de ello es la creación del Lago de Datos de INFORMA que nos sitúa a la cabeza del Big Data B2B nacional; también la generación de datos de valor añadido exclusivos y el desarrollo de un nuevo API para poder acceder a nuestra información de manera automatizada y según las necesidades individuales de nuestros clientes.

Hemos digitalizado el acceso a los Informes Sectoriales de DBK, lanzando la nueva web Observatorio Sectorial DBK, y hemos comenzado con un gran proyecto de renovación de las webs de INFORMA y elinforma, aplicando nuevas tecnologías y nuevas funcionalidades siempre con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.

También hemos aplicado técnicas de Inteligencia Artificial, Machine Learning y Analytics para optimizar el tratamiento de las fuentes de información, y ha sido el año de consolidación de Informanager, un software propio de análisis y monitorización de la cartera de clientes que ha superado la cifra de 7 millones de experiencias de pagos reales en su Programa de Análisis de Pagos.

Además de todo ello, hemos seguido potenciando dos áreas en la compañía: el área de Compliance, diseñando productos y servicios especiales, y OneRate y nuestro área de consultoría y software a medida, creada tras la absorción de nuestra participada OneRate Consulting.

Los resultados de 2018 nos indican que con estos proyectos avanzamos en la dirección correcta. Hemos alcanzado nuestro presupuesto de ventas y hemos conseguido un resultado individual después de impuestos de 8,8 millones de euros, superando así las previsiones. Seguimos manteniendo los altos estándares de cobertura y calidad de nuestra base de datos, con una inversión de 12 millones de euros en compra y tratamiento de la información.

Nuestros clientes también nos han confirmado que nuestro trabajo cumple sus expectativas, siendo su nivel de satisfacción con INFORMA de 4,5 sobre 5 y alcanzando un NPS del 38%.

La clave para conseguir estos logros ha sido el trabajo en equipo y el compromiso con el Proyecto de INFORMA de todas y cada una de las personas que forman esta compañía. Ellas son nuestro valor más importante y nos hemos esforzado para seguir ofreciéndoles un buen entorno laboral para que puedan desarrollar todo su potencial. Hemos invertido más de 135.000 euros en formación para alinear a nuestros equipos con la Transformación Digital en la que estamos inmersos, sin olvidarnos de la conciliación, la salud en el trabajo, y su satisfacción en general, que es uno de nuestros ejes estratégicos.

Hemos seguido siendo responsables con nuestro entorno, adquiriendo compromisos medioambientales y extendiendo esa responsabilidad a nuestra cadena de valor a través de nuestro proceso de compras.

Y, por último, quiero destacar el valor que hemos seguido aportando a la sociedad a través de los proyectos sociales en los que hemos colaborado en 2018. Hemos invertido 99.540 euros en distintas causas, siempre con el apoyo y trabajo de los miembros del Club de Voluntarios de INFORMA, del que forman parte el 31% de nuestros empleados, algo de lo que nos sentimos especialmente orgullosos.

Una de las iniciativas en las que este año hemos invertido más recursos ha sido en la investigación contra el cáncer infantil, colaborando con la Fundación CRIS en la Unidad de Terapias Alternativas del Hospital de La Paz de Madrid. Somos conscientes de que para atajar estas enfermedades se necesita mucho esfuerzo, talento y compromiso.



Nuestros logros son la mejor recompensa por un trabajo bien hecho, pero también un estímulo para seguir avanzando. Por ello, tomamos un nuevo impulso para afrontar los retos del futuro, y seguir creciendo de forma sostenible, siempre en línea con los valores esenciales de INFORMA, que nos han llevado a ser la empresa de referencia que somos hoy.

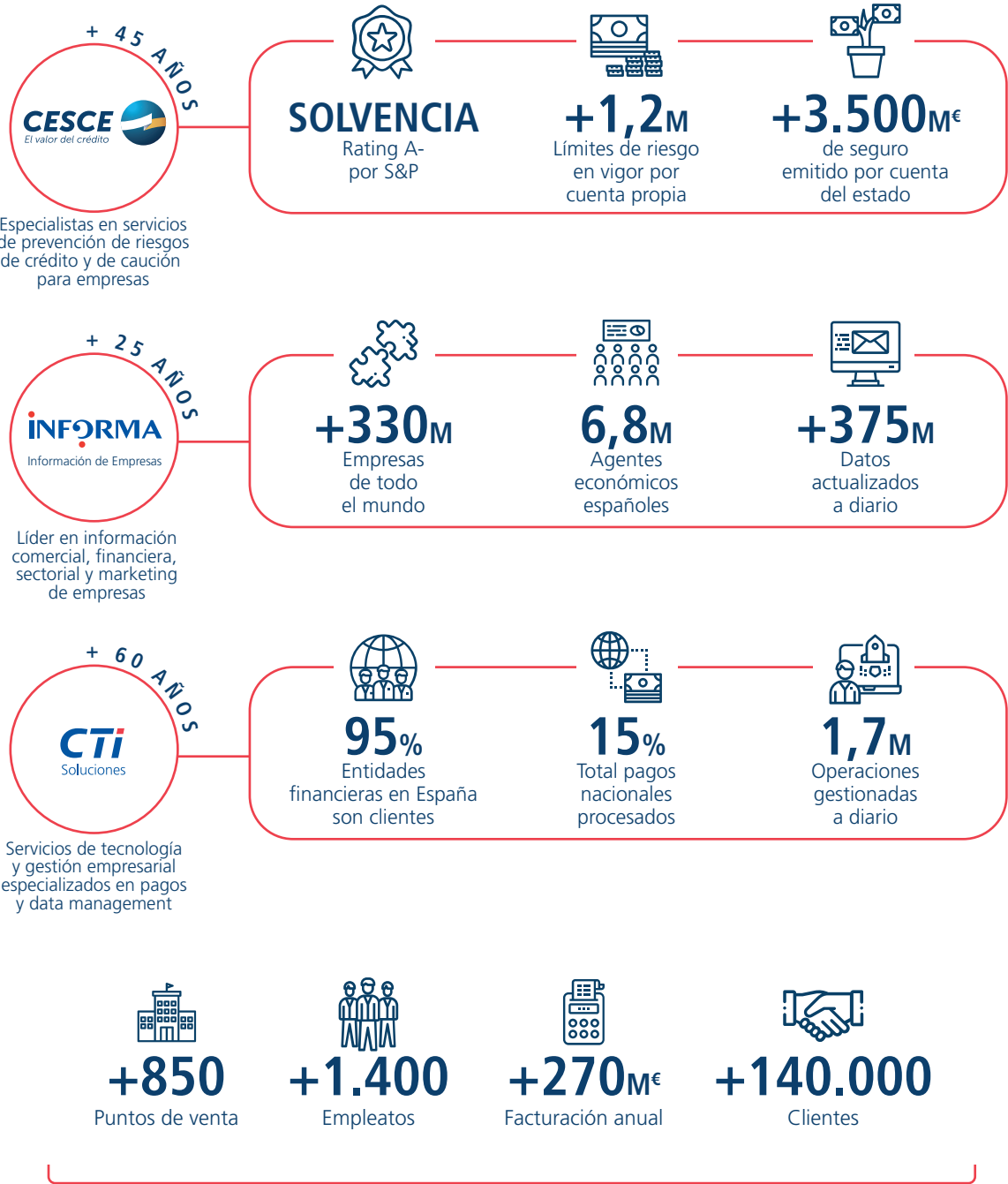


Juan Sainz Muñoz
Consejero Delegado de Informa D&B

Nuestro valor

Pertenecemos al Grupo CESCE

Informa D&B es la filial de CESCE líder en el suministro de Información Comercial, Financiera, Sectorial y de Marketing de empresas y empresarios, para aumentar el conocimiento de clientes y proveedores y minimizar el riesgo comercial.



Sobre Informa D&B

Trabajamos con el objetivo de **ayudar a nuestros clientes en la toma de sus decisiones comerciales, desarrollando nuestra actividad de manera sostenible y ética**, con total transparencia en nuestra gestión.

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

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

Pero nuestra visión va más allá, **nos preocupamos día a día por generar un entorno de confianza para aquellos cuya opinión nos importa**: nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general. Saber responder a sus expectativas de forma satisfactoria es la garantía de nuestro éxito.

- | | | | |
|------|--|------|--|
| 1992 | Creación de Informa | 2007 | Creación de Prospecta |
| 1994 | 1ª carga masiva de balances | 2008 | Absorción de elInforma |
| 1996 | 1ª empresa del sector en internet | 2010 | Adquisición de DBK |
| 1997 | Adquisición de CTI | 2011 | Adquisición de Logalty |
| 2000 | Constitución de elInforma
Obtención ISO 9002 | 2012 | Obtención ISO 14001 |
| 2001 | Informa Colombia | 2014 | Informa Estratégico |
| 2003 | Scoring predictivo
Vigilancia de administradores
Obtención ISO 9001:2000 | 2015 | Absorción de DBK |
| 2004 | Miembros de la D&B Worldwide Network
Absorción de D&B España y Portugal | 2016 | Informa SME
Aplicación de Vinculaciones |
| 2006 | Absorción de D&B España
Productos valor añadido de D&B | 2017 | Informanager |
| | | 2018 | Absorción de OneRate |
| | | 2019 | Obtención ISO 27001 |

CIFRAS QUE NOS HACEN LÍDERES



Agentes
Económicos
Nacionales

6,8M



Información sobre
Empresas de todo el mundo

+330M



Inversión en compra
y tratamiento
de información (anual)

12 MM/€



Balances
de empresas

15,8M



Administradores
y directivos

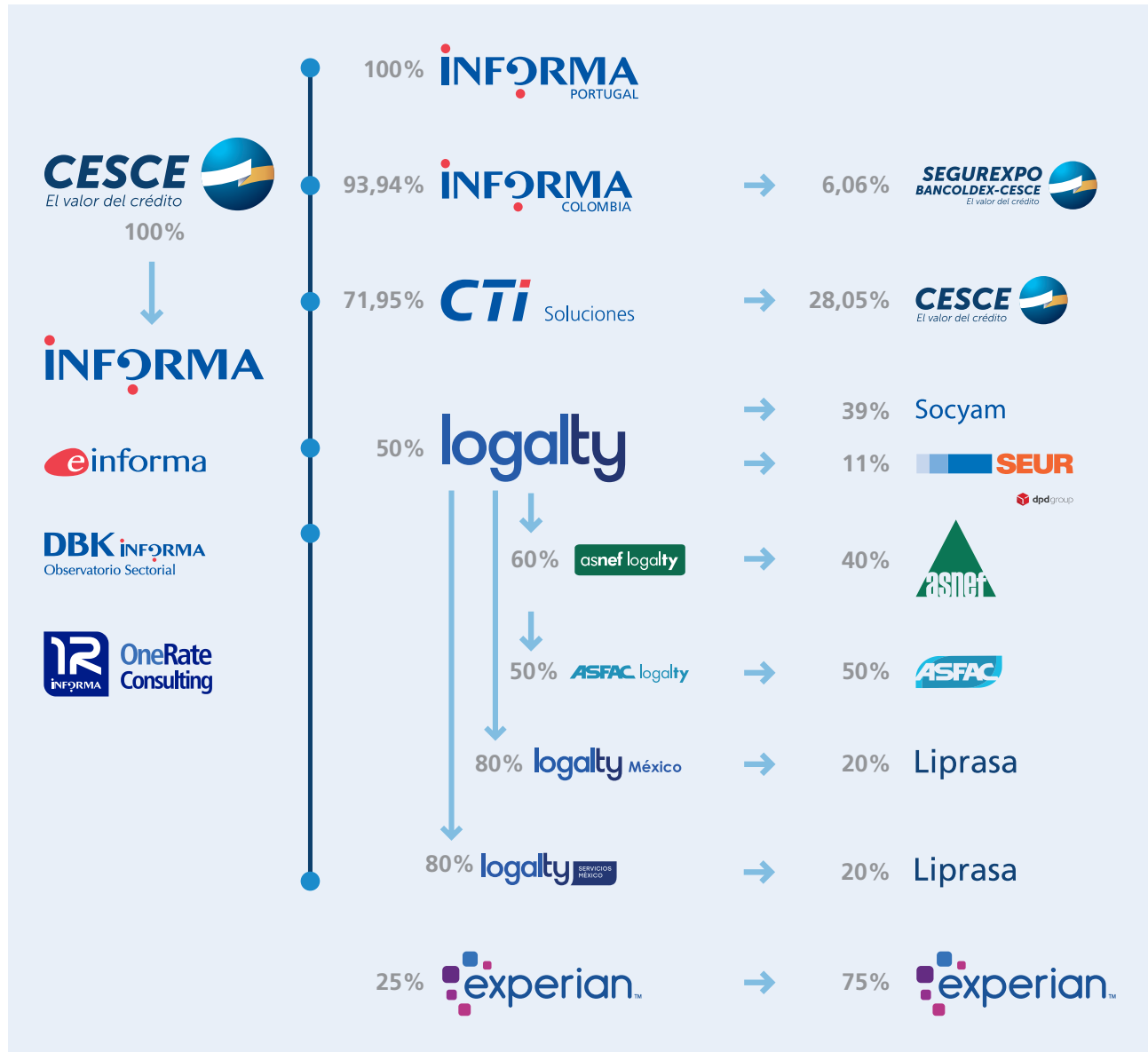
15,5 M



+7M

Experiencias
de pagos

Nuestras filiales y marcas



Cifras corporativas relevantes en 2018



Ventas:
61,8 MM/€



EBITDA:
16,8 MM/€



Inversión en compra
y tratamiento de
información:
12 MM/€



Depósitos
comprados:
+de 700.000

El **31%** de nuestros
empleados participa activamente en
el Club de Voluntarios de INFORMA.

Calidad del servicio de
Atención al Cliente de
INFORMA:

99%

57
iniciativas
de conciliación



99.540€
invertidos en
proyectos sociales

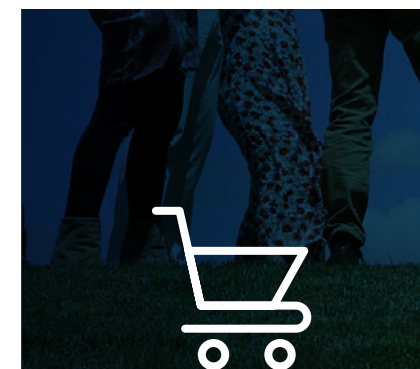
Índice de Satisfacción de
nuestros empleados:



7.248,5
horas invertidas
en formación para
nuestros empleados

Net Promoter
Score:
38%

Índice de satisfacción de
nuestros clientes:



Cuota de Mercado:
61,6%

Entidades
financieras
clientes:

+del 95%

Empresas
del Ibex 35
clientes:

89%

Indicadores de INFORMA en 2018

Riesgo comercial



Situación de la empresa
Activa



Rating INFORMA
18/20 (Riesgo Bajo)



Opinión de crédito
1.600.00€



Score de Liquidez
90/100 (probabilidad de
retraso en los pagos: baja)



Incidencias vigentes
No



R.A.I
No



Experian Bureau Empresarial
(EBE Morosidad)
No



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

Información financiera

INDIVIDUAL

VENTAS
(2018)

61.801.539 €
(Registro Mercantil)

RESULTADOS
(2018)

8.832.446 €
(Registro Mercantil)

ACTIVO TOTAL
(2018)

45.277.743 €
(Registro Mercantil)

CAPITAL SOCIAL

2.300.000 €
(Registro Mercantil)

CONSOLIDADO

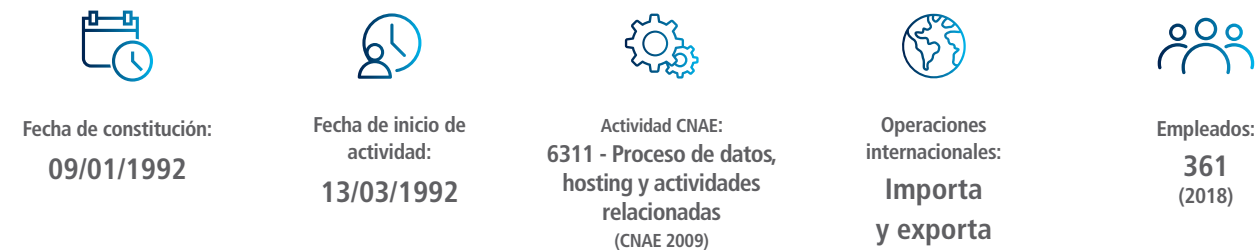
VENTAS
(2018)

90.518.693 €
(Registro Mercantil)

RESULTADOS
(2018)

16.122.028 €
(Registro Mercantil)

Información comercial



Gráficos de evolución



Estructura Corporativa

 PRESIDENTE
SALAZAR PALMA, FERNANDO

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

 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL
Cabecera Grupo Consolidado

 PARTICIPACIONES
8

Estructura Legal

 ÚLTIMO ACTO PUBLICADO EN BORME
12/04/2019 - Nombramientos

 ÚLTIMO ARTÍCULO PUBLICADO EN PRENSA
10/06/2019 - Expansión (INFORMACIÓN GENERAL)

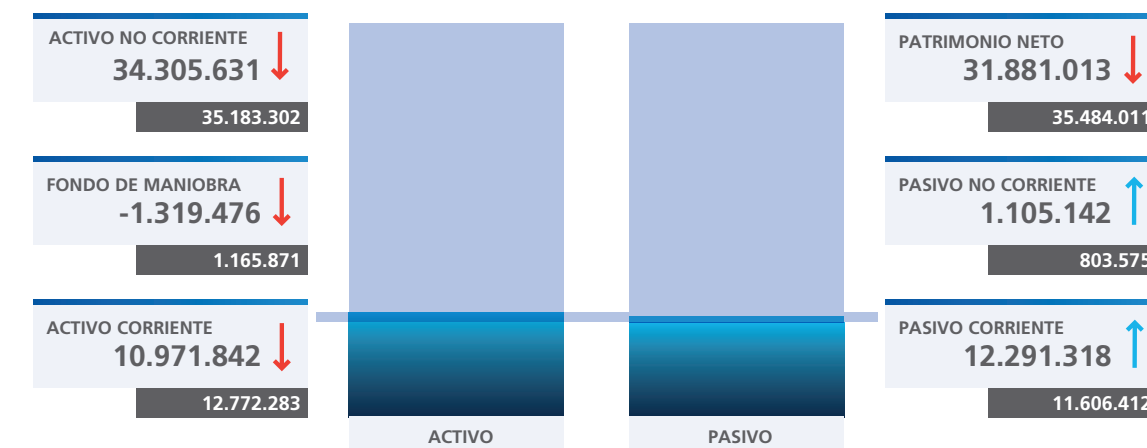
 COTIZA EN BOLSA
No

 EMPRESA DEL ENTE PÚBLICO O DEPENDIENTE
Sí (Sociedad mercantil)

Posicionamiento Financiero



! Cifras expresadas en €



Somos una empresa responsable y sostenible



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

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

• Hacer de INFORMA una empresa donde las personas deseen trabajar.

Sobre estos se basa nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, que impulsa y construye las relaciones con nuestros grupos de interés, clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.

La Comisión de Gestión Ética, creada en 2013, es el órgano que asegura el cumplimiento de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y de nuestro Plan Director anual de RSC. Está compuesta por el Consejero Delegado y miembros del Comité Ejecutivo de Informa D&B.

Código Ético

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

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

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

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

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



Transparencia y Conducta responsable.



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



Lucha contra la corrupción y el soborno.



Confidencialidad y veracidad de la información.



Compromiso con los empleados.



Política de incompatibilidades.



Transparencia en la contratación.

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

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

Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

A través de nuestros proyectos de apoyo a la comunidad, de nuestro trabajo en adaptar procesos internos para la mejora del rendimiento ambiental y del esfuerzo llevado a cabo en el uso eficiente de los recursos naturales, estamos trabajando positivamente en el cumplimiento de los objetivos asociados con la creación de trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la reducción de desigualdades (ODS 10) y la acción

por el clima (ODS 13). Por otro lado, programas como INFORMA Saludable que apuestan por promover una vida activa entre los empleados, apoyan las ambiciones de las Naciones Unidas plasmadas en el ODS 3 (Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos).

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



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

En INFORMA somos plenamente conscientes de que cumplimos una función dentro de la sociedad en la que convivimos. No solo proporcionamos servicios e información a nuestros clientes. Nuestra base de datos, al fin y al cabo, contiene información sobre todos los agentes económicos españoles y esta información les afecta sensiblemente en sus relaciones profesionales.

Es por ello que la calidad en nuestros tratamientos es esencial y consideramos que forma parte de nuestro compromiso social.

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

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

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

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

- INFORMA tiene el certificado ISO 9001 desde el año 2000, que garantiza la calidad y la correcta ejecución de sus procesos para la construcción de la Base de Datos.
- Como parte esencial de este certificado, el sistema de gestión de reclamaciones, que asegura la correcta recepción y el tratamiento de todas las incidencias detectadas tanto interna como externamente y los mecanismos de acciones preventivas y correctivas, aseguran que los procesos definidos no son estáticos ni impermeables sino que se adaptan a los nuevos retos y al feedback recibido.

- INFORMA tiene un Departamento de Coherencia específico cuya principal misión es trabajar en la detección y depuración de posibles errores y generar reglas de tratamiento cruzado de las informaciones.
- También tenemos un Departamento de Mejora y Control de Procesos cuya función es la de encontrar posibles nuevas fuentes y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos utilizados.
- Y por supuesto, cada año, la formación de nuestros equipos es una tarea constante en la que invertimos muchos recursos.

Principios éticos en la creación de modelos analíticos.

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

Finalmente, existen procedimientos que evitan calificaciones alteradas a partir de una relación diferente a la de una evaluación objetiva.

Plan estratégico de INFORMA

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

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

Para el año 2018, los objetivos estratégicos específicos fueron los siguientes:



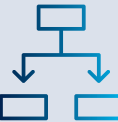
Cumplir con los objetivos financieros de la compañía y de nuestras filiales



Mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes



Mejorar la calidad de la base de datos



Adaptación de los procesos a los retos de la transformación digital

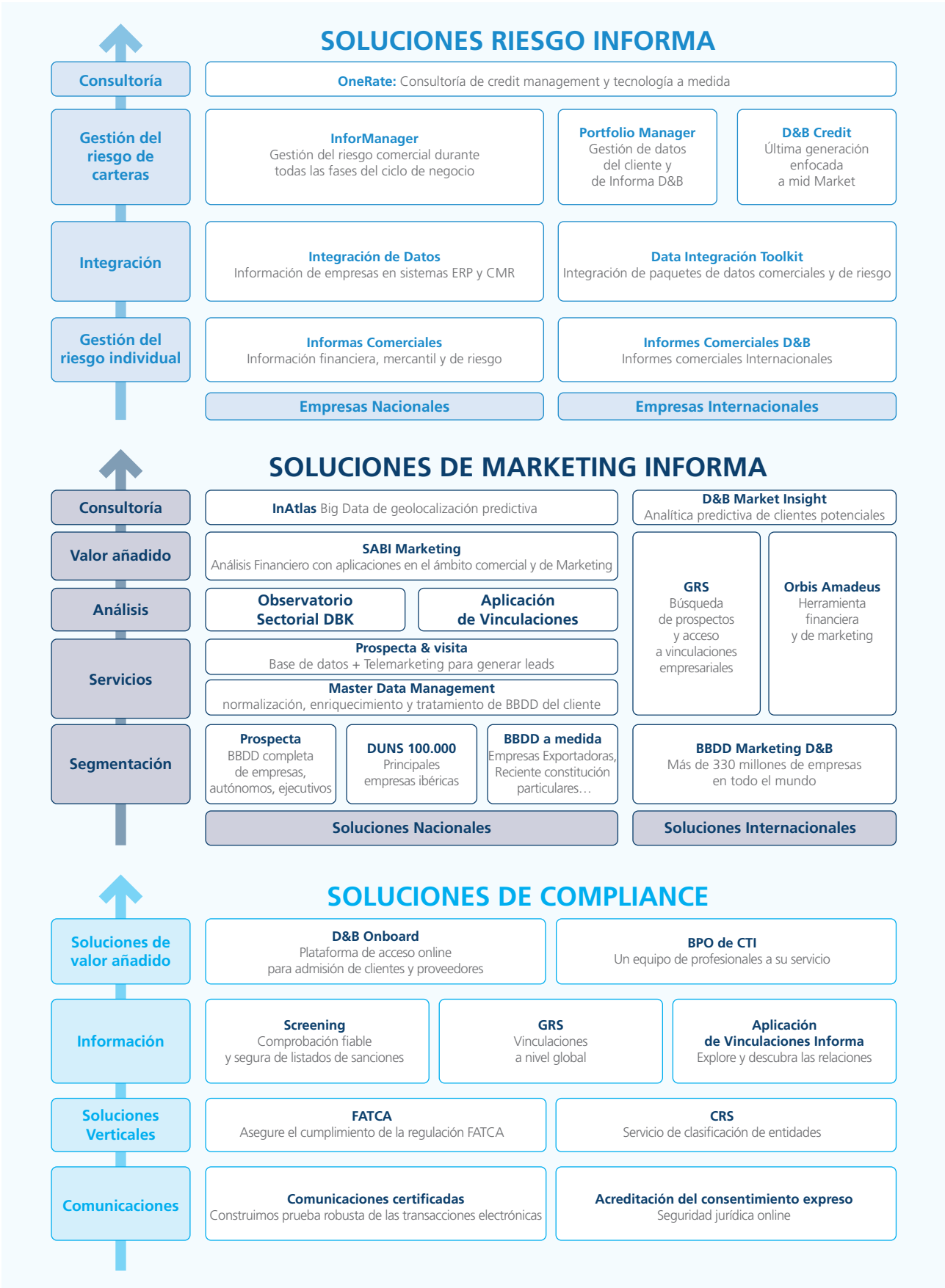


Mejorar la satisfacción de nuestros empleados



INFORMA como empresa socialmente responsable

Nuestros productos y servicios



Nuestros compromisos

El compromiso con nuestros clientes

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

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

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

En INFORMA contamos con un gran equipo de especialistas de diversas áreas, **un equipo comercial estable de casi 100 personas**, lo que permite que cada uno de nuestros clientes, con necesidades de información recurrente,

tenga asignado un comercial presencial y un telesales como apoyo. Disponemos de un **Servicio de Atención al Cliente de alta calidad**, a disposición de nuestros clientes a través de la línea telefónica, la web, el chat online o las redes sociales. A través de nuestra plataforma elnforma, nos dirigimos a PYMEs, autónomos o empresas que usen información comercial de forma esporádica.

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

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

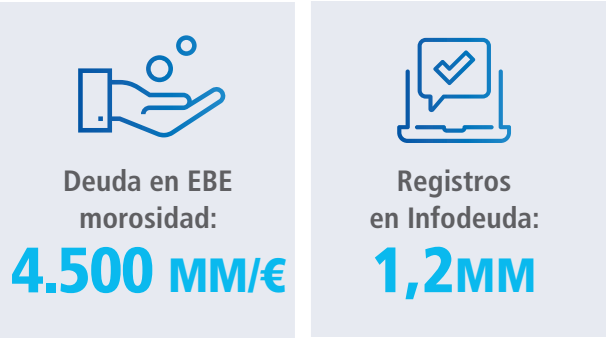
El valor de nuestra información

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

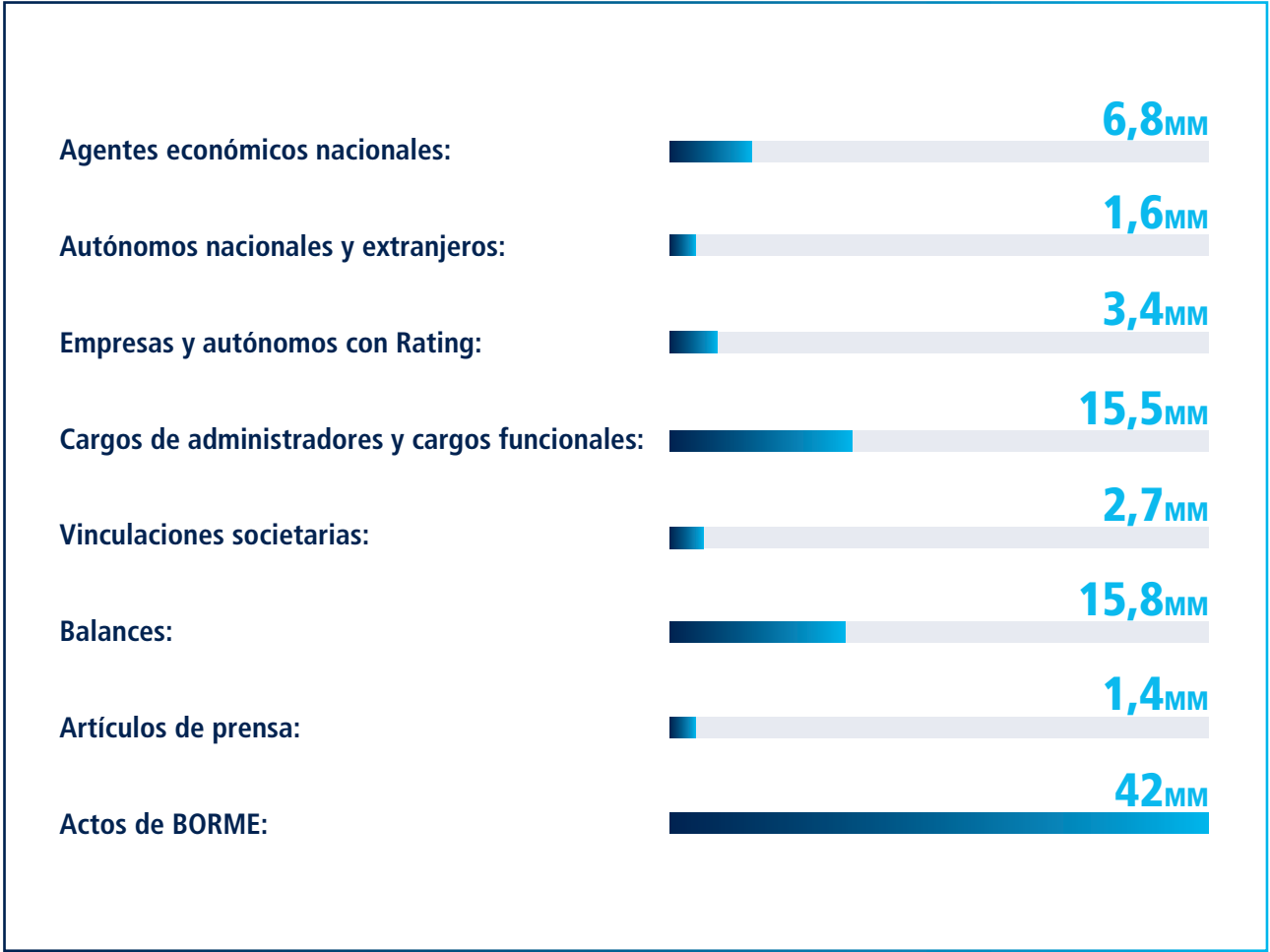
Además de la cantidad de información, nos preocupamos por la rapidez de actualización para que nuestros clientes sean los primeros en conocer todas las novedades, y por la calidad del dato. Desde el año 2000 contamos con la certificación de AENOR conforme a la norma ISO 9001:2008, además de tener implementados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

Personas expertas en recopilación, tratamiento y análisis de la información:	100
Personas dedicadas en exclusiva a asegurar la coherencia de los datos:	15
Datos actualizados diariamente:	150.000
Investigaciones telefónicas anuales:	255.000

Contamos con información de comportamiento de pagos exclusiva, como EBE Morosidad (Experian Bureau Empresarial: morosidad bancaria y multisectorial) o InfoDeuda (con información de personas físicas). Por otro lado, **INFORMA fue una de las primeras empresas en dar acceso online al Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI)**, una de las mayores bases de datos de morosidad en España y ha desarrollado una herramienta propia de Análisis de pagos, con más de 7 millones de experiencias de pago.



Invertimos anualmente **12 millones de euros en compra y tratamiento de información**. Además de seguir estando a la cabeza en la compra de depósitos de cuentas (+ de 700.000 depósitos comprados en 2018), seguimos apostando por el uso de herramientas avanzadas que nos permiten optimizar el tratamiento de las fuentes de información y mejorar el conocimiento de las mismas, aplicando técnicas de Inteligencia Artificial, Machine Learning y Analytics.





Desde la compra de Dun & Bradstreet España y Portugal en 2004, somos miembros de la D&B Worldwide Network, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes acceso online a la información comercial del líder mundial, la mayor base de datos de Información Comercial, Financiera y de Marketing del mundo con más de 330 millones de empresas.



Soluciones innovadoras

Durante 2018, en INFORMA hemos seguido diseñando nuevos productos y servicios siendo fieles a nuestro plan estratégico, basado en la innovación y la transformación digital.

La excelencia de nuestra base de datos es nuestro objetivo; por ello hemos creado el Lago de Datos de INFORMA para posicionarnos a la cabeza del Big Data B2B nacional. También hemos creado varios datos de valor añadido exclusivos y hemos desarrollado una nueva API para poder acceder a nuestra información de manera automatizada y según las necesidades individuales de nuestros clientes. En cuanto a nuestra base de datos internacional, ha alcanzado los 330 millones de empresas en todo el mundo, superando ampliamente a la oferta de la competencia.

En 2018, hemos destinado gran parte de nuestros recursos a la evolución de Informanager, la solución de gestión del riesgo que lanzamos tras dos años de trabajo y la implicación de todas las direcciones de la empresa. Esta herramienta cuenta con acceso a información exclusiva y ya ha superado la cifra de 7 millones de experiencias de pago en su programa de Análisis de Pagos.

También hemos lanzado la nueva web del Observatorio Sectorial DBK y hemos digitalizado y habilitado el acceso online a todos los informes sectoriales que comercializamos en la actualidad. El Observatorio Sectorial DBK lleva a cabo el seguimiento de unos 600 sectores españoles y portugueses y publica anualmente cerca de 300 estudios sectores.

Un nuevo proyecto que hemos realizado este año ha sido la Certificación a la Excelencia en Gestión Empresarial en colaboración con El Economista, para auditar y analizar la gestión y resultados de las empresas y otorgarles la certificación a las que cumplan ciertos requisitos.

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



Proyectos realizados en 2018: INFORMA

15

5

elInforma

Índice de satisfacción de nuestros productos (sobre 5):

Información Nacional:



4,45 4,58 4,40
(2018) (2017) (2016)

Informes Internacionales:



4,00 4,08 3,90
(2018) (2017) (2016)

Net Promoter Score:

38% 46,6% 27,3%
(2018) (2017) (2016)

Ficheros de Marketing:



4,27 4,40 4,38
(2018) (2017) (2016)

Estudios Sectoriales:



4,18 4,09 4,02
(2018) (2017) (2016)

SABI:



4,25 4,27 4,29
(2018) (2017) (2016)

elInforma:



4,31 4,36 4,34
(2018) (2017) (2016)

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 acuerdos con terceros, cuyo resultados son herramientas como Leanus, Valoración de Empresas, InAtlas, SABI, AMADEUS y ORBIS.

Muestra de ello es la alianza que desde 1994 mantenemos con Bureau Van Dijk, empresa dedicada a la distribución de información a través del desarrollo de diferentes softwares para dar respuesta a diversas áreas de negocio de una compañía.

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

Por otro lado, participamos en empresas de primer nivel como Experian Bureau de Crédito, CTI Tecnología y Gestión con servicios como las soluciones empresariales de tecnología especializadas en

pagos, y Logalty, Servicios de Tercero de Confianza. Y somos miembros de la D&B Worldwide Network, lo que nos permite tener la exclusividad en la venta de productos de Dun & Bradstreet en España, Portugal y Colombia y poder ofrecer productos y servicios

exclusivos como: Informes de Empresas Internacionales, Bases de Datos de Marketing Internacionales, Informes de Riesgo País, Productos de Valor Añadido de Riesgo y Marketing, el Programa DunTrade o el Número DUNS.

Una web al servicio de nuestros usuarios

Nuestra web está en constante evolución para mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes y ofrecerles los productos y servicios que necesitan en cada momento. Además de este trabajo continuo, INFORMA comenzó en 2018 un gran proyecto de renovación de sus webs www.informa.es y www.einforma.com, tanto en la parte pública como en la interna de clientes, al que destinará gran parte de sus recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Dentro de la web pública, se ha reestructurado las áreas de productos, se ha aplicado un nuevo diseño más atractivo y se ha implementado un nuevo buscador de empresas para no clientes. En la web de clientes, que se lanzará con posterioridad, se aplicarán nuevas tecnologías y se desarrollarán nuevas funcionalidades, siempre con el objetivo de lograr una mejora en la usabilidad del cliente.



Las personas que están al lado de nuestros clientes

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

Además, disponemos de un **Servicio de Atención al Cliente** compuesto por un grupo de profesionales especializados, que contactan con los clientes a través de la web, el chat online, el teléfono (902 176 076) o redes sociales.



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 2018 se publicaron 45 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pagos, empresas de alto crecimiento, empresas con capital extranjero, presencia de mujeres en los consejos de administración o cambios de domicilio y 82 notas de prensa sobre los informes del Observatorio Sectorial DBK.

45
ESTUDIOS

Durante este año se ha trabajado para estrechar la relación y crear un vínculo emocional con el público de EmpresaActual, facilitándole contenidos de utilidad y consejos, como la iniciativa del Calendario de Adviento, e incluyendo más información sobre las actividades de RSC de INFORMA.

EmpresaActual se apoya en las redes sociales, en las que continuamos ampliando nuestra presencia. INFORMA tiene perfiles en Twitter, LinkedIn, YouTube, Slideshare, Google+, Facebook, Pinterest e Instagram.



Páginas vistas:

995.802



Artículos publicados:

217



Apariciones en prensa:

3.336
de INFORMA

2.525
de DBK



Seguidores en redes sociales:

 **9.034**

 **4.784**

 **752**

 **371**



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

Como socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, apoyamos la libertad de afiliación, rechazamos toda forma de trabajo forzoso y el trabajo infantil, y promovemos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Tenemos como objetivo ofrecer a las personas un ambiente de oportunidades para que puedan desarrollar su potencial profesional y humano, fomentando la comunicación, el trabajo en equipo, desarrollando políticas de igualdad de oportunidades, de conciliación y preocupándonos por su salud y bienestar.

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

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



Evolución por categorías:



Compromiso con nuestros empleados

Gracias a la confianza que nuestros empleados depositan en nosotros, INFORMA ha conseguido durante tres años consecutivos ser una de las mejores empresas para trabajar en España. Este galardón lo otorga la consultora Great Place to Work, que reconoce a los excelentes lugares para trabajar contruidos sobre un factor común, la confianza.

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

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



Estabilidad e Igualdad

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

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

Lograr la igualdad de género efectiva es una de las prioridades de INFORMA, y por ello fomentamos iniciativas que permitan una alta incorporación de mujeres a su equipo humano. Los principales instrumentos de INFORMA para lograr la igualdad son:

- **Comisión de Igualdad:** Punto de encuentro, debate y seguimiento de cuestiones relacionadas con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

- **Plan de Igualdad de INFORMA:** Integra los diversos compromisos de INFORMA en materia de comunicación, promoción, selección, contratación, retribución y formación con el objetivo de lograr la plena igualdad de oportunidades.

El sentir de nuestros empleados sobre este punto es fundamental para nosotros. Por ello, en la pregunta por el compromiso de INFORMA con la igualdad, y la valoración de los empleados ha sido de un 4,34 (escala 1-5).

Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestro sexo – 4,34

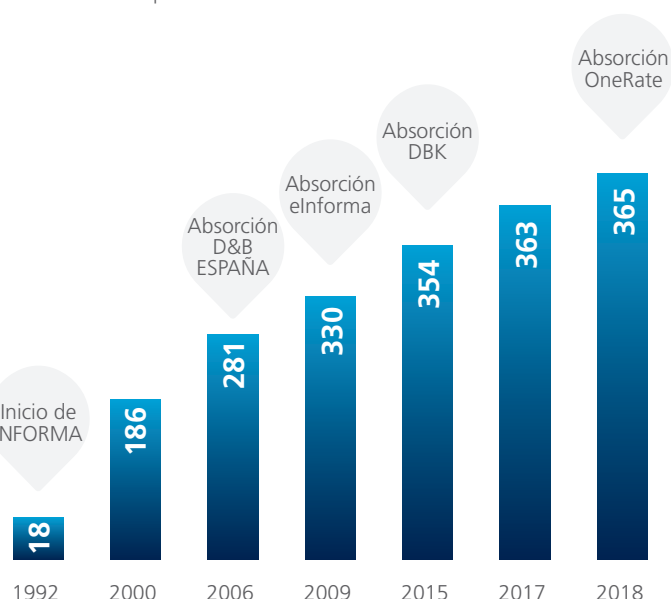


9	nuevas incorporaciones
2	cambios de puesto o desarrollo de carrera
0,55%	índice de rotación
17,7	años media global de antigüedad
46,2	años media global de edad



Evolución

Número de Empleados



Comunicación interna

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

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

Publicamos una media de 156 comunicados internos anuales a través de nuestros canales específicos (Informa Corporativo, Informa Personas, Informa Responsable e Informa Saludable).

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

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

Formación y Desempeño

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

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

Cifras 2018:

22	acciones formativas
135.672€	Invertidos en formación
7.248,5	horas de formación
93,7%	de los empleados han tenido Evaluación de Desempeño

Conciliación

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

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

Desde el año 2011 estamos certificados de acuerdo a la Norma EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Trabajamos año a año en nuestro Plan Director EFR para generar una nueva cultura del trabajo, incorporando un Sistema Integral de Gestión que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso de todos.

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

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

Apoyo a la Familia:



Permiso para consulta médica familiar



Seguro Médico



Ayuda a guardería



Ayuda a estudios para hijos de empleados



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

Calidad de Empleo:



Rutas de autobús



Retribución variable



Más días por enfermedad



Seguro de vida



Ticket Restaurante

Desarrollo profesional y personal:



Planes de Formación



Evaluación de Desempeño

Igualdad de Oportunidades:



Plan de Igualdad

Flexibilidad Espacial y Temporal:



Flexibilidad Horaria

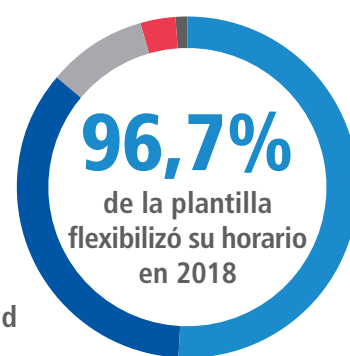


Bolsa de 8 horas



2 puentes al año

Jornadas especiales en Semana Santa y Navidad



Tipos de jornada

Continuada: **56,7%**

Partida: **29,8%**

Reducida: **7,4%**

Especial: **4,9%**

Parcial: **1,1%**

Seguridad y Salud Laboral

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

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

En 2018 se llevaron a cabo las siguientes acciones dentro del programa Informa Saludable:



Taller de Ergonomía aplicada al lugar de trabajo:
se celebró con la colaboración de Sanitas.



I Carrera Solidaria Management Solutions:
se fomenta la realización de una actividad física y el compañerismo, ya que la participación de los empleados es muy alta.



Clases de Pilates en la oficina:
INFORMA puso en marcha esta nueva iniciativa que ayuda a cuidar el cuerpo y la mente.



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



Taller de Reanimación Cardiopulmonar:
para apoyar el Día Mundial del Corazón.



Reconocimientos Médicos a la plantilla:
se realizó la campaña de reconocimientos médicos en la empresa.

- Taller sobre "El cuidado de la voz".
- Taller de "Prevención y gestión del estrés".
- Taller sobre "El tabaco y hábitos saludable."
- Taller de "Alimentación y salud".
- Taller "Cuidado de la piel".
- Implantación de Desfibriladores en la Oficina.
- Campaña de Seguridad Vial.

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

Juntos en los buenos momentos



Cóctel Navidad:
Entrega de cheque a la Fundación Bobath por el proyecto Informe Solidario a través de eInforma.



Cena de Verano.



Entrega de relojes a empleados que cumplen 10 y 25 años.



Jornada Anual.

Comprometidos con nuestros proveedores

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

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

La selección de proveedores se realiza siguiendo criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las instrucciones internas de contratación establecidas y con los preceptos que le son de aplicación como poder

no Adjudicador en la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017.

La ley 9/2017 entró en vigor el 9 de marzo de 2018 estableciendo un plazo transitorio de 4 meses para que los poderes no adjudicatarios 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.

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

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



Comprometidos con la sociedad

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

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

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

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

Hemos centrado nuestro trabajo mayoritariamente en la asignación de recursos que faciliten el acceso al mercado laboral de los más desfavorecidos, colaborando desde hace tiempo con

la Fundación Síndrome de Down y con Centros Especiales de Empleo.

Desde el año 2009 trabajamos con distintos Centros Especiales de Empleo. En este sentido, parte de la Campaña de carga de Balances y Memorias, que es información indispensable para la elaboración de los productos de INFORMA, está en manos del Centro Especial de Empleo ALARES, obteniendo todos los años muy buenos resultados en la calidad del servicio.

Respecto a la Fundación Síndrome de Down, INFORMA ha sido galardonada en dos ocasiones con los premios Stela que otorga la Fundación por la contratación de personas con discapacidad.

Además INFORMA fue la primera empresa en financiar en el año 2011 la Cátedra Familia y Discapacidad de la Universidad Pontificia de Comillas y Síndrome de Down, continuando con el apoyo actualmente.

En 2018 invertimos 99.540€ en Proyectos Sociales, centrados en los colectivos de niños, personas discapacitadas, mejora de la salud y colectivos en riesgo de exclusión social.



"Tu Historia de Verdad Importa", con personas mayores.

Programa de acompañamiento quirúrgico pediátrico con Fundación Theodora.



Apoyo a adolescentes oncológicos con la Fundación Aladina.



Fundación Bobath, campaña Informe Solidario con el Informa y celebración de Halloween.

Proyecto "Casa Cuna" con la Fundación Acogida.



Compra y reparto de alimentos y regalos navideños para familias desfavorecidas.



Informa con la Investigación del Cáncer Infantil

Uno de los objetivos sociales de INFORMA es aportar recursos para fomentar el bienestar de los colectivos más vulnerables, destinando los proyectos novedosos e innovadores que generen impacto positivo.

Desde el año 2017 hemos apostado por la investigación clínica, en concreto para el tratamiento de cánceres infantiles, invirtiendo parte de nuestro presupuesto de acción social en la Unidad CRIS de Terapias Avanzadas del Hospital de la Paz de Madrid.

CRIS CONTRA EL CÁNCER es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a la investigación del cáncer. Entre sus proyectos destacan dicha Unidad ubicada en la 8ª planta del Hospital Materno Infantil de La Paz. Liderada por el Dr. Antonio Pérez, cuenta con un grupo de profesionales médicos de múltiples disciplinas, que se coordinan para acelerar al máximo la transformación de los nuevos conocimientos científicos en tratamientos innovadores para niños sin otras opciones terapéuticas.

INFORMA ha destinado 23.300€ a este proyecto de investigación durante los años 2017 y 2018, conscientes de que para afrontar este tipo de enfermedades se necesita mucho esfuerzo, talento y compromiso, porque estas inversiones aumentan la esperanza de vida de muchos niños y familiares.

RETO BIKE CONTRA EL CÁNCER

Evento deportivo que organizamos con la Fundación CRIS, y en el que participaron nuestros clientes y empleados.

Una mañana del mes de junio, clientes y empleados pedalearon contra el cáncer infantil y a favor de la investigación para poder vencer al cáncer.

Gracias a la colaboración de todos recaudamos 10.000€ para la Fundación CRIS.



Protegemos el medio ambiente

En INFORMA disponemos desde el año 2012 de un Sistema de Gestión Medio Ambiental certificado según la norma internacional ISO

14001. Tal y como se establece en nuestro modelo, hemos identificado, por la actividad propia de INFORMA, los siguientes aspectos ambientales:



Residuos no Peligrosos: orgánicos, de envases y papel.



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



Residuos Peligrosos: fluorescentes usados y envases de plástico contaminados.



Consumos: de agua, de energía eléctrica, de papel y de combustible de vehículos.



Vertido de agua sanitaria.

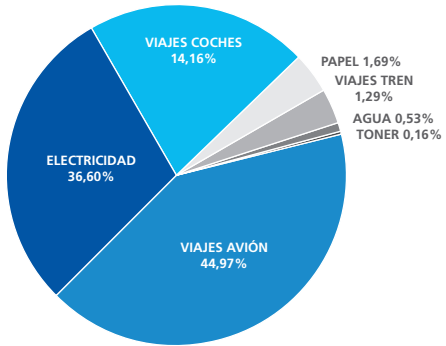


Emisiones: huella de carbono (TCO2e) y ruido.

Emisiones CO2 (ANUAL 2018)

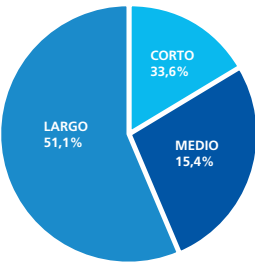
ACUMULADO ANUAL	TOTAL (Ton eq CO2)	Variación de emisiones CO2
2017	355,64	12,3%
2018	399,51	

TOTAL ANUAL 2018	
FUENTE DE EMISIÓN	Toneladas eq CO2
VIAJES AVIÓN	179,64
ELECTRICIDAD	146,21
VIAJES COCHES	58,97
PAPEL	6,76
VIAJES TREN	5,15
AGUA	2,12
TONER	0,65
TOTAL (Ton eq CO2)	399,51

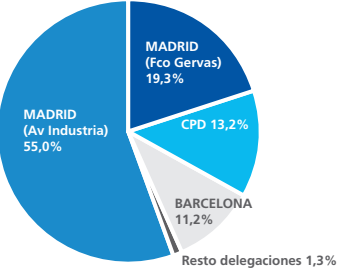


PAPEL: En el total calculado se incluye consumo de sobres, papel imprenta (Facturas, 1º y 2º hojas de INFORMA, portadas y contratos) y papel para impresora

VIAJES EN AVIÓN		
TIPO DE VUELO (según km por trayecto)	TOTAL (km)	Toneladas eq CO2
LARGO (>3700km)	213.855	91,72
MEDIO (<3700km >500km)	166.059	27,59
CORTO (<500km)	227.515	60,33
TOTAL (Ton eq CO2):		179,64



ELECTRICIDAD		
DELEGACIONES	TOTAL (kWh)	Toneladas eq CO2
MADRID (Av Industria)	287.408	80,47
MADRID (Fco Gervás)	101.028	28,29
CPD	68.671	19,23
BARCELONA	58.537	16,39
Resto delegaciones	6.540	1,83
TOTAL (Ton eq CO2):		146,21



VIAJES COCHES		
TIPO DE COCHE	TOTAL (km)	Toneladas eq CO2
COMERCIALES	300.711,94	55,44
EMPLEADOS (empleados que no son comerciales, por visitas fuera de la oficina)	19.146,60	3,53
TOTAL (Ton eq CO2):		58,97



G4-EN3 y G4-EN30



SOBRE ESTE INFORME

Este informe tiene como objetivo proporcionar una visión transparente del desempeño de Informa D&B, 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.

Principios para su elaboración

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 2018.

- Transparencia: la publicación de este informe refleja el compromiso de Informa D&B 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.



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



Firmantes del Pacto Mundial, reconocidos como socios prescriptores en 2015



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



Miembros de ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información)



Miembros de la Asociación de Marketing de España



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



Socios fundadores de la Asociación XBRL España



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



Miembros de FEBIS (Federation of Business Information Services)



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



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



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



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Miembros del Club de Riesgos de España.



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



Miembros de ASCOM, la Asociación Española de Compliance



Pertenece a Cumplen, la Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo

Tabla indicadores GRI4

GRI 4	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.	Pg. 3
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pg. 5
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	Pg. 51
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pg. 23
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Pg. 56
G4-6	Países donde opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica en asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Pg. 10
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pg. 10
G4-9	Tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Pg. 17
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo; Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; tamaño de la plantilla por región y sexo; Parte del trabajo de la organización desempeñado por trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien trabajadores externos: Cambios significativos en el número de trabajadores.	Pg. 36
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pg. 36
G4-12	Describir la cadena de suministro de la organización.	Pg. 41
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Pg. 5
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No procede
G4-15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pg.19
G4-16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pg. 49

Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Informar de si alguna entidad que figura en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Pg. 10
G4-18	a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pg. 47
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 consideran material; señalar las limitaciones que afectan a la cobertura de cada aspecto dentro de la organización.	No aplica
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
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pg. 19
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pg. 18
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).	Pg. 5
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	No se ha identificado

Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
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).	2017
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Pg. 56
G4-32	a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización. b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.	Opción esencial sin verificación externa
G4-33	a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria b. Alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Órgano superior de gobierno o alta dirección que ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	No aplica
GOBIERNO		
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Pg. 5 / Pg. 19
G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Pg. 3
GOBIERNO		
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pg. 19
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pg. 19

Tabla indicadores GRI4

GRI 4	INDICADOR	REPORTE
ECONOMÍA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
ENERGÍA		
G4-EN3	Consumo energético interno.	Pg. 45
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.	Pg. 45
SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pg. 36
Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pg. 36
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pg. 37
Sociedad		
Lucha contra la corrupción		
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pg. 19



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



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 clientes@informa.es



INFORMA