

A woman in a green coat stands in a lush garden in front of a modern glass building. The building has multiple floors with large glass windows and balconies. The garden is filled with green plants and yellow flowers.

Responsabilidad Corporativa 2005

el valor del talento



Indra

el valor del talento



Indra

4	Carta del Presidente
6	Carta de Verificación
8	Los valores y el código de conducta profesional de Indra
10	La gestión de la Responsabilidad en Indra
16	Indra y los accionistas
20	Indra y los empleados
30	Indra y los clientes
34	Indra y los proveedores
38	Indra y el medioambiente
42	Indra y las instituciones del conocimiento
46	Indra y la sociedad
52	El pacto mundial
54	Tabla de indicadores GRI
61	Principios que rigen este Informe
62	Su opinión es importante

La Visión de la Responsabilidad de nuestra compañía de ser una empresa innovadora y de conocimiento en nuestras relaciones con los públicos internos y externos, así como con las instituciones que lo desarrollan y con las comunidades en las que actuamos, se ha traducido en 2005 en un importante impulso en línea con los últimos años en los que se ha hecho un esfuerzo continuo del que hemos rendido cuentas en nuestros anteriores informes de responsabilidad.

En el marco del Plan Director de Responsabilidad puesto en

marcha hace tres años, en el pasado ejercicio 2005 la compañía ha acometido nuevas iniciativas que inciden en la integración estratégica de la responsabilidad en todas nuestras actividades y en el diálogo con todos los públicos con los que nos relacionamos.

Expresión básica del compromiso de Indra con la innovación ha sido la inversión en I+D+i en 2005 de 85,9 millones de euros. Ello supone un 7,2% de nuestras ventas y un incremento respecto al ejercicio anterior de un 11,6%. En línea de contribuir a un entorno general fuerte-

mente innovador, hemos propiciado la publicación del trabajo *Innovación y capacidad para emprender: diagnóstico de la situación en España y líneas de acción*.

Igualmente destacable es el crecimiento de nuestra plantilla en 2005 alcanzando 8.282 empleados, habiendo incorporado 1.663 nuevos profesionales de alta cualificación.

Indra ha desarrollado durante los últimos ejercicios diversas herramientas de comunicación y medición de satisfacción de sus públicos a través de las

que la compañía es capaz de establecer un diálogo con ellos y conocer los aspectos a mejorar en su relación. La mejora de estos canales de comunicación ha sido fundamental para nuestra responsabilidad corporativa y, por ello, vamos a seguir trabajando en esta misma línea los próximos años.

Además, el pasado año realizamos un estudio sobre comunicación con accionistas y una amplia encuesta de percepción y valoración de empleados ("Con tu opinión mejoramos"). Con los resul-

Javier Monzón Presidente



tados obtenidos en ambos estamos poniendo en marcha nuevas iniciativas de mejora. Del mismo modo, hemos implementado la calidad de nuestros sistemas de medición de satisfacción de clientes y sentado las bases para una futura evaluación de proveedores de acuerdo a criterios medioambientales.

Conscientes del papel que las instituciones del conocimiento tienen para nuestra compañía y del valor que juntos creamos, este año Indra ha considerado la importancia de coordinar todas sus relaciones con las

Universidades. Para ello, se ha creado un grupo de trabajo para el seguimiento y desarrollo de las actividades con las instituciones del conocimiento.

En el área de medioambiente, Indra está tomando las medidas necesarias para una gestión sostenible en el conjunto de la compañía. En este ámbito, dentro del Plan de Gestión de la Responsabilidad, es objetivo prioritario que todos nuestros centros tengan la Certificación ISO 14001 y EMAS a medio plazo. Así, tras la certificación del centro Arroyo de la Vega

(Madrid) en pasados ejercicios, este año hemos obtenido la de dos nuevos centros, San Fernando de Henares y Torrejón de Ardoz (Madrid).

En línea con la mejora continua en materia de responsabilidad y nuestra rendición pública de cuentas en el área, este informe ha sido declarado de acuerdo al GRI por dicha entidad, representa una presentación razonable de la actuación de la compañía en el campo económico, medioambiental y social y ha sido verificado externamente.

Este Informe tiene como hilo conductor el valor del talento,

ya que es en las personas, quienes son capaces de gestionar ese conocimiento para la innovación, en las que se asienta nuestra Visión de Responsabilidad. Accionistas, clientes, empleados, proveedores, instituciones del conocimiento, la sociedad en general y las comunidades donde operamos así como el medioambiente, definidos como nuestros públicos estratégicos, no son públicos anónimos, sino personas concretas con talento a través de las cuales generamos valor y por ello, este informe está ilustrado con ejemplos de personas que han hecho realidad esa creación de valor.



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana 95
28046 Madrid

Informe de Verificación

A los lectores de este Informe

I. Introducción

Hemos sido requeridos por Indra Sistemas, S.A. (Indra) para revisar la información relativa a las prácticas ambientales y sociales correspondientes al ejercicio 2005 contenida en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 (en adelante el Informe), cuya elaboración es responsabilidad de la Dirección de Indra.

II. Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances llevados a cabo por Indra en la consecución de un desarrollo más sostenible. En el capítulo denominado "Principios que rigen este informe" se describe el alcance de la información ambiental y social contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar la información contenida en el mencionado Informe y ofrecer a los lectores del mismo un aseguramiento limitado sobre que:

- Los datos ambientales y sociales que contiene se han obtenido de manera fiable.
- Las informaciones que figuran en el mismo se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros.

La revisión de la información indicada anteriormente no ha incluido la verificación de los datos cuantitativos correspondientes a los ejemplos de las experiencias personales incluidos en el Informe.

III. Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma International Standard for Assurance Engagements (ISAE 3000): *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El equipo que realice el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información contenida en el Informe, y que sus componentes cumplen los requerimientos del Código de Ética Profesional de IFAC que asegura su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se disponga de evidencias suficientes en la documentación y sistemas de la compañía que soporten los datos presentados en el Informe.

En el momento actual no existen principios generalmente aceptados para realizar informes que reflejen el comportamiento sostenible de una empresa. Indra aplica sus propios criterios a la hora de establecer los indicadores y su medida, principalmente derivados del diálogo con los que considera sus principales grupos de interés y de la aplicación de la Guía de Global Reporting Initiative (2002), organización que ha declarado el Informe como *"in accordance"* con dicha Guía. Los criterios aplicados por Indra se detallan en el capítulo del Informe denominado "Principios que rigen este informe", donde se indican las limitaciones en relación a la información ambiental y social inherentes a su naturaleza y a los métodos utilizados para medir, calcular y estimar cada uno de los indicadores utilizados.

IV. Trabajo realizado

Hemos revisado la fiabilidad de la información ambiental y social contenida en el Informe basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar esta información
- Análisis del alcance de la información contenida en el Informe
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados a nivel corporativo

V. Conclusiones

Basados en lo mencionado anteriormente, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada, ni hemos observado otras circunstancias que nos indiquen que los procedimientos de obtención de la información no son apropiados.

KPMG ASESORES, S.L.



Julian Martin Blasco

4 de mayo de 2006

Los valores y el código de conducta profesional de Indra

la innovación como cultura empresarial



Indra entiende que su éxito depende tanto de sus capacidades tecnológicas como de las capacidades de sus empleados, que deben actuar de acuerdo con unos principios de actuación basados en los valores de referencia que conforman su cultura empresarial.

Con el fin de que estos principios sean realmente operativos, Indra ha identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos sus empleados.

Satisfacción de clientes:

Es objetivo indispensable de Indra convertirse en aliado estratégico del cliente, anticipándose a sus necesidades y aportándole valor en cada momento a través del desarrollo de soluciones que, incluso, excedan sus expectativas, con la consiguiente adecuación de la organización a la evolución del mercado.

Excelencia:

Indra asume el compromiso con sus clientes, la sociedad en general y con todos los miembros de su organización, de mantener un nivel de calidad excelente, sin concesiones, en todos los aspectos de las actuaciones profesionales.

Desarrollo de Capital Humano:

El éxito de Indra depende de sus empleados. Por ello, se les selecciona con exigencia y se estimula activamente su desarrollo profesional continuo a fin de crear oportunidades de progresión y disponer de un capital humano capacitado para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes.

Integridad:

Integridad como honestidad, justicia y equidad en el desempeño de la actividad profesional. Los empleados de Indra han de ser íntegros, cualidad necesaria para sustentar la confianza de nuestros clientes, proveedores y del entorno social en general.

Innovación:

El desarrollo tecnológico de nuevas aplicaciones y procesos basados en el uso de la tecnología, es uno de los soportes sobre los que se basa la competitividad de Indra, por lo que ser receptivo, canalizar y fomentar la innovación constante es fundamental en la actividad de la compañía.

Rentabilidad:

El cumplimiento de los valores citados anteriormente conduce y contribuye necesariamente a la rentabilidad de los negocios y a maximizar el valor de Indra para nuestros accionistas. La búsqueda de la rentabilidad debe ser el norte de las actuaciones de Indra y requisito básico para asegurar el mayor valor de la empresa, retribuir el capital en beneficio de nuestras acciones y retribuir competitivamente a nuestros empleados.

Apoyado en estos valores y adaptado a los diferentes públicos con los que la empresa se relaciona se ha trazado el Plan Director de Responsabilidad Corporativa.

El éxito de una compañía como Indra se apoya en el desarrollo de una cultura corporativa comprometida con unos valores de referencia y unos principios éticos y responsables de actuación

Para fomentar los valores de Indra se han establecido unas normas de obligado cumplimiento que definen las expectativas de la compañía respecto a la conducta de sus empleados. Estas normas forman parte del Código de Conducta Profesional de la compañía que se desarrolla en torno a tres ámbitos:

Conductas relacionadas con el trabajo

1. Competencia profesional
2. Compromiso con la calidad
3. Independencia
4. Dedicación
5. Comunicación

Conductas relacionadas con los recursos

6. Gestión de la información
7. Uso de activos de Indra

Conductas relacionadas con el entorno empresarial

8. Relaciones con clientes y proveedores
9. Relaciones con profesionales externos y competidores
10. Proyección social

El Código de Conducta se configura como el punto de partida para un comportamiento ético y responsable en Indra.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa de la compañía asume dicho Código como una de las iniciativas más valiosas de la experiencia de Indra y planea su desarrollo y su puesta al día en relación con todos los públicos con los que se relacionará la compañía durante el año 2006.

La gestión de la Responsabilidad en Indra

el valor del talento



Nuestra Responsabilidad se asienta en personas con talento que generan conocimiento para la innovación y crean valor a la sociedad

A finales del año 2003, Indra puso en marcha un Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa, con el que se pretendía dotar de coherencia a todo el conjunto de políticas y acciones de responsabilidad de la empresa (las actuales y las futuras), establecer indicadores que permitieran una mejor rendición de cuentas y comunicación pública, e impulsar a la compañía en su papel de ciudadana corporativa en línea con sus objetivos de negocio.

El Plan partía así de la convicción interna de que la Responsabilidad Corporativa, antes que un añadido a la actividad empresarial, es algo inherente a ella, derivada del buen comportamiento de la compañía en las relaciones con todos los públicos con los que opera.

El Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa se desarrolló en tres fases:

- La definición de la Visión de Responsabilidad Corporativa de Indra
- El Diagnóstico de situación de la compañía en Responsabilidad Corporativa
- El desarrollo de un Plan Director de Responsabilidad Corporativa

En las tres fases Indra desarrolló diversos instrumentos de consulta, participación y comunicación para configurar un Plan Director de Responsabilidad Corporativa basado en el diálogo con las partes interesadas.

Visión de la Responsabilidad Corporativa

La Visión de Indra como meta aspiracional, referencia o guía en materia de responsabilidad, se constituía como un punto de reflexión fundamental. Para Indra la responsabilidad de la empresa debe ir en línea con su actividad natural: la creación de riqueza, en nuestro caso a través de la generación de soluciones y servicios, y de aquello que nos es propio y distintivo: la innovación. Es por ello por lo que la Visión de Indra se definió como:

Ser una empresa innovadora, y del conocimiento en las relaciones con nuestros públicos internos y externos (accionistas, empleados, clientes, etc.), así como con las instituciones que lo cultivan y desarrollan, y con las comunidades en las que actuamos.

Nuestra visión del conocimiento y de la innovación se apoya fundamentalmente en quienes son sus protagonistas. Son las personas las que investigan, aprenden, enseñan y, en definitiva, innovan soluciones, servicios, modos de hacer y, como no, de pensar.

Diagnóstico de la Responsabilidad Corporativa de Indra

Una vez establecida la Visión de Indra, se definieron los diferentes públicos sobre los cuales elaborar tanto el Diagnóstico de su responsabilidad como el consecuente Plan Director:

- Accionistas
- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Comunidades donde operamos
- Entidades no lucrativas o tercer sector

Como público específico de Indra figuran las denominadas **Instituciones del Conocimiento**, es decir aquellas organizaciones (como Universidades y otras instituciones educativas y de investigación) cuya actividad principal está vinculada a la generación del conocimiento y a su difusión. Por otro lado, Indra sumó el área de **Medioambiente** a este mapa de públicos como un ámbito fundamental de responsabilidad de la compañía.

A continuación, se definió el marco del Diagnóstico de la Responsabilidad Corporativa de la compañía según tres variables:

- **Marco de relaciones:** la calidad de las relaciones que mantenía Indra con cada público objetivo, medida por la existencia de procedimientos de evaluación periódica.
- **Gestión del conocimiento:** el grado de intercambio de conocimiento que, en su caso, se realizaban con los diferentes públicos.
- **Innovación:** el grado de innovación que se generaba a través de las relaciones.

El Diagnóstico de la Responsabilidad comportó, entre otras acciones de participación e implicación, la consulta directa a empleados a través de grupos de discusión y entrevistas complementarias, el análisis de las encuestas de satisfacción de clientes y el estudio de la valoración que otros públicos hacían de sus relaciones con Indra.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa

De acuerdo al diagnóstico realizado, se trazó el Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Indra cuyos objetivos fueron definidos como:

- **Establecer el marco adecuado para que la Responsabilidad Corporativa adquiera en la compañía el rango distintivo de motor del conocimiento y la innovación.**
- **Fomentar la adecuada implicación de todos los públicos** y, especialmente, de los empleados, promoviendo una cultura al respecto.
- **Facilitar la rendición de cuentas normalizada**, fijando los indicadores que permitan en un futuro reportar siguiendo la fórmula “de acuerdo” al GRI y la verificación externa (AA1000) de la Memoria.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa se desarrolla en función de los diversos públicos con los que opera la compañía y comprende:

- La puesta en marcha de acciones o programas nuevos en aquellas áreas donde son necesarias.
- La puesta en valor de acciones o programas que la empresa ya lleva a cabo (es decir, mejorar su desarrollo, comunicación o modo de reportar).
- La fijación de indicadores, plazos y responsables al respecto.

El Plan Director contemplaba de modo prioritario el establecimiento de sistemas de consulta y participación de los diferentes públicos con los que opera la compañía o, en su caso, la mejora de dichos sistemas. De igual modo, la rendición de cuentas pública de la responsabilidad implica la consulta y participación de los diversos responsables de relaciones con cada público, así como un sistema de verificación doble de carácter interno.

En 2005, se procedió a una revisión del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, con el fin de comprobar el cumplimiento de objetivos, fijar nuevos indicadores e impulsar nuevas políticas y acciones de valor responsable en 2006.

En 2005 se
procedió a
una revisión del
Plan Director de
Responsabilidad
Corporativa con
el fin de impulsar
nuevas políticas
y acciones de
valor responsable
en 2006

2004

Definición de la Visión de la Responsabilidad y aprobación por el Comité de Dirección.

Realización y aprobación del Diagnóstico de Responsabilidad.

Redacción del primer Informe de Responsabilidad 2003.

Puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna y Externa en torno a la Responsabilidad de Indra (apartado específico en web de Indra e Intranet con glosario, preguntas más frecuentes etc.)...

Se define el Plan Director de Responsabilidad Corporativa a través de la participación de los diversos responsables de relaciones con stakeholders (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente, instituciones del conocimiento, comunidades donde se opera y tercer sector).

Se establece un sistema de gestión descentralizada de la responsabilidad integrado en la propia estructura de la empresa.

Se establecen objetivos e indicadores para la futura rendición de cuentas, tanto del GRI como otros de desempeño de nuestra actividad.

El Plan Director impulsa políticas y acciones de valor responsable en diferentes áreas tales como:

- Definición de la Política de Acción Social de Indra.
- Establecimiento de un sistema de consulta y encuesta proveedores.
- Definición de los Principios Marco de Relaciones de la compañía con proveedores.
- Adhesión al Pacto Mundial y Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Definición de Política de Diversidad de la compañía.

2005

Se realiza el segundo Informe de Responsabilidad de la compañía (2004), siguiendo el procedimiento fijado de consultas con cada responsable y un sistema de doble evaluación y comprobación de datos. Este Informe se realiza reportando según el GRI.

Se prosigue con políticas y acciones de valor responsable impulsadas por el Plan Director de Responsabilidad:

- Se firma Convenio "Inserta" con Fundación Once para la integración y promoción de personas con discapacidad.
- Impulso de los centros de desarrollo tecnológico por su valor en generación de empleo cualificado y desarrollo regional.
- Implantación de nuevas iniciativas de Gestión del Conocimiento en la compañía.
- Mejora de los sistemas de medición de satisfacción a clientes.
- Estudio de comunicación con accionistas.
- Se pone en marcha el programa "Con tu opinión mejoramos", encuesta de clima laboral, y de acuerdo a ella se definen nuevas políticas internas.
- Se pone en marcha el programa Equilibra como concepto integral en Conciliación de vida personal y profesional.
- Se certifican los centros de Torrejón de Ardoz y San Fernando de Henares con la ISO 14001 y EMAS y se desarrollan planes de sensibilización medioambiental.
- Se nombra un responsable en relaciones con las Universidades.

Se revisa el Diagnóstico y el Plan Director de Responsabilidad Corporativa. Para ello se trabaja con cada responsable de relaciones con los públicos objetivo (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente, instituciones del conocimiento, tercer sector y comunidades donde se opera) fijando un nuevo horizonte de objetivos y acciones para el futuro:

- Actualización del Código de Conducta Profesional de acuerdo al Plan de Responsabilidad Corporativa.
- Revisión del mapa de riesgos medioambientales, sociales, éticos con cada responsable y fijación de consecuentes medidas correctoras.
- Ampliación de la certificación medioambiental para los centros de Indra y promoción de la responsabilidad medioambiental hacia la cadena de proveedores.
- Desarrollo del propio sistema de gestión de responsabilidad para futura rendición de cuentas y consecución del SG21.

partícipes en la creación de valor

Indicadores de Relaciones con Inversores

	2001	2002	2003	2004	2005
Nº de entidades que realizan informes de análisis de cobertura de Indra en el año	30	32	36	40	41
Nº de entidades internacionales que realizan informes de análisis de cobertura de Indra en el año	13	16	20	23	24
Nº de consultas telefónicas atendidas en la Oficina del accionista	1.734	1.522	2.125	1.906	2.308
Nº de entidades de análisis que hicieron recomendación positiva de compra	17	25	23	27	12
Nº de reuniones one-on-one	175	209	289	306	275
Nº de seguimientos de informes de los analistas	145	157	174	140	118
Nº de inversores institucionales vistos en el año	345	778	619	686	722

Entre los principios que inspiran el Gobierno Corporativo de Indra se encuentra el de asegurar que se transmite a los accionistas, inversores y mercados en general, amplia información actualizada sobre la situación económica y financiera de la sociedad y sus negocios, así como su Gobierno Corporativo, aplicando los principios de transparencia e igualdad de trato.

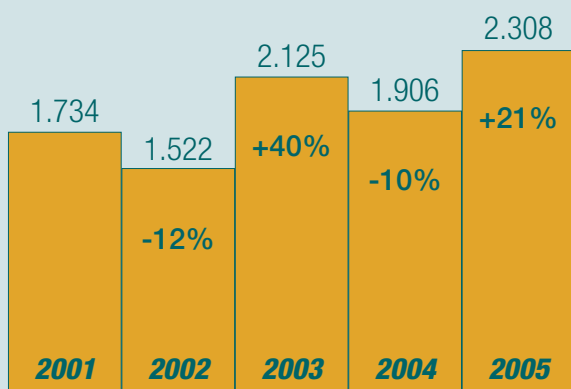
Indra mantiene con los accionistas e inversores unas relaciones caracterizadas por la transparencia y la participación. A través del Departamento de Relaciones con Accionistas e Inversores la compañía sostiene una comunicación continuada y fluida con la comunidad inversora mediante diversas herramientas dirigidas tanto a inversores institucionales como minoristas y pequeños accionistas.

Así, dicho Departamento tiene a su cargo la realización de presentaciones *one-to-one* y *road shows* dirigidas a inversores institucionales, atiende las peticiones de información de analistas y mantiene reuniones periódicas con éstos. A través de la Oficina del Accionista canaliza la comunicación con los inversores minoristas tanto por teléfono como correo postal, correo electrónico y la propia web.

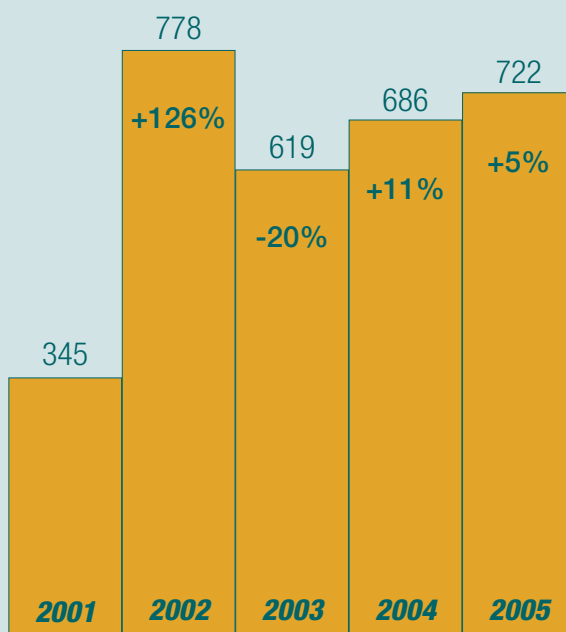
La compañía realizó en 2005 un estudio sobre la comunicación con accionistas para conocer las posibles áreas de mejoras. Como consecuencia del estudio, Indra va a poner en marcha un boletín informativo específico para sus accionistas minoritarios.

En el Informe de Gobierno Corporativo de 2005 que acompaña a esta Memoria de Responsabilidad se incluye una amplia información de la sociedad que explica detalladamente el comportamiento de la compañía en materia de transparencia e información.

Nº de consultas telefónicas atendidas en la Oficina Accionista



Nº de inversores institucionales vistos en el año



Premio a la compañía de un sector de alto crecimiento de Europa que mejor gestiona sus relaciones con analistas e inversores

de IR Magazine (diciembre 2005)

IV Premio a la Empresa española con mejor información financiera en Internet. Transparencia y fiabilidad de la información corporativa

Mención honorífica concedida por la asociación Española de contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (junio 2005)

Premio al mejor servicio online de relación con inversores

de los favoritos de Expansión.com (junio 2005)

Mención especial por su atención a la progresión en la mejora del Buen Gobierno y la Transparencia Informativa

otorgado por la Fundación de Estudios Financieros y Recoletos Grupo Editorial (diciembre 2005)

Un canal preferente de comunicación con accionistas: la web de Indra

La web corporativa de Indra se renovó en 2004 con el fin de incorporar una mejor información para accionistas e inversores y servir como canal de comunicación adicional a la Oficina del Accionista.

En 2005 se actualizó su estructura y funcionamiento de forma que permitiera un fácil acceso y un sencillo manejo por parte de los usuarios. Así, en lo que a medidas de transparencia informativa se refiere, el apartado de "Accionistas e Inversores" de la web corporativa de Indra, además del contenido exigido en la Circular 1/2004, de 17 de marzo, de la CNMV, que desarrolla la Ley de Transparencia, incluye otra información de utilidad para accionistas e inversores como:

- Seguimiento de la Junta general de accionistas de manera online desde la página web.
- La posibilidad de inscribirse en una lista de distribución de correo electrónico a través de la cual la Oficina del Accionista informa activamente a los suscriptores de las novedades publicadas en la web corporativa.
- Los estados financieros trimestrales, que están disponibles no sólo en formato PDF sino que también se pueden descargar en formato excel, lo que permite al usuario un mejor manejo y gestión de la información.
- Presentaciones que se van a realizar a inversores y analistas.
- Agenda del Inversor, en la que está disponible un calendario anual en el que se incluyen los eventos programados con analistas e inversores y las fechas previstas para la publicación de resultados trimestrales.
- Recomendaciones de los analistas sobre Indra incluyendo el último informe publicado por los mismos.
- Información sobre el desarrollo de las juntas generales, que incorpora la de últimos cuatro ejercicios.
- Las notas de prensa emitidas por la sociedad y las noticias sobre Indra que se publican en la prensa.
- Información sobre la fecha probable de convocatoria y celebración de la siguiente Junta General, tan pronto como el Consejo de Administración la aprueba, al objeto de que los accionistas puedan proponer asuntos a tratar o incluir en el orden del día.

Desde 2003, el Consejo de Administración elabora un informe sobre los asuntos a tratar en la Junta General de Accionistas que se pone también a disposición de estos a través de la web.



Accionista de Indra

Melchor Clemente

Participando en la creación de valor

Melchor Clemente, jubilado de banca, se interesó por Indra tras leer un artículo en “Expansión” donde se describía el negocio de la compañía. Fue entonces, en 1996, cuando adquirió sus primeras acciones a 91 ptas/acción. A día de hoy, tras haber aumentado su participación en años sucesivos en un 400%, las acciones de la compañía representan más del 50% de su cartera de inversión. Además, se describe a sí mismo como un “colocador de acciones de Indra”, ya que cree que la compañía ha intentado siempre crean valor para sus accionistas.

Durante estos diez años, ha seguido exhaustivamente la empresa a través de la prensa económica y, más concretamente, mediante llamadas periódicas a la Oficina del Accionista (anteriormente, al no existir este departamento, contactaba con Asesoría Jurídica), la página web de Indra, y mediante el sistema de mailing por suscripción en la web. Asimismo, espera con entusiasmo la Revista del Accionista, publicación dirigida exclusivamente a minoristas, que tendrá una pronta distribución.

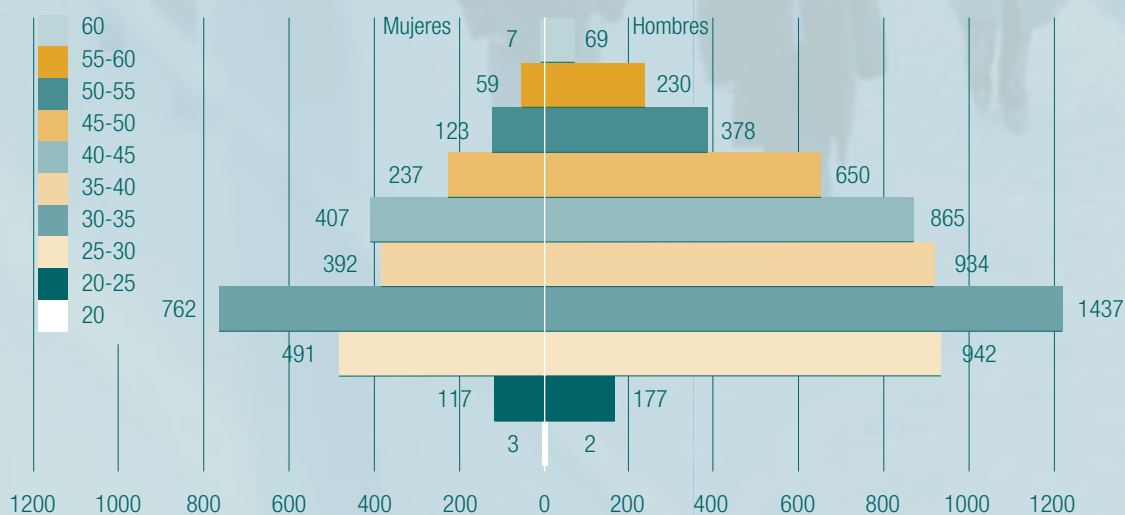
En todo este tiempo, Clemente no se ha perdido ninguna Junta General de Accionistas aunque el pasado año, al no poder trasladarse a Madrid, siguió la Junta “on-line” a través de la página web. En su primer año como accionista se encargó, personalmente, de llamar a una decena de personas para que hicieran uso de la delegación de voto. El mismo se encargaba de recopilarlas y enviarlas conjuntamente a Indra. En 2005, el número de delegaciones recogidas ascendía a 100. De la misma manera, en la última Junta ayudó a fomentar el uso del voto electrónico, animando a su vez a 15 personas a utilizarlo, ya que considera que Indra es la compañía que cuenta con las mejores garantías de seguridad en este sistema.

Si tuviera que destacar cualidades de Indra, Clemente señala la claridad y la cantidad de información que distribuye la compañía. Su deseo como accionista: que Indra cotice en Nueva York.



gestionando el talento y la diversidad

Desglose de empleados por edades



La Visión de la Responsabilidad de Indra se apoya de modo distintivo en la importancia de la gestión del conocimiento para la innovación y, en definitiva, en las personas que son capaces de innovar y crear valor. Por este motivo, las relaciones de la compañía con los empleados constituyen un ámbito prioritario de actuación.

Durante 2005 y dentro del Plan Director de Responsabilidad de la compañía, Indra puso en marcha un estudio de clima laboral, **“Con tu opinión mejoramos”**, como una herramienta fundamental de comunicación y conocimiento de sus expectativas y la valoración interna de la compañía.

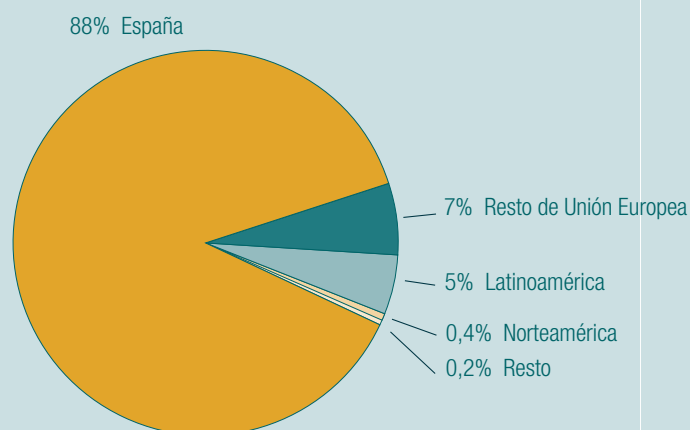
Para la realización de dicho estudio se encuestó a 3.268 empleados en torno a tres grandes ámbitos: la opinión sobre el propio puesto de trabajo, jefe directo, departamento y proyecto; la percepción sobre la compañía; y, por último, las sugerencias de mejora y los aspectos más valorados en conjunto. De acuerdo a los resultados obtenidos la compañía está desarrollando diversas iniciativas en cuatro grandes ámbitos: desarrollo de empleados, comunicación interna, motivación y fidelización.

Tras la declaración de la compañía en materia de Diversidad en 2004, el compromiso de Indra en este ámbito se materializó, entre otras iniciativas, en la firma del Convenio Inserta con la Fundación ONCE que se ha saldado en 2005 con la incorporación a nuestro equipo de trabajo de 12 personas que aportan su talento a la compañía.

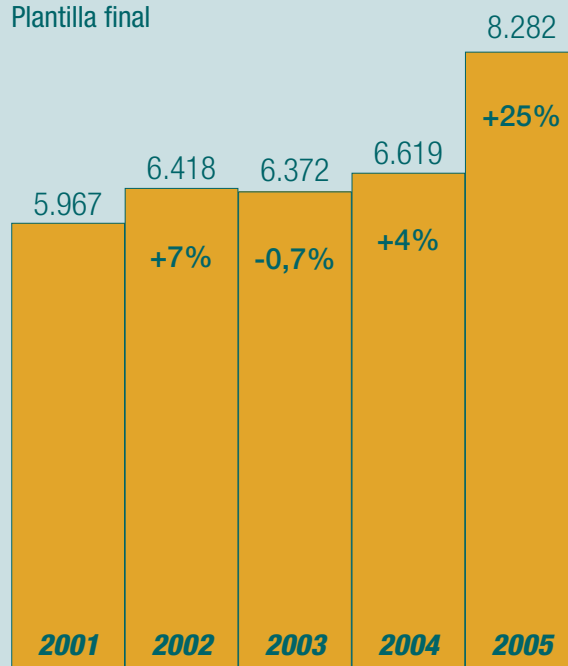
Indra mantiene dos grandes áreas de desarrollo en sus relaciones con empleados: la innovación en la propia gestión de personas y el apoyo a éstas para que puedan generar ese conocimiento para la innovación.

Innovo es el marco global bajo el cual Indra desarrolla nuevas formas de trabajo para aportar valor a todos los empleados aumentando su motivación y eficiencia. En concreto, a través de **Equilibra**, la compañía ha puesto en marcha iniciativas en España en el ámbito de la conciliación de vida personal y profesional así como otras ligadas a facilitar la movilidad de empleados y la no territorialidad. Estas medidas se aplican en los diferentes centros de Indra en función de la legislación vigente en cada país. El teletrabajo, la reducción de jornada, o el tiempo parcial son algunas de las posibilidades en este ámbito.

Desglose de empleados que desarrollan su actividad por áreas geográficas



Plantilla final



Bajo la denominación **W@vo** Indra ha desarrollado una interesante experiencia de teletrabajo, en la cual, a cierre de 2005, participaban 23 empleados. Durante el año, se realizó un informe de seguimiento tanto entre los teletrabajadores como entre sus responsables directos para evaluar el grado de satisfacción de ambas partes. Los resultados más significativos fueron los siguientes:

teletrabajadores:

- El 85% está muy satisfecho con el teletrabajo, porcentaje que aumenta cuanto más tiempo lleva el participante en el programa.
- El 100% de los encuestados quiere continuar con el teletrabajo.
- El 31% cree que su rendimiento ha aumentado y el 69% que se mantiene.
- El 100% cree que su relación con los compañeros y jefes se mantiene.

responsables:

- El 100% consideran que la motivación ha aumentado.
- En un 62% consideran que los empleados han aumentado su rendimiento.
- El 81% muestra flexibilidad.
- El 94% creen que la comunicación se sigue manteniendo.

Como resultados de **Equilibra** en 2005 cabe destacar los siguientes:

- 24 empleados se beneficiaron de la ayuda económica que proporciona la empresa a empleados con hijos discapacitados a su cargo.
- 27 madres se beneficiaron de la reducción del 50% de jornada del primer mes después de la baja materna (con el 100% de sueldo).
- 231 empleados que cursan estudios oficiales utilizaron la medida de disfrutar de días libres para atender a dichos estudios.

La gestión de la **formación** es otro de los pilares de la gestión de personas y un elemento básico para impulsar el conocimiento para la innovación en las personas. Durante 2005, se han impartido 177.888 horas de formación (47.020 en modalidad on-line), a través de 802 acciones formativas a las que han asistido 7.780 alumnos. En 2005, Indra se ha convertido en la compañía española con mayor número de profesionales certificados PMP (Project Management Professional) en su plantilla. Este certificado acredita la competencia del profesional a la hora de dirigir proyectos, y en la planificación, organización, compromiso y control de personas y actividades que dicho proyecto requiere, con el fin de obtener los resultados deseados, garantizando así al cliente el cumplimiento de los objetivos y plazos establecidos.

Por otro lado, a través del programa Búsqueda Interna de Talento se están desarrollando tres actividades clave: Plan General de Desarrollo para gestionar el talento de todos los empleados; Inversión para identificar el potencial de gestión; y, por último, Potencial para Dirección de Negocio para identificar sucesores en puestos críticos. De igual modo Indra está desarrollando experiencias *mentoring* en determinadas áreas como apoyo a la formación y desarrollo de carreras.

Para fomentar la innovación y el talento entre nuestros profesionales es necesario disponer de un entorno de trabajo que permita el intercambio y el acceso al conocimiento de la compañía. Por este motivo, durante este ejercicio se han continuado realizando dife-

rentes actividades orientadas a divulgar y compartir conocimiento, fomentando la implicación de los empleados y su capacidad de autogestión. Como reconocimiento de esta labor, Indra ha recibido el premio al Mejor Portal del Empleado 2005 otorgado por el Instituto de Empresa, el Grupo Infopress y la revista Capital Humano.

Dentro de Indr@web, la intranet corporativa, durante 2005 tuvo lugar el relanzamiento de los foros como espacios de diálogo e intercambio a través de los cuales se materializa la gestión del conocimiento de la compañía en una cultura de participación. Los foros se dividen en dos grandes ámbitos, profesionales y sociales y se han revelado como una buena herramienta para compartir conocimiento.

En España, la representación sindical y legal de los empleados se articula a través de Organizaciones sindicales presentes en la empresa y los Comités constituidos en aquellos centros de trabajo en los que dichas organizaciones han promovido elecciones sindicales. Las Organizaciones Sindicales y Comités constituidos disponen para desarrollar su labor de locales amueblados y con medios informáticos, que son proporcionales a las necesidades, tamaño y capacidad de los centros. Los representantes sindicales reciben facilidades para la difusión de información, cobro de cuotas de afiliación y tiempo retribuido para el desempeño de su representación.

La Dirección de Indra mantiene un continuo dialogo abierto con los representantes de los trabajadores en España, a los que se les facilita con periodicidad trimestral información relativa a:

- Contratación y bajas de personal.
- Subcontratación de trabajos.
- Balance de Situación Consolidado, Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada y Estado de Cash-Flow consolidado.
- Datos económicos globales, y desglosados por áreas de negocio y áreas geográficas, relativos a ventas, contratación, márgenes, empleo etc.

durante este ejercicio
se han continuado
realizando diferentes
actividades orientadas
a divulgar y compartir
conocimiento, fomentando
la implicación de los
empleados y su capacidad
de autogestión

Industria y comercio. Indra

Paula Aguado

Trabajando desde casa

La posibilidad de trabajar desde casa está siendo para Paula Aguado y para Indra una experiencia que beneficia a ambas partes. Para Paula, el teletrabajo exige disciplina y rigor, un entorno adecuado y, por supuesto, un jefe directo que apoye la iniciativa como es el caso de José Señor.

Lógicamente, no todo puesto de trabajo es susceptible de su desempeño desde casa, pero muchos lo son. De hecho, en países de nuestro entorno se considera esta opción como un medio de facilitar la conciliación de vida personal y profesional sino además de una herramienta que puede reducir el tráfico en las grandes ciudades y, en consecuencia, la contaminación. Esto sin contar el aumento de productividad y motivación que esta posibilidad supone tantas veces, como ha sucedido en esta ocasión.

En el caso de Paula, su labor en el Comité de Investigación de Tecnologías de la Información como fuente de información entre el Comité de Dirección y los Grupos de Trabajo, parecía hecha a medida del teletrabajo, pues para desarrollar su trabajo no se necesita estar presencialmente en Indra.

Conectada desde las 8 de la mañana cuando enciende su ordenador, Paula se pone un horario firme y unas normas para no mezclar ámbitos, “es como si entrara y estuviese en la oficina con un horario”, declara. Durante este tiempo, está en contacto permanente tanto por correo electrónico como por teléfono, realiza las reuniones que sean necesarias y, por supuesto, acude al Centro de Arroyo de la Vega (Madrid) de modo periódico.



Indra promueve la consulta y participación social de los empleados en materia de Seguridad y Salud

Anualmente los representantes de los trabajadores participan en la elaboración y seguimiento del Plan de Formación, proporcionándoles al respecto una información exhaustiva sobre objetivos, medios y características de las acciones formativas.

En materia de seguridad y salud en España, Indra promueve la consulta y participación social de los empleados. A tal fin, la compañía tiene constituidos en sus centros de trabajo con más de 50 empleados Comités de Seguridad y Salud. Estos comités tienen carácter de órganos paritarios y colegiados de participación, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de Indra en materia de prevención de riesgos. Celebran reuniones periódicas, y el contenido de lo tratado en las mismas se registra en las correspondientes actas.

Son cometidos de estos Comités:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los Planes y Programas de prevención de riesgos en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos.
- Proponer a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

En el seno de los Comités de Seguridad y Salud de los centros de trabajo de Indra se han alcanzado acuerdos en materia de Seguridad y Salud entre los que cabe destacar:

- Reglamentos internos de funcionamiento de los propios Comités.
- Programación anual de actividades preventivas a desarrollar.
- Designación y constitución de los Equipos de Emergencia y Evacuación.
- Métodos de valoración de riesgos en Seguridad, Ergonomía y Factores psicosociales.
- Lugares de trabajo limpios de tabaco.

En algunos centros de trabajo se ha implantado un Reglamento interno de Funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud.

Los Servicios de Prevención de la Empresa investigan y registran los accidentes laborales (salvo los "in itinere") mediante protocolos y documentos ajustados al Repertorio de recomendaciones prácticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Dichos accidentes son analizados por la empresa, informando de los mismos a los Delegados de Prevención allí donde existe esa figura. En España, los Servicios de Prevención informan trimestralmente a los Comités de Seguridad y Salud, aportando la documentación que recoge el estudio realizado en cada accidente. Anualmente los Servicios de Prevención elaboran una Memoria de Actividades Preventivas en la que, entre otros asuntos, se reflejan todos los datos relativos a la siniestralidad laboral, con el fin de incorporar conclusiones en la siguiente Programación Anual de Actividades de Prevención. Esta Memoria está a disposición de la Autoridad Laboral y se entrega copia de la misma a los Delegados de Prevención. En 2005, se recibieron un total de 8.300 horas formación en Indra para la prevención de riesgos laborales.

Indra garantiza a los empleados a su servicio en España la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Asimismo, se garantiza de manera específica, la protección y seguimiento de la vigilancia de la salud a los trabajadores que tengan reconocida una situación de discapacidad física, psíquica o sensorial o sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

En el ámbito de beneficios sociales, el 93,5% de los empleados de Indra acceden, en caso de enfermedad o accidente, al complemento de la prestación social hasta el 100% de la retribución. La compañía tiene suscritos Seguros de Vida para el 100% de sus empleados. El 67% de los empleados de Indra tienen establecido un complemento de ayuda de comida. Todos los empleados de Indra tienen acceso a préstamos personales a bajo interés.

Durante el año 2005, se han producido 127 bajas temporales por razón de maternidad. Por este mismo motivo, se concedieron todas las excedencias solicitadas y las 59 solicitudes de trabajo a jornada reducida.

Foros de Indra: Conocimiento compartido, comunidades de aprendizaje

En 2005, Indra relanzó los foros como herramienta fundamental para promover el conocimiento compartido entre sus empleados. En ellos se han planteado 1.409 temas de ámbito profesional y se han publicado 7.927 mensajes, duplicando con ello la media de los tres años anteriores.

Los siguientes datos reflejan la intensidad y productividad del entorno de foros:

- Desde que se puso en producción el 8 de marzo de 2005 se han mostrado 1,2 millones de mensajes en pantalla a los distintos usuarios que han usado los foros. Los usuarios de los foros han sido una media diaria de 817.

- Para encontrar la información adecuada, en la herramienta de búsqueda de los foros se han lanzado 89.185 consultas.

- En los foros agrupados bajo el epígrafe “Factor Humano” se han planteado 99 temas y 1.366 mensajes en los ocho meses de actividad que han tenido.

- La actividad de los foros profesionales ha supuesto el 77% del total, siendo el restante 23% relativa a los foros sociales.

- Las conclusiones de un coloquio abierto de usuarios y las sugerencias recibidas por distintas vías dieron lugar a la ampliación de prestaciones en los foros, entre las que destacan la valoración de mensajes y la reciente implantación de “mi perfil”.

Para reconocer públicamente la aportación a este entorno común de conocimiento compartido se han establecido **los Premios Fermat**. Además de la actividad online, se han celebrado **11 encuentros tecnológicos** y **3 foros de Factor Humano** de tipo presencial.

Equilibra: la Política de Conciliación de Indra

Bajo el nombre de **Equilibra** Indra ha puesto en marcha en España un sistema de conciliación de la vida familiar, personal y laboral en torno a dos grandes políticas:

Política de flexibilidad

implican soluciones para compatibilizar los horarios y ampliar las formas de organizar el trabajo.

Política de servicios y apoyo profesional

proporcionando ayudas y herramientas necesarias para conseguir reducir la carga extra organizativa del empleado y su adaptación al entorno.

Equilibra, que se continuará desarrollando en el futuro, ofrecía ya en el 2005 las siguientes posibilidades:

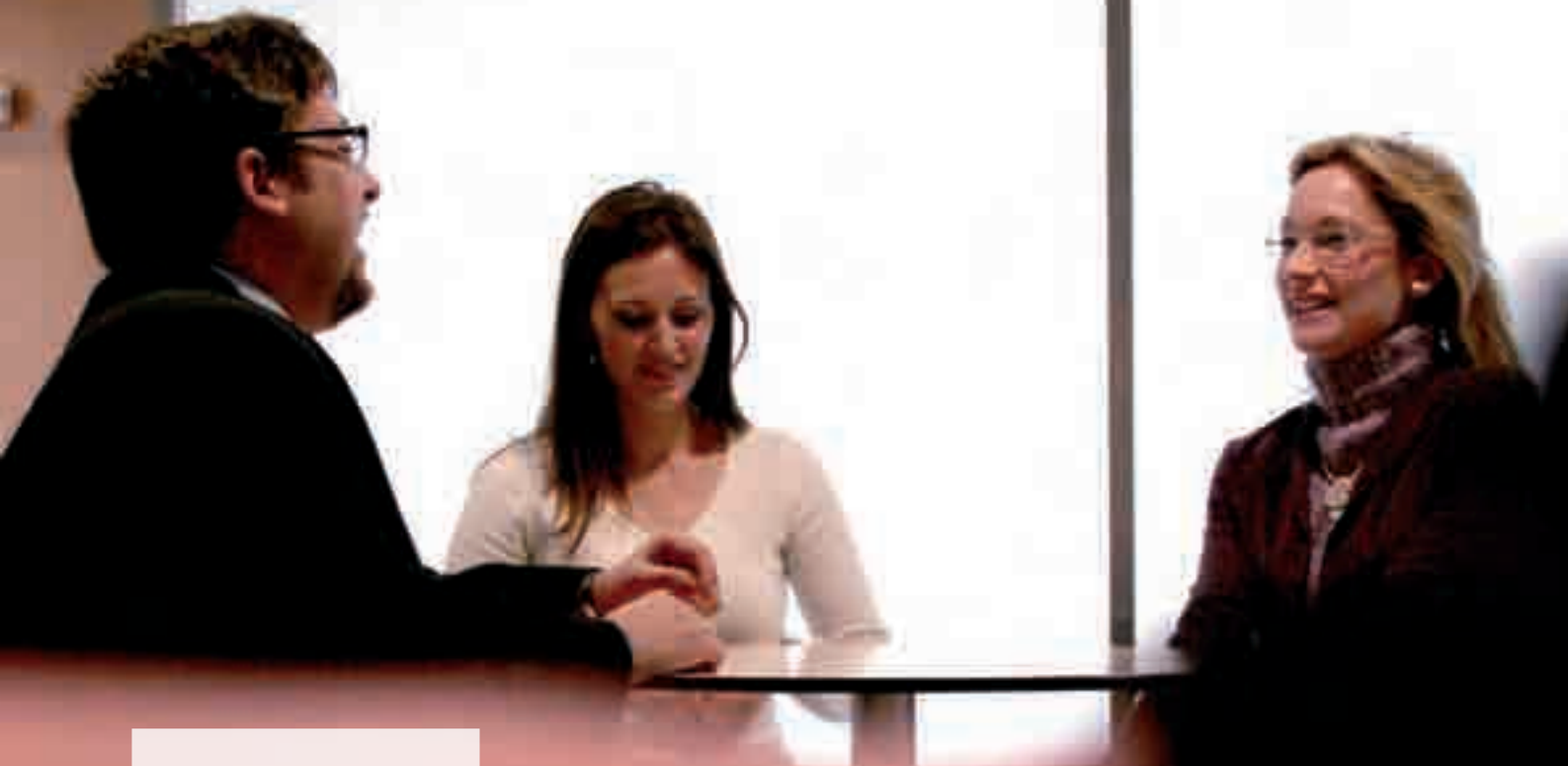
Política de Flexibilidad

1. Semana laboral comprimida (no se trabaja los viernes por la tarde).
2. Banda de flexibilidad de 30 o 60 minutos (según los Centros) en horario de entrada y salida.
3. Flexibilidad en el tiempo de almuerzo de 30 o 45 minutos, también en dependencia del Centro de trabajo.
4. Permiso de paternidad, de 3 días laborales, lo que supone un incremento de un día sobre lo que establece la ley.
5. En el caso de desplazamiento por matrimonio de hijos, padres o hermanos, 1 día de permiso si es dentro de la provincia donde se trabaja o en provincias limítrofes, ampliables a 2 días o más en otros supuestos.
6. En caso de enfermedad grave o fallecimiento de familiares (hasta 2º grado de consanguinidad), un día adicional a lo establecido, es decir, 3 o 5 días en total, dependiendo del desplazamiento que sea necesario.
7. Posibilidad de acumular el permiso de lactancia en 1 día completo al mes hasta los 9 meses del bebé.
8. En el caso de incapacidad temporal que implicase hospitalización durante vacaciones, los días utilizados quedan excluidos del computo del período de vacaciones.
9. Permiso para acompañar al médico a hijos menores de 14 años o de cualquier edad si son discapacitados así como al cónyuge.
10. Quienes están cursando estudios oficiales para la realización de exámenes disponen de 10 días anuales o 20 medias jornadas
11. Se puede utilizar el tiempo que se precise para asistir al médico de cabecera o especialista de la Seguridad Social.
12. Si se tiene más de un año de antigüedad en la empresa, se puede solicitar permiso sin sueldo hasta un máximo de tres meses, siempre que el jefe directo lo apruebe.
13. Tras la incorporación por baja de maternidad/paternidad, se puede trabajar el 50% de la jornada cobrando el 100% durante el primer mes desde la incorporación.

Política de servicios

1. Los empleados que tengan hijos disminuidos a su cargo, cuentan con una ayuda económica.
2. La compañía complementa las prestaciones de la SS hasta el 100% del salario, desde el primer día en caso de baja de maternidad.
3. Indraclub. Ofrece a sus empleados beneficios en la compra de productos y servicios.
4. Si se tiene una discapacidad de al menos el 33% oficialmente reconocida, Indra financia el 100% del coste de una línea ADSL.

Indra asume como una obligación valorar a sus empleados obviando cualquier tipo de juicio o discriminación en relación con su raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social o cualquier otra condición



Política de Diversidad

Indra es un proyecto empresarial basado en la innovación y el talento de sus empleados. Son las personas las que investigan, aprenden, enseñan y, en definitiva, innovan soluciones, servicios, modos de hacer y, también, de pensar.

Por tanto, Indra asume que su éxito depende de sus empleados y entiende como una obligación valorar a éstos por su capacidad, esfuerzo y talento, obviando cualquier tipo de juicio o discriminación en relación con su raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social o cualquier otra condición.

Indra está comprometida y defiende la diversidad, porque la concibe como una palanca para la innovación, tanto en la gestión interna de sus recursos como en la generación de servicios, y consecuentemente, como un medio para el logro de los objetivos corporativos. Y para hacer que esa diversidad sea efectiva Indra extiende esos valores tanto a los procesos de selección, como a la valoración, remuneración y promoción de sus empleados.

Al mismo tiempo, Indra es consciente de que esa misma política de diversidad no sólo debe asegurar la igualdad de oportunidades para todos los empleados sino también debe permitir el desarrollo normal de su actividad laboral mediante la salvaguarda de su dignidad y derechos. Por eso el esfuerzo de Indra se dirige tanto al respeto de las diferentes culturas y los derechos humanos como también a la promoción de estos valores entre su plantilla para la creación de un clima laboral cordial que permita a los empleados desarrollar todo su talento y sus capacidades.

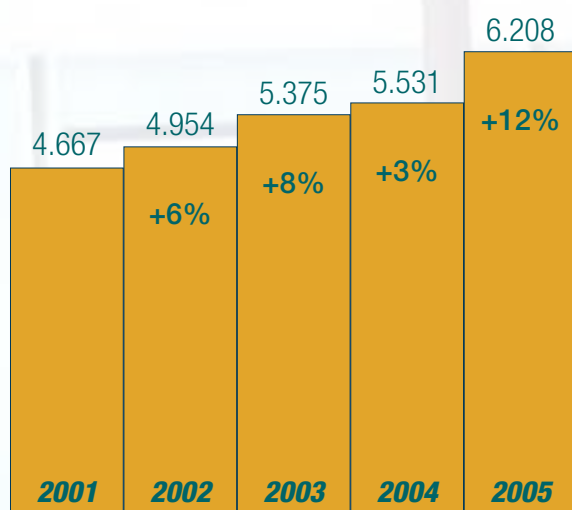
Para hacer posible este marco Indra reconoce los derechos de sus empleados a:

- La salud y a la seguridad en todas las operaciones e instalaciones.
- La libre asociación sindical.
- La remuneración justa adecuada al mercado de trabajo.
- La igualdad de oportunidades.
- La formación.
- El respeto de su diversidad.

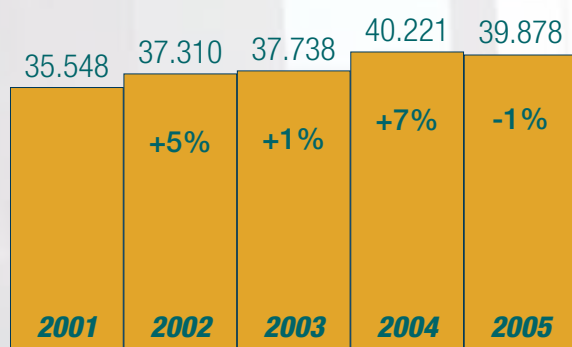
Perfiles Generales	2001	2002	2003	2004	2005
Directivos	97	100	105	119	122
Porcentaje de titulados y personal de alta cualificación	80,2	81,3	84,2	84,9	82
Diversidad					
Nº de empleados en España	5.674	5.758	5.713	5.834	7.240
Nº de empleados en el resto del mundo	293	660	659	785	1.042
Porcentajes de empleados hombre / mujer	71/29	70/30	70/30	71/29	69/31
Compromiso y motivación					
Antigüedad media	9,6	10	9,6	9,7	8,9
Porcentaje de empleados en sistema de retribución variable (1)	19	27	28	29	25
Porcentaje de personas promocionadas (2)	4,98	4,99	3,65	4	5,7
Número empleados en sistema de evaluación por competencias (3)	4.536	4.813	4.853	5.595	6.272
Porcentaje de personas incluidas en Planes de Opciones sobre Acciones	78,35	67,67	60,9	54,9	54,54
Rotación externa no deseada (2)	6,7	3,7	4	4,5	6,5
Experiencia (4)					
Edad media de la plantilla	37,4	38,1	38,3	38,6	38,1
Experiencia laboral media de la plantilla	13	13,7	13,9	14,3	13,8
Edad media de directivos	47,1	47,8	48,1	47,8	46,9
Experiencia laboral media de directivos	22,5	23,4	24,4	24,1	23,4
Formación y Conocimiento (5)					
Total horas de formación (6)	144.122	103.604	124.020	166.912	169.588
Porcentaje de gastos de formación sobre remuneración total	2,55	2,01	2,15	2,80	2,38
Evaluación de la formación: satisfacción alumnos (1-5) (7)	3,84	3,91	3,9	4	4,1
Atracción laboral (4)					
nº de solicitudes de empleo espontáneas (8)	19.428	20.400	18.400	19.231	18.753
nº medio de solicitudes de empleo recibidas por oferta	252	276	268	216	176

(1) Calculado sobre el 93% de empleados; (2) Excluido BMB; (3) Incluidos Indra Sistemas, Indra ATM, Indra Espacio, Indra Sistemas de Seguridad, Indra Portugal, Indra Chile e Indra Argentina; (4) Datos estimados; (5) Datos para España; (6) No incluye horas de prevención; (7) Incluye valoración formación on-line; (8) No incluye Europraxis.

Titulados y personal de alta cualificación



Total solicitudes de empleo recibidas en el año



Tasas de Siniestralidad Laboral

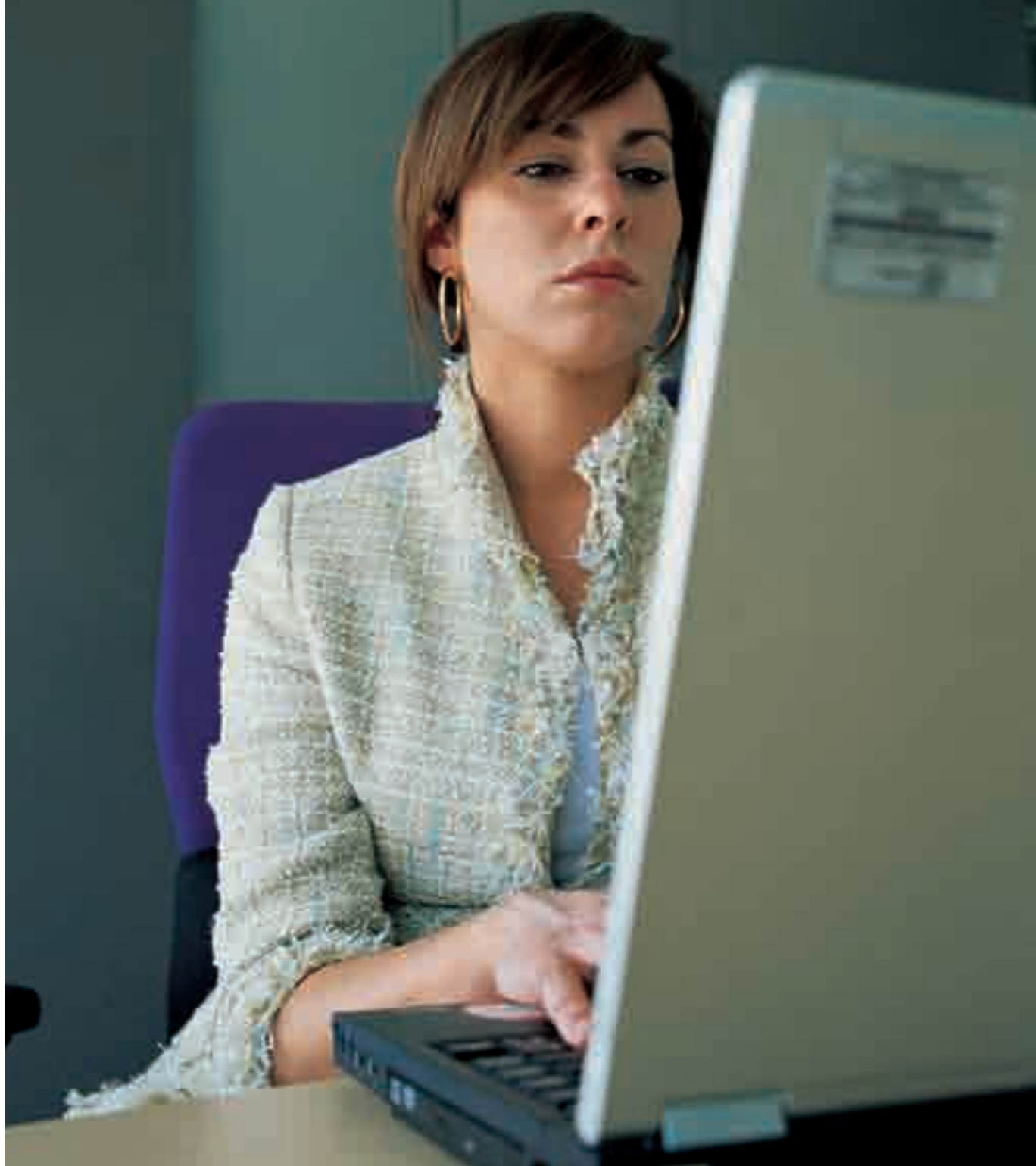
Indices	2003	2004	2005
Indice de frecuencia	22,6	18,41	16,12
Indice de incidencia	37,9	30,8	27,04
Indice de gravedad	0,11	0,07	0,05
Duración media	4,69	4,05	4,54
Accidentes mortales	0	0	0

Con y sin baja, excluye in *itinerare*, datos para España



Indra y los clientes

mejorando la calidad



La calidad de nuestras soluciones y servicios y la satisfacción del cliente constituyen un pilar fundamental de nuestra responsabilidad, de ahí que la política y sistemas de calidad de la compañía y el modo en que nos perciben los clientes tengan un fuerte significado en este ámbito.

Indra se sitúa entre los líderes del sector tecnológico en términos de prestigio y ocupa el puesto número 16 en el ranking del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR) que selecciona las 100 mejores empresas entre 2.500 del país. En el pasado ejercicio, Indra recibió el Premio Computing 2005 en la categoría de Seguridad como reconocimiento a la labor de empresa como usuaria de TIC por el despliegue de su tarjeta única del empleado basada en una infraestructura de clave pública y el Premio al proyecto Generalitat en Red.

Indra desarrolla proyectos de enorme complejidad tecnológica que requieren contar con los más altos estándares de calidad en su proceso. Indra cuenta con las certificaciones ISO 9001, aerospacial EN9100 y medioambiental ISO 14001, y un Sistema de Garantía de Calidad en todos los centros y actividades de Indra relacionados con la Defensa de acuerdo con las normas PECAL 110, 160 y 2110. En 2005 hemos seguido trabajando para adoptar el modelo de gestión CMMi (Modelo de Capacidad de Madurez Integrado), metodología de mejora de procesos que cubre todo el ciclo de vida de la gestión y desarrollo de proyectos. En 2005, el negocio de Simulación y Sistemas Automáticos de Mantenimiento y el Centro de Alto Rendimiento de Mantenimiento de Aplicaciones (CARMA) han obtenido el reconocimiento CMMi nivel 3 otorgado por el SEI (Software Engineering Institute) de la Universidad Carnegie Mellon de EEUU. También la Dirección de Desarrollo de Proyectos ha conseguido el mismo reconocimiento para su Red de Centros de Desarrollo.

La satisfacción del cliente es un ámbito de gestión al que se dedican numerosos esfuerzos, y se materializa en el uso de las siguientes herramientas:

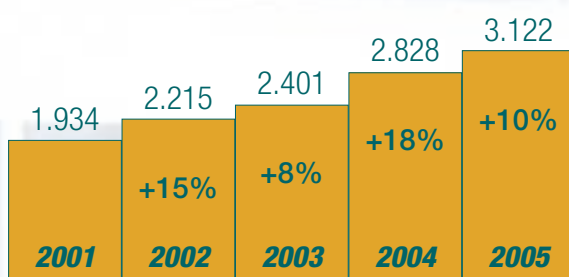
- Una encuesta corporativa de consulta externa y anual a una muestra significativa de la cartera de clientes.
- Una encuesta de consulta interna y sistemática al Gestor del Proyecto en la fase del cierre del proyecto.
- La elaboración de informes semestrales y anuales de seguimiento.
- La mejora permanente de los procesos directamente relacionados con el cliente.

La Encuesta Corporativa de Satisfacción del Cliente es un proceso anual de prospección sobre la percepción del cliente en relación con la calidad del servicio suministrado a lo largo del año. La encuesta se viene practicando desde 2002, y en el pasado ejercicio participaron 55 clientes de una muestra representativa de 180. Los resultados obtenidos son positivos (3,8 puntos sobre una puntuación de 1 a 5), marcando una tendencia de mejora sobre el pasado año.

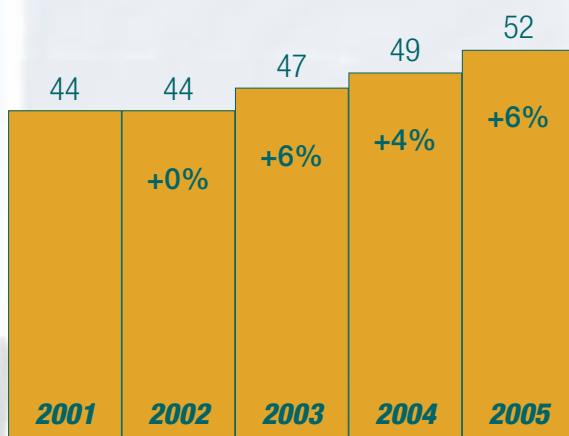
La Encuesta de Cierre de Proyecto es un proceso permanente de prospección sobre la percepción del Gestor del Proyecto en relación con la calidad del servicio a lo largo del proyecto. Indra puso en marcha este sistema en 2004 en España y Portugal. En su último informe, correspondiente al 2º semestre 2005, fueron evaluados 445 proyectos, y se dispone de datos de más de 1.500 proyectos ya evaluados. La percepción del Gestor fue, en general, positiva.

La calidad de nuestras
soluciones y servicios
y la satisfacción del
cliente constituyen
un pilar fundamental de
nuestra responsabilidad

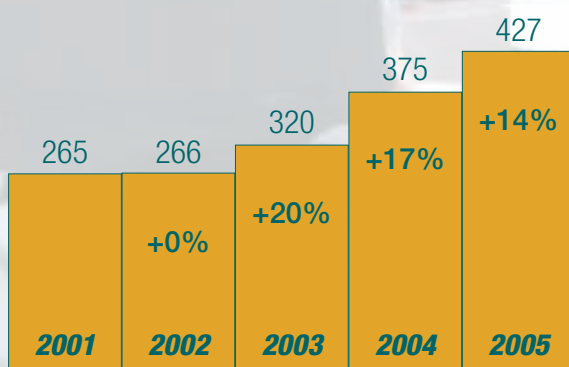
Nº total de clientes anual



Nº de países en los que Indra tiene referencias



Total ventas internacionales



Perfil del cliente	2001	2002	2003	2004	2005
Nº de clientes sector público	351	355	358	510	698
Nº de clientes sector privado	1.583	1.860	2.043	2.318	2.424
Nº de clientes nuevos	284	281	186	409	249
Cifra de negocio de los 35 primeros clientes (M€)	454	515	568	606	691
Satisfacción y lealtad del cliente (1-5)	-	4	3,7	3,7	3,81

Diversidad

Mercado internacional: % contratación	35	37	30	39	34
Ventas en el resto de la Unión Europea (M€)	124.447	154.388	193.306	261.858	281.620
Ventas en EEUU. y Canadá (M€)	38.582	41.312	45.672	30.769	36.994
Ventas en Latinoamérica (M€)	76.934	40.461	43.487	47.804	57.705
Ventas en Asia y resto del Mundo (M€)	25.487	30.034	37.926	34.453	50.343

Imagen

Nº de visitas a la web	–	–	295.811	379.626	394.122
Promedio diario de visitas a la web	–	–	810	1.037	1.080
Visitantes únicos de la web	–	–	96.293	116.849	121.213

Análisis y Seguimiento Comercial. Gerente. Indra

Francisco Ibáñez García

Evaluando la satisfacción de clientes

¿Cómo se mide la satisfacción de los clientes en Indra? Francisco Ibáñez explica cómo la compañía viene desarrollando desde 2002 diversos sistemas de medición con un objetivo claro: mejorar.

Efectivamente, la satisfacción del cliente, como explica, tiene un carácter estratégico, vital para la compañía. Y para que nada se escape, Indra tiene un doble procedimiento al respecto.

La percepción del cliente sobre la calidad del servicio suministrado se mide todos los años desde 2002 a través de una encuesta corporativa. Se elabora una muestra de clientes, creándose un fichero. A continuación se envía un cuestionario, en su caso en inglés, y se facilita la respuesta mediante un sobre franqueado y un acceso directo vía web. Todo esto se acompaña de seguimiento telefónico “Cuando se reciben las respuestas de los clientes, independientemente del trato posterior de toda la información, si se ha detectado algún problema se comunica” explica Francisco Ibáñez, lo que permite que los Directores de Mercado le ofrezcan una solución lo antes posible. “Una vez finalizada la encuesta, se procesan los datos, se elabora un informe de resultados, se presenta al Comité de Dirección y, posteriormente, se distribuyen informes específicos a los Directores de Mercado”.

Pero, además, Indra cuenta con otro proceso de carácter permanente que se realiza sobre la percepción del Gestor del Proyecto en relación a la calidad de servicio que se está prestando. Estas encuestas de cierre de proyecto se realizan desde 2004, y con carácter semestral se efectúa una evaluación de resultados. El cuestionario en esta ocasión está integrado en los sistemas de gestión de proyectos GEP – GESTIONA de manera que al comunicar el Gestor el cierre del proyecto, la aplicación le abre el cuestionario para su respuesta.

Este doble sistema tiene su razón de ser, como explica Francisco Ibáñez “porque permite obtener y cruzar resultados desde enfoques distintos en relación con la satisfacción del cliente: la calidad percibida por el cliente, la calidad deseada por el cliente y la calidad percibida por el Gestor”.



Indra y los proveedores

impulsando la responsabilidad en la cadena de valor



Nuestros proveedores son aliados en la innovación y un público fundamental en el desarrollo de nuestra Responsabilidad Corporativa. Consecuencia de nuestro Plan Director de Responsabilidad en 2004 establecimos los Principios Marco de Relaciones con Proveedores para promover la responsabilidad en toda la cadena de valor, así como un sistema periódico de consulta que hemos implementado en el pasado ejercicio.

En 2005, se ha incrementado el número de proveedores encuestados pasando de 137 a 229, y se ha conseguido una mejora del 60% en el índice de respuestas. En una escala de 1 a 5 la satisfacción de los proveedores ha sido este año de 4,06. El aspecto más destacado de nuestra compañía es la capacidad para cumplir adecuadamente con los términos de los contratos (para el 94% de la muestra la satisfacción es alta o muy alta). El 85% de la muestra consideró también que Indra es un valor de referencia comercial y para el 66% las relaciones de la compañía con los proveedores han mejorado notablemente. Como ámbitos de mejora, los proveedores señalan, entre otros, la mejora del procedimiento de pedido y la necesidad de facilitar más la interlocución con otras áreas involucradas en proyectos.

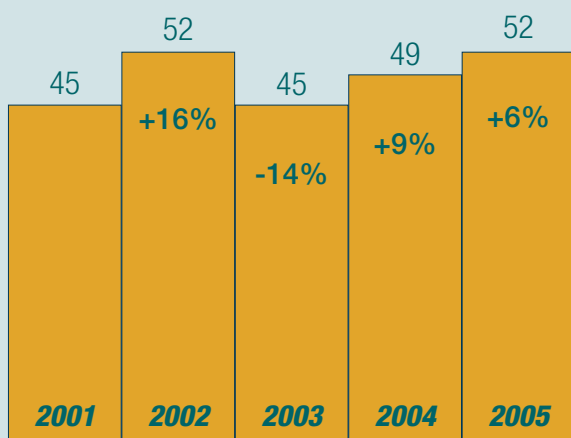
En 2005, hemos puesto en marcha un Plan Estratégico de Compras de carácter trienal con el objetivo de revisar, simplificar, automatizar y aplicar las nuevas tecnologías del e-commerce en los procesos de compra. De acuerdo a este Plan, las actuaciones más significativas que Indra está poniendo en marcha son:

- La eliminación del papel en la emisión de todos los pedidos y la firma electrónica.
- La implantación de un sistema automático de Seguimiento de Pedidos (SASP).
- La automatización del proceso de compra de artículos de no producción (MRO) y artículos estándar de Producción de catálogo en distribuidores.

El proceso de automatización ha hecho posible que en la actualidad se pueda hacer seguimiento electrónico de cerca de 200 proveedores. En este mismo ámbito, hay que señalar el desarrollo de la web de proveedores, en la que actualmente están configurados 45 de nuestros principales proveedores.

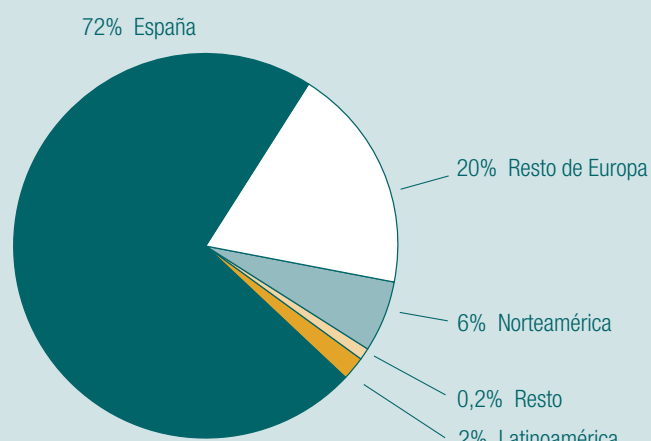
Por último, en el ejercicio 2005 Indra ha comenzado a trabajar en una encuesta a subcontratistas de sus centros de Torrejón y San Fernando de Henares (ambas en Madrid) sobre temas medioambientales que desarrollará en 2006, con el objetivo de establecer unos requisitos ambientales mínimos para su contratación.

Nº de alianzas en vigor



Datos a 31 de diciembre

Distribución de proveedores por importe y países



Principios Marco de Relación de Indra con sus proveedores

Objetivos Básicos

Las relaciones de Indra y los proveedores son un aspecto clave en la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. En Indra, hemos establecido estándares rigurosos tanto en la calidad como en la forma en que llevamos a cabo nuestras relaciones de negocio. Por este motivo, esperamos el mismo compromiso por parte de nuestros proveedores.

Indra aspira a que todas las organizaciones con las que colabora encuentren en la compañía su mejor aliado para su desarrollo, y se compromete a desarrollar su actividad con cercanía, visibilidad y accesibilidad con respecto a sus proveedores.

Esta declaración general se plasma en unas intenciones, objetivos y compromisos concretos que se articulan a continuación:

1. Cómo desea Indra ser percibida por sus proveedores

Como un referente tecnológico

Como un cliente excelente –“El Cliente”– por su solvencia, seriedad y crecimiento

Como un cliente exigente

Como un cliente que cumple sus compromisos y colabora con sus proveedores

Como una muy buena referencia comercial

2. Qué espera Indra de un proveedor

Que se involucre y comprometa con los objetivos de Indra para conseguir la máxima satisfacción de sus clientes

El fiel cumplimiento de los compromisos acordados.

La continua excelencia en la calidad de los bienes o servicios suministrados

Flexibilidad en su gestión y capacidad de respuesta que permita a Indra adaptarse en todo momento a las eventuales modificaciones de requerimientos de sus clientes

Ética y una gestión transparente

3. Qué ofrece Indra al proveedor

Participación: Estableciendo políticas de participación del proveedor en las áreas en las que se involucre para una mejor comprensión de las necesidades de Indra, y aportar su experiencia

Selección: La política de selección de los proveedores por parte de Indra se basa en los principios de ética profesional y libre competencia

Comunicación y relación: Establecer canales de comunicación recíproca que favorezcan o garanticen la transparencia en la relación y entendimiento de las necesidades mutuas, y que también permitan conocer las situaciones o posibles cambios en ambas organizaciones que pudieran afectar el cumplimiento de los pactos contractuales para buscar soluciones conjuntas

4. Derechos Humanos y estándares laborales esenciales

Indra reconoce su responsabilidad, en virtud de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en promover y proteger los derechos humanos en nuestras operaciones empresariales. También reconocemos los principios del Pacto Mundial y tenemos nuestra propia política de diversidad

Animamos a todos nuestros proveedores a que adopten una aproximación similar. En particular, esperamos que nuestros proveedores:

- Cumplan la legislación aplicable y las recomendaciones ratificadas por la OIT
- Mantengan un entorno laboral seguro y den acceso a equipos de protección y a formación en seguridad para reducir posibles riesgos
- Traten a los empleados de forma justa y no los discriminen por motivos de sexo, orientación sexual, raza, edad, pertenencia a sindicatos, afiliación política, estado civil o nacionalidad

5. Compromiso e impacto medioambiental

Indra desea trabajar con proveedores que demuestren su compromiso con el medio ambiente, y desarrollen sistemas de gestión medioambiental, en especial, proveedores que:

- Cumplan la legislación vigente
- Mantengan y estén comprometidos con las políticas medioambientales pertinentes
- Reconozcan los impactos medioambientales clave de su negocio
- Supervisen el cumplimiento de objetivos mejorados e informen periódicamente de ello
- Adopten los sistemas de gestión medioambiental necesarios y asignen las correspondientes responsabilidades

e-commerce: reduciendo consumos y tiempos

La iniciativa de e-commerce puesta en marcha en 2005 tiene un alto valor en Responsabilidad Corporativa por la importante reducción de consumos y tiempos que muestran las siguientes cifras:

Reducción del consumo de papel en **3 toneladas/año**: se han dejado de imprimir **432.000** hojas de pedido y **216.000** hojas de información adicional

Impacto medioambiental: se han conservado **48 árboles** de mas de 20 años y se han dejado de gastar **2.100 m³** de agua

Reducción del tiempo de envío del pedido al proveedor:
Anterior: **3 a 5 días**
Actual: **Online**

Reducción del ciclo de firma interno:
Anterior: **3 días**
Actual: **1 día**

Reducción archivo de papel:
50 m³/año

Jefe de Ventas España & Portugal. Farnell InOne

Juan Carlos Rodríguez

El futuro del B2B: e-commerce

Como proveedor de Indra, explica Juan Carlos Rodríguez, la experiencia de automatización de pedidos está siendo muy beneficiosa. Tras 8 años de relación con Indra, Farnell InOne lleva uno trabajando en esta plataforma que con su desarrollo acabará por ser automática para ambas partes, en un verdadero e-procurement.

“De momento, la plataforma digital en la que tenemos ya colgado parte del catálogo está permitiendo que Indra pueda tratar con nosotros de forma automatizada y descentralizada. Diariamente accedemos al portal de compras para conocer qué pedidos hemos recibido. Al hacerlo, se confirma la fecha de entrega, se valida el pedido y, si no se está de acuerdo, se notifica a través del propio portal”.

El e-commerce significa reducir las posibilidades de equivocarse, aumentar la fiabilidad y, por supuesto, reducir costes, eliminar llamadas de teléfono, fax, correos electrónicos. Para este proveedor de Indra, estamos ante el futuro de las relaciones B2B, lo que permitirá además crecer de manera exponencial a ambas partes en sus relaciones.



Indra y el medioambiente

hacia una gestión sostenible de toda la compañía



Aunque la actividad de Indra no se encuentra entre las altamente contaminantes, nuestro compromiso con el medioambiente es firme, tanto por lo que respecta a nuestra política ambiental como por la convicción de que los servicios de alta tecnología pueden contribuir de manera efectiva a un mejor medioambiente.

Indra ha establecido e implantado un Sistema de Gestión Ambiental en base a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y del Reglamento 761/2001 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) en Arroyo de la Vega (Madrid) y, en 2005, en otros dos centros, Torrejón de Ardoz y San Fernando de Henares (Madrid), siendo nuestro objetivo a medio plazo implantarlo en el resto de centros de la compañía.

Indra ha puesto en marcha diversas campañas de sensibilización medioambiental en sus centros, distribuyéndose un Manual de Buenas Prácticas.

El programa de gestión ambiental de **Arroyo de la Vega** definía los siguientes objetivos y metas para el año 2005:

- Reducción del consumo de recursos naturales a través de la reducción del 1% de la energía eléctrica que consumimos por persona / año.
- Reducción del consumo de materias primas a través de la reducción global por persona del 1% en un año del uso del papel blanco ecológico pasando al uso del papel reciclado.

Por lo que respecta al periodo 2005-2006, en **San Fernando de Henares** se fijaron los siguientes objetivos:

- Reducción de generación de RU (Residuos Urbanos): cálculo del parámetro a medir y reducción global del 1% de la generación RU de papel hasta diciembre 2006 (por persona).
- Reducción consumo de materias primas a través de la reducción global por persona del 1% en un año del uso del papel blanco ecológico pasando al uso del papel reciclado.
- Reducción valores de vertidos. Reducción del 5% en el resultado del parámetro “aceites y grasas” en los análisis de los vertidos, respecto a la media de los resultados obtenidos durante 2004.

Por su parte **Torrejón de Ardoz** fijó como objetivos para el periodo 2005-2006 los siguientes:

- Reducción de generación de RU: cálculo del parámetro a medir y reducción global del 1% de la generación de RU de papel hasta diciembre de 2006 (papel por persona).
- Reducción del consumo de materias primas: reducción global por persona del 1% en un año del uso del papel blanco ecológico pasando al uso de papel reciclado.
- Reducción del consumo de energía. Reducción global por persona del 2%, hasta diciembre de 2006, del consumo de gasoil empleado para la calefacción.

Datos consolidados de los centros trabajo de Arroyo de la Vega, Torrejón de Ardoz y San Fernando de Henares (Madrid).

	Producto	Totales	Unidades
Consumo directo de energía, desglosado de fuentes primarias	Electricidad	22.750.484	Kwh
	Gasóleo C	278.500	L
	Gas Natural	180.659	m³
Consumo total de agua			
	Agua potable	63.806	m³
	Agua de pozo (*)	1.584	m³
Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos			
	Total Residuos peligrosos gestionados a través de Gestor Residuos Autorizado	24.861	Kg
	Residuos no peligrosos gestionados a través de gesto de Residuos autorizado	349.123	Kg
	Toner reciclable	963	Un
Extensión total de superficie dedicada a las actividades de la compañía			
	Parcela productiva	113.487	m²
	Fuente de energía	Total	Unidades
Consumo indirecto de energía(**)	Carbón	106.142	Gigajulios
	Gas natural	3.774	Gigajulios
	Derivados del petróleo	22.330	Gigajulios
	Biomasa	1.892	Gigajulios
	Eólica	1.557	Gigajulios
	Hidráulica	12.468	Gigajulios
	Nuclear	100.573	Gigajulios

(*) Medido por el contador a partir del mes de junio en San Fernando de Henares y Torrejón de Ardoz.

(**) Consumo indirecto de energía calculado a partir del consumo directo de electricidad en Gigajulios (22.750.484 Kwh= 81.901 Gigajulios) mediante el "Energy Protocol" de GRI.

Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético:

Torrejón

En Torrejón, se construirá un nuevo edificio de 5.400 m² y se demolerán 3 edificios por un total de 7.150 m² en 2005/6.

Nuevas calderas en edificio principal y cancelación de otras 2 antiguas sustituidas por bombas de calor.

San Fernando

Se está estudiando la sustitución de forma escalonada de los transformadores que contienen piraleno.

Aranjuez

Se anulan tres centrales térmicas de gasóleo C


Se instalan dos centrales térmicas sustitutorias a gas natural.

Insonorización

Instalación de silenciadores y aislamiento en caseta de compresores.

Economizar consumo agua pozo

Instalación de equipo de bombeo de presión diferencial para optimizar consumos.



Dirección de Calidad y Medio Ambiente Indra

Isidoro Atienza

Extendiendo ISO 14001 y EMAS

Tal y como explica Isidoro Atienza, conseguir la certificación medioambiental ISO 14001 y EMAS para los centros de Indra, primero en Arroyo de la Vega y el pasado año en Torrejón y San Fernando, implica un proceso largo y de continua mejora que atañe no sólo a Calidad y Medio Ambiente sino a Servicios Generales, que tiene una implicación importante en todo el proceso. Como explica Atienza, una vez obtenidos “hay que mantener la certificación”, y esto supone no bajar, en ningún momento, la guardia.

Hoy en día, la gestión ambiental es una de las claves de la empresa sostenible y responsable y, por esto, Indra está especialmente empeñada en ello. El proceso de implantación del sistema comienza con una revisión medioambiental de cada centro que identifica la situación medioambiental en que se encuentra, y recoge las incidencias que es necesario corregir, para lo que se elabora el correspondiente plan de acción. Uno de los aspectos importantes del proceso es el cumplimiento de la legislación aplicable, tanto en materia de residuos como de emisiones, vertidos, suelos y ruidos.

Como parte de la certificación EMAS se realiza también una Declaración Medioambiental que debe reflejar todos los datos de cada centro, y que es validada por AENOR. Todo este proceso está comenzando ahora en Aranjuez en línea con el objetivo de la empresa de conseguir la certificación para todos sus centros a medio plazo.

Pero, además, como Atienza afirma, hay que concienciar a las personas de nuestra organización en el respeto a los principios establecidos en nuestra Política Ambiental. Además asegura que toda comunicación y acción en este sentido, siempre es bien recibida en Indra. Y es más, aportan también sus ideas para poder mejorar entre todos el comportamiento medioambiental de la compañía.



Indra y las instituciones del conocimiento

un diálogo prioritario



Indra tiene como público específico e interlocutor de gran valor para el desarrollo de su actividad y, en consecuencia, de su responsabilidad corporativa, a las que denominamos como instituciones de conocimiento.

Bajo este nombre consideramos a todas aquellas entidades que trabajan en la generación y difusión del conocimiento tales como universidades, centros de formación, Fundaciones u organizaciones no lucrativas diversas especialmente vinculadas a la educación, investigación o formación y, muy en concreto, en aquellas áreas que nos son afines como empresa como es el caso de las nuevas tecnologías.

Conscientes de la importancia de estas instituciones, Indra nombró un Coordinador de Relaciones con Universidades en 2005. En el mismo periodo, se ha creado un grupo de trabajo para el seguimiento y desarrollo de las actividades, y se han puesto en marcha diversos sistemas de seguimiento de las relaciones con éstas. Existen cerca de 40 colaboraciones con Universidades y Organismos Públicos de Investigación y más de 60 grupos de investigación. El mayor volumen corresponde a la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), la Universidad Pontificia de Comillas (UPCO) y la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

En el ámbito de la innovación Indra colabora en el desarrollo conjunto de proyectos con diversas Universidades, principalmente, con las Universidades Politécnicas de Madrid y Cataluña, con la Universidad Autónoma de Madrid, con la Universidad Pontificia de Comillas (Cantabria), y la Universidad San Pablo CEU (Madrid). Esta colaboración se concreta en el desarrollo de proyectos en áreas de especialización tecnológica complementarias a las de Indra, que en algunos casos se remonta a más de 25 años. En el año 2005, Indra estuvo presente en proyectos avanzados de I+D entre los que cabe destacar los siguientes:

- Sistema de predicción eólica.
- Sistema de Medición de riesgo operacional en entidades financieras.
- Sistema para la modernización de los procedimientos de voto electrónico.
- Desarrollo y adaptación del sistema de control de tráfico aéreo al nuevo entorno europeo de interoperabilidad.
- Desarrollo avanzado para la gestión y control del tráfico urbano.
- Desarrollo de un radar embarcado de apertura sintética.
- Desarrollo de un interceptador ultrarrápido en la banda de comunicaciones.
- Desarrollo de un entorno táctico interoperable para simuladores de vuelo.

Esta colaboración está siendo muy fructífera por ambas partes. Para Indra por la posibilidad de desarrollar soluciones donde la punta de lanza del conocimiento internacional se acompañe de académicos y de departamentos de investigación universitaria. Para la Universidad, ya que esta colaboración permite orientar las actividades académicas hacia el desarrollo de actividades muy ligadas al espíritu emprendedor que tanto necesita nuestra sociedad.

Además, Indra ha participado activamente en diversas iniciativas de distintas Administraciones (principalmente, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; el Ministerio de Educación y Ciencia; y la Comunidad de Madrid).

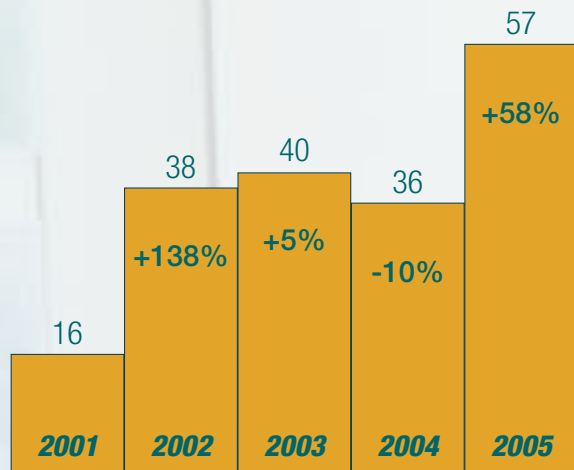
La compañía mantiene también un contacto permanente con el ámbito universitario dirigido a la incorporación de profesionales. Indra también participa en el patrocinio e impartición de masters, cursos y seminarios. En el año 2005, se han incorporado más de 330 becarios.

Como reconocimiento a su labor realizada en el área de innovación, Indra recibió en 2005 el Premio Best European Business por la aportación de la compañía a la innovación. Los galardones fueron otorgados por la consultora estratégica Roland Berger, en colaboración con el diario Financial Times, Expansión, y la escuela de negocios IESE.

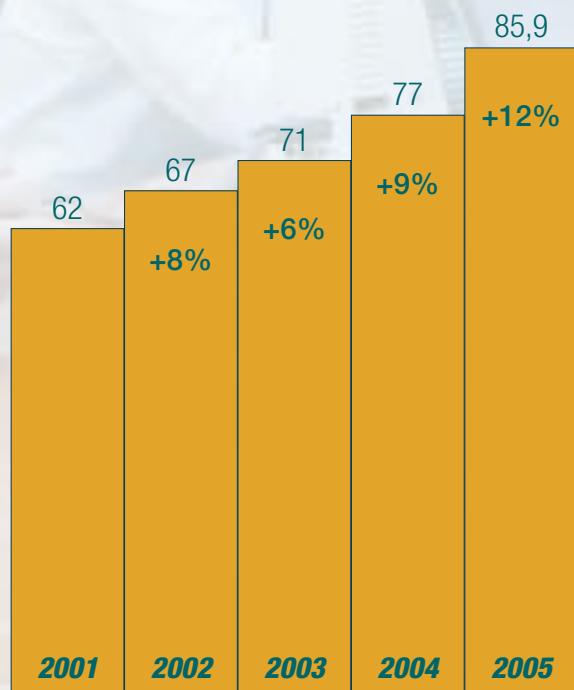
**Indicadores de relaciones con
instituciones del conocimiento**

	2001	2002	2003	2004	2005
Nº de conferencias y foros en los que participo	29	33	35	45	64
Nº becarios con estancia en Indra durante el ejercicio	60	88	72	282	338
Nº de asociaciones a las que pertenece Indra	9	9	17	22	60

**Nº de acuerdos con universidades
y escuelas de negocios**



Inversion en I+D+I (M€)



Datos a 31 de diciembre

A photograph of Félix Pérez, a man with glasses and a light blue shirt, sitting in a lecture hall and looking towards a projection screen. The screen displays a presentation slide with a large number '1' and some text. The room has a grid ceiling and other people are visible in the background.

Catedrático de la Universidad Politécnica de Madrid
Escuela de Ingenieros de Telecomunicaciones. Director del
Departamento de Señales, Sistemas y Radiocomunicaciones

Félix Pérez

Compartiendo el Conocimiento

La relación de Indra con la Universidad Politécnica de Madrid se remonta a los convenios de principios de los 80, explica Félix Pérez. “De hecho, en los 70 hubo un cambio significativo, ya que la Universidad comenzó a entrar en contacto con el mundo industrial”.

La colaboración desde entonces ha sido constante, y hoy existen dos tipos de cooperación: como asociados en la formación de alumnos (becas, trabajo en prácticas, etc.) y, por otro, como colaboradores en proyectos de I+D (ligados al desarrollo de futuros productos de Indra, acudiendo a convocatorias públicas nacionales o europeas conjuntamente, etc.)

Las relaciones con la Universidad, como explica de Félix Pérez, están basadas en esquemas de confianza mutua, y generalmente las llevan a cabo personas que se conocen mucho y saben muy bien qué pueden esperar del otro. “Unas veces es Indra quien se dirige a nosotros y otras es al contrario”.

Pérez explica la importancia de la investigación precompetitiva, y cómo ésta puede ser llevada a cabo precisamente por quien no tiene las presiones de poner en el mercado de forma rápida un producto o servicio. La “i” de innovación también exige a veces una investigación y una reflexión más pausada que la Universidad puede ofrecer.

Trabajar con Indra tras más de veinticinco años, colaborar con la compañía, ha creado, en palabras de Pérez, excelentes sinergias para ambas partes.



Indra y la sociedad: relaciones
con entidades no lucrativas
y las comunidades donde operamos

Impulsando el desarrollo económico y social



A través de la actividad que nos es propia, la empresarial, Indra ejerce un positivo impacto en la sociedad a través de la generación de empleo directo e indirecto. Como compañía española de tecnología, Indra contribuye además de manera muy significativa al crecimiento económico de aquellas regiones en las que se establece.

Las comunidades locales donde operamos y las entidades no lucrativas como agentes de la sociedad civil constituyen así los dos públicos prioritarios dentro de las relaciones que mantenemos con la sociedad.

En línea con nuestra convicción de que debe ser a través de la innovación y la excelencia de nuestra oferta comercial como mejor podemos contribuir a la mejora de la sociedad, hay que citar nuestra contribución a los procesos electorales y a la mejora del medioambiente.

Desde 1978, la compañía viene ofreciendo sus servicios para procesos electorales en más de 180 proyectos en diferentes países americanos y europeos. En algunos de estos casos, Indra ha utilizado sistemas de voto electrónico previamente desarrollados por la empresa.

En el referendun de la Constitución Europea celebrado en febrero de 2005, Indra realizó una de las experiencias más importantes de voto

por Internet llevadas a cabo hasta ahora en el Mundo. Así, cerca de 2 millones de ciudadanos de 52 municipios tuvieron acceso a votar electrónicamente.

Otra de las iniciativas de Indra que repercuten en beneficio de la sociedad ha sido el desarrollo de aplicaciones en procesos electorales que permitan el voto electrónico a personas con discapacidad, o las máquinas expendedoras de billetes de metro y ferrocarril para invidentes.

Por lo que respecta a medioambiente, Indra ha desarrollado en el ámbito de telecomunicaciones soluciones de teledetección que permiten localizar incendios forestales, obtener imágenes que revelan datos sobre el cambio climático, comunicar a los barcos la presencia de cetáceos, etc.

Por último, hay que resaltar la existencia de los llamados Centros de Desarrollo Tecnológico, creados en 2004 con el objetivo de potenciar la descentralización de la producción basada en métodos de gestión de industrialización de software. La red de Centros de Desarrollo cuenta en la actualidad con los centros near shore de Madrid, Málaga, Badajoz, Salamanca y el off shore de Buenos Aires. La unidad se ha convertido en un referente de calidad para Indra en la realización de proyectos al conseguir la certificación CMMi nivel 3 a principios del 2006.

Indra contribuye de manera
muy significativa al
crecimiento económico
de aquellas regiones
en las que se establece

Indra y el Día de Internet

El 25 de octubre de 2005 se celebró la primera edición del 'Día de Internet' bajo el lema "Vívelo". En este evento participaron más de un centenar de entidades, públicas y privadas, con el objetivo de impulsar la Sociedad de la Información y reducir la brecha digital que separa a España de la media europea en el uso de Internet.

Se pretendía así fomentar la ciudadanía digital e informar sobre las oportunidades que ofrece la red, acercándola principalmente a los colectivos de discapacitados y a los "no conectados". Para ello, representantes de empresas, universidades, asociaciones profesionales y organismos públicos y privados, colaboraron en la celebración de unos 300 eventos que tuvieron lugar en todas las Comunidades Autónomas y pueblos de España durante ese día. Indra participó activamente en el "Día de Internet" con las siguientes propuestas:

Apoyo tecnológico al Ayuntamiento de Alcobendas

El Ayuntamiento de Alcobendas invitó a los usuarios de su portal www.alcobendas.org a suscribir con motivo del día de Internet la "Declaración de Principios para Construir la Sociedad de la Información", y les brindó la oportunidad de colaborar en la mejora de los servicios que ofrece en su web respondiendo a una encuesta electrónica.

Indra se encargó de posibilitar que los ciudadanos pudieran dar su opinión utilizando la herramienta Opina, que forma parte del programa europeo Eureka en el que participa, y cuyo objetivo es ofrecer a las Instituciones Públicas herramientas innovadoras para supervisar la satisfacción y expectativas del ciudadano. Tanto la encuesta como la Declaración, fueron enviadas a usuarios registrados en la web del Ayuntamiento de Alcobendas, y se pudieron encontrar hasta el 25 de octubre en el portal del Ayuntamiento. Asimismo, el cuestionario se publicó en el diario "7 días" que distribuye el propio Ayuntamiento.

Voto electrónico en la Universidad Politécnica San Pablo CEU.

Una experiencia pionera

Con motivo del día de Internet en la Escuela Politécnica Superior de Madrid y Valencia de la Universidad San Pablo CEU, se realizó una prueba piloto de la elección de delegados y subdelegados a través de Internet. La jornada electoral universitaria tuvo un carácter pionero en el ámbito universitario español y contó con el apoyo de Indra.

La iniciativa se enmarcó dentro del convenio de colaboración científica, académica y educativa entre la Fundación San Pablo-CEU e Indra. La división de procesos electorales de Indra desarrolló la herramienta informática, y después un grupo multidisciplinar de alumnos y profesores trabajaron durante un mes en el proceso de adaptación del programa a las necesidades propias del centro.

Empresa y Tercer Sector: Socios de Conocimiento

Nuestra visión de la Responsabilidad Corporativa nos compromete a impulsar el conocimiento para la innovación en todas nuestras relaciones con los públicos con los que operamos. Como empresa, consideramos que es la creación de riqueza, a través de nuestra actividad económica y la oferta de soluciones y servicios, nuestra responsabilidad fundamental. Por este motivo, consideramos como un público de gran importancia aquellas instituciones especialmente ligadas al conocimiento como son las universidades, centros profesionales, foros del sector y asociaciones.

En este contexto, ¿cuál es nuestra visión de la Acción Social? Nuestra visión es que es sólo una parte de la responsabilidad de la empresa. La colaboración con las entidades no lucrativas es, sin duda alguna, una estrategia de valor compartido entre la empresa y la sociedad, nunca una acción esporádica o puntual ligada sólo al marketing empresarial que distraiga a la empresa de su responsabilidad principal con accionistas, clientes y empleados.

Para nosotros, es importante el desarrollo de experiencias de colaboración empresa-entidad no lucrativa más allá de la donación puntual de fondos, a través de otras aportaciones como puedan ser equipos o, en su caso, nuestro mejor activo: el conocimiento de quienes forman Indra.

Pero además, Indra pretende ir un paso más allá y colaborar con entidades no lucrativas, que conforman el denominado tercer sector, como si fueran socios de conocimiento. Algunas entidades no lucrativas pueden configurarse como verdaderos socios por su capacidad de captar señales y tendencias de mercado o de marco legislativo en ámbitos tan complejos como el medioambiente o la discapacidad, donde nuestra empresa puede desarrollar servicios sólo si cuenta con los socios adecuados.

Nuestro Plan de Acción Social contempla, entre otros objetivos, configurar un marco de relaciones con expertos del tercer sector con quienes poder actuar como socios para la mejora de las condiciones de vida en determinadas áreas que para nosotros son mercados de alto potencial.

La innovación y la capacidad de emprender en España: Diagnóstico de la situación en España y líneas de acción

El 21 de septiembre se presentó en Madrid el libro **La innovación y la capacidad de emprender en España: Diagnóstico de la situación en España y líneas de acción** impulsado por Indra y dirigido por Analistas Financieros como primer informe de una serie de trabajos que se proponen promover la divulgación sobre las tendencias y retos de la tecnología.

Este estudio analiza la innovación y la actividad emprendedora en España dentro del contexto europeo con el fin de orientar sobre las políticas y acciones más eficaces para su desarrollo en nuestro país.

El informe señalaba así que los motivos del retraso español en innovación y capacidad de emprender se basan fundamentalmente, en tres tipos de barreras: socioculturales (aversión al riesgo), burocráticas (trámites administrativos) y financieras (acceso y características de la financiación, en especial, para las empresas jóvenes e innovadoras. Se destacaba también que el pobre crecimiento de la inversión en capital tecnológico es una de las principales causas de la menor eficacia de la economía española.

Reconocimientos 2005 de Indra por su aportación a la sociedad

Premio Best European Business

por la aportación de la compañía a la innovación. Los galardones fueron otorgados por la consultora estratégica Roland Berger, en colaboración con el diario Financial Times, Expansión, y la escuela de negocios IESE

Premio de la Revista SIC

en la categoría de servicios e integración de sistemas por su aportación a la sociedad en la aplicación de las Tecnologías de Certificación Electrónica y, en particular, por la aplicación de las mismas al voto electrónico

Premio Nacional de Informática y Salud

concedido por la Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS) por ser la organización que ha realizado un mayor esfuerzo tecnológico para desarrollar soluciones en el ámbito sanitario

Centros de Alto Rendimiento de Mantenimiento de Aplicaciones (CARMA) Indra

Jaime Esquivias

Creando riqueza y generando empleo de calidad

¿Qué es un CARMA? ¿Cómo funcionan? ¿Qué es el CARMA de Buenos Aires?

Tal y como explica Jaime Esquivias la idea surgió hace 3 años para agrupar áreas técnicas o de clientes de forma que el mantenimiento de aplicaciones fuera mejor y más eficaz. Los CARMA nacen pequeños, 7 u 8 programas, e intentan agrupar por tres vertientes: cliente, tecnología o por región o zona geográfica.

En la actualidad, hay cuatro CARMA en España (Badajoz, Madrid y Málaga) y uno en Buenos Aires. Precisamente sobre el último comenta Esquivias el importante papel que un CARMA puede tener tanto para potenciar el desarrollo local como, también, como elemento clave para la internacionalización de la compañía.

“Más allá de ver la deslocalización como un problema, hay que entenderla como motor de desarrollo en esos mercados y vía de crecimiento para Indra”. Porque, además, “son personas cualificadas las que nosotros empleamos y la riqueza se genera y se queda en el propio país”.

El equipo de Buenos Aires está formado por unas 100 personas que dan servicio tanto a Sudamérica como a España. Hoy el CARMA de Buenos Aires tiene una reputación consolidada de calidad.



La Acción Social de Indra en 2005

Proyectos de apoyo a la innovación y a la implantación de la Sociedad de la Información	Actividades que comprende	Socio del Proyecto (Fundación, Asociación...)	Beneficiarios
Innovación y capacidad para emprender: Diagnóstico de la situación en España y líneas de acción	Elaboración y difusión de un informe para el impulso de la innovación	Analistas Financieros Internacionales	Sociedad
Día de Internet: voto electrónico para el Ayuntamiento de Alcobendas	Implantación de una solución de voto electrónico	Ayuntamiento de Alcobendas	Sociedad
Día de Internet: voto electrónico para el Ayuntamiento de Alcobendas	Implantación de una solución de voto electrónico	Universidad San Pablo CEU y Día de Internet	Universitarios
Proyecto "Internauta" para la formación en el uso y manejo de Internet	Creación de un aula de Internet	Fundación OVSI	Sociedad
Proyectos de apoyo a colectivos desfavorecidos	Actividades que comprende	Socio del Proyecto (Fundación, Asociación...)	Beneficiarios
Tarjeta de Navidad	Diseño, impresión y manipulación	Fundación Realiza	Personas con discapacidad intelectual
Calendario Talita	Patrocinio del calendario	Fundación Talita	Personas con discapacidad intelectual
Juegos por África	Patrocinio del evento	Sports for good foundation	Colectivos desfavorecidos
Premios de las Empresas Aseguradoras	Patrocinio del Proyecto	Mozambique Sur	Población mozambiqueña
Proyecto Ilusión	Patrocinio de la construcción de un centro para personas con discapacidad	Apsuria	Personas con discapacidad
Apoyo a las víctimas del Tsunami	Donación	Cruz Roja	Víctimas del Tsunami
Fomento del deporte en Alcobendas (Fundal)	Patrocinio de actividades para promover la cultura del deporte en colectivos desfavorecidos	Fundal (Fundación Deporte Alcobendas)	Colectivos desfavorecidos
Donación de equipos	Donación de equipos informáticos	Nuevo Futuro; Asociación de padres o tutores de deficientes mentales de Aranjuez; Organización no gubernamental Novas Rutas; Asociación cultural Amigos de Guzmán; A.D.E.A.T (Asociación de encuentro y acogida al toxicómano); Helsinki España - Human Dimension; Fundación San Pablo CEU; Cruz Roja Juventud	Colectivos desfavorecidos
Total Acción Social			490.000€ + 75 equipos e impresoras

Listado de foros e instituciones en los que está presente Indra

Entidades vinculadas a la calidad, la ética y la responsabilidad social corporativa

AENOR

Asociación Española de la Calidad

Club Gestión de Calidad

Forética

Entidades de acción social con las que colabora Indra

Fundación Deporte de Alcobendas

Fundación Integra

Fundación ONCE

Fundación Realiza

SECOT

Talita Fundación Privada



10 principios que nos comprometen

El **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (Global Compact) es un compromiso con 10 principios que se exponen a continuación. Las empresas, cuando se adhieren al Pacto Mundial, se comprometen a implantar los principios de modo gradual, haciendo de estos una parte esencial de su estrategia y de sus operaciones.

El Pacto Mundial es, por lo tanto, un compromiso firme de cada empresa por avanzar en sus actividades por el camino marcado por estos principios, y un punto fundamental para su configuración como buenos ciudadanos corporativos.

Principio Uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio Seis

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio Dos

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio Siete

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio Tres

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio Ocho

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Cuatro

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio Nueve

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio Cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio Diez

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Tabla de indicadores GRI

Contenido del Informe GRI

página/s – Informe

1. Visión y estrategia

1.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible	10 a 15 – RC
1.2	Declaración del presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la Memoria de sostenibilidad	4,5 – RC

2. Perfil

Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización informante	4,5 – RC
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede	3, 6 – IA
2.3	Estructura operativa de la organización	34 a 43 – IA
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas	60 a 64 – CAC
2.5	Países en los que opera la organización	43 – IA
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	16 – CAC
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	44 a 95 – IA
2.8	Magnitud de la organización informante	3, 8 a 10 – IA
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante	12,16 a 49 – RC

Alcance de la Memoria

2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con la Memoria, con sus respectivas direcciones web y de e-mail	63 – RC
2.11	Período cubierto por la Memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada	Portada, 4,5 – RC
2.12	Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe)	15 – RC
2.13	Cobertura de la Memoria	4, 5 – RC
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos / servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la Memoria anterior	24, 32, 33 – CAC
2.15	Bases para elaborar Memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes	No se elaboran Memorias conjuntas
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en Memorias anteriores y los motivos de tal reformulación	10 a 15, 40 – RC

Perfil de la Memoria

2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria	Sí aplica
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de costes y beneficios económicos, ambientales y sociales	16 a 95 – CAC
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social	15, 40 – RC
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la Memoria de sostenibilidad	10 a 15 – RC
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto	4, 5, 10 a 15 – RC
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o Memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales	63 – RC

RC: Responsabilidad Corporativa

IA: Informe de Actividades

CAC: Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión

GC: Gobierno Corporativo

n.a. no aplicable a la organización por ser poco relevante el dato o no existir impacto respecto al mismo

n.d. no disponible en el momento de la elaboración de la Memoria

3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión

Estructura y gobierno

3.1	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva, responsables del diseño de estrategias y de la supervisión de la organización incluidos	12, 13 – IA 10 a 15, 63 – RC
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo	11 – GC
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales	11 – RC 57 a 70 – GC
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización	11, 12 – RC 57 a 70 – GC
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización	17 a 19 – GC
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	10 a 63 – RC
3.7	Declaración de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación	8 a 15 – RC
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva	16 a 18 – RC 22 – GC

Compromiso de las partes interesadas

3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas	10 a 18 – RC
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de las partes interesadas	13 a 21, 31, 34, 35, 37 – RC
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	13 a 21, 31, 34, 35, 37 – RC
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas	13 a 21, 31, 34, 35, 37 – RC

Políticas globales y sistemas de gestión

3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo	14, 15, 38, 39 – RC
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que éste suscribe o apoya	52, 53 – RC
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales	51 – RC
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionado/as por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización	35 a 41 – RC
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades	25 a 41 – RC
3.18	Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la Memoria en relación con la ubicación o modificación de las operaciones	46 a 47 – RC
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social	16 a 53 – RC
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	31, 39 – RC

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico

Indicadores centrales			Indicadores adicionales		
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe	página/s – Informe		
Impactos económicos directos					
Clientes					
EC1	Ventas Netas	12 – CAC			
EC2	Desglose geográfico de mercados	78, 79 – CAC, 32,33 – RC			
Proveedores					
EC3	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados	12 – CAC	EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países	35 - RC
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	35 – RC			
Empleados					
EC5	Gastos salariales totales	51 – CAC			
Proveedores de Capital					
EC6	Distribución entre los proveedores de capital	7 a 15 – CAC			
EC7	Aumento/ disminución de las ganancias retenidas a final del periodo	7 a 15 – CAC			
Sector Público					
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	47 – CAC	EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa	n.d.
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones	44 – CAC			
EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil y otros grupos, en metálico y en especie desglosados por tipos de grupos	50 – RC			
Impactos económicos indirectos					
			EC13	Impactos económicos indirectos de la organización	42 a 51 - RC

Indicadores de desempeño medioambiental

Indicadores centrales			Indicadores adicionales		
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe	página/s – Informe		
Materias Primas					
EN1	Consumo total de materia primas aparte del agua, por tipos	40 – RC (1)			
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante	n.a.			
Energía					
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	40 - RC	EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	40 - RC
EN4	Consumo indirecto de energía	40 – RC	EN18	Huella de consumo de energía de los principales productos expresada en julios	n.d.
			EN19	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones (desplazamientos de la organización, gestión de ciclo de vida de un producto)	n.d.
Agua					
EN5	Consumo total de agua	40 - RC	EN20	Fuentes de agua y ecosistemas afectados de manera significativa por el consumo de agua	n.a.
			EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como % de la cantidad anual renovable de agua	40 – RC
			EN22	Cómputo total de reciclaje y reutilización del agua (incluir aguas residuales y otros tipos de aguas utilizados, por ejemplo el agua de refrigeración)	n.a.

(1) Los datos aportados son parciales y no todos.

Indicadores de desempeño medioambiental (continuación)

Indicadores centrales			Indicadores adicionales		
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe	página/s – Informe		
Biodiversidad					
EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad	n.a. (2)	EN23	Extensión total de suelo en propiedad arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción	40 – RC
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce	n.a. (3)	EN24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	n.a.
			EN25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	n.a.
			EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones y % de hábitat protegido y restaurado	n.a.
			EN27	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	n.a.
			EN28	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN cuyo hábitat se encuentra en las zonas afectadas por las operaciones	n.a.
			EN29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles	n.a.
Emisiones, vertidos y residuos					
EN8	Emisiones de gases efecto invernadero (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ H, HFC, PFC y SF ₆)	n.d. (4)	EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero	n.a.
EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	n.d. (5)	EN31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como “peligrosos” de acuerdo al convenio de Basilea	40 – RC
EN10	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosados por tipo	n.d. (4)	EN32	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	n.a.
EN11	Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos	40 – RC			
EN12	Vertidos al agua de importancia, por destino	n.a. (6)			
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volúmenes totales	n.a. (7)			
Proveedores					
			EN33	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado estructura de gobierno y sistemas de gestión	35 - RC
Productos y Servicios					
EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	39 – RC			
Cumplimiento					
EN15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptibles de ser recuperado al final de la vida útil de estos y porcentaje recuperado en la realidad	n.d. (8)			
Transporte					
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales	n.a. (9)	EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al trans. con fines logísticos	n.d.
			EN35	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo	n.d.

(2) Indra no tiene en propiedad ni arrienda suelos en hábitats de este tipo.

(3) La actividad y los productos y servicios de la compañía hacen no aplicable este indicador.

(4) No se dispone de sistemas de medición.

(5) No tenemos datos de refrigerantes al cierre de esta memoria.

(6) Por la actividad propia de la compañía no se producen vertidos de importancia.

(7) Por la actividad propia de la compañía no se producen vertidos de importancia de este tipo.

(8) Por la actividad propia de la compañía, el porcentaje de productos vendidos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil no es significativo.

(9) No han existido episodios ni multas en este ámbito.

Indicadores de desempeño social

Indicadores centrales			Indicadores adicionales	
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe	página/s – Informe	
Prácticas laborales y trabajo decente				
Empleo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores (sexo, edad, formación, país)	28 – RC 26 a 29 – IA	LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley 21 a 24 – RC
LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones / países	28 – RC 26 a 29 – IA		
Relaciones empresa/trabajadores				
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	22 – RC	LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo 22 a 24 – RC
LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones	22, 25 – RC		
Salud y seguridad				
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	24 – RC	LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo 24 – RC
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	24 – RC	LA15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos 24 – RC
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	24 – RC		
LA8	Descripción de políticas o programas (en lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH / SIDA	n.d. (10)		
Formación y educación				
LA9	Promedio de horas de formación por año	28 – RC	LA16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de los empleados y gestionan los programas de jubilación 22 a 24 – RC
			LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada 22 a 24 – RC
Diversidad y oportunidad				
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	27 – RC		
LA11	Composición de los departamentos superiores de la gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados	10 a 16 – GC		
Derechos humanos				
Estrategia y gestión				
HR1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	14, 15, 27, 35, 53 – RC	HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones 14, 15, 22 a 24 – RC
HR2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas	14, 15, 35 – RC		

(10) La compañía no tiene políticas en programas de salud específicos de HIV/SIDA

Indicadores centrales

	Contenido del Informe GRI	página/s – Informe
HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	14, 15, 35 – RC
No discriminación		
HR4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	27 – RC
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación	22 a 24 – RC
Trabajo infantil		
HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	52 – RC
Trabajo forzoso y obligatorio		
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación	52 – RC
Medidas disciplinarias		
Medidas de seguridad		
Sociedad		
Comunidad		
S01	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	47 a 51 – RC
Corrupción		
S02	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	53 – RC

Indicadores adicionales

		página/s – Informe
HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos	n.a.
HR10	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja	n.d.
HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos	n.d.
HR12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	n.a. (11)
HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	n.a.
HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	n.d.
S04	Distinciones recibidas con la actuación social, ambiental y ética	24 – RC

(11) Indra no opera en regiones con comunidades indígenas.

Indicadores centrales

Contenido del Informe GRI página/s – Informe

Contribuciones políticas

S03 Descripción de política y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política n.d. (12)

Competencias y precios

Responsabilidad de producto

Salud y seguridad del cliente

PR1 Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados n.a. (14)

Productos y servicios

PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos n.a. (15)

Publicidad

Respeto a la intimidad

PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente n.d. (17)

Indicadores adicionales

página/s – Informe

S05 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos n.d.

S06 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio n.a. (13)

S07 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia n.d.

PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones n.a.

PR5 Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios n.a.

PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y / o ambientales por la organización 31 – RC

PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones n.a. (16)

PR8 Satisfacción de clientes y resultados que evalúen su satisfacción 31, 33 – RC

PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas n.a.

PR10 Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad n.a.

PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente n.d. (18)

(12) La compañía no tiene una política expresa al respecto, pero no realiza donación a ningún partido político.

(13) No ha existido causa alguna a este respecto.

(14) Nuestros productos y servicios no requieren ese tipo de políticas.

(15) Nuestros productos y servicios no requieren ese tipo de políticas.

(16) No ha existido infracción alguna en ese sentido.

(17) Indra cumple con la Ley de Protección de Datos.

(18) No ha habido demanda alguna al respecto.

Principios que rigen este Informe

Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 se ha elaborado utilizando como referencia la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative 2002 (GRI) y ha sido declarada "in accordance" por dicha entidad.

El periodo cubierto por este Informe es el año 2005. Se han incluido también algunos datos de ejercicios anteriores siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI 2002, con el fin de ilustrar la evolución del desempeño de Indra en materia de Responsabilidad Corporativa.

En línea con el compromiso de transparencia de Indra, por primera vez se ha requerido la verificación, por terceros independientes, de la información social y ambiental contenida en el presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2005. El alcance, descripción del trabajo y conclusiones de esta verificación se encuentran en el apartado titulado Carta de Verificación.

El alcance de la información presentada en la memoria comprende Indra Sistemas, S.A (sociedad dominante) así como todas las sociedades filiales o dependientes que componen Indra. La relación completa de empresas que componen Indra figuran en el Anexo I del Informe de Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión al 31 de diciembre de 2005 y 2004. Para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al mencionado anteriormente se describen estas diferencias dentro de contenido del informe junto al dato en cuestión.

En el caso de los indicadores ambientales los datos reportados corresponden a tres centros en Madrid, Arroyo de la Vega, Torrejón de Ardoz y San Fernando de Henares. Por su parte, los indicadores sociales se refieren en algunos casos a la totalidad de los centros de trabajo del territorio nacional e internacional, y en otros casos sólo a los centros de trabajo nacionales (Indra España) incluyendo el personal expatriado adscrito a los mismos.

De acuerdo con su compromiso de mejora continua, Indra está trabajando para ampliar el alcance de la información a todo el Grupo.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 de Indra refleja la gestión, por parte de la compañía, de los aspectos sociales y ambientales materiales para su actividad. Para determinar los aspectos relevantes en materia de Responsabilidad Corporativa, Indra puso en marcha a finales de 2003 un Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa. Este plan, tal y como se explica en el apartado La Gestión de la Responsabilidad en Indra del presente informe, se desarrolló en tres fases:

- Definición de la Visión de Responsabilidad Corporativa de Indra.
- Diagnóstico de situación de la compañía en Responsabilidad Corporativa.
- El desarrollo de un Plan Director de Responsabilidad Corporativa.

En las tres fases Indra desarrolló diversos instrumentos de consulta, participación y comunicación basados en el diálogo con las partes interesadas, con el objetivo de determinar que aspectos eran materiales para el grupo y para configurar un Plan Director de Responsabilidad Corporativa de acuerdo con los resultados obtenidos.

En este contexto, el presente informe debe leerse acompañado de la información corporativa preparada por Indra para el ejercicio 2005, en particular el Informe de Actividades 2005 donde se describen en detalle las áreas de negocio de Indra.

Los resultados de la gestión y actuación de la compañía en materia medioambiental y social se miden y se representan a través de los indicadores publicados en este informe.

Para la elaboración de este informe se han implicado directamente a los responsables de la información presentada, intentando de esta manera dar respuesta con información relevante a los temas identificados como materiales. La tabla de indicadores GRI identifica aquellos indicadores para los cuales aún no se dispone de información.

Ha sido responsabilidad de los proveedores de información asegurar de manera interna el rigor de la información aportada. La información proporcionada en este Informe proviene de diversos sistemas de gestión e información implantados en las áreas que informan a la Dirección de Desarrollo Corporativo y Marketing. Existen diversos mecanismos internos para el control de la información gestionada por estos sistemas.

Indra trabaja firmemente para mejorar sus sistemas de generación, agregación y consolidación de datos, de forma que le permitan mejorar la calidad de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

Su opinión es importante

El desarrollo de nuestra Responsabilidad Corporativa implica el fortalecimiento de la comunicación y el diálogo con todos nuestros públicos: accionistas, trabajadores, clientes, comunidades donde operamos, entidades con las que colaboramos y la sociedad en general.

Esta Memoria pretende ser un punto de apoyo para ese diálogo, por lo que le pedimos nos muestre su opinión tanto en los aspectos formales de la Memoria como al concreto desarrollo de la Responsabilidad de Indra.

Este mismo formulario está disponible en internet en:
www.indra.es/responsabilidadcorporativa

No es necesario que proporcione su nombre y apellidos si no lo desea, como tampoco su dirección o e-mail de contacto, pero sí le agradeceríamos que se identifique como accionista, empleado, etc.

Nombre y Apellidos (voluntario)

Dirección (voluntario)

e-mail de contacto (voluntario)

1. Soy

- ☐ Accionista de la compañía
 - ☐ Inversor potencial
- ☐ Analista
 - ☐ Empleado
- ☐ Cliente
 - ☐ Proveedor
- ☐ Administración
 - ☐ Medio de Comunicación
- ☐ Entidad no lucrativa del área social
 - ☐ Universidad o institución académica
- ☐ Fundación
- ☐ Otros (señale)

Puede hacernos llegar este cuestionario por correo a la dirección:

**Avda. de Bruselas, 35
28108 Alcobendas (Madrid)**

También puede completarlo en nuestra página web:
(www.indra.es/responsabilidadcorporativa)
y remitirlo por correo electrónico.

Parte A: Valoración Formal de la Memoria

1. Valore de 1 a 5 la información ofrecida en la Memoria, siendo 1 la puntuación más baja.

Área de relaciones con los accionistas

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Área de relaciones con empleados

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Área de relaciones con clientes

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Área de relaciones con instituciones del conocimiento

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Área de relaciones con la sociedad

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Área de Relaciones con el medioambiente

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Parte B: Cómo podemos mejorar nuestra responsabilidad

1. Califique Vd. de 1 a 5 los aspectos que considera más importantes en la responsabilidad corporativa de Indra siendo 1 la valoración más baja. Sugiéranos a continuación, si lo considera oportuno, aspectos concretos de mejora en esa área específica.

Área de relaciones con los accionistas

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de relaciones con empleados

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de relaciones con clientes

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de relaciones con instituciones del conocimiento

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de relaciones con la sociedad

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de Relaciones con el medioambiente

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Responsable del Informe de Responsabilidad Corporativa:

Esta memoria se puede encontrar
en la página web de la compañía:
www.indra.es

Responsable del Informe de Responsabilidad Corporativa
Emma Fernández Alonso rc@indra.es

Indra
Avda. Bruselas, 35
28108 Alcobendas (Madrid)

teléfono: +34 91 480 50 00
página web: www.indra.es/responsabilidadcorporativa

Responsabilidad Corporativa
Beatriz Sánchez Guitián bsguitian@indra.es

Relaciones con Accionistas e Inversores
Diana Morilla morilla@indra.es
Alberto Valdes avaldes@indra.es

Gobierno Corporativo
Carlos González Soria cgonzalez@indra.es

Relaciones con los empleados
Francisco Martín fmartin@indra.es
Elena Navarro enavarro@indra.es
Isabel González igonzaez@indra.es

Capital Intelectual
Juan José González jgonzalez@indra.es

Gestión del talento
Francisco Martín fmartin@indra.es
Mario Kogan mkogan@indra.es

Comunicación Interna
Esperanza Vázquez evazquez@indra.es

Relaciones con clientes
Francisco Ibáñez fibanez@indra.es

Relaciones con proveedores
Pedro Bárcena pbarcena@indra.es

Relaciones con partners
Gonzalo Perlado gperlado@indra.es

Calidad y Medioambiente
Antonio de Carvajal acarvajal@indra.es

Relaciones con las Universidades
Antonio de Carvajal acarvajal@indra.es
Carlos Fernández cfernandez@indra.es

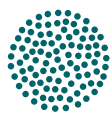
Relaciones con la Comunidad
Montse Puyol mpuyol@indra.es

Relaciones con los Medios
Luisa María Gómez lmgomez@indra.es
Esperanza Vazquez evazquez@indra.es

Oficina web y foros internos
José Antonio Ochoa jochoa@indra.es

Administración
Carlos Campos ccampos@indra.es

Este Informe se ha realizado con la colaboración de Villafañe & Asociados Consultores



Indra

Agradecemos a todos nuestros profesionales su contribución a la realización de este informe.