INFORME DE

Sostenibilidad 2023

INFORMA
Una compañía Cesce

Tabla de contenidos

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

01. CARTA PRESIDENTE 03

02. CARTA CEO 04

03. INFORMA 2023 DE UN VISTAZO 06

- DATOS CLAVE 07
  - Principales indicadores económicos 07
  - Datos relativos al equipo 07
  - Inversiones sociales 07
  - Datos relativos a clientes 07
  - Nuestra Base de Datos 07
- HITOS 2023 07

04. SOBRE INFORMA 08

- QUIÉNES SOMOS 09
- NUESTRO GRUPO 10
- NUESTRA PRESENCIA EN ESPAÑA 11
- ESTRUCTURA CORPORATIVA 12

05. DESEMPEÑO 2023 13

06. MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE 18

- UN MODELO TRANSVERSAL 19
- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 20
- PLAN DIRECTOR SOSTENIBILIDAD 2023 21
- NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS 22
- CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 23
- ALIANZAS PARA LOGRAR UN FIN COMÚN 26

07. GOBERNANZA 27

- ESTRUCTURA DE GOBIERNO 28
  - Órganos de decisión 28
  - Comités de Asesoramiento y Gestión Interna 28
- FUNCIONES DE GOBIERNO 30
- SISTEMAS DE CONTROL 31

08. NUESTRAS PERSONAS 32

- EQUIPO SÓLIDO Y COMPROMETIDO 33
- IGUALDAD Y DIVERSIDAD 34
- CONCILIACIÓN 35
- DESCONEXIÓN LABORAL 37
- LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO DIFERENCIADOR 37
- DESARROLLO FORMATIVO 37
- POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN 38
- SEGURIDAD Y SALUD 38
- EVENTOS CORPORATIVOS 38

09. NUESTROS CLIENTES 39

- EJE CENTRAL EN NUESTRO MODELO DE NEGOCIO 40
- BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN 40
- CALIDAD DE LOS DATOS COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO SOCIAL 41
- ESG INTELLIGENCE 42
- REDES SOCIALES 43
- SIEMPRE AL LADO DE LOS CLIENTES 44
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 44
- SISTEMA DE RECLAMACIONES 44

10. PROVEEDORES 45

- PRINCIPIO DE PUBLICIDAD 46
- PRINCIPIO DE CONCURRENCIA 46
- PIRNCIPIO DE TRANSPARENCIA 46
- PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD 46
- PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN 46
- PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 46
- INSTRUCCIONES DE CONTRATACIÓN 46

11. SOCIEDAD 47

- NUESTRO ENFOQUE EN LA INVERSIÓN SOCIAL 48
- CLUB DE VOLUNTARIOS 49
- PROYECTOS SOCIALES 2023 49

12. MEDIO AMBIENTE 50

- NUESTRA VISIÓN 51
  - Gestión de Residuos y Economía Circular 51
  - Contaminación Atmosférica 51
  - Cumplimiento legal y normativo 51
- POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN 52
- RESIDUOS 52
- RELACIÓN CON PROVEEDORES 52
- HUELLA DE CARBONO 53
- COMPENSACIÓN 53
- DESEMPEÑO AMBIENTAL 2023 53

13. SOBRE ESTE INFORME 54

INFORMA

01. 02. Cartas

Fernando Salazar

PRESIDENTE DE INFORMA

Estimados amigos y colaboradores,

Me dirijo a vosotros con motivo de la presentación de nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, un documento que refleja nuestro sólido compromiso con el desarrollo sostenible y nuestra dedicación a la excelencia empresarial.

En 2023 hemos dado pasos significativos en la integración de los factores ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en nuestra estrategia de negocio, reafirmando nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nuestra contribución activa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Continuamos trabajando sobre la ruta que trazamos con nuestro Plan Estratégico 2021-2024, cuyo objetivo principal es la modernización de nuestra gama de productos y servicios. Nos hemos convertido en una Smart Data Company, comprometida con la innovación y gestionando nuestra base de datos con las últimas tecnologías de inteligencia artificial y Big Data.

Todo lo anterior se ha visto reflejado en un record de ventas de 69,7 millones de euros, y el beneficio después de impuestos ha alcanzado los 7,2 millones de euros, un avance del 11%, sumando 28 años consecutivos de ganancias.

El nivel de satisfacción de nuestros clientes, indicador clave de nuestro éxito, ha alcanzado un 95,4 %. Este dato no hubiera sido posible sin el trabajo y la dedicación de todo nuestro equipo, a quienes agradezco profundamente su compromiso y profesionalidad. Hemos apostado decididamente por su desarrollo profesional y bienestar laboral, asegurando un entorno de trabajo que promueve el crecimiento y la satisfacción personal.

También hemos trabajado con esmero para mejorar el bienestar de nuestro entorno, compensando todas nuestras emisiones de CO2 e invirtiendo 129.978 euros en diversos proyectos sociales, cuyo impacto detallamos en este informe.

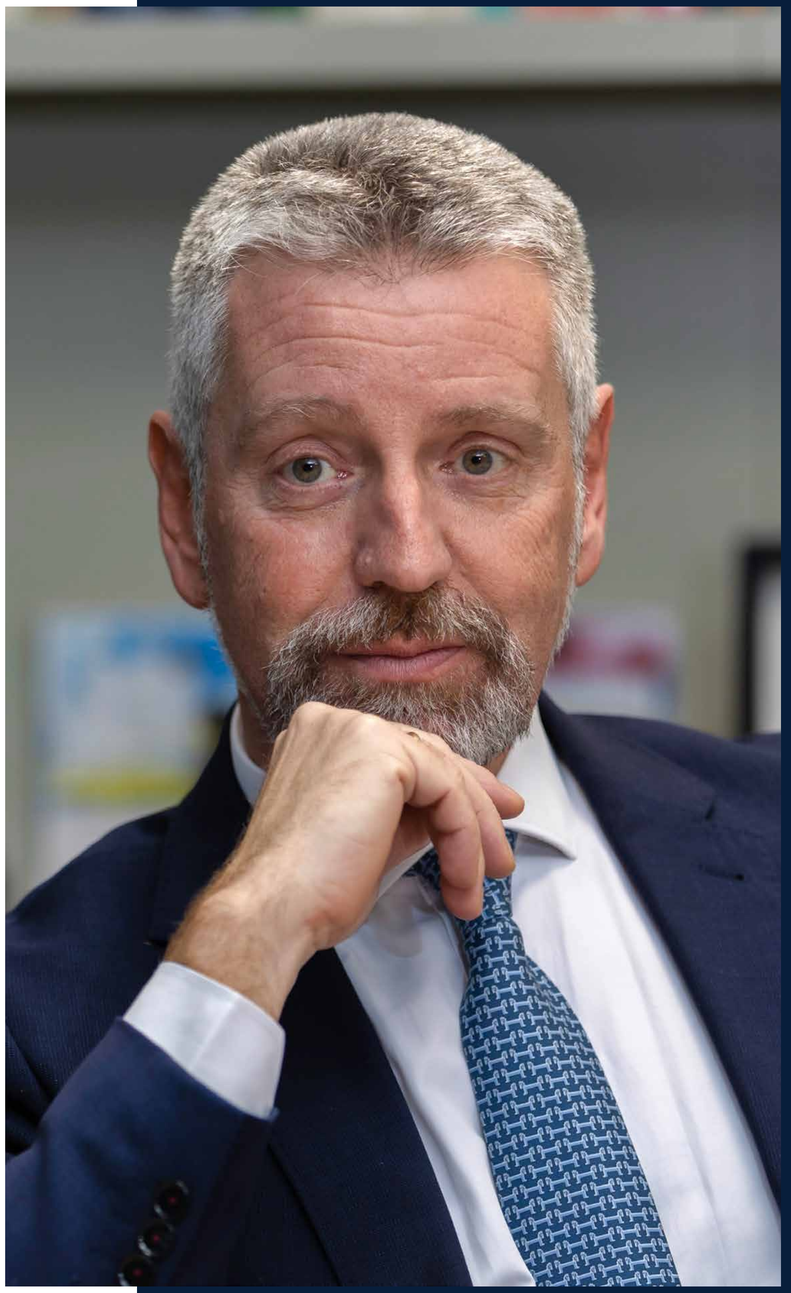
Mirando hacia el futuro, nuestra visión y compromiso son claros: continuar liderando con responsabilidad y sostenibilidad y fomentando una cultura de innovación y excelencia.

Agradezco sinceramente vuestra confianza y apoyo continuo.

Atentamente,

Fernando Salazar

Presidente de Informa D&B



Nuestra visión y compromiso son claros: continuar liderando con responsabilidad y sostenibilidad y fomentando una cultura de innovación y excelencia.

Juan Mª Sáinz

Consejero Delegado de INFORMA

INFORMA continúa siendo, desde hace más de 30 años, el proveedor de referencia de información empresarial en el mercado español, y entendemos que nuestras acciones tienen un impacto directo en la sociedad en la que operamos. Por esta razón, trabajar de manera responsable y sostenible es un pilar esencial de nuestra estrategia y operativa diaria. Como Consejero Delegado, me complace presentar el Informe de Sostenibilidad 2023, que refleja nuestro firme compromiso con estos principios.

Hemos alcanzado una cifra de ventas de 69,7 millones de euros, que supone un incremento del 7% respecto al año anterior, y unos beneficios después de impuestos de 7,2 millones, un avance del 11%, sumando 28 años consecutivos de ganancias.

Este crecimiento es un reflejo de nuestra dedicación y capacidad para ofrecer soluciones de información de alta calidad y valor añadido. Nuestra base de datos, que alberga información sobre 7,5 millones de agentes económicos, es un recurso esencial para nuestros clientes, y continuamos invirtiendo más de 12 millones de euros anuales en la compra y tratamiento de esta información para mantener su actualización y precisión.

Uno de los avances más significativos de este año ha sido el desarrollo y expansión de nuestra línea de negocio ESG Intelligence. Esta iniciativa ha permitido la recopilación de 98 indicadores de información no financiera y la publicación de los 14 indicadores públicos obligados por la nueva regulación europea. Además, hemos mejorado la taxonomía ESG en noticias de prensa, proporcionando datos cruciales sobre las empresas españolas en materia de ESG.

La satisfacción de nuestros clientes es una prioridad para nosotros y gracias a todo lo anterior, hemos logrado un Net Promoter Score (NPS) del 57,7%, un testimonio de nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

Quiero expresar también mi profundo agradecimiento al equipo de INFORMA por su compromiso y profesionalidad. Este año hemos culminado el proyecto People By Data, adaptando nuestras competencias a una cultura Data Driven y estableciendo el Mapa de Talento de INFORMA, en el que trabajaremos en los próximos años. Además, todos nuestros empleados han recibido formación y hemos promovido su bienestar y salud a través de diversos programas y talleres. Estoy orgulloso de compartir que el 98% de nuestro equipo considera a INFORMA un excelente lugar para trabajar.

En nuestra contribución social, en 2023 hemos invertido 129.978 euros en proyectos sociales, destacando la cofinanciación, por segundo año consecutivo, de la beca de Talento en Investigación Médica de la Fundación Cris, que apoya la labor de la Dra. María Velasco en el estudio de la leucemia mieloide.

A lo largo del Informe que hoy presento, podéis conocer ésta y el resto de las iniciativas sociales en las que hemos colaborado, y quiero agradecer a todos los voluntarios de INFORMA por su dedicación y colaboración activa en las mismas. Sin ellos no serían posible.

En el ámbito ambiental, hemos medido nuestras emisiones en los alcances 1, 2 y 3, y hemos compensado todas ellas a través de un proyecto social, ya que somos una empresa Cero CO2.

No quiero concluir sin expresar mi más sincero agradecimiento por la confianza y fidelidad de nuestros clientes, empleados y nuestros accionistas.

El mundo está cambiando rápidamente, y el entorno nos exige agilidad y flexibilidad. INFORMA es una empresa sólida y estable, con una trayectoria exitosa y un equipo de grandes profesionales, uno de nuestros principales puntos fuertes.

Esta fortaleza nos posiciona de manera ventajosa, y continuaremos apostando por lo que creemos con la misma ilusión que nos ha impulsado durante más de 30 años. Seguiremos alcanzando metas y afrontando nuevos desafíos, con la certeza de que seremos capaces de superarlos.

Un cordial saludo

Juan Mª Sainz

Consejero Delegado de INFORMA

03. INFORMA 2023 de un vistazo

INFORMA de un vistazo

Indicadores económicos

- **69.730.698€** en ventas.
- **7.216.903€** resultado del ejercicio.
- **16.601.708€** EBITDA.

Equipo

- **354** empleados
- NPS Empleados: **43%.**
- Edad Media empleados: **50 años.**
- % mujeres en plantilla: **57%.**

Clientes

- **4,45** millones de usuarios.
- NPS: **57,7%.**
- **30** millones páginas vistas al mes.

Nuestra Base de Datos

- **12,7** millones de € invertidos en compra y tratamiento de la Información.
- **7,5** millones de agentes económicos.
- **720.000** balances.

Nuestro entorno

- **129.978€** invertidos en proyectos sociales.
- El **40%** de la plantilla es miembro del Club de Voluntarios de INFORMA.
- Compensadas el **100%** de nuestras emisiones de CO2.

04. Sobre INFORMA

¿Quiénes somos?

Informa D&B S.A.U. (S.M.E.) es una Sociedad Anónima Unipersonal. Sociedad Mercantil Estatal de las previstas en el artículo 111.1 a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Estamos íntegramente participados por otra sociedad mercantil estatal, la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, CESCE.

Nuestro objeto social es la creación, organización, puesta en marcha y comercialización, por cuenta propia o por cuenta de terceros, de bases de datos, especialmente las relacionadas con información comercial económica y financiera.
En la actualidad, somos líderes en el suministro de Información Comercial, Financiera, Sectorial y de Marketing de empresas y empresarios.

Nacimos en 1992, y hemos centrado nuestra estrategia en el tratamiento exhaustivo de todas las fuentes de información disponible, así como en la innovación y mejora continua. Ya en 1996 fuimos la primera empresa en Europa y la segunda del mundo en comercializar Información Comercial a través de Internet.

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

En 2006 llevamos a cabo la fusión por absorción de Dun & Bradstreet Servicios de Información, constituyendo Informa D&B y poniendo punto final al proceso que se inició en el año 2004, cuando adquirimos el negocio de Dun & Bradstret en España y Portugal.

Como resultado de este acuerdo, pasamos a formar parte de la red global de información de empresas más extensa del mundo, la Dun & Bradstreet Worldwide Network, y actualmente ofrecemos acceso online a la información de más de 550 millones de empresas.

Nuestra base de datos de información comercial y financiera fue la primera en conseguir el certificado de calidad según la norma ISO 9002. INFORMA también ha sido la primera empresa de su sector en lograr el certificado de seguridad de la información según la ISO 27001.

En el ejercicio 2023, contamos con una plantilla de 354 personas para dar servicio a nuestros más de 4,46 millones de usuarios entre nuestras marcas, INFORMA, eInforma y DBK, y nuestras webs registran 30 millones de páginas vistas al mes. Más del 95% de las entidades financieras y el 89% de las empresas del Ibex 35 confían en nosotros para tomar sus decisiones de riesgo.

Nuestro grupo

cesce
Seguros de tu éxito

100% INFORMA

eINFORMA Información de Empresas

DBKINFORMA Observatorio Sectorial

1RINFORMA One Rate Consulting

- INFORMA Portugal — 100%
- INFORMA Colombia — 93,94%
  - SEGUREXPO BANCOLDEX · GRUPO CESCE — 6,06%
- CTi Soluciones — 71,95% — 35%
  - cesce — 28,05%
- PAGOS CERTIFICADOS — 35%
  - Infraestructura Tecnológica CGAE 50%
  - Lucena Uno Tecnología 15%
- inAtlas Based on Location — 50%
  - Sucesores de W. Hofmann 46%
  - Otros accionistas 3,93%
- DAIL Software — 50%
  - Otros accionistas 50%
- icired — 26,01% — 50%
  - Instrumentos Tecnológicos en Red 23,35%
  - PFS 20,00%
  - Fit inversión en talento 19,36%
  - ICIRED Inversores Crowdfunding SL 11,28%
- DAJ
  - Infraestructura Tecnológica CGAE 50%

Nuestra presencia en España

LÍDERES CON AMPLIA PRESENCIA FÍSICA

En INFORMA no nos confirmamos con ofrecer el mejor servicio online de información, sino que también queremos estar cerca de nuestros clientes, y por ello contamos con una red de **14 delegaciones** distribuidas por toda la geografía española.

Estructura Corporativa

Fernando Salazar
PRESIDENTE

Juan María Sáinz
CONSEJERO DELEGADO

Luis Gonçalves
CISO

Casilda Lazcano
DEL. PROTECCION DE DATOS

Ana García
DIR. RRHH

José Antonio Teijelo
DIR. DESARROLLO CORPORATIVO Y R. INTERNACIONALES

Javier Seisdedos
DIR. FINANCIERA

Ana Cano
DIRECTORA SERVICIOS JURÍDICOS

Carlos Ollero
DIR. GRAL. ADJUNTA TÉCNICA

Valentín Arce
DIR. GRAL. ADJUNTA COMERCIAL

Alberto González-Calero
DIR. INFORMÁTICA

Luis Bourgon
C.D.O.

Conrado Martínez
DIR. MARKETING ESTRATÉGICO

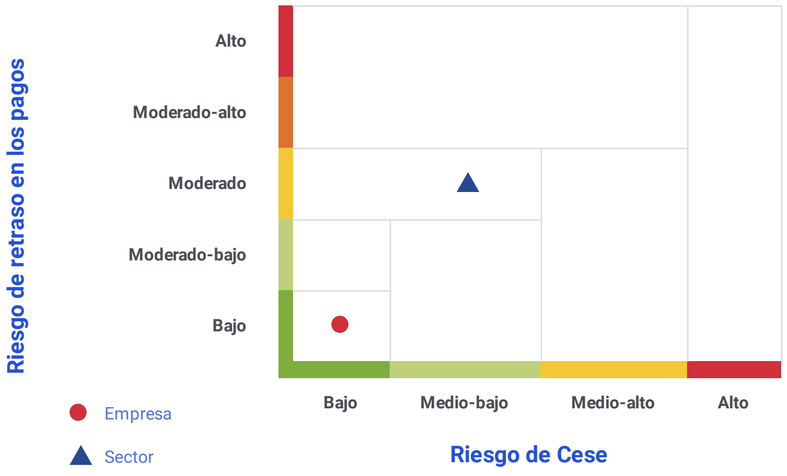
Juan Jiménez-Arellano
DIR. E INFORMA

INFORMA

05. Desempeño 2023

Riesgo comercial

INDICADOR DE RIESGO COMERCIAL
Riesgo comercial mínimo



RATING INFORMA
18/20
Riesgo de Cese Bajo

OPINIÓN DE CRÉDITO
2.000.000 €

SCORE LIQUIDEZ
95/100
(Probabilidad de retrasos en pagos 1.04% - Bajo)

RESILIENCIA
65/100
Medio-Alto

ASEGURABLE POR CESCE
Sí

Comportamiento de Pagos

RAI
No

ASNEF EMPRESAS
No

EBE MOROSIDAD
No

ICIRED
No

RIJ
No

DEMORA EN PAGOS
0
Media de días de demora en pagos

Información Judicial y Concursal

PROCEDIMIENTOS CONCURSALES Y ESPECIALES
0

INCIDENCIAS JUDICIALES
0

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
0

ACREEDOR DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL
1 empresa

Información Financiera

VENTAS BALANCE (2023)
69.730.698 €
(Fuentes Propias)

RESULTADOS BALANCE (2023)
7.216.903 €
(Fuentes Propias)

ACTIVO TOTAL (2023)
74.716.835 €
(Fuentes Propias)

CAPITAL SOCIAL
2.300.000 €

DEPÓSITO INDIVIDUAL
2022

Información Consolidada

ÚLTIMAS VENTAS (2023)
101.593.240 €
(Fuentes Propias)

ÚLTIMOS RESULTADOS (2023)
5.078.900 €
(Fuentes Propias)

ACTIVO TOTAL (2023)
76.167.567 €
(Fuentes Propias)

ACTIVIDAD
6311 - Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas

DEPÓSITO CONSOLIDADO
2022

Información Comercial

FECHA DE CONSTITUCIÓN
09/01/1992

CATALOGACIÓN TAMAÑO SEGÚN UE
Empresa grande

OPERACIONES INTERNACIONALES
Exporta

EMPLEADOS
350

FECHA INICIO ACTIVIDAD
13/03/1992

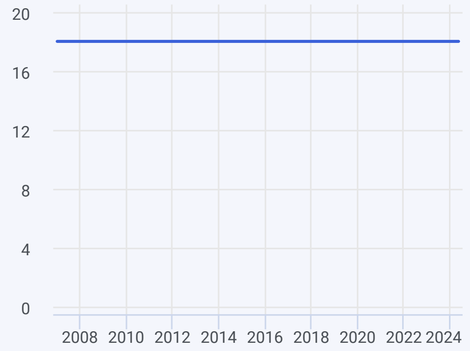
ACTIVIDAD (CNAE 2009)
6311
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas

CONTRATOS PÚBLICOS ADJUDICADOS
Sí

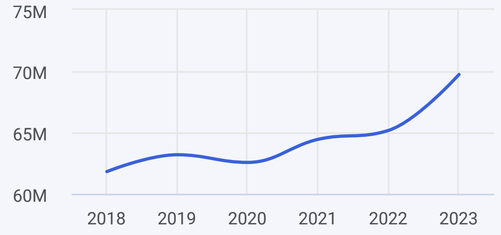
ENTIDADES BANCARIAS
4

Gráficos de Evolución

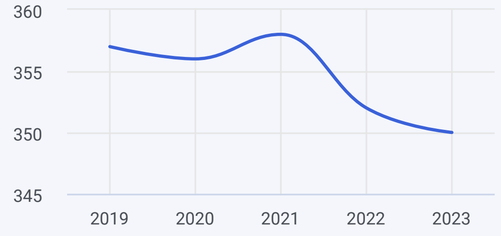
EVOLUCIÓN DEL RATING INFORMA RIESGO DE CESE



EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS



EVOLUCIÓN DE LOS EMPLEADOS



Estructura Corporativa

PRESIDENTE
SALAZAR PALMA, FERNANDO

MATRIZ
COMPAÑIA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CREDITO A LA EXPORTACION SOCIEDAD ANONIMA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL

DEPENDENCIA ESTRUCTURAL
Cabecera Grupo Consolidado

PARTICIPACIONES
7

Estructura Legal

FORMA JURÍDICA
Sociedad anónima unipersonal

ÚLTIMO ACTO PUBLICADO EN BORME
23/01/2024 - Revocaciones

ÚLTIMO ARTÍCULO PUBLICADO EN PRENSA
15/04/2024 - Cantabria Económica - PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

EMPRESA PÚBLICA
Sociedad mercantil

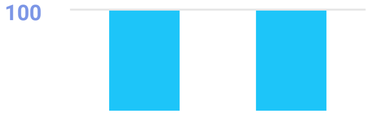
Posicionamiento Financiero

Cifras expresadas en €

LEYENDA

Cifra año 2023
Cifra año 2022

ACTIVO NO CORRIENTE 30.551.424 €	PATRIMONIO NETO 60.034.889 €
FONDO DE MANIOBRA 30.731.877 €	PASIVO NO CORRIENTE 1.248.412 €
ACTIVO CORRIENTE 44.165.411 €	PASIVO CORRIENTE 13.433.534 €



VENTAS	69.730.698 €	65.167.292 €
EBITDA	16.601.708 €	15.330.920 €
EBIT	5.968.712 €	4.601.838 €
RESULTADO FINANCIERO	3.293.433 €	3.292.551 €
RDO. ANTES DE IMPUESTOS	9.262.145 €	7.894.389 €
RESULTADO	7.216.903 €	6.498.900 €

Fuente 2023: Fuentes propias. Fuente 2022: Registro Mercantil

RATIOS

RATIO FONDO DE MANIOBRA 0,41 0,39	% DE ENDEUDAMIENTO N/A
PERIODO MEDIO DE COBRO 42 días 46	PUNTO MUERTO 1,09 1,08
PERIODO MEDIO DE PAGO 55 días 48	RENTABILIDAD ECONÓMICA 7,99% 6,10
LIQUIDEZ INMEDIATA 256,69% 188,16	RENTABILIDAD FINANCIERA 15,43% 13,31

Puntos Destacables

PUNTOS FUERTES

- La sociedad se encuentra **activa.**
- **No constan información judicial ni concursal** para esta sociedad.
- **No** existen apuntes en el fichero **RAI** para esta empresa.
- **No** existen apuntes en el fichero **EBE Morosidad** para esta empresa.
- **No** existen apuntes en el fichero **ASNEF Empresas** para esta empresa.
- Las experiencias de pago disponibles para esta sociedad indican que **paga con puntualidad.**
- La rentabilidad de esta sociedad es **excelente.**
- El endeudamiento de esta sociedad es **escaso.**
- La capacidad de esta sociedad para hacer frente a sus vencimientos a corto plazo es **buena.**
- La sociedad se encuentra entre el **25%** de las sociedades de su sector y tamaño con **mejor capacidad** para hacer frente a sus **vencimientos a corto plazo.**
- La solidez patrimonial de la sociedad es **muy buena.**

PUNTOS DÉBILES

- El **EBITDA** de la sociedad es **inferior** al obtenido en media por las empresas de su sector y tamaño.

INFORMA

06. Modelo de Gestión Sostenible

Un modelo transversal

En INFORMA, hemos integrado la sostenibilidad en el núcleo de nuestra estrategia empresarial. Esto implica identificar, gestionar y mitigar los riesgos no financieros para generar un impacto positivo en nuestro entorno.

Nuestro modelo de negocio prioriza la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente, junto con una búsqueda constante de rentabilidad y eficiencia. Además, nos esforzamos por ser un excelente lugar para trabajar, mientras promovemos la sostenibilidad en la gobernanza y en todos los aspectos sociales y medioambientales.

Buen Gobierno

Nuestro compromiso con el buen gobierno se refleja en un sólido sistema corporativo fundamentado en la transparencia, la ética y el estricto cumplimiento de la legislación vigente.

Compromiso con nuestros clientes

Nos esforzamos por comprender sus necesidades para proporcionar las soluciones de mercado más adecuadas, siempre buscando la excelencia en nuestros procesos y manteniendo los más altos estándares de calidad.

Nuestro equipo en el centro

Nos comprometemos con su desarrollo profesional y personal, asegurando un entorno laboral óptimo.

Alianzas para lograr un fin común

Somos socios promotores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y trabajamos en el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, formamos parte de Forética, una organización líder en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España.

Cuidado ambiental

Gestionamos y neutralizamos las emisiones generadas por nuestra actividad mediante nuestra certificación en la norma ISO 14001.

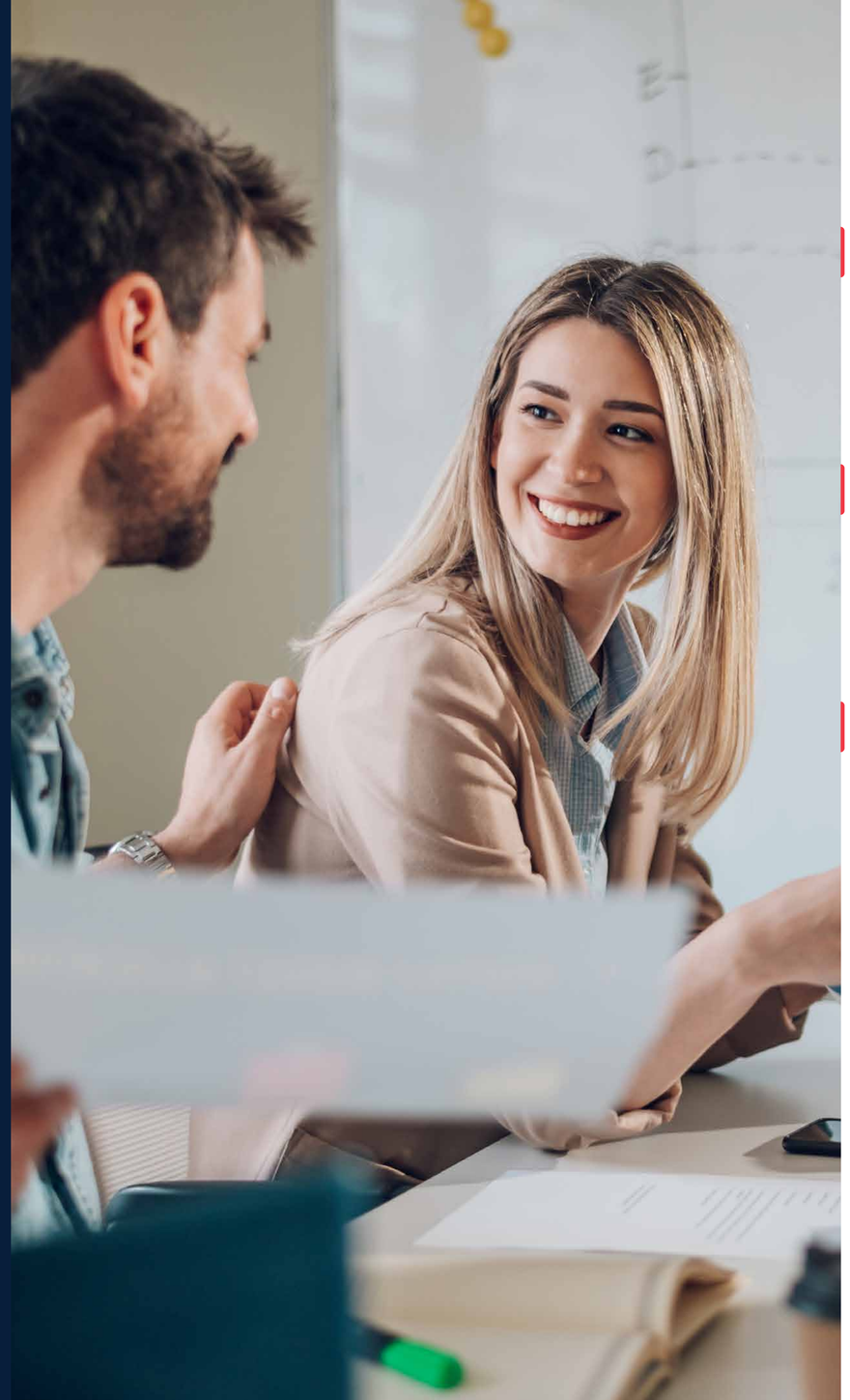
Calidad en nuestros procesos

Nuestra base de datos de información comercial y financiera fue la primera en conseguir el certificado de calidad según la norma ISO 9002. También ha sido la primera empresa de su sector en lograr el certificado de seguridad de la información según la ISO 27001.

Compromiso social

Nos comprometemos con la sociedad asignando el 0,7% de nuestros beneficios a proyectos sociales. Además, contamos con el respaldo activo de nuestros empleados a través del Club de Voluntarios de INFORMA.

Misión, Visión y Valores



Misión

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

Visión

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

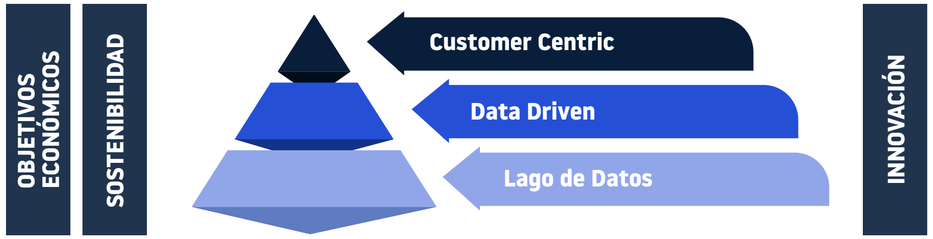
Valores:

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

Plan Director Sostenibilidad 2023

Para la elaboración de este Plan, y dada la importancia de la transversalidad de este, realizamos una encuesta a todo el equipo de INFORMA para conocer sus expectativas, sugerencias e inquietudes en materia de sostenibilidad, y qué aspectos de su trabajo tienen impacto en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Los resultados de dicha encuesta fueron la base de la elaboración del Plan.

EJE TRANSVERSAL DE NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO



La Sostenibilidad es uno de los ejes transversales del Plan Estratégico de INFORMA, con el objetivo de seguir siendo una empresa sostenible y responsable con nuestro entorno, contemplando la identificación, gestión y mitigación de los riesgos ESG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno), que se tendrán en cuenta a la hora de tomar decisiones y promover la transparencia y la ética.

En base a todo lo anterior, el Plan de Sostenibilidad 2023 establece compromisos y objetivos y define KPIs relacionados con su desempeño. Tiene tres líneas de actuación:

Ambiental

- Ayudar a combatir el cambio climático.
- Mantenimiento del certificado ISO 14001
- Compensación de todas nuestras emisiones.

Social

- Lucha por la desigualdad social, Bienestar de nuestros empleados y Responsabilidad con nuestros clientes.
- Cuidado de la Salud del Empleado.
- Responsabilidad con los productos y servicios que prestamos a nuestros clientes.
- Inversión en proyectos sociales y promover el voluntariado corporativo.

Buen Gobierno

- Integrar los aspectos ESG en el gobierno de la organización y en su toma de decisiones.
- Incorporar la sostenibilidad a todas las áreas de INFORMA, a través de un Cuadro de Mando ESG.
- Asegurar el complimiento de objetivos a través de KPIs de seguimiento.
- Cumplir con nuestros ejercicios de transparencia con la publicación del Informe de Sostenibilidad y Buen Gobierno.

Cumplimiento de objetivos y proyectos recogidos en el Plan de Sostenibilidad 2023: **100%**

MONITORIZACIÓN DE DATOS ESG

Desde el año 2023, y con el objetivo de identificar y gestionar riesgos potenciales relacionados con aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, se crea el Cuadro de Mando ESG.

Se han monitorizado 39 indicadores que miden nuestro desempeño en sostenibilidad:

Área Ambiental

- Un indicador global: Emisiones de CO2
- Cumplimiento 100%

Área Social

- 25 indicadores
- Capital Humano, Clientes e Impacto Social
- Cumplimiento 100%

Área Buen Gobierno

- 13 indicadores
- Transparencia y Debida Diligencia
- Cumplimiento 92,3%

El logro conseguido a nivel global es el cumplimiento del **97,4%** de los indicadores.

Grupos de interés

Nuestros grupos de interés son entidades o colectivos que interactúan con INFORMA, y poseen la capacidad de influir en nuestra empresa mediante sus decisiones y opiniones.

Basamos nuestra relación con ellos en la transparencia y en el diálogo, que nos permite conocer sus necesidades y satisfacción con nosotros.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIALOGO CON ELLOS

Clientes:

- Servicio de Atención al Cliente INFORMA y eInforma.
- Apoyo personalizado de nuestro equipo de consultores comerciales.
- Encuestas de Satisfacción sobre los productos que comercializamos y servicios que ofrecemos.
- Redes Sociales.
- Web de INFORMA y eInforma.
- Boletín mensual con las últimas noticias (InformaDor).
- Blog EmpresaActual.
- Canal de Denuncias.
- Informe de Sostenibilidad.
- Comunicaciones informativas.
- Webinar sobe nuestras soluciones de información.
- Sistema de Reclamaciones.

Empleados:

- Comunicaciones Internas.
- Formación.
- Reuniones Corporativas y Departamento.
- Programas de Voluntariado.
- Intranet Corporativa.
- Portal del Empleado: SOMOS.
- Canal Interno.
- Informe de Sostenibilidad.
- Redes Sociales Corporativas.
- Comité de empresa y representante de los trabajadores.
- Encuesta de Clima Laboral.
- Buzón de sugerencias “Te escuchamos”.

Accionistas y consejeros:

- Consejo de Administración.
- Indicadores ESG.
- Informe de Sostenibilidad.
- Reuniones Corporativas.

Proveedores:

- Portal de Compras.
- Página web corporativa.
- Informe de Sostenibilidad.
- Correo electrónico *proveedores@informa.es*

Sociedad:

- Encuentros con colectivos sociales.
- Programas de voluntariado corporativo.
- Redes Sociales Corporativas.
- Alianzas con entidades para logar un fin común.

Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

Creemos que la manera de y combatir el cambio climático, reducir la pobreza y disminuir las desigualdades pasa por alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, en INFORMA alineamos nuestra estrategia de sostenibilidad con estos, como parte de nuestro apoyo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Este proceso ha puesto de relieve las oportunidades de colaboración y promoción de desarrollo sostenible en el entorno en el que operamos, son las siguientes:

1 FIN DE LA POBREZA

2 HAMBRE CERO

Fin de la pobreza y Hambre 0

Conscientes de falta de productos de primera necesidad en algunos colectivos sociales, colaboramos con diferentes organizaciones como Banco de Alimentos o Ayudar a Quién Ayuda, en campañas de recogida y reparto de alimentos para los colectivos más necesitados. Estas campañas están apoyadas y contaron con la colaboración activa del Club de Voluntarios de INFORMA.

3 SALUD Y BIENESTAR

Salud y Bienestar

La promoción de la salud, seguridad y bienestar en el lugar de trabajo es uno de los compromisos principales con las personas de nuestro equipo. Por ello desarrollamos reconocimientos médicos, talleres, campañas y acciones con el objetivo de cuidar a nuestros empleados.

También nos preocupa la prevención y salud en el trabajo, y trabajamos la misma a través del Comité de Seguridad y Salud.

Además, colaboramos con programas de investigación médica a través de la Fundación Cris contra el Cáncer, convencidos de que es un bien global y el camino hacia la curación de diversas enfermedades.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Igualdad de Género

INFORMA defiende la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Para ello, contamos con diversos instrumentos regulatorios y con un Plan de Igualdad, además de nuestro procedimiento de Prevención contra el Acoso.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Energía asequible y no contaminante

Nos aseguramos de que nuestros proveedores de energía garanticen que la energía proviene de fuentes renovables.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo decente y crecimiento económico

Construimos día a día un ambiente laboral estable, seguro y estimulante, cuya base se afianza en el desarrollo profesional para todas nuestras personas.

La formación es otro de nuestros puntos clave en las políticas de personas, con el fin de que nuestros profesionales estén preparados para atender las necesidades de nuestros clientes y cualquier reto del futuro.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Industria, Innovación e Infraestructuras

Diseñamos nuevos productos, servicios y soluciones basadas en la innovación para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes. Además, hemos concluido un cambio cultural, transformándonos en una empresa Data Driven.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducción de las Desigualdades

Apoyamos a los colectivos más vulnerables para potenciar su inclusión en la sociedad, como personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social. En el año 2023 colaboramos con el Banco de Alimentos, FEDER, Fundación Noelia, adELA Madrid, Fundación Prodis o Reyes Magos de Verdad.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Acción por el clima

En INFORMA contribuimos a la lucha contra el cambio climático, a través de la certificación ISO 14001. Medimos la huella de carbono para neutralizar nuestras emisiones y somos una empresa Cero CO2.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Nuestros mecanismos de control y seguimiento aseguran que todas nuestras operaciones se ajustan de manera escrupulosa a la legalidad.

Disponemos de un Código Ético cuyos principios deben cumplir las personas que tienen relación directa con la compañía, asegurando la ética en todas nuestras relaciones.

Alianzas para lograr un fin común

Además de realizar un seguimiento estratégico de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pertenecemos a entidades cuya misión es fomentar la sostenibilidad.

United Nations
Global Compact

Somos **socios prescriptores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde el año 2014.

forética

Pertenecemos también a Forética , organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España. Desde el año 2018 somos miembros del Grupo de Acción en Sostenibilidad y RSC de empresas públicas, impulsando así la Agenda 2030 en el tejido público empresarial.

También hemos pertenecido al Grupo de Salud y Bienestar y hemos patrocinado el proyecto Give & Gain, semana de referencia en Acción Solidaria y Voluntariado.

INFORMA

07. Gobernanza

Buen Gobierno

La gestión ética y responsable constituye el pilar fundamental de nuestra cultura empresarial, fortaleciendo la confianza de clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en su conjunto.

Nuestro sistema de gobierno corporativo se adhiere a estrictos criterios de gestión, solvencia y transparencia. Esta sólida estructura nos permite asegurar el cumplimiento de nuestros compromisos con todas las partes interesadas y fomentar un crecimiento sostenible y socialmente responsable.

Estructura de Gobierno

Conforme a lo dispuesto en sus Estatutos, INFORMA está regida y administrada por:

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el órgano soberano de la sociedad, cuyas funciones son, entre otras que determina la ley:

- **La aprobación de las Cuentas Anuales,** la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social.
- El **nombramiento y separación de los administradores,** de los liquidadores y auditores de cuentas.
- La **modificación de los estatutos sociales** y el aumento y disminución de capital.
- La **adquisición, la enajenación o la aportación a otra sociedad** de activos esenciales.
- La **aprobación del balance final** de liquidación.
- La **disolución de la sociedad.**
- Cualquier asunto que sea sometido a su decisión por el Consejo de Administración o por los Accionistas en los casos previstos en la Ley, o que sea de su competencia conforme a la Ley.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 451/2012 de 5 de marzo y la Orden comunicada por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas de 30 de marzo de 2012, el número máximo de miembros del Consejo de Administración y órganos superiores de gobierno no podrá exceder de quince miembros.

La designación de los consejeros corresponderá a la Junta General de Accionistas, pudiendo realizarse las agrupaciones previstas en el artículo 243 de la Ley de Sociedades de Capital.

La composición del Consejo de Administración de INFORMA vigente a 31 de diciembre de 2023 era la siguiente:

Consejeros:
D. Fernando Salazar Palma (Presidente)
D. Juan María Sainz Muñoz (Consejero Delegado)

Vocales:
D. Karim Kaidi Ruíz
D. Cristóbal Iribas Revilla
D. Mariano Olmeda Sarrión
D. Jaime Ybarra Loring
D. Enrique Migoya Peláez
D. Ramón Muro Martínez
D. José Antonio Atienza García
Dª. Pilar Gómez Conesa
Dª. Mª Lourdes Quesada Díaz
Dª. Mª Carmen Herrera Velasco
D. Ignacio María Granado Fernández de la Pradilla
Dª. Mª Dolores Cancela Rey

Secretaria:
Dª Ana Belén San Martín Ontoria

Vicesecretaria:
Dª. Mª Angeles Embid Hernandez

De los 14 consejeros a 31 de diciembre de 2023, 4 son mujeres, lo que supone un 28,57% y los 10 restantes son hombres, esto es, un 71,43%.

CAMBIOS PRODUCIDOS A LO LARGO DEL EJERCICIO 2023

Nombramientos:
Dª Mª Dolores Cancela Rey

Reelecciones:
D. Fernando Salazar Palma
D. Ignacio Mª Granado Fernández de la Pradilla

Salidas:
D. José Luis Cueva Calabia
Dª Mª Pilar Rodríguez Martín

Asimismo, durante el año 2023, cesó en su cargo de Secretario (no Consejero) D. Miguel Pardo González y fue nombrada Dª Ana Belén San Martín Ontoria.

COMITÉS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN INTERNA

- **Auditoría y Control:** La Comisión ejerce funciones de supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la compañía, así como de la información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que deba conocer.

  A 31 de diciembre de 2023, los consejeros miembros de la Comisión de Auditoría y Control son:

  D. Enrique Migoya Peláez (Presidente de la Comisión)
  Dª Mª Dolores Cancela Rey
  D. Cristóbal Iribas Revilla

- **Alto cargo: Consejero Delegado:** D. Juan María Sainz Muñoz

- **Alta dirección:** Constituyen el equipo de Alta Dirección (RD 451/2012) a 31 de diciembre de 2023:
  - **Director General Técnica:** D. Carlos Fernández Íñigo*
  - **Director General Comercial:** D. Valentín Arce Hidalgo
  - **Director Financiero:** D. Javier Seisdedos Cortés
  - **Directora Recursos Humanos:** Dña. Ana María García Pérez
  - **Director Internacional y Des. Corporativo:** José Antonio Teijelo Casanova

- **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 Sostenibilidad de INFORMA.

  El Comité Ejecutivo es un Órgano de coordinación formado por las siguientes personas:

  Consejero Delegado: D. Juan María Sainz Muñoz
  - **Director General Técnica:** D. Carlos Fernández Íñigo*
  - **Director General Comercial:** D. Valentín Arce Hidalgo
  - **Director Financiero:** D. Javier Seisdedos Cortés
  - **Directora Recursos Humanos:** Dña. Ana María García Pérez
  - **Director Internacional y Des. Corporativo:** José Antonio Teijelo Casanova
  - **Director eInforma:** D. Juan Jiménez-Arellano Carrillo
  - **Director Informática:** D. Alberto González-Calero Uguina
  - **CDO:** D. Luis Bourgon Álvarez
  - **Director de Marketing y Comunicación:** D. Conrado Martínez Alcaraz
  - **Directora de Servicios Jurídicos:** Dña. Ana Cano Aparicio (desde 27 de septiembre de 2023)
  - **CISO:** Luis Gonçalves
  - **Director de CTI:** David Plaza

** Con fecha 2 de abril de 2024, Carlos Fernández es sustituido por Carlos Ollero como Director General Adjunto Ténico, tras su jubilación.*

Política de Remuneración Retribución de Consejeros y Directivos

Los Consejeros de INFORMA han percibido dietas por asistencia a las reuniones de su Consejo de Administración que en ningún caso superan el importe máximo previsto normativamente.

Además, no han percibido dietas los Consejeros que tienen la consideración de Alto Cargo en las entidades en las que respectivamente prestan sus servicios, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

Código Ético

El Consejo de Administración de CESCE celebrado el 18 de mayo de 2023 aprobó una nueva versión del Código Ético del Grupo CESCE, el cual ha sido actualizado de acuerdo con los imperativos legales de la nueva Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Este código pretende ser el marco de actuación para todos los directivos y empleados en el desarrollo de su actividad profesional, recogiendo los valores y principios que definen la cultura del Grupo CESCE. Los valores fundamentales de integridad corporativa y comportamiento ético empresarial han regido siempre la actividad de la compañía, así como la innovación, el apoyo a la actividad económica y a la internacionalización, el compromiso con las personas y el foco en el cliente.

Es propósito de este código reforzar el compromiso con estos valores, así como garantizar el cumplimiento de los principios que deben presidir las actuaciones de todos los directivos y empleados, como son:

- El cumplimiento del marco legal y normativo
- La actuación socialmente responsable.
- El comportamiento ético en el desarrollo del negocio.
- Las relaciones éticas con los accionistas, empleados, colaboradores, competidores, proveedores y clientes, y el respeto al medio ambiente.

Funciones de Gobierno

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.

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.

Gracias a este proceso, cumplimos nuestros objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado, pudiendo así evaluar la eficacia de sus procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Evaluar el grado de cumplimiento de las normas, instrucciones y procedimientos establecidos por la Dirección del Grupo y sus Compañías, mediante la realización de auditorías internas.
- Verificar la existencia y situación de los activos, así como comprobar las medidas necesarias para proteger su integridad.
- Informar a la Comisión de Auditoría y Control, a Presidencia, al Jefe de Unidad de la Unidad de Riesgos Empresariales y a las Direcciones de CESCE afectadas, así como, a los Órganos de Administración de las empresas del Grupo, de las conclusiones obtenidas en los trabajos de auditoría realizados y proponer las modificaciones o revisiones de normas, sistemas y procedimientos que se estimen convenientes.
- Seguimiento de la implementación de las medidas correctivas y preventivas derivadas de las auditorías internas.
- Coordinar la actividad de auditoría interna en todo el grupo.
- Llevar a cabo aquellos proyectos especiales de interés para el Grupo, encomendados por Presidencia, Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales o Comisión de Auditoría y Control.

Sistemas de Control

- **Auditor de calidad**

  En junio de 2023 se realizó la auditoría de renovación de la certificación Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente por parte de EQA.

  El sistema de gestión de la organización se considera, a tenor de los resultados, plenamente eficaz e implementado en la organización. Se mantiene sin no conformidades a lo largo del último ciclo y en este año, experimentando una mejora con respecto al pasado año.

- **Auditoria de Seguridad de la Información**

  En noviembre de 2022 se realizó la auditoría del Sistema de Seguridad de la Información según la norma UNE:ISO 27001 por parte de EQA.

  Las conclusiones del informe fueron que la organización cuenta con un nivel de implantación del Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) satisfactorio, se destaca que se han tomado muy en cuenta los requisitos de la norma, y se encuentra muy bien organizado.

  Se ha podido verificar que en la actualidad satisfacen de forma general todos los requisitos exigidos por el estándar, señalándose tan solo una no conformidad menor relativa a la auditoría interna.

  Con todo, respecto a la implementación de la seguridad, el INFORMA señala que la organización demuestra haber optimizado el nivel operativo observado en la auditoria anterior y haber mejorado en lo que a la implantación de la seguridad práctica se refiere, habiéndose podido evidenciar la efectividad de las acciones en función del SGSI.

- **Sistema de verificación de cumplimiento**

  Durante el ejercicio 2023, INFORMA ha elaborado, con la colaboración de la Función de Verificación de Cumplimiento (FVC) del Grupo, su calendario de vencimientos de requerimientos periódicos relativos al año 2023.

  Así, según el informe anual de verificación del cumplimiento, la Compañía ha mostrado una diligencia más allá del proyecto encomendado ya que ha declarado el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos periódicos, 160, no habiendo sido comunicado ningún retraso. El grado de cumplimiento ha sido del 100%.

  Revisión Normativa de Riesgos

  La Comisión de Riesgos Empresariales aprobó la revisión por parte de la FVC, la verificación de los riesgos y controles de la filial INFORMA durante el ejercicio 2023.

  Con fecha 14 de febrero de 2023 se inició el proyecto mediante reunión con los responsables de INFORMA para explicar el alcance de la revisión de los riesgos recogidos en la herramienta GRC Suite, tanto de las normas asociadas a cada riesgo, la validación de la redacción de los riesgos y sus controles, así como la necesidad de ajustar, dar de baja o incorporar nuevos riesgos.

  Encuestas GRC Suite

  Las encuestas del mes de julio de 2023 buscaban conocer si se había producido algún evento negativo sobre riesgos durante el primer semestre del año. La entidad traslada que no se produjeron eventos negativos durante este periodo.

Protección de Datos Personales

En el 2023 se sigue trabajando en la gestión y el control del cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Política de Protección De Datos y Privacidad del Grupo CESCE

Tras su aprobación en septiembre de 2021, esta Política marco (que recoge los principios y obligaciones de Protección de Datos, así como Procesos de Buen Gobierno que se han de respetar y cumplir al tratar datos personales) ha sido revisada en el 2022 y en el 2023, como medida de responsabilidad proactiva, informándose en el mes de diciembre de los cambios introducidos al Comité Ejecutivo de INFORMA. Esta nueva versión ha sido actualizada en la Intranet.

INFORMA

08. Nuestras personas

Nuestras personas

Nuestro mayor activo son las personas. Por ello, desarrollamos diversas políticas y prácticas que fomentan la igualdad, la diversidad, la conciliación y la formación, para asegurar el bienestar y desarrollo profesional de nuestro equipo.

En INFORMA, nuestra dedicación a la excelencia se materializa gracias al esfuerzo cotidiano de nuestro equipo, quienes se esmeran constantemente para ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios del mercado.

Reconocemos que el crecimiento de nuestra empresa está intrínsecamente ligado al compromiso y la labor diaria de cada una de nuestras personas, por ello priorizamos en su bienestar y desarrollo. Nos esforzamos para crear un entorno laboral donde se sientan valorados, respetados y motivados en su trabajo diario. En resumen, aspiramos a seguir haciendo de INFORMA un lugar donde las personas deseen trabajar, tal como lo indica uno de nuestros valores fundamentales.

Un equipo sólido y comprometido

MUJERES

- **57%** mujeres en plantilla
- Edad Media: **51 años**
- Antigüedad Media: **22,5 años**
- Contrato Indefinido: **99,5%**
- Jornada reducida: **6%**
- Índice de Rotación: **1,4%**
- Empleadas cubiertas por convenio: **100%**

HOMBRES

- **43%** hombres en plantilla
- Edad Media: **49 años**
- Antigüedad Media: **19,6 años**
- Contrato Indefinido: **100%**
- Jornada reducida: **2%**
- Índice de Rotación: **1,1%**
- Empleados cubiertos por convenio: **100%**

Igualdad y Diversidad

En INFORMA, apreciamos el talento de nuestro equipo y nos sentimos orgullosos de promover un entorno laboral inclusivo y respetuoso, donde la diversidad es prioritaria. Establecemos la igualdad de oportunidades y el bienestar de todos como objetivos estratégicos fundamentales.

IGUALDAD DE GÉNERO Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS

Apostamos por una cultura empresarial que promueva la igualdad de género y elimine cualquier obstáculo que pueda limitar el desarrollo profesional de nuestras personas. Para ello, implementamos medidas concretas como la igualdad salarial, la selección de personal basada en el mérito y la promoción de la conciliación entre la vida laboral y personal, respaldada por un amplio abanico de beneficios sociales equitativos.

PREVENCIÓN DEL ACOSO Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

Somos una empresa comprometida con la prevención del acoso y la promoción de los derechos humanos. Nuestro Procedimiento de Actuación en casos de acoso y nuestro Código Ético enfatizan la importancia del respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas, garantizando un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación o abuso.

Renovamos nuestro Plan de Igualdad en el año 2023 con vigencia hasta 2027, el cual incorpora diversos compromisos en áreas como comunicación, promoción, selección, contratación, retribución y formación, asegurando así un enfoque integral y equitativo en todas nuestras prácticas empresariales. Además, incluye objetivos específicos a cumplir para asegurar seguir haciendo de INFORMA una empresa igualitaria.

Contamos con una Comisión de Igualdad, que sirve como foro para el diálogo y el debate sobre la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

En resumen, en INFORMA trabajamos día a día para fomentar el desarrollo y bienestar de nuestro equipo, promoviendo la igualdad de oportunidades y garantizando un entorno laboral inclusivo y respetuoso para todos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (2023)

- El **90%** de los empleados consideran que la igualdad de género es una realidad en INFORMA.
- El **78%** de los empleados considera que el ambiente laboral promueve un bienestar emocional.
- El **71%** de los empleados considera que puede equilibrar su vida laboral y personal.
- El **77%** de los empleados considera que existe libertad de expresión y pensamiento.

Apostamos por la conciliación

En INFORMA valoramos la importancia de equilibrar la vida personal y profesional, por lo que hemos implementado un extenso programa de beneficios sociales que refuerza nuestra cultura de desarrollo y compromiso con nuestro equipo humano

Sabemos que nuestras personas tienen un papel importante en sus familias y comunidades, por lo que brindamos medidas de conciliación laboral para que puedan equilibrar su vida profesional y personal.

Nuestro programa de beneficios sociales incluye una amplia gama de opciones, desde horarios de trabajo flexibles hasta días libres adicionales, seguro médico y otros beneficios que ayudan a los empleados a mantener el equilibrio entre su vida personal y profesional.

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.
- 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.
- Club de Voluntarios INFORMA

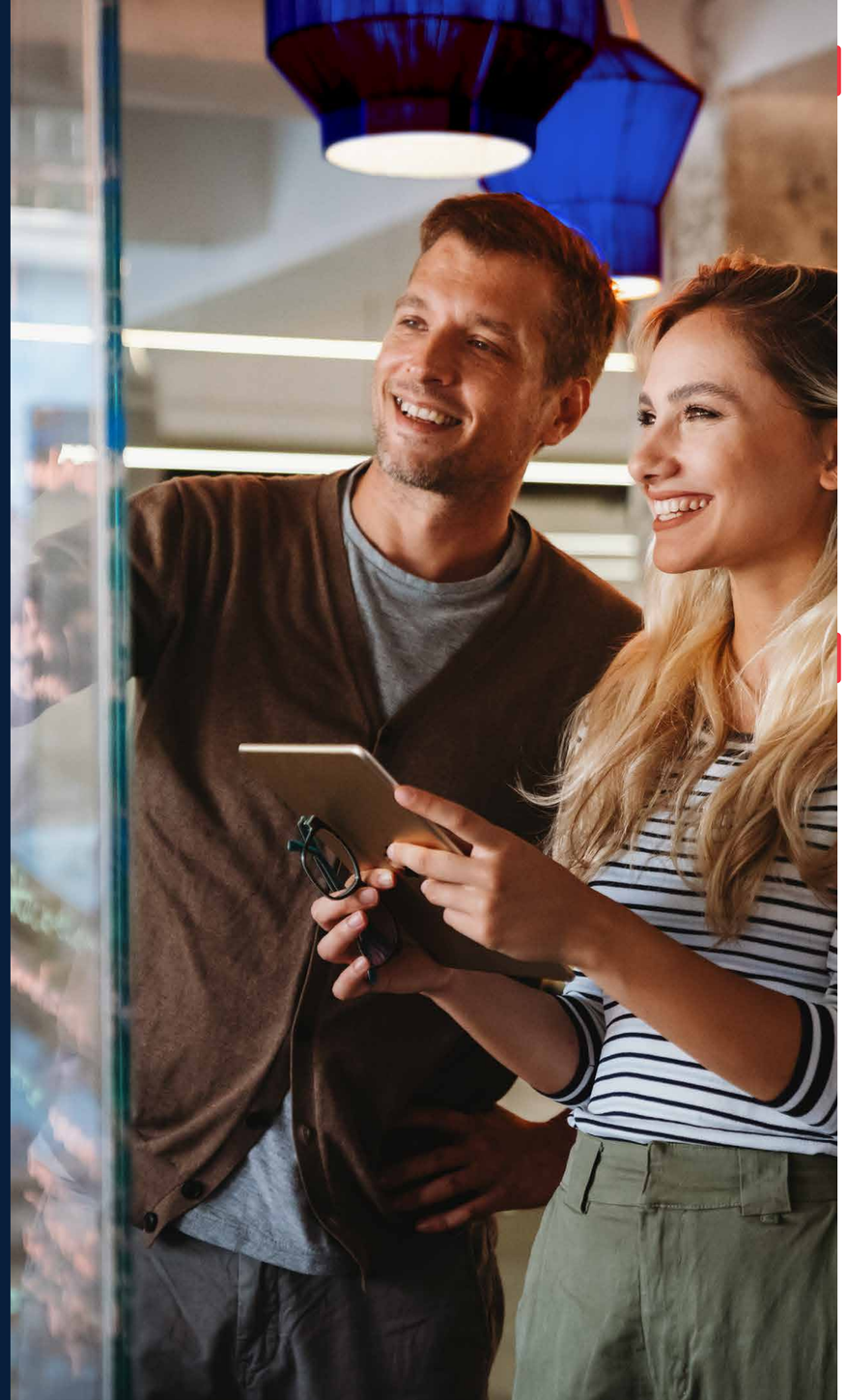
FLEXIBILIDAD

- 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.

La **comunicación interna** en **INFORMA** es fundamental para fomentar la **transparencia**, la **colaboración** y el **sentido de pertenencia** dentro de nuestro equipo.

La confianza y la comunicación son la base de nuestro trabajo. Crear un entorno de confianza mutua y una comunicación transparente y cercana es fundamental para mantener la satisfacción de nuestro equipo.

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



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Es una de las herramientas principales a través de la cual anualmente conocemos las impresiones de los empleados, y elaboramos el Plan de Acción anual de acuerdo con sus valoraciones.

En la Encuesta de Clima 2023, la gran mayoría de las personas que trabajan en INFORMA han manifestado su alto grado de satisfacción con la Compañía, lo que llamamos "grado de confianza", que se ha situado en un 79%.

Uno de los valores que más se han reforzado en el año 2023 ha sido el sentimiento de pertenencia de nuestras personas y el sentimiento de unidad y equipo.

- *"INFORMA es un buen lugar para trabajar"* para el **89%** de los empleados.
- El **88%** de los empleados *"Quiere trabajar aquí por mucho tiempo"*
- El **92%** considera que *"Su trabajo en la empresa contribuye a conseguir el propósito de la compañía".*

PROYECTO DE COMUNICACIÓN JUNTOS

Como parte de nuestra visión de mejora continua, hemos lanzado el proyecto de comunicación interna JUNTOS, cuyo objetivo es lograr un avance significativo en este ámbito, alineado con las necesidades de nuestros empleados y de la empresa.

Hemos llevado a cabo diversas acciones, incluyendo un análisis exhaustivo del trabajo del Área de Comunicación Interna, entrevistas con empleados, focus group y una encuesta a toda la plantilla. Con el apoyo de una consultora, se han determinado los cambios y novedades a implementar.

En el contexto del proyecto JUNTOS, se han llevado a cabo dos acciones de comunicación directa:

- **Conversaciones con el CEO.** Comidas informales de los Manager con el Consejero Delegado, con el fin de conocer, en un entorno desenfadado, aquellas cuestiones más relevantes relativas a INFORMA.

- **RR. HH Responde:** Una serie de desayunos a los que el empleado puede asistir de manera voluntaria y trasladar las preguntas, inquietudes o sugerencias a la dirección de RRHH.

PORTAL DE EMPLEADO SOMOS

Su lanzamiento en 2022 ha supuesto un gran avance en la gestión de personas. Los empleados pueden gestionar sus temas laborales con disponibilidad continua a través de distintas plataformas, entre ellas una APP que facilita el acceso en cualquier momento. En 2023 hemos continuado haciendo mejoras en el mismo, como la visualización por parte de cada empleado de todos sus datos retributivos, la actualización de su formación para tener al día su CV, o la visualización de los tiempos de trabajo de todos los equipos por parte de su Manager.

DESCONEXIÓN LABORAL

Creemos que es fundamental que nuestras personas desconecten del trabajo y tengan su tiempo de descanso, lo que les permitirá un mejor rendimiento en su desempeño laboral.

Por esta razón, hemos establecido medidas para garantizar la desconexión digital fuera de su horario laboral, como la Política en materia de Desconexión Digital, que establece que: Todos tienen el derecho a desconectar del trabajo una vez finalizada su jornada diaria, durante los fines de semana y cuando se encuentren de vacaciones o permiso.

ABSENTISMO

Para reducir los niveles de absentismo, hemos implementado medidas para mejorar la salud laboral de nuestros empleados, como el fomento de hábitos saludables y la realización de evaluaciones médicas periódicas.

Tasa de Absentismo 2023: **3,6%** (2022: 3,5%)

Desarrollo

En INFORMA, nos preocupamos por el desarrollo profesional de nuestro equipo. Por eso, uno de nuestros principales objetivos es proporcionar un entorno de oportunidades donde cada persona pueda desarrollar su máximo potencial.

Invertir en la formación y desarrollo no solo beneficia a la empresa, sino que también es clave para garantizar su plena satisfacción en el trabajo y, consecuentemente, su permanencia con nosotros. Además, reconocemos el valor de contar con un equipo altamente cualificado, capaz de responder con éxito a las necesidades del mercado y de nuestros clientes.

PROYECTO PEOPLE BY DATA

En 2023, iniciamos un proceso de transformación cultural como parte de nuestro Plan Estratégico, con el objetivo de avanzar juntos hacia ser una empresa orientada por datos, denominado People By Data. Hemos trabajado para definir las nuevas competencias necesarias para los profesionales de INFORMA, desarrollando un nuevo Diccionario de Competencias.

Todo nuestro equipo ha recibido formación al respecto, y hemos evaluado las nuevas competencias para identificar los puntos fuertes de nuestra plantilla y trabajar en las áreas más necesarias, asegurando que todos estén alineados con los avances de nuestro negocio.

Gracias a estos esfuerzos, hemos creado el Mapa de Talento de INFORMA, que será la base para desarrollar un plan específico de mejora y desarrollo, impulsando el crecimiento de los diferentes colectivos dentro de la empresa.

- Evaluaciones competenciales realizadas: **339.**
- **20%** empleados con alto potencial.
- **74%** empleados potencial medio.
- **6%** empleados potencial bajo.

FORMACIÓN

Creemos que invertir en la formación y el desarrollo de nuestro equipo no solo beneficia a la empresa, sino que también es clave para garantizar su plena satisfacción en el trabajo y, por ende, su permanencia en la organización.

Además, reconocemos el valor de contar con un equipo altamente cualificado, capaz de responder exitosamente a las necesidades del mercado y de nuestros clientes.

- **44** acciones formativas.
- **7.193,2 horas** totales de formación.
- **100%** plantilla ha participado.
- **20,6 horas** de media anual de formación por empleado.
- Satisfacción con la formación: **4** (escala 1-5).

Formaciones en:

- Ciberseguridad.
- Protección de Datos.
- Sostenibilidad.
- Herramientas y Aplicaciones en Analítica de Datos.
- Habilidades y Competencias.
- Formación en IT.

Política de Retribución

Nuestra política salarial se actualiza anualmente. La remuneración de nuestras personas se compone de una parte fija, una parte variable basada en la evaluación del desempeño, y un paquete de beneficios sociales.

EJES DE NUESTRA POLÍTICA RETRIBUTIVA:

- **Dirección por objetivos:** La retribución está ligada a los resultados de la evaluación de desempeño de cada persona.
- **Consecución de objetivos:** La consecución de objetivos estratégicos previamente definidos y comunicados a todos los empleados.
- **Retribución variable**: contamos 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 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.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Entendemos la importancia de garantizar un entorno laboral seguro y saludable para nuestros trabajadores. Por ello, hemos implementado medidas, y proporcionado las herramientas y recursos necesarios para asegurar su seguridad.

Bajo el lema **"Cuidamos de ti"**, hemos realizado diversas acciones enfocadas a la prevención y cuidado de la salud de las personas de nuestro equipo.

- **180** reconocimientos médicos realizados.
- Campañas informativas sobre hábitos saludables, salud mental, información sobre la migraña y la vitamina D.
- Taller Online sobre cómo gestionar las emociones.

Eventos corporativos

En INFORMA, consideramos que los eventos corporativos son una herramienta sumamente valiosa. Su principal objetivo es compartir información crucial sobre la empresa y sus planes futuros, además de fomentar un sentido de pertenencia al proyecto corporativo entre todos los empleados.

Nos gusta reunir a todas las personas de diferentes áreas y niveles jerárquicos, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo; y por supuesto es una gran oportunidad para celebrar logros y reconocer el trabajo bien hecho.

- XXIX Reunión Comercial. Enero 2023 – Pamplona
- Reunión informativa acerca del Plan Estratégico de INFORMA a los Manager. – Enero 2023 – Madrid.
- Reunión Anual 2023 "Progresamos Juntos" – Febrero 2023 – Madrid
- Cena de Verano 2023 – Madrid
- Juntos por Navidad – Diciembre 2023 – Madrid.

09. Nuestros clientes

Nuestros Clientes

En INFORMA, el cliente es el eje central de nuestro modelo de negocio. 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.

BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN

Ponemos a disposición de nuestros clientes la mayor Base de Datos de información de empresas nacionales, con más de 7,5 millones de agentes económicos, de los que 3,8 millones tienen rating, y 600 sectores analizados. Además, tenemos la exclusividad en la venta de los productos de Dun & Bradstreet en España, Portugal y Colombia, y ofrecemos acceso a su Data Cloud, con información comercial, financiera y de marketing de más de 550 millones de empresas en todo el mundo.

Esta base de datos se ha convertido en la más grande del país, poniendo a disposición de nuestros usuarios toda la información que necesitan sobre las empresas españolas.

- **Inversión en Información:** más de 12 millones de euros anuales en la compra y tratamiento de la información. Actualmente, cargamos 720.000 balances y datos procedentes de todas las memorias, lo que permite tener permanentemente actualizados sus Informas con la información más completa sobre estados financieros.
- **Información exclusiva**: ofrecemos a nuestros clientes información sobre morosidad (Análisis de Pago, DunTrade, Icired y RIJ).
- **Informa Data Insights:** datos exclusivos obtenidos a partir de la combinación de diferentes variables de nuestro Lago de Datos

CIFRAS RELEVANTES

18 MM
de administradores y cargos funcionales

8 MM
de experiencias de pago

16 MM
de notificaciones de cambios al año

3,8 MM
de empresas y autónomos con rating

20 MM
de balances de empresa

4,2 MM
de vinculaciones societarias

La calidad de nuestra Base como parte esencial del compromiso social

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, sino que nuestra Base de Datos 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 HACEMOS PARA ASEGURAR AL MÁXIMO POSIBLE LA CALIDAD DE SU BASE DE DATOS?:

01. **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.

02. **Procedimientos con las mejores prácticas para asegurar un tratamiento adecuado de los datos:**

- 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 BBDD.
- 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.
- Departamento de Coherencia: su misión es trabajar en la detección y depuración de posibles errores y generar reglas de tratamiento cruzado de las informaciones.
- 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.
- Formación constante de nuestros equipos.

03. **Principios éticos en la creación de modelos analíticos:**

- Disponemos de varios modelos de evaluación de la situación de las empresas y somos plenamente conscientes 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.
- Disponemos de un Área de Analytics que utiliza procedimientos estrictos para la revisión del manual de evaluaciones, con registro exhaustivo de las mismas.
- Existen procedimientos que evitan calificaciones alteradas a partir de una relación diferente a la de una evaluación objetiva.

04. **Colaboración con las asociaciones más relevantes de nuestro sector:**

- Colaboramos en las asociaciones más relevantes tanto nacionales como internacionales, para la determinación de códigos de conducta y para 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 Assotiation) y de la Asociación Nacional de Marketing, entre otras.

Producto ESG Intelligence

Como parte de nuestro compromiso en materia de calidad de datos y en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), INFORMA, además de aportar por la integración de los factores ESG en su estrategia de negocio, ha lanzado recientemente una línea de soluciones para las empresas.

Con el nombre de INFORMA ESG Intelligence, esta iniciativa quiere ayudar a las empresas, tanto en lo referente a su propia actividad, para medir su desempeño y poder compararlo con la competencia estableciendo una estrategia de mejora, como en lo relativo a la cadena de suministro y clientes, ya que podrán comprobar si cumplen las normas internacionales y tomar las medidas oportunas

INFORMACIÓN ESG NACIONAL

Recopilamos todos los datos de las empresas españolas en materia de ESG:

- Recopilación de 98 indicadores de información no financiera.
- Publicación de los 14 indicadores públicos obligados por la nueva regulación europea.
- Mejora de la taxonomía ESG en noticias de prensa.

SOLUCIONES GLOBALES ESG

Los Rankings ESG y D&B Risk Analytics ESG te ayudan a conocer y gestionar el desempeño de tu cadena de proveedores y clientes en el ámbito ESG.

- Datos de aproximadamente 80 millones de empresas públicas y privadas.
- 31 Topic Rankings.
- ESG Scores a partir de estándares internacionales

CONSULTORÍA ESG

Gracias al acuerdo con TheLogicValue, consultora especializada en soluciones ESG a medida, diseñamos:

- Datos de aproximadamente 80 millones de empresas públicas y privadas.
- 31 Topic Rankings.
- ESG Scores a partir de estándares internacionales

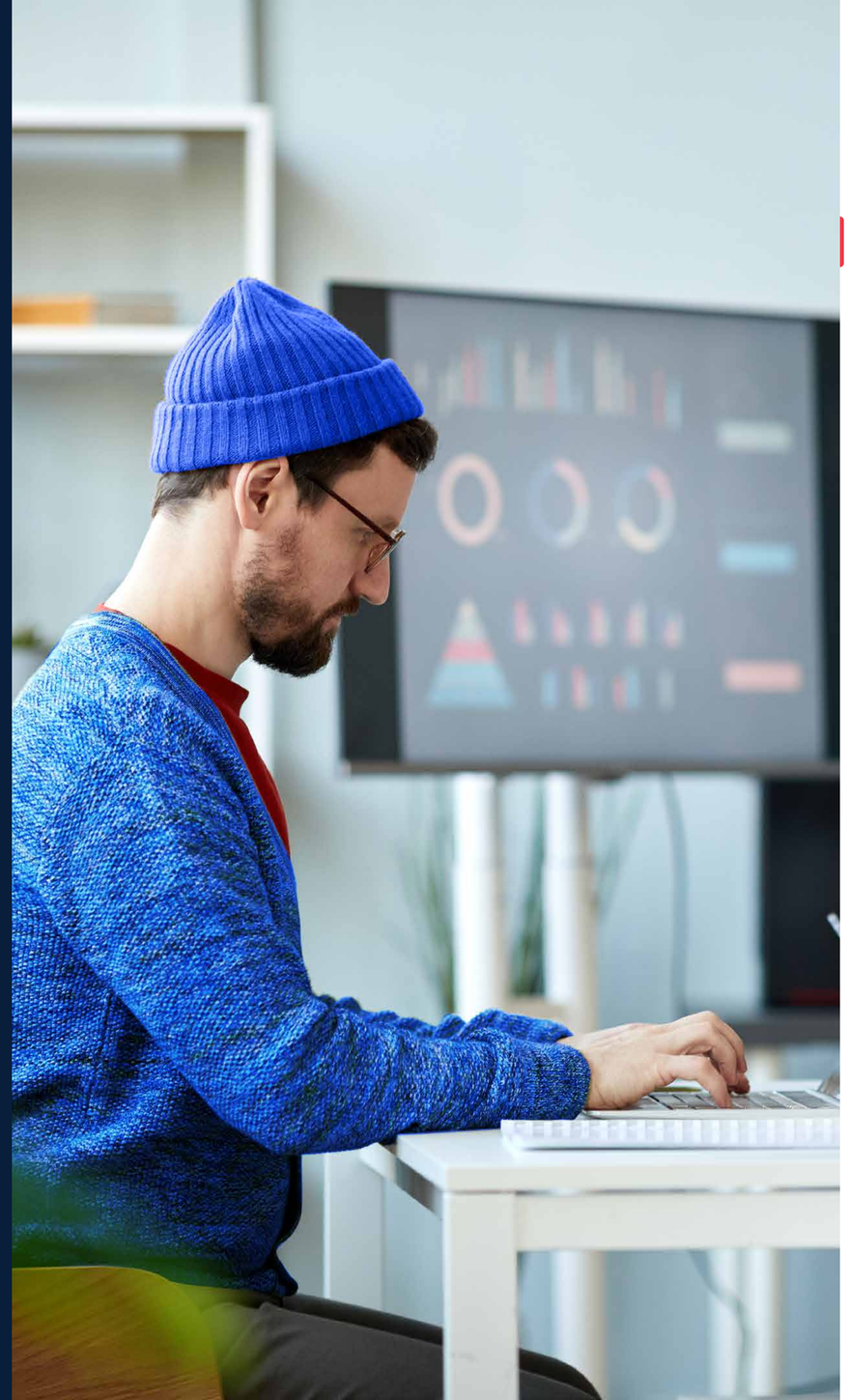
Empresa Actual y Redes Sociales

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 2023 se publicaron 48 estudios sobre demografía empresarial, concursos empresariales, comportamiento de pago, cambios de domicilio, información no financiera, empresas zombis, empresas gacela y alto crecimiento, empresas con accionistas extranjeros y presencia de mujeres en las empresas españolas, así como 83 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 estrechando los vínculos con su audiencia.



REDES SOCIALES

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.

13.361
Informa

8.085
eInforma

10.001

2.968

2.221

2.221

Satisfacción del cliente

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Uno de los motores de nuestra actividad es la satisfacción que nuestros clientes tienen respecto a nuestros servicios y productos. Es por ello que de manera periódica realizamos encuestas de satisfacción, cuyos resultados en 2023 han sido los siguientes:

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN NACIONAL

- Puntuación general: **4,62** (escala 1/5)
- Clientes satisfechos: **95,39%**
- NPS: **57,7%**

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN INTERNACIONAL

- Puntuación general: **4,21** (escala 1/5)
- Clientes satisfechos: **83,86%**
- NPS: **32,23%**

SATISFACCIÓN CLIENTES EINFORMA

- Puntuación general: **4,59** (escala 1/5)
- Clientes satisfechos: **93,82%**
- NPS: **53,6%**

Nuestras personas, siempre a nuestro lado

Nos preocupa que nuestros clientes conozcan a las personas que están detrás de todos los datos que les ofrecemos.

INFORMA cuenta con un gran equipo de especialistas de diversas áreas:

- Más de 100 expertos en la recopilación, tratamiento y análisis de la información.
- 15 personas dedicadas en exclusiva a asegurar la coherencia de los datos.
- Equipo estable de 100 comerciales.
- Dos departamentos profesionales de Atención al Cliente.

Atención al Cliente INFORMA:

- **8.722** llamadas atendidas.
- **1.214** chats contestados.
- **58.73**0 emails atendidos.
- Grado de servicio al cliente: **99,8%**

Atención al Cliente eINFORMA:

- **36.350** llamadas atendidas.
- Nivel de servicio **95,8%**

Sistema de reclamaciones

La calidad de los productos y servicio que ofrecemos es una de las cosas que más cuidamos en INFORMA, junto a la satisfacción de nuestros clientes.

Por ello, disponemos de un sistema de reclamaciones, a través del cual nuestros clientes pueden contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente y reportar a través del mismo cualquier incidencia. Este proceso sirve, por un lado, como canal de comunicación con nuestros clientes, y, por otro, recalca el compromiso de la mejora continua de INFORMA.

El tiempo medio de resolución de estas incidencias es de 1,67 días.

INFORMA

10. Proveedores

Proveedores

La relación de INFORMA con nuestros proveedores se basa en la transparencia y en la máxima diligencia y respeto, cumpliendo con unos principios de responsabilidad y ética empresariales.

En todas nuestras compras, aplicamos los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

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.

PRINCIPIO DE CONCURRENCIA:

Tiene como objetivo que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato presentando una oferta.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:

Garantiza que la información del procedimiento será conocida por todos los interesados.

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.

PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN:

Garantiza el mismo trato a todos los participantes en el proceso de adjudicación. Realizamos la selección de proveedores 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*.

Como firmantes del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, nuestros proveedores deben tener un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales y medioambientales. Además, nuestros proveedores deben firmar nuestro compromiso medioambiental, que incluye la política estratégica de INFORMA, la guía de buenas prácticas y la carta de compromiso, así como el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a la actividad.

Para facilitar la relación con nuestros proveedores, ponemos a disposición de las empresas interesadas la dirección de correo electrónico ***proveedores@informa.es*** y el 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.

* INFORMA aprobó, previo informe favorable de la Abogacía del Estado, sus actuales instrucciones en sesión de su Consejo de Administración del 22 de febrero de 2024. 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.

INFORMA

11. Sociedad

Sociedad

Entendemos la inversión en la sociedad como una oportunidad para contribuir al desarrollo sostenible global, realizando acciones y colaborando en proyectos que mejoren la vida de las personas.

Alineamos las iniciativas que realizamos no solo con nuestra misión y estrategia corporativa, sino también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con una parte esencial para Informa, nuestras personas.

NUESTRO ENFOQUE

Colaboramos con distintos colectivos sociales, con aportaciones dinerarias y con voluntariado corporativo.

Priorizamos en aquellos proyectos que vinculen a los empleados, porque para Informa su compromiso y participación activa es muy importante.

Además, Establecemos mecanismos de control para asegurar que todas las donaciones se realizan conforme a lo establecido por la normativa legal e interna de la compañía.

En el año 2023 hemos invertido
129.978€ en iniciativas sociales

COMPROMETIDOS CON LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

Seguimos apostando por la investigación frente a las enfermedades, es una de las causas en las que desde hace años más involucrados estamos. Por ello, desde el año 2022 cofinanciamos junto con la Fundación Adey un P**rograma de Talento de la Fundación CRIS, en concreto, el de la Dra. María Velasco, del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas de Madrid**.

Este proyecto sobre la Leucemia Mieloide fue uno de los seis galardonados por el Comité Científico Internacional de CRIS.

La Leucemia Mieloide aguda es la leucemia que tiene la mayor tasa de recaídas y que provoca un mayor número de muertes La Dra. Velasco estudiará el papel de los mecanorreceptores, ya que la comprensión profunda de estos procesos le permitirá elaborar estrategias para bloquear tanto la aparición como la recaída de estos tumores, una necesidad acuciante en un tumor tan peligroso como la leucemia mieloide aguda.

3ª EDICIÓN DE "TU PROYECTO SOCIAL"

Queremos que las personas de INFORMA lideren un proyecto social internamente, porque estén ligados con alguna causa a nivel personal, porque colaboren con él en su tiempo libre o porque se sientan comprometidos con alguna causa concreta.

Tras establecer unas bases, todos los empleados pueden presentar el proyecto que cumplen con las mismas, y el Club de Voluntarios y el Comité Ejecutivo de INFORMA seleccionaran a los proyectos galardonados.

Entre todos los presentados, en el año 2023 han sido galardonados los siguientes proyectos:

- **Fundación Noelia**, cuya misión es apoyar a los niños que sufren Distrofia Muscular por déficit de colágeno.
- **Fundación Prodis**, comprometida con las personas con discapacidad.
- **aDELA Madrid**, cuya misión principal es la mejora en la calidad de vida de los enfermos de ELA.

CONSEGUIMOS SUPERAR EL 4 RETO INFORMA BIKE

27 empleados y sus familias pedalearon en este evento solidario, logrando recaudar fondos para FEDER. Federación Española de Enfermedades Raras.

Estos fondos se han destinado al Programa de Información y Orientación para personas con enfermedades raras, que cuenta con profesionales de la biología, trabajadores sociales, pedagogos, psicólogos y un Comité Científico Asesor.

COCINA SOLIDARIA

Gracias a nuestros voluntarios, conseguimos elaborar y repartir 30.000 comidas a las familias más necesitadas de Madrid, en colaboración con la Fundación Manos de Ayuda Social.

SEMANA SOLIDARIA CON 156 VOLUNTARIOS

El Club de Voluntarios INFORMA, formado por el 40% de la plantilla, hizo que nuestra 4ª Semana Solidaria fuera un gran éxito, ya que pudimos impactar de manera positiva en la vida de diferentes colectivos:

- Donamos **2.940Kg** de productos al **Banco de Alimentos de Madrid**.
- El Mercadillo Solidario de la mano de **Prodis** acumuló más de 100 visitas y compras, logrando recaudar **3.600€**.
- Apoyamos el programa Epik Kids, de la Fundación Aladina, donando **15.000€** gracias a la colaboración de nuestros clientes en unos talleres de cocina, que se han invertido íntegramente en un programa de investigación sobre el impacto de la alimentación en niños oncológicos.

CLUB DE VOLUNTARIOS DE INFORMA

Todo lo anterior es posible gracias al I Club de Voluntarios de INFORMA, del qe forman parte el 40%de nuestra plantilla, y que destacan por su compromiso y su proactividad, invirtiendo tiempo y dinero en las causas sociales en las que colaboramos anualmente.

En 2023, y gracias a ellos, hemos donado 2.500 litros de leche y 440 kg de alimentos al Banco de Alimentos de Madrid respondiendo a su llamada de urgencia, impactando así de manera muy positiva en muchas familias que lo necesitan.

12. Medio ambiente

Nuestra visión

Reconocemos que el cambio climático es un problema global, y trabajamos para su mitigación dentro de nuestro compromiso con el entorno que nos rodea.

Dentro de nuestras políticas de cuidado del medio ambiente, y siguiendo los Principios del Pacto Mundial y comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, minimizamos los impactos ambientales derivados de nuestra actividad a través de las siguientes acciones:

GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- Concienciación sobre el consumo de materiales, el reciclaje y la segregación de residuos a través de las guías de buenas prácticas ambientales.
- Uso de materiales reciclados.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

- Cálculo de la huella de carbono de la organización.
- Concienciación a nuestros equipos de las emisiones totales de la organización y por empleado.
- Objetivos estratégicos de reducción de emisiones.
- Obtención del sello CeroCO^2.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

- Compensación de emisiones a través de proyectos de reforestación.

CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

- Cumplimiento de requisitos legales (normativas europeas, nacionales, comunitarias y locales).
- Mantenimiento de los sistemas de gestión ISO 14001 e ISO 9001.
- Mantenimiento del manual de gestión de la calidad y gestión ambiental.
- Análisis de riesgos y oportunidades.

Políticas y Sistemas de Gestión

Desde el año 2012, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado según la Norma Internacional ISO 14001. También estamos certificados en la Norma ISO 9001.

Al disponer de sistemas de gestión certificados tenemos un correcto control de la información documentada y estamos en mejora continua para seguir ejerciendo un buen desempeño ambiental. Tal y como establece este modelo, hemos identificado y determinado los aspectos ambientales de nuestra actividad.

Residuos no peligrosos: papel, plástico, orgánicos.

Residuos peligrosos: fluorescentes, pilas.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE): equipos de informática, cartuchos de tinta de las impresoras, tóneres usados.

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

Vertido de agua sanitaria.

Emisiones: CO2 y ruido.

Residuos

El reciclaje de residuos, así como la reutilización de materiales, la adopción de tecnologías más eficientes y la promoción del uso de productos ecológicos, son clave para INFORMA.

Los residuos peligrosos y de aparatos eléctricos y electrónicos generados son recogidos y gestionados fuera de nuestras instalaciones por las empresas suministradoras de los productos. Todas las empresas aportan las autorizaciones necesarias y cumplen con la normativa ambiental vigente. INFORMA vela por recopilar todas las evidencias documentales que aseguren el correcto cumplimiento de la legislación ambiental tras cada retirada de residuos. Este año hemos vendido gran cantidad de equipos de informática a una empresa de comercialización de sistemas informáticos para su reciclaje y reutilización como elementos reacondicionados, prologando así su vida útil y consolidando nuestro compromiso con el medio ambiente. Además, el operador logístico encargado de la recogida capilar de residuos de tóner ha implementado en 2022 como novedad dirigida a reducir la huella de carbono de la actividad de recogida, la reposición automática de contenedor vacío por cada contenedor lleno retirado, reduciendo así el número de viajes.

Relación con proveedores

Nuestro proceso de gestión de proveedores define el sistema establecido para la evaluación y el seguimiento de los proveedores de productos y/o servicios que adquirimos.

De esta manera verificamos el proceso de compra, estableciendo los requisitos que deben cumplir los proveedores que afecten o puedan afectar al ámbito de medio ambiente.

Además, deben firmar el compromiso ambiental que incluye nuestra política estratégica, una guía de buenas prácticas ambientales y una carta de compromiso, así como el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a la actividad.

Trabajamos en conjunto con nuestros proveedores para buscar nuevas formas de reducir las emisiones asociadas al transporte de compra y recogida de residuos asociados, y del tratamiento y disposición de los residuos generados al final de la vida útil de los productos.

Relación con nuestros clientes

En nuestro compromiso en la comunicación y divulgación de la información con nuestros grupos de interés, damos respuesta a las cuestiones de sostenibilidad solicitadas por los clientes alineados con nuestro departamento comercial.

Huella de Carbono

Calculamos desde el año 2015 nuestra huella de carbono en los alcances 1, 2 y 3, siguiendo la metodología Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard (GHG Protocol), desarrollada por World Resources Institute (Instituto de Recursos Mundiales) y World Business Council for Sustainable Development (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).

Además, desde ese año nuestro cálculo ha sido verificado y certificado por una entidad externa, la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), con quien llevamos años obteniendo el sello de "huella de carbono verificada".

Del análisis por alcances de 2023 se extrae que el 99,31% de las emisiones de INFORMA se corresponden con las emisiones indirectas englobadas en el alcance 3 y debidas la gran mayoría a los viajes de negocios. Desde hace unos años, nuestro suministrador de energía tiene que reunir el requisito y comprometerse mediante una declaración responsable, de que la energía suministrada durante toda la vigencia del contrato será de origen 100% renovable y/o de cogeneración de alta eficiencia, acompañado del correspondiente Certificado de Garantía de Origen expedido por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia.

- **Alcance 1:** 0%
- **Alcance 2:** 0,69%
- **Alcance 3:** 99,31%

Compensación

Formamos parte de la iniciativa CeroCO2 promovida por la ONG ECODES, donde aporta voluntariamente la cantidad económica proporcional a las toneladas de CO2 generadas en el año a proyectos de sumidero de carbono por reforestación o proyectos de deforestación evitada. Los proyectos están verificados de acuerdo a estándares del Mercado Voluntario de Carbono.

Desempeño ambiental 2023

	2023
CONSUMO H2O TOTAL (M3)W	**1.664,00**
Industria(m3)	1.199,00
Gervas(m3)	465
CONSUMO H2O POR EMPLEADO	**5,33**
CONSUMO ELECTRICIDAD KWH (EDIFICIOS + SALA DE COMUNICACIONES)	**347.714,00**
Servidores	0,00
Edificio Industria	218.360
Edificio Gervas	73.975
Barcelona	51.415
Resto	3.964
CONSUMO ELECTRICIDAD POR EMPLEADO	**979,48**
CONSUMO DE PAPEL EN KG	**3.683,38**
PAPEL POR EMPLEADO	**10,38**
CONSUMO KM (COCHE)	155.347
CONSUMO FLUORESCENTES	0
CONSUMO DE TONER	16
KM AVION	269.716
RESIDUOS DE PAPEL EN KG	6.000
RESIDUO PAPEL POR EMPLEADO	**16,90**
CO2 REAL	**160,9**
TONELADAS POR EMPLEADO	**0,45**
CO2 SIN VIAJES EN AVIÓN (TN)	35,5
POR EMPLEADO	**0,10**

13. Sobre este informe

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 documento recoge todos aquellos aspectos e iniciativas que pueden ser considerados como relevantes tanto a nivel externo como interno.

Algunas de las fotografías que ilustran este Informe pertenecen a las personas del equipo de INFORMA.

El capítulo en el que se muestra el Desempeño de INFORMA 2022, corresponde al Informe Estratégico que comercializamos.

Para cualquier consulta sobre el Informe, contactar con clientes@informa.es

INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2023**

INFORMA
Una compañía Cesce

informa.es

clientes@informa.es

900 176 076