

Informe 2020

INFORMA
Business by Data

Responsabilidad Social Corporativa

En constante evolución

Índice

• Cartas	4
• Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.	
• Juan Sainz Muñoz, CEO de INFORMA D&B.	
• Responsabilidad Social como eje estratégico	8
• Nuestro ámbito de actuación	10
• Identidad.	
• Nuestros productos y servicios.	
• El Grupo INFORMA.	
• Principales cifras 2020	22
• Informa Estratégico de 2020	24

• Plan Estratégico 2020	30
• Buen Gobierno	32
• Órganos de Gobierno Corporativo.	
• Marco ético del Buen Gobierno.	
• Gestión Responsable	38
• 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	46
• Con nuestros clientes.	
• Con nuestros empleados.	
• Con nuestros proveedores.	
• Con la sociedad.	
• Con el medio ambiente.	
• Sobre este informe	78
• Reconocimiento y Asociaciones	79
• Tablas de indicadores GRI4	80



Fernando Salazar Palma, Presidente de INFORMA D&B.

Es un placer presentar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2020 de INFORMA, que da cuenta del desempeño de la Compañía durante dicho año.

El año 2020 ha sido el año de la pandemia, así pasará a la historia, y ha puesto a prueba la solidez de las compañías ante una situación imprevisible y de magnitudes desconocidas. Es una realidad que las empresas que mejor han reaccionado frente a la Covid han sido aquellas que, como es el caso de INFORMA, contaban con una situación financiera sólida, con un modelo de negocio sostenible y con procesos avanzados de transformación digital.

Teniendo en cuenta lo anterior, el trabajo que en el año 2020 realizó la compañía se ha basado en tres pilares básicos: **las personas, la continuidad del negocio y las necesidades sociales**. Estas líneas de actuación muestran el compromiso que, desde hace años, INFORMA mantiene con el bienestar de sus grupos de interés, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y con los propios valores corporativos que representamos. Estos compromisos interiorizados en nuestro negocio y en nuestras personas, recogidos en nuestro Plan Estratégico, han hecho posible que hagamos frente, de una manera eficaz, a la situación tan particular que vivimos.

Ha sido un año marcado también por la innovación, en el que hemos diseñado nuevos productos y servicios específicos sobre la Covid-19, adaptándonos así a las necesidades de nuestros clientes, y en el que hemos implantado el trabajo a distancia desde el mes de marzo de 2020 como nueva forma de trabajo, manteniendo en todo momento nuestra actividad y velando por la salud de todos nuestros empleados.



Todo lo anterior se ha visto reflejado de manera positiva en el ejercicio 2020, con una cifra de ventas consolidadas de 90,1 millones de euros y un resultado después de impuestos de 14,4 millones de euros, superando así los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración.

En materia de Responsabilidad Social Corporativa, INFORMA adaptó su Plan Director de RSC para ayudar a las necesidades sociales más urgentes producidas por la pandemia, destinando el 0,7% de nuestros beneficios a los colectivos y proyectos sociales que más nos necesitaban, entre ellos la investigación frente a la Covid-19 y el apoyo al personal sanitario y de servicios esenciales. No quiero olvidarme de una iniciativa que en 2020 hemos puesto en marcha, la I Semana Solidaria de INFORMA, dedicada esta vez a los colectivos más afectados por la pandemia, y para la que 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 2020, agradeciendo la confianza que han depositado en nosotros un año más y expresando mi reconocimiento, este año de manera más especial, a todos los profesionales que forman parte de la Compañía y que han demostrado su gran capacidad de adaptación, su firme compromiso con la empresa y su capacidad para mejorar día a día su trabajo.

Quiero finalizar esta carta enviando en mi nombre y en el del equipo de INFORMA nuestras condolencias y recuerdo a todas las personas especialmente afectadas por la pandemia, con una mirada de optimismo hacia el futuro.

Fernando Salazar
Presidente de INFORMA D&B



Juan Sainz Muñoz, CEO de INFORMA D&B.

Es inevitable comenzar esta carta haciendo referencia a la Covid-19, un hecho sin precedentes en nuestra historia reciente y que nos ha hecho vivir momentos muy duros y de gran incertidumbre a nivel personal, social y empresarial. Ese escenario nos ha llevado a actuar con decisión y agilidad y a fomentar la innovación, la digitalización y poner nuestro esfuerzo, profesionalidad y conocimientos al servicio de nuestros clientes y de la sociedad.

El equipo de INFORMA ha sido capaz de adaptarse a esta nueva situación, dando respuesta a lo que nuestros grupos de interés esperaban de nosotros: manteniendo activos nuestros servicios en todo momento, creando nuevos productos adaptados a las necesidades de información de nuestros clientes, con nuevas formas de trabajo que velaran por la salud de nuestros empleados, y respondiendo a las necesidades sociales que han sobrevenido.



Todo ello nos ha llevado a conseguir unos grandes resultados, alcanzando los 15,7 millones de euros. Hemos seguido avanzando en el desarrollo y aplicación de nuestro Plan Estratégico basado en la innovación y en la transformación digital. Además, en 2020 centramos nuestros esfuerzos en desarrollar nuevos productos específicos sobre la Covid-19, como el Fichero de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) o el Informe de Impacto de la Covid-19 en cartera, para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes. También hemos trabajado en la excelencia de nuestra Base de Datos, mejorando nuestro Lago de Datos de información nacional para posicionarnos a la cabeza del Big Data B2B, creando Informa Data Insights exclusivos, y desarrollando un nuevo ranking, el Índice de Resiliencia, para medir la capacidad de una entidad para hacer frente a situaciones excepcionales y no previstas. Por otra parte, hemos lanzado Omnidata Marketing, una nueva estrategia de posicionamiento para el mercado de información de marketing. También comenzamos a colaborar con nuestra matriz para el lanzamiento en nuestra cartera del producto CESCE Fácil, hemos participado en el lanzamiento oficial de Icired, compañía en cuyo accionariado participamos desde 2019 y que cuenta con el primer registro de morosos online en abierto, y hemos repetido con gran éxito el Certificado a la Excelencia Empresarial junto a El Economista.

Todo lo anterior ha llevado consigo una respuesta muy positiva de nuestros clientes en todas las encuestas realizadas sobre los productos y servicios que comercializamos, alcanzando este año un NPS de 48,4%. Ello ha sido debido, sin duda, a la alta calidad de nuestra base de datos y de nuestra cartera de productos, así como a la atención personalizada que recibe cada cliente a través de nuestra red comercial, del servicio de atención al cliente y el canal de elInforma, elementos todos ellos claramente diferenciadores respecto a nuestros competidores.

Otro apartado destacable ha sido el de las personas, ya que el año 2020 ha supuesto un reto en la gestión de las políticas de RR. HH, que INFORMA ha superado de manera muy satisfactoria. Desde el mes de marzo de 2020 el 97,8% de nuestra plantilla empezó a trabajar en remoto, tomando mayor importancia si cabe las medidas de conciliación que ofrecemos a nuestros empleados como empresa EFR. Además, hemos cuidado de forma muy exhaustiva la comunicación con los equipos durante este período, transformando el Comité Ejecutivo en Comité de Crisis e informando a diario de las novedades que acontecían.

El cuidado de la salud de los empleados también ha sido algo estratégico para INFORMA, realizando tests serológicos voluntarios para que cada persona supiera cuál era su estado frente al virus, y certificando por AENOR nuestros protocolos frente al Covid, garantizando así que nuestras oficinas son un lugar seguro.

Todo lo anterior ha redundado en la confianza que nuestros empleados tienen en nosotros, ya que un 96% de nuestra plantilla ha manifestado en la encuesta de clima que quiere trabajar en INFORMA durante mucho tiempo.

Pero si algo nos hace sentir especialmente satisfechos, aparte de todo lo mencionado, sin duda es la labor social que este año hemos realizado. Supimos reaccionar a las necesidades sociales, dando respuesta inmediata con nuestras colaboraciones. Donamos guantes de riesgo biológico al personal sanitario en los comienzos de la pandemia, apoyamos ensayos clínicos de investigación para paliar los efectos más graves de la Covid-19, apoyamos a los escolares durante el confinamiento y trabajamos con personas con Síndrome de Down y parálisis cerebral para ayudarles a paliar los efectos que el confinamiento y la pandemia han tenido para ellos. Además, a final de 2020 compramos y repartimos más de 30.000 kg de alimentos para las familias más necesitadas. Quiero enviar mi agradecimiento a todos los voluntarios de INFORMA que hicieron posible esta gran acción.

Por último, no podemos olvidar nuestro compromiso con el entorno y el medioambiente. Todo nuestro consumo eléctrico proviene de energía limpia y, un año más, hemos compensado todas nuestras emisiones de CO2.

Quiero finalizar esta carta agradeciendo a nuestros clientes, empleados y a nuestro accionista Cesce su confianza, gracias a todos ellos hemos conseguido un año más, y en un entorno tan complejo como el que nos ha tocado vivir el año 2020, ser los líderes del mercado y una referencia en el sector a nivel mundial.

Ahora es el momento de seguir demostrando que somos una empresa responsable y sostenible y que mira al futuro con esperanza, con un aprendizaje adquirido y con un compromiso sincero.

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

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

Visión

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

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 al Grupo CESCE.

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas que ofrece soluciones integrales para la gestión del crédito comercial en parte de Europa y Latinoamérica. También es la Agencia 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



+187 M€
Facturación anual



+140.000
Clientes



+1.400
Empleados

Las principales marcas de INFORMA



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



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



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



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

● Nuestra fórmula del éxito

Data x [tecnología + analytics + software]

Essential Data Management



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

● Data

Disponemos de **la mayor Base de Datos** de información de empresas a nivel nacional y somos la única empresa española que ofrece acceso online al Data Cloud de Dun & Bradstreet con 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 28 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 D-U-N-S.

El D-U-N-S Number® es un identificador numérico de nueve dígitos, reconocido a nivel mundial, que proporciona **identidad única** a cada negocio o empresa, al mismo tiempo que vincula estructuras de familias corporativas.

● Certificaciones de Calidad

INFORMA cuenta con Certificación de AENOR según la Norma 9001 y fue la **primera empresa de su sector** en lograr el Certificado de Seguridad de la Información según la **ISO 27001**. También cuenta con las certificaciones **ISO 14001** de Medio Ambiente y Protocolo frente al 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, una solución de recobro basada en el primer fichero de morosidad en abierto, y tiene acceso al Registro de Impagados Judiciales (RIJ), un fichero de solvencia negativa donde abogados, procuradores y graduados sociales pueden incluir y consultar deudas basadas en una resolución judicial firme.

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.).

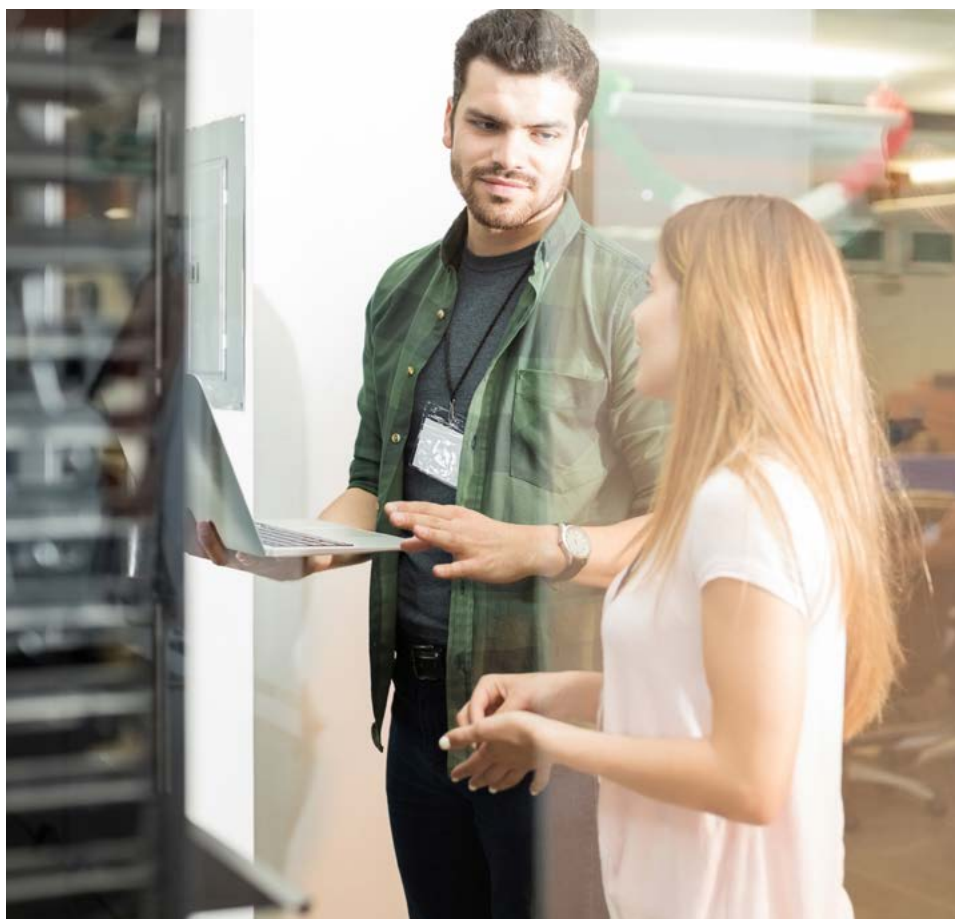
7 MILLONES
de agentes económicos
nacionales

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, contando actualmente con esta certificación según la Norma ISO 9001.



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

4,46

millones de usuarios
confían en nosotros

12 millones
de euros
invertidos al año

44 millones
de actos
de BORME

3,8 millones de
vinculaciones

770K

depósitos
comprados al año

3,6 millones
de ratings

17,6M

de balances
de empresas

255K

investigaciones
telefónicas

16,5M

de administradores
y cargos funcionales

1,5 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	

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 listados de sanciones.	GRS Vinculaciones a nivel global.	APLICACIÓN DE VINCULACIONES INFORMA Todas las relaciones entre empresas.
Soluciones verticales	FATCA Asegura el cumplimiento de la regulación FATCA.	CRS Servicio de clasificación de entidades.	
Comunicaciones	COMUNICACIONES CERTIFICADAS Construimos prueba robusta de las transacciones electrónicas.	ACREDITACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EXPRESO Seguridad jurídica online.	

Marketing B2B

Consultoría	INATLAS Big Data de geolocalización predictiva.			D&B MARKET INSIGHT Análítica predictiva de clientes potenciales.	
Valor añadido	SABI Análisis Financiero con aplicaciones en el ámbito comercial y de marketing.				
Análisis	OBSERVATORIO SECTORIAL DBK Estudios de sectores españoles y portugueses.		APLICACIÓN DE VINCULACIONES Todas las relaciones entre empresas.	GRS-HOOVERS Búsqueda de prospectos y acceso a las vinculaciones empresariales.	ORBIS-AMADEUS Herramienta financiera y de marketing.
Servicios	MASTER DATA MANAGEMENT Normalización, enriquecimiento y tratamiento de BBDD del cliente.		PROSPECTA & VISITA Base de Datos + Telemarketing para generar leads.		
Segmentación	PROSPECTA BBDD de empresas, autónomos, ejecutivos.	DUNS 100.000 Principales empresas ibéricas.	BBDD A MEDIDA Empresas exportadoras. Reciente constitución.	BBDD MARKETING D&B 400 millones de empresas en todo el mundo.	
Soluciones Nacionales				Soluciones Internacionales	



Marketing B2C

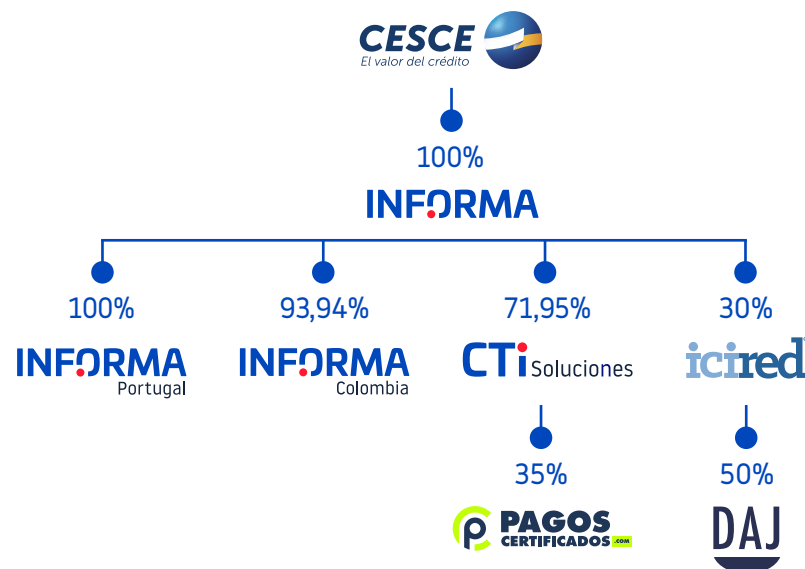
Analytics	LEAD SCORING Modelo predictivo sobre propensión de conversión a clientes.			INATLAS Big Data de geolocalización predictiva.
Enriquecimiento	GEOCODE HomeTypes, Distrito Municipal / Sección censal, coordenadas XY, Geoportal.	RENTAVALUA Modelo de predicción del nivel de renta.	LISTA ROBINSON Filtrado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

Otras soluciones

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

El Grupo INFORMA

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



Acuerdos con terceros

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

- InAtlas, para la venta de productos de geomarketing, expansión y data analytics.
- Lead 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.



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.



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



Principales cifras 2020

62,5

millones de euros
en ventas

17,6

millones de **balances**
de empresas



4,5

millones
de **usuarios**

67.685

euros invertidos en
proyectos sociales





96%

índice de **confianza**
de nuestros empleados

97,8%

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

6.893

horas dedicadas
a **formación** de los
empleados

+30M

de Kg de **alimentos**
repartidos a los colectivos
más afectados por la
Covid-19

48,4

NPS de INFORMA

54,5K

emails atendidos por
Atención al Cliente



Informa Estratégico de 2020

● Riesgo comercial



Situación de la empresa:
activa



Rating INFORMA:
18/20 (Riesgo Bajo)



Opinión de Crédito:
1.600.000 €



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



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



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



Media de días de Demora en Pagos
(Paydex): **1 día**



Índice de Resiliencia
61/100 (Medio-Alto)

● Información financiera 2020

Individual

Ventas Balance

62.553.794 € ↓

(Fuentes propias)

Resultados Balance

15.788.072 € ↑

(Fuentes propias)

Activo Total

63.452.846 €

(Fuentes propias)

Capital Social

2.300.000 €

Consolidado

Ventas Balance

90.187.358 €

(Fuentes propias)

Resultados Balance

14.453.971 €

(Fuentes propias)





● Información comercial



Fecha de constitución:
09/01/1992



Fecha de inicio de actividad:
13/03/1992



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



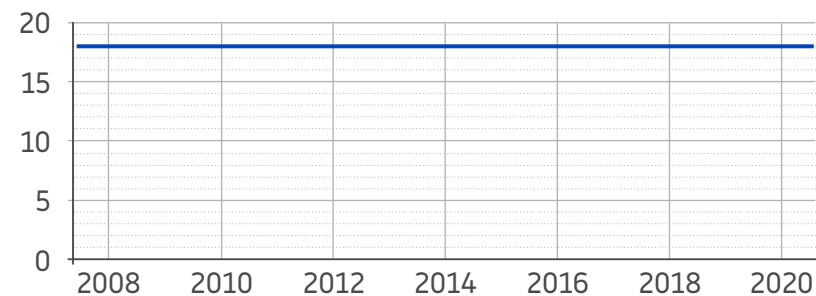
Operaciones internacionales
Importa y exporta



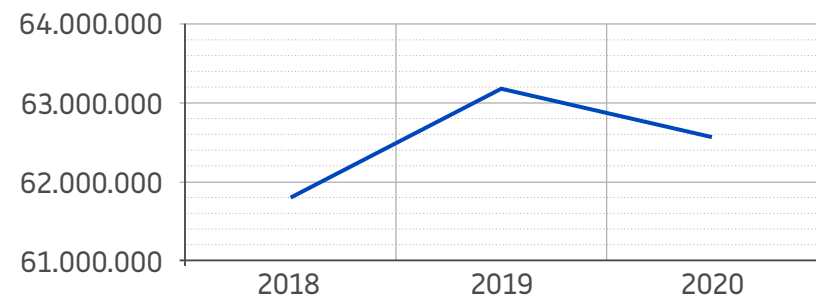
Empleados en 2020:
356

● Gráficos de evolución

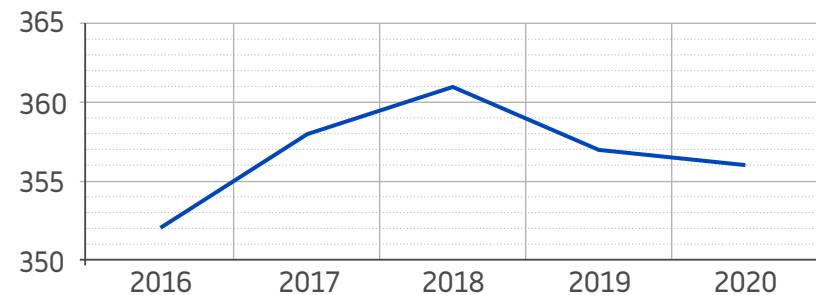
Evolución del Rating



Evolución de las ventas (€)



Evolución de los empleados



● Información sectorial

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

Rating Sector a corto plazo

B

Rating Sector a medio plazo

B

Leyenda

C-

C

C+

B-

B

B+

A-

A

Riesgo Alto

Riesgo Bajo



● Estructura

Corporativa



Presidente:
Fernando Salazar Palma



Consejero Delegado:
Juan M^a Sainz Muñoz



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:
5

Legal



Último acto publicado en BORME:
30/04/2021 - Nombramientos



Último acto publicado en prensa:
**17/04/2021 - El Economista
(Datos financieros)**



Cotiza en Bolsa:
No



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



● Posicionamiento financiero

Activo no Corriente 27.534.200 ↓ 34.780.023		Patrimonio Neto 43.338.323 ↑ 32.550.251
Fondo de Maniobra 16.966.573 ↑ -1.095.976		Pasivo no Corriente 1.162.450 ↑ 1.133.796
Activo Corriente 35.918.646 ↑ 12.801.102	Activo	Pasivo Corriente 18.952.073 ↑ 13.897.078
	Pasivo	

Ventas	62.553.794 ↓	63.179.180
EBITDA	16.268.426 ↓	17.013.145
EBIT	6.180.374 ↓	6.869.092
Resultado financiero	10.984.131 ↑	4.214.924
Rdo. antes de impuestos	17.164.505 ↑	11.084.016
Resultado	15.788.072 ↑	9.669.237

Cifras expresadas en €

2020

2019

● Ratios

Ratio fondo de maniobra

-0,27 ↑

-0,02

Periodo medio de cobro

50 días ↑

46

Periodo medio de pago

58 días ↓

77

Liquidez inmediata

83,59% ↑

11,77%

% de endeudamiento

9,46

Punto muerto

1,11 ↓

1,12

Rentabilidad económica

9,74% ↓

14,44%

Rentabilidad financiera

39,61% ↑

34,05%





● 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 **muy buena**
- ↑ El endeudamiento de esta sociedad es **escaso**
- ↑ 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**

● Puntos débiles

- ↓ Esta empresa se encuentra **afectada** por los **procedimientos concursales** de otra sociedad

Plan Estratégico 2020

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

Este Plan es objeto de evaluación continua mediante su revisión y el seguimiento de los proyectos estratégicos que derivan de él:

- **Cumplimiento de los objetivos financieros de la Compañía y sus Filiales.**
- **Mejora de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.**
- **Mejora de la calidad de la Base de Datos.**
- **Adaptación de los procesos a los retos de la transformación digital.**
- **Satisfacción del empleado.**
- **INFORMA como empresa socialmente responsable.**

En el mes de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de INFORMA aprobó el Plan Estratégico 2021-2024 de la compañía. Dicho Plan, proyecta una INFORMA que aparte sus productos y servicios a cada cliente manteniendo un crecimiento sostenible y la contemplación y mitigación de los riesgos ESG.





En el año 2020, 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 2020, el Consejo de Administración estaba formado por 15 miembros, todos ellos con capacidad, formación académica y aptitud adecuadas para el correcto desempeño de su cargo.

Consejeros

- D. Fernando Salazar Palma – Presidente
- D. Juan M^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 Teresa Hernández Guerra
- D. Karim Kaidi Ruiz
- D^a Rosa M^a Lis de Miguel
- 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 RSC.

- 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

● **Comisión de Auditoría y Control**

La Comisión ejercerá funciones de supervisión de la información económico-financiera facilitada 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 2020, los consejeros miembros de la Comisión de Auditoría y Control son:

- D. Enrique Migoya Peláez - Presidente de la Comisión
- D^a Rosa M^a Lis de Miguel
- D. José Luís Cueva Calabia

● Auditoría Interna

Las funciones de la Auditoría Interna en INFORMA corresponden a la Unidad de Auditoría Interna de la matriz CESCE, la cual tiene encomendadas sus funciones tanto en la empresa matriz como en todas sus filiales. Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de sus procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. La Unidad de Auditoría Interna desarrolla sus actividades conforme a esta Política, a los Estatutos y al 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. Todos los empleados de INFORMA lo suscribieron a través de notificación electrónica. Además, se realizaron 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, por el que comunicar aquellas situaciones éticamente cuestionables o que puedan calificarse como un incumplimiento de la legalidad vigente. Las denuncias son estrictamente confidenciales y siguen un procedimiento idéntico para todas las empresas del Grupo.



● Compromiso con los Derechos Humanos

El Código Ético garantiza el respeto a los derechos humanos en todas las actividades y negocios de INFORMA. La Compañía apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, y se asegura de su no vulneración. INFORMA es socio prescriptor del Pacto Mundial de Naciones Unidas y, por tanto, nuestros Órganos de Gobierno están firmemente comprometidos con sus diez principios, que abogan porque las empresas apoyen y respeten la protección de los derechos fundamentales. Además, en INFORMA, apoyamos y trabajamos por el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

● Lucha contra la corrupción y el fraude

INFORMA rechaza cualquier forma de soborno o corrupción en cualquiera de sus maneras. La Compañía ha desarrollado políticas para prevenir estos comportamientos y mecanismos para minimizar su impacto y evitar la recurrencia de fraudes futuros.



● Implantación del Modelo de Responsabilidad Penal

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

Sus objetivos principales

- 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 exigibles.
- Prevenir de la forma más eficaz la comisión de cualquier tipo de irregularidades o delitos en el seno de las actividades de la Sociedad.

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

Revisión de los riesgos

En mayo de 2020 se realizó una revisión del Modelo de Gestión para la Prevención de los Riesgos Penales (MPD) implantado en INFORMA tras la promulgación de la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, para transponer Directivas de la Unión Europea en los ámbitos financiero y de terrorismo, y abordar cuestiones de índole internacional.

Gestión responsable

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, implicando en ello a toda la Compañía, contando con el equipo directivo como órgano que lidera e impulsa la Responsabilidad Social.



Nuestros principios de actuación



Comportamiento ético
y responsable



Transparencia en nuestra
gestión



Excelencia en nuestros procesos
y estándares de calidad de
nuestros productos



Bienestar y desarrollo
de nuestros empleados



Innovación



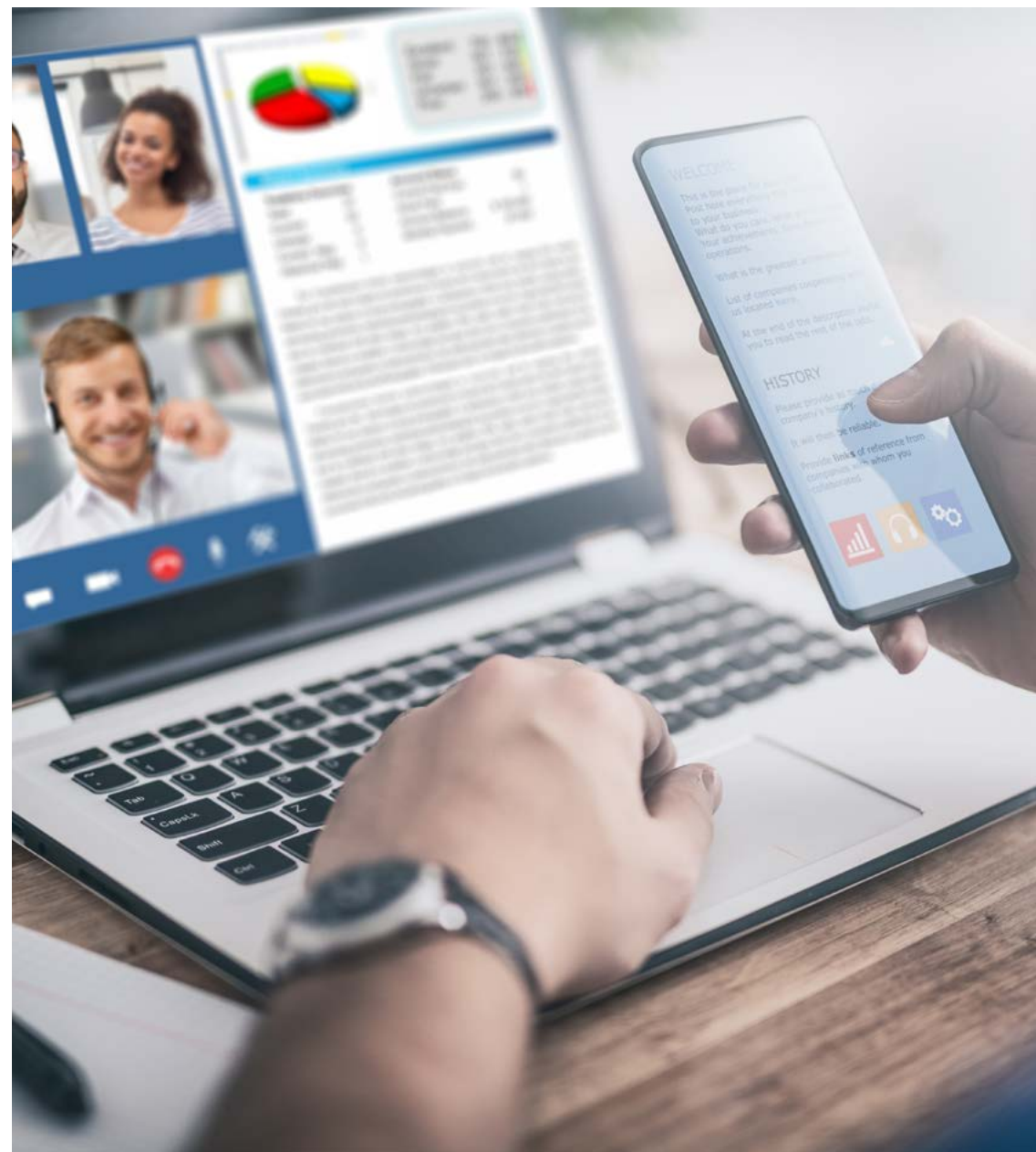
Crecimiento rentable
y sostenible



Apoyo a la sociedad



Impacto medioambiental





Relaciones y comunicación con nuestros grupos de interés

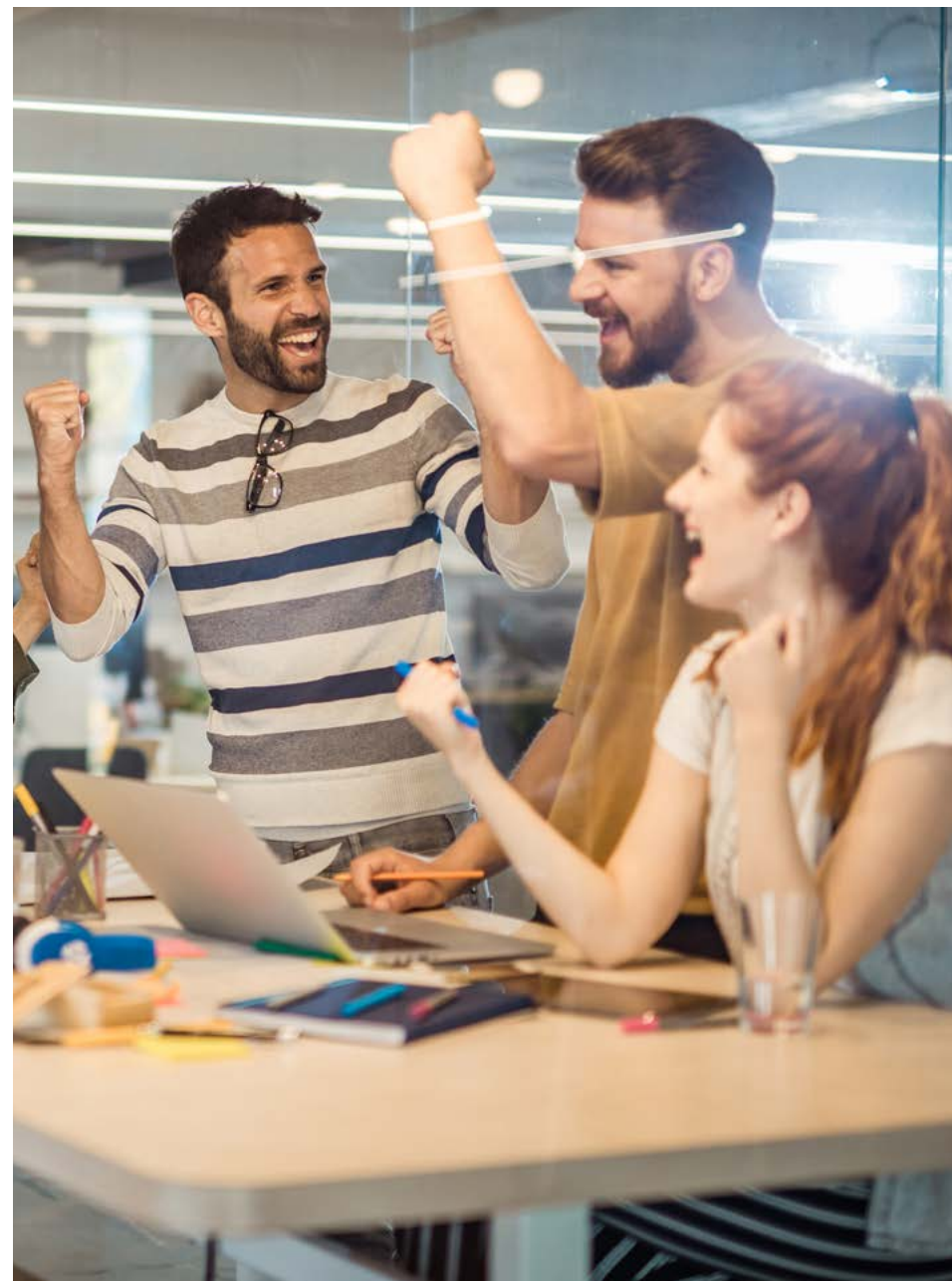
Nuestro crecimiento como empresa debe responder a las necesidades reales de nuestros grupos de interés, para que sea sólido y sostenible en el tiempo; de esta forma, podemos ser competitivos y generar valor.

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

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 (dpd@grupocesce.es)
	Informe Responsabilidad Social
PROVEEDORES	Publicaciones en Prensa
	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 (dpd@grupocesce.es)
	Informes Corporativos
	Club de Voluntarios de INFORMA
	Comité de Empresa y Representante de los Trabajadores
ADMINISTRADORES	Encuestas de Clima Laboral
	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 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 para 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.

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 nuestros objetivos con el fin de 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

54.375

Llamadas atendidas

146.317

Emails respondidos



1.187

Chats respondidos
por Atención al Cliente
Informa

● 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 calidad del dato y por la rapidez de actualización para que nuestros clientes sean los primeros en conocer todas las novedades. Desde el año 2000, contamos con la Certificación de AENOR conforme a la Norma ISO 9001:2008. 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







7 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



17,6M
Balances

1,54
millones de artículos
de prensa



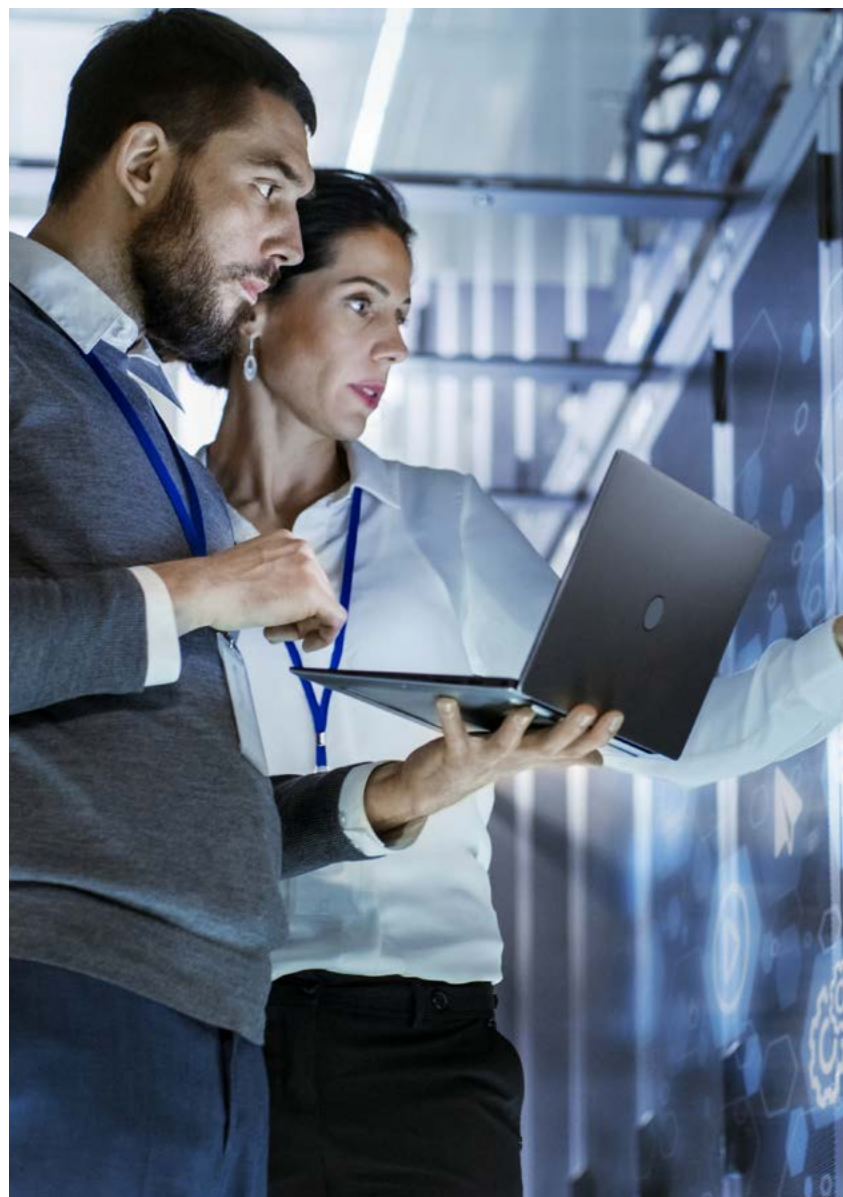
44M
Actos de BORME

● 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 2020, 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, seguimos centrando nuestros esfuerzos en mejorar nuestro Lago de Datos de información nacional para posicionarnos a la cabeza del Big Data B2B. También hemos seguido creando Informa Data Insights exclusivos, como el de Empresa en Crisis. Y hemos desarrollado un nuevo ranking, el Índice de Resiliencia, para medir la capacidad de una entidad para hacer frente a situaciones excepcionales y no previstas. En cuanto a nuestra Base de Datos internacional, ha alcanzado los 400 millones de empresas en todo el mundo, superando ampliamente a la oferta de la competencia.

En 2020, hemos centrado nuestros esfuerzos en desarrollar nuevos productos específicos sobre la Covid-19, como el Fichero de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) o el Informe de Impacto de la Covid-19 en cartera, para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Por otra parte, hemos lanzado Omnidata Marketing, una nueva estrategia de posicionamiento para el mercado de información de marketing. También seguimos potenciando dos áreas de la compañía como son: Compliance, diseñando productos y servicios especiales para dar respuesta a las necesidades de las empresas en este tema; y OneRate, nuestra área de consultoría y software a medida, con el lanzamiento al mercado de los primeros módulos bajo la nueva plataforma tecnológica.



Proyectos realizados en 2020



Índice de satisfacción de nuestros productos en 2020

Índices valorados sobre 5



Net Promoter Score: 48,4%





● 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, cuyo resultado son herramientas como Leanus, InAtlas, Rentavalua, Ratings para pymes, modelos predictivos personalizados, SABI, Amadeus y Orbis.

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 tres productos exclusivos: SABI, que permite analizar las cuentas anuales de empresas nacionales y portuguesas; AMADEUS, a nivel europeo, y ORBIS, a nivel mundial.

Durante 2020, comenzamos a colaborar con nuestra matriz para el lanzamiento en nuestra cartera del producto CESCE Fácil. También hemos colaborado de una forma especial en el lanzamiento oficial de Icired, compañía en cuyo accionariado participamos desde 2019 y que cuenta con el primer registro de morosos online en abierto. Por otra parte, junto con Lead Ratings, lanzamos el modelo predictivo Caídas de Facturación, un modelo predictivo personalizado sobre la probabilidad de baja de un cliente o la estimación de caídas de facturación de clientes.



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

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

Además de este trabajo continuo, INFORMA está inmersa en 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.

Una vez lanzada la web pública, durante 2020 se ha centrado el esfuerzo en la web de clientes, que se lanzará próximamente, aplicando nuevas tecnologías y desarrollando nuevas funcionalidades, siempre con el objetivo de lograr una mejora en la usabilidad del cliente.



Disponibilidad de la web de INFORMA:

99,92%



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 2020 se publicaron 46 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pago, cambios de domicilio, empresas de alto crecimiento, presencia de mujeres en los consejos de administración, empresas en el MAB o RSC en las empresas y 85 notas de prensa sobre los informes del Observatorio Sectorial DBK. Durante este año, EmpresaActual ha continuado con su estrategia de acercarse más a sus usuarios, ofreciendo contenidos de alta calidad e interés que les ayuden en su actividad y acercando la imagen de INFORMA, incluyendo las actividades de RSC que se realizan, para estrechar los vínculos con su audiencia.



Páginas vistas:
1.437.007



Artículos publicados:
144



Apariciones en prensa:
3.292 de INFORMA - 2.055 de DBK



● Nuestras Redes Sociales

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

Seguidores en Redes Sociales



Twitter: **12.561**



LinkedIn: **6.801**



Facebook: **1.130**



Instagram: **790**



YouTube: **450**

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. Su desarrollo, bienestar, así como la creación de un entorno laboral donde las persona deseen trabajar, es uno de nuestros objetivos estratégicos, además de uno de nuestros valores corporativos.



● Hitos 2020

El año 2020 también ha supuesto un reto en la gestión y políticas de RRHH. La sociedad se ha enfrentado a una nueva forma de trabajar y de gestionar a las personas, además de poner en valor la importancia del cuidado de la salud de los empleados.

INFORMA ha hecho una adaptación eficaz en tiempo récord. Nuestras personas nos acompañaron en este camino, manteniendo la actividad de la empresa en todo momento.

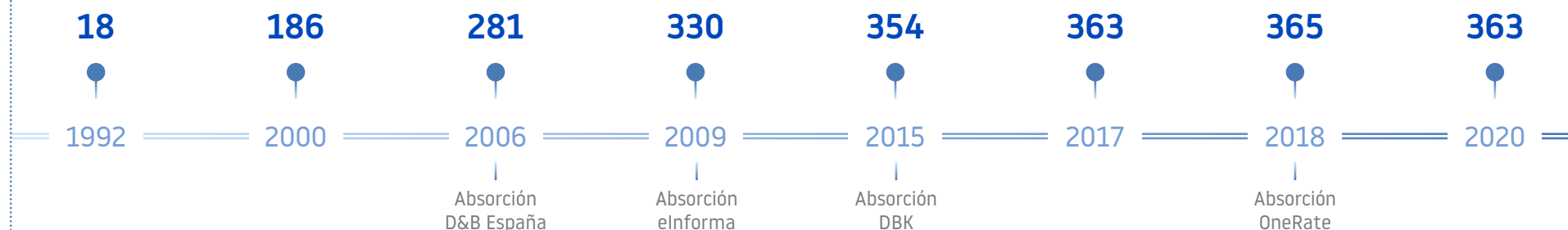
- **97,8%** de la plantilla trabajando en remoto desde el mes de marzo.
- Realización de **test serológicos voluntarios** a los empleados para que conocieran su situación frente al virus.
- **Certificado de AENOR frente al Covid-19**, haciendo de nuestras instalaciones un lugar seguro.
- Creación del **Comité de Crisis**, órgano que informó diariamente a la plantilla del día a día de INFORMA en los meses de confinamiento.
- **100%** de la plantilla realizó formación sobre Transformación Digital.
- **7 incorporaciones y 6 cambios** de puesto.

● Un equipo sólido

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



Evolución de la plantilla de INFORMA



56,5%

mujeres

43,5%

hombres

95,8%

contratos indefinidos

2,5%

índice de rotación

47,6

años de edad media

1,7%

índice de rotación no deseado

19

años de media de antigüedad

1,56%

absentismo



● La comunicación y el diálogo como elementos clave

La confianza y la comunicación son las bases sobre las que trabajamos. Crear un entorno laboral comunicativo, transparente y cercano, es clave para mantener la alta satisfacción de los empleados.

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

● Encuesta de Clima Laboral

Herramienta principal a través de la cual los empleados valoran su satisfacción con INFORMA y a raíz de los resultados obtenidos elaboramos el Plan de Acción anual.

En la Encuesta de Clima 2020, la gran mayoría de las personas que trabajan en INFORMA ha manifestado su alto grado de satisfacción con la Compañía, lo que llamamos **“grado de confianza”**, que se ha situado en un **96%**.

- “Quiero trabajar aquí por mucho tiempo”, **96%***
- “Creo que INFORMA está en condiciones de superar la crisis de la Covid-19 de manera solvente”, **95,6%**
- “Me gusta trabajar aquí”, **95%**
- “Me siento comprometido/a con los valores y la cultura de Informa”, **93%**
- “Durante la crisis de la Covid-19, la comunicación con mis compañeros es fluida y puedo realizar mi trabajo de la manera habitual”, **93%**

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



● Intranet Corporativa

Espacio donde se centran las comunicaciones y documentos de interés general y de cada Dirección. Es accesible desde cualquier lugar. En el año 2020, nuestros empleados han **consultado más de 24.000 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 2020 **se han enviado por estos canales 291 comunicados** de interés para los empleados.



Reuniones Corporativas

Donde compartimos las novedades del negocio de INFORMA, nuevos productos, proyectos, etc. En el año 2020, las reuniones celebradas han sido telemáticas.

Comité de Crisis

Debido a la crisis sanitaria, desde mediados de marzo, el Comité Ejecutivo se convirtió en Comité de Crisis, reuniéndose diariamente durante los meses de confinamiento e informando a la plantilla con la misma periodicidad sobre las novedades y medidas tomadas.

Redes Sociales

Las publicaciones que se realizan desde nuestras redes sociales corporativas referentes a nuestra Estrategia de Responsabilidad Social son las que más repercusión han generado en 2020, siendo uno de los valores más visibles de la marca INFORMA.

Canal de Denuncias

Para que cualquier empleado ponga en conocimiento cualquier situación que atente contra los principios del Código Ético de 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 2020, debido a la situación de emergencia a la que nos enfrentamos, las medidas de conciliación han tomado mayor relevancia para hacer frente a la nueva realidad vivida junto a nuestro equipo, especialmente las medidas de conciliación, de flexibilidad y espaciales.

- Trabajo a distancia para los trabajadores con hijos en edad escolar en el momento de cierre de los centros educativos por la Covid-19 (antes de decretar el estado de alarma).
- Flexibilidad en los horarios de entrada y salida, y disfrute de las mismas medidas de conciliación durante el trabajo en remoto.

El **88% de los empleados** ha manifestado en la Encuesta de Clima que los **beneficios sociales con los que cuentan durante la Covid-19 les han facilitado la conciliación.**

● Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

INFORMA continúa con la Certificación EFR, que concede la Fundación Másfamilia, con la calificación B+, muy cercana 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 tras 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

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.



En el año 2020, esta cultura cobró mayor importancia, siendo una prioridad de INFORMA velar por la salud y seguridad de todos nuestros empleados.

Desde marzo de 2020, se han realizado las siguientes acciones para proteger la salud de nuestras personas:

- Teletrabajo para el **97,8%** de la plantilla.
- Formación preventiva e informativa online sobre el SARS-COV-2 para el **100%** de los empleados.
- Test serológicos voluntarios para todos los empleados, para conocer su estado frente al virus.
- Certificación AENOR “Protocolos frente al Covid” garantizando que nuestras oficinas son seguras.



Antes de decretar el Estado de Alarma en el mes de marzo, seguimos desarrollando acciones a través de nuestro programa de salud Informa Saludable:

- Fisioterapia en las oficinas.
- Actividad de pilates en nuestros edificios.
- Fruta fresca a disposición de los empleados los viernes en las oficinas.
- Espacio informal donde pueden relajarse, ver la televisión, desayunar, charlar o darse una ducha tras hacer deporte.
- Bicicletas, para que el empleado pueda utilizarlas y hacer deporte en sus tiempos de descanso.

● 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.



● 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 personas de nuestra plantilla provienen de la Fundación Síndrome de Down.



- **Acciones de sensibilización con empleados y familiares:** Actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares: uno de los colectivos a los que nuestro programa de voluntariado presta especial atención es el de las personas con algún tipo de discapacidad (tanto física, psíquica como sensorial). En este sentido, colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid, la Fundación Deporte y Desafío o la Fundación Bobath.
- **Colaboración especial con la Fundación Síndrome de Down:** INFORMA fue la primera empresa en financiar en el año 2011 la Cátedra Familia y Discapacidad de la Universidad Pontificia de Comillas y Síndrome de Down, continuando con el apoyo actualmente. En el año 2020, el Consejero Delegado de INFORMA ha sido Padrino de la VII Promoción de la Cátedra.



● 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 2020, 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:
41



Horas invertidas en formación:
6.893 horas



Formación cursada online:
75%



Horas de formación por empleado:
18,82 horas



Índice de satisfacción de los participantes:



Los planes de formación se diseñan, revisan y evalúan de forma anual, de acuerdo con la estrategia y objetivos de la Compañía. Para el diseño y planificación de las distintas iniciativas se tienen en cuenta las necesidades formativas que el equipo directivo y los propios empleados nos trasladan. Entre las iniciativas de 2020 destacan las siguientes:

- **Finalización del Plan “Digitalízate”**, que comenzó en 2016 y ha capacitado a todas las personas de INFORMA para afrontar los retos de la Transformación Digital.
- **Desarrollo de las Competencias Digitales**, con una plataforma online que pone a disposición de los empleados más de 1.200 cursos online que pueden realizar cuándo deseen y desde cualquier dispositivo.
- **Consolidación de El Campus**, nuestra plataforma de formación actualizada en 2020, transformándose en un espacio más sencillo e intuitivo.
- **Formación Online de herramientas Office 365**, para toda la plantilla, que ayudó a la adaptación al trabajo en remoto.



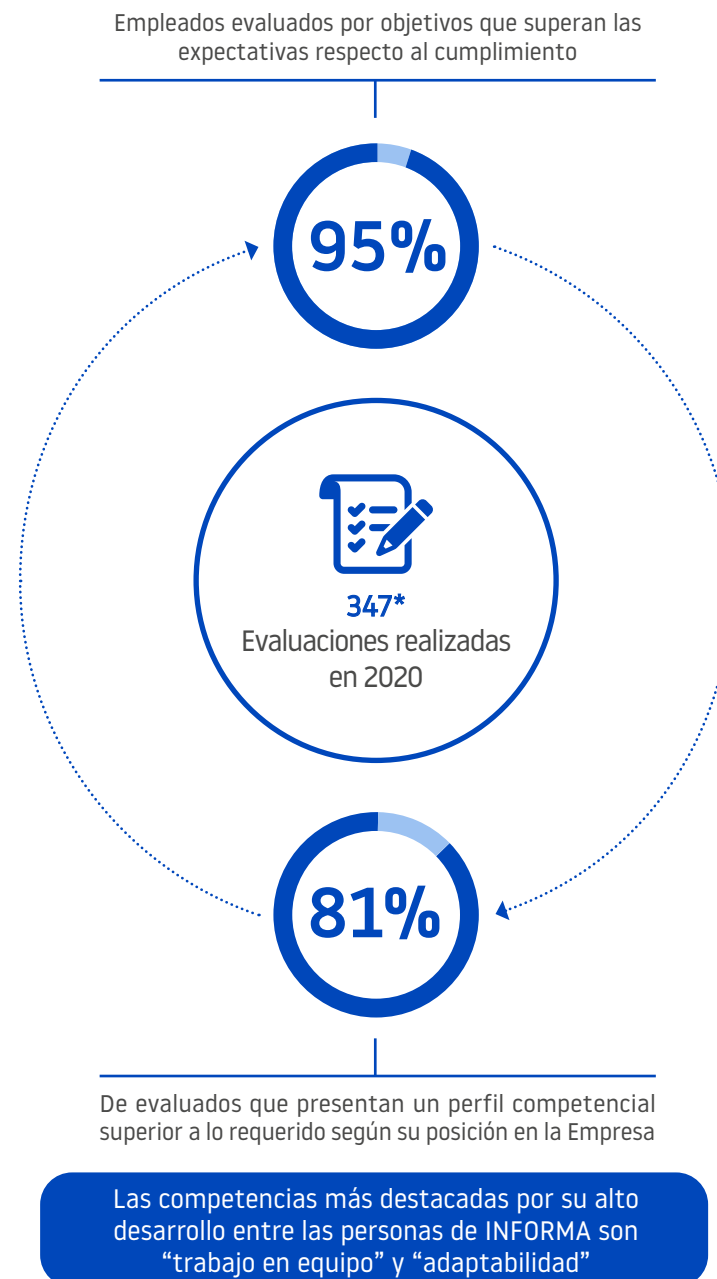
● Evaluación de Desempeño

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



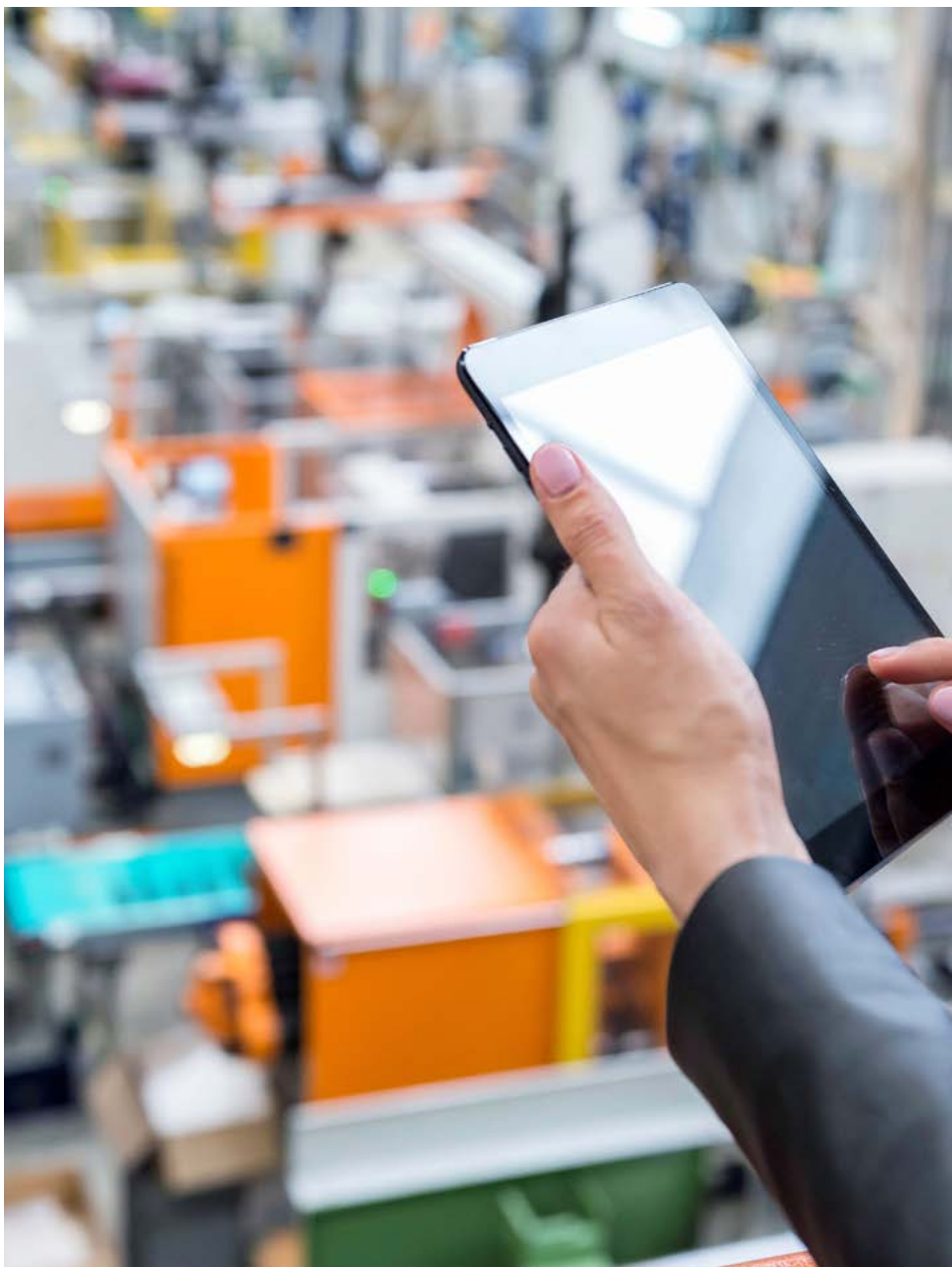
● Política de Retribución

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

Nuestra política retributiva gira en torno a los siguientes criterios objetivos:

- **Consecución de objetivos estratégicos:** previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- **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.
- **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.





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.

● 2020, año de emergencia social

Las necesidades sociales que surgen nos motivan a colaborar activamente. Por ello, en el año 2020 todos nuestros esfuerzos se centraron en apoyar en lo que la sociedad necesitara como consecuencia de la pandemia que estamos sufriendo.

Todo nuestro Plan de Acción Social se adaptó con la rapidez necesaria para ayudar en las necesidades sociales más incipientes.



● Apoyamos a las personas que estuvieron en primera línea durante el año 2020

Dada la escasez de material sanitario durante los meses de marzo y abril, INFORMA dotó al personal sanitario y de servicios esenciales de Madrid con 6.000 pares de guantes de prevención de riesgo biológico.



67.685€ destinados

a las necesidades sociales más acuciantes por la pandemia



**6.000 pares de guantes
de riesgo biológico**
comprados en el mes de abril



I Semana Solidaria de INFORMA
destinada a la compra
de alimentos



Apoyo a los escolares
durante el confinamiento



Apoyo a un ensayo clínico
contra la Covid-19



**Colaboración en el proyecto
“Vida Adulta”**
de la Fundación
Síndrome de Down



Apoyo al programa intensivo
de rehabilitación de niños
con parálisis cerebral
de la Fundación Bobath



● Apoyamos la investigación

Desde el año 2017, INFORMA ha aportado 35.400€ para proyectos de investigación médica, colaborando con la Fundación Cris de Investigación para vencer el cáncer, apoyando la Unidad de Terapias Alternativas Cris en el Hospital de La Paz de Madrid, que trabaja para buscar tratamientos alternativos contra el cáncer infantil.

En el año 2020, colaboramos a través de esta Fundación, en el Fondo de Investigación Cáncer Covid, que financia un ensayo clínico con tres proyectos, junto con los hospitales Clínico San Carlos, La Paz y 12 de Octubre, todos de la Comunidad de Madrid.

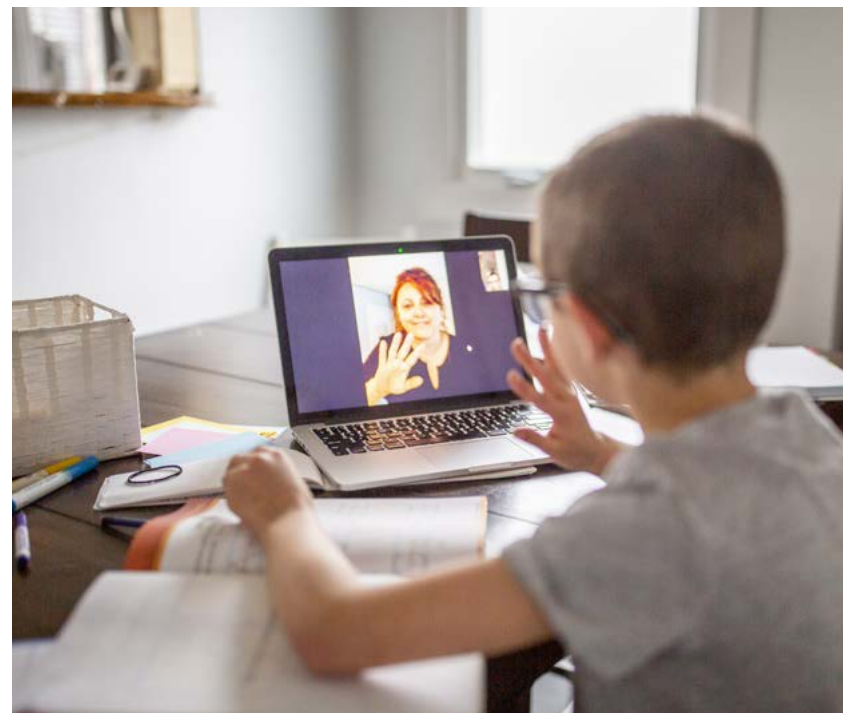
El objetivo es buscar un tratamiento eficaz para los enfermos con afectaciones graves causadas por la Covid-19.

El ensayo está generando resultados muy esperanzadores con la curación de varios enfermos infectados por el virus.

● Con los escolares durante los meses de confinamiento

Los estudiantes de Primaria y Secundaria vieron suspendidas sus clases y sus proyectos, viviendo con gran ejemplaridad una situación extrema.

Nuestros voluntarios, junto con la Fundación Créate, participaron en un proyecto durante el mes de mayo. De manera telemática, hicieron de mentores de los proyectos en los que los niños estaban trabajando y que vieron paralizados, ayudándoles a su finalización y a trabajar en la innovación.





- **Participación en el programa “Vida Adulta” de la Fundación Síndrome de Down**

INFORMA lleva colaborando desde sus inicios con la Fundación Síndrome de Down, apoyando distintos proyectos e iniciativas. En el año 2020, apoyamos a los mayores a través de un programa intensivo que beneficia a 100 personas con Síndrome de Down de más de 35 años.

Presta apoyo y orientación para que puedan rehacer su vida tras los meses de confinamiento. Trabaja en habilidades sociales, en su autonomía y en tratamientos cognitivos. El objetivo es que puedan tener una situación estable y volver al mercado laboral.

- **Colaboración con el programa intensivo de rehabilitación para niños con parálisis cerebral**

A través de nuestra colaboración desde hace años con la Fundación Bobath, en el año 2020 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 confinamiento.



● Semana solidaria INFORMA

Una de las necesidades más acuciantes en 2020 ha sido la falta de alimentos para muchas familias desfavorecidas.

En INFORMA recibimos el llamamiento de los Bancos de Alimentos y de otras ONG con las que habitualmente trabajamos. Decidimos, tras ello, celebrar la **I Semana Solidaria de INFORMA**, dedicada a la compra y reparto de alimentos.

Del 18 al 22 de diciembre, junto con nuestro Club de Voluntarios y Avanza ONG, realizamos compras y reparto de alimentos en Madrid y Barcelona, ayudando así a los Bancos de Alimentos y a las familias más afectadas por la crisis generada por la Covid-19.

Nuestros voluntarios también cocinaron y sirvieron una cena en el centro de acogida para niños Nuestra Señora de los Desamparados.





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 TC02e 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 2020

	2020
Consumo H2O Total (m³)	1.223,0
Edificio Industria (m³)	661,0
Edificio Gervas (m³)	524,0
Consumo H2O por empleado	3,4
Consumo electricidad KWH (edificios + S. Comunicaciones)	306.595,0
Servidores	45.468,0
Edificio Industria	148.032,0
Edificio Gervas	63.064,0
Barcelona	46.069,0
Resto	3.962,0
Consumo electricidad por empleado	844,6
Consumo papel (kg)	3.734,2
Consumo km (coche)	112.520,1
Consumo fluorescentes	0,0
Consumo tóner	13,0
Km avión	62.464,0
Residuos de papel (kg)	250,0
Residuo papel por empleado	0,7
CO2 real	44,1

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



Miembros de ASCOM, la Asociación Española de Compliance



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



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



Miembros de ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)



Pertenecemos 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



Pertenecemos 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. 17-18
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. 9-19
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. 23-28

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. 56
G4 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 56
G4 12	Describir la cadena de suministro de la organización.	Pág. 67-68
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. 41-42-44 61-63-75
G4 16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pág. 78

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4 17	a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Pág. 19-20
	b. Informar de si alguna entidad que figura en los estados financieros con.	
G4 18	a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Pág. 76
	b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 73
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).	01/07/2020
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	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	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	Describe 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. 31-36
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. 31-36
G4 42	Describe 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. 31-36
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. 38-41
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. 37-38
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. 31-36

GRI4	INDICADOR	REPORTE
Contenidos básicos generales		
Economía		
Energía		
G4 EN3	Consumo energético interno.	Pág. 75-75
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. 69
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. 56
G4 LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 64
G4 LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 66
Sociedad		
G4 S04	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 36



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

Business by Data

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

GRUPO  CESCE