

Indra

Responsabilidad Corporativa 2003



Indra



Sumario



| | |
|----|--|
| 4 | Carta del Presidente |
| 6 | Visión de Indra: la Responsabilidad de la Innovación |
| 8 | Los valores de Indra |
| 10 | El Código de Conducta Profesional |
| 12 | Indra y los Accionistas |
| 14 | Indra y los Empleados |
| 18 | Indra y los Clientes |
| 20 | Indra y los Proveedores |
| 22 | Indra y el Medioambiente |
| 24 | Indra y la Sociedad |
| 26 | Indra y las Comunidades donde opera |
| 28 | Tabla de indicadores GRI |
| 30 | Su opinión es importante |

Carta del Presidente

Indra es un proyecto empresarial concebido, en su origen, con visión integradora, tanto en su estructuración interna como en su proyección externa, así como de sostenibilidad en el largo plazo.

A lo largo de los últimos años hemos ido desarrollando y aplicando distintos conceptos acordes con esta visión, que reflejan nuestro compromiso con los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos. Varios de ellos han marcado nuestra misión y objetivos y se han proyectado externamente: Aliados de nuestros clientes, Atraer y retener talento, Socios de nuestros proveedores, Pensado en España, El valor de la anticipación.

El crecimiento de Indra, reflejado en la evolución de nuestros parámetros económicos y financieros, ha venido poniendo de manifiesto la necesidad de estructurar y dar continuidad a las distintas iniciativas surgidas en estos ámbitos, así como de reevaluarlas y dotarlas de un marco específico propio, cual es y será el Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa de Indra.

Una primera conclusión de este proceso ha sido la decisión de comunicar y rendir cuentas públicamente sobre nuestras actuaciones en esta materia, mediante la publicación de esta Memoria de Responsabilidad Corporativa, que me complace presentar.

Su contenido se estructura en distintos apartados específicos, que cubren no sólo nuestras actuaciones con relación al medioambiente y acción social, sino también las específicamente relacionadas con cada uno de nuestros grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, instituciones sociales y comunidades donde operamos. En su forma, hemos adoptado las prácticas recomendadas por el Global Reporting Initiative (GRI), al objeto de facilitar su análisis evolutivo y comparativo.

En Indra hemos elegido una línea de fuerza central que debe caracterizar y diferenciar nuestra Responsabilidad Corporativa: la innovación. En primer lugar, por nuestro convencimiento de que son las empresas los agentes que deben liderar y protagonizar el proceso de innovación que, con carácter general, toda economía necesita para insertarse con éxito en la sociedad del conocimiento. En segundo lugar, por ser ésta una necesidad urgente en la economía española. Y, por último, por ser Indra una empresa que puede impregnar todo su quehacer de prácticas innovadoras, dada nuestra condición de empresa de talento y de conocimiento.

De forma que la innovación no sea en Indra sólo un medio para optimizar nuestro desarrollo y beneficio económico. Nuestra visión y nuestra misión es que la innovación sea el factor determinante en las relaciones de Indra con cada uno de nuestros grupos de interés específicos (accionistas, clientes, empleados, proveedores), así como con las instituciones que, en las comunidades en que actuamos, la impulsan y desarrollan.

Siendo la innovación una necesidad para el desarrollo empresarial de Indra y, por tanto, una obligación para con nuestros accionistas, nuestra decisión es haber elegido que sea también nuestra responsabilidad y nuestro compromiso para con todos y cada uno de los restantes grupos con los que nos relacionamos y con la sociedad en su conjunto.

El ejercicio de nuestra Responsabilidad Corporativa ha de ser, así, un proceso dinámico, con la participación y el diálogo con todos aquellos ante los que la debemos ejercer. Sea Vd. accionista, cliente, empleado, proveedor o institución de nuestra comunidad, con esta Memoria queremos iniciar este proceso de diálogo y participación.

Javier Monzón
Presidente



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized cursive name followed by a horizontal underline.



Visión de Indra

La Responsabilidad de la Innovación

El título de esta primera Memoria de Responsabilidad "La Responsabilidad de la Innovación" resume el modo en que Indra contempla su responsabilidad corporativa y el consiguiente compromiso que adquiere con la sociedad.

Esta visión es fruto de la experiencia de la compañía así como de la reflexión que hemos realizado este año para dotar a nuestra responsabilidad de un marco coherente en el que integremos todas nuestras actividades y relaciones.

La innovación es el hilo conductor de nuestra responsabilidad porque dicho valor es el que describe mejor nuestra filosofía, cultura y trayectoria corporativa.

Indra considera que su responsabilidad se fundamenta en las actividades que le son propias como empresa a través de las cuales contribuye a la creación de riqueza y al desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental.

De modo distintivo, en el caso de nuestra compañía, la promoción del conocimiento para la innovación es la clave de esa creación de riqueza y desarrollo.

Es por esto por lo que hemos definido la visión de nuestra responsabilidad corporativa, es decir, nuestra meta y guía de referencia en el ámbito de la responsabilidad, del siguiente modo:

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

Nuestra visión del conocimiento y de la innovación se apoya fundamentalmente en las personas que son sus protagonistas. Son las personas las que investigan, aprenden, enseñan y, en definitiva, innovan productos, servicios, modos de hacer y, también, de pensar.

Para hacer realidad esa responsabilidad apoyada en el conocimiento y en la innovación, en Indra nos hemos comprometido a desarrollar un marco de colaboración y diálogo con los principales interlocutores (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente, sociedad y comunidades donde operamos) lo que conforma la base de nuestro Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa.

El Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa que la compañía desarrollará desde 2004 tiene tres importantes etapas.

En primer lugar, poner en valor todo aquello que Indra viene realizando en el ámbito de la responsabilidad. Esta Memoria recoge esas políticas y programas que tuvieron lugar durante el año 2003, período cronológico que abarca este informe.

En segundo lugar, el Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa supone poner en marcha nuevas iniciativas en aquellos ámbitos de relaciones y responsabilidad donde más significativa sea la innovación.

En tercer lugar, este Plan trata de dotar de coherencia a todo el conjunto de políticas, programas y acciones de responsabilidad corporativa de la empresa (las actuales y futuras) estableciendo indicadores que faciliten la rendición de cuentas, algunos de los cuales especificamos en esta memoria siguiendo el modelo establecido por el Global Reporting Initiative (GRI).

En conclusión, al hilo del Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa que estamos poniendo en marcha en 2004, esta Memoria ha querido reflejar el momento que la compañía está viviendo en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa: un momento donde recogemos lo que ya hemos realizado junto a las nuevas iniciativas en responsabilidad donde pretendemos liderar el conocimiento para la innovación.

Los Valores 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 para comportarse de acuerdo con unos principios de actuación basados en los valores de referencia que conforman su cultura.

Para que estos principios sean realmente operativos, Indra ha identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que espera sean observados en la actividad cotidiana de todos sus empleados.



Valores de Indra

Satisfacción de clientes: Es objetivo indispensable de Indra ser aliado estratégico del cliente, anticipándose a sus necesidades y aportándole valor en cada momento a través del desarrollo de soluciones que 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 óptimo, 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 significa honestidad, justicia y equidad en el desempeño de la actividad profesional. Los empleados de Indra han de ser íntegros, ya que sobre dicha integridad se sustenta la confianza que nos debemos ganar de nuestros clientes, proveedores y del entorno social en general. Dicha integridad constituye la base de la confianza que cada uno de nosotros deposita en los demás profesionales de nuestra empresa.

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 Indra.

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.

Dicha 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.

Desde estos valores y en relación a los diferentes públicos con los que la empresa se relaciona se está trazando el Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa.

El Código de Conducta Profesional

Un marco para el comportamiento ético y responsable

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 y se desarrollan 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 así como el punto de partida para un comportamiento ético y responsable en Indra.

El Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa asume dicho Código como una de las iniciativas más valiosas de la experiencia de Indra en materia de responsabilidad corporativa y desarrollará algunos ámbitos especialmente importantes.

Indra y los Accionistas

El valor de la transparencia

El Departamento de Relaciones con Accionistas e Inversores tiene como objetivo "crear valor para los accionistas transmitiendo a la comunidad inversora amplia información sobre la marcha de la compañía". La transparencia informativa es un valor fundamental, por lo que se buscan fórmulas para aumentar la participación del accionista en la compañía.

Indra desarrolla así tres tipos de relaciones dentro de su política activa de comunicación:

- Inversores institucionales: a través de presentaciones *one-on-one*, *road-shows*, etc.
- Analistas: ampliación de cobertura, llamadas, reuniones y presentaciones periódicas, colaboración en redacción de informes, seguimiento, etc.
- Inversores minoristas: a través de la Oficina del Accionista donde se ofrece atención telefónica, envío de documentación, etc.

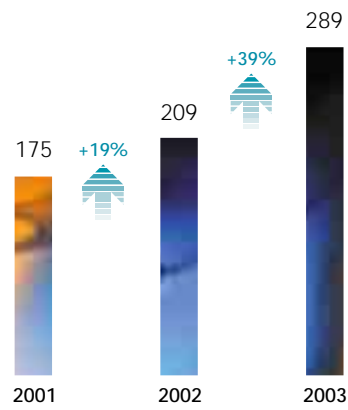
La Oficina del Accionista, creada para ser el punto de contacto con los inversores minoristas y la empresa, pretende mejorar la comunicación e información creando los mejores cauces de comunicación, así como impulsando las sugerencias. El trato es personal y de carácter bidireccional a través de teléfono, web, correo electrónico y correo postal.

En la Información Pública Anual correspondiente al ejercicio 2003 que se acompaña a esta Memoria de Responsabilidad Corporativa se incluye el Informe Anual sobre Gobierno Corporativo elaborado por el Consejo de Administración, en el que de conformidad con la regulación establecida al respecto por la Ley 26/2003 y su Orden de desarrollo se incluye amplia y detallada información de la sociedad.

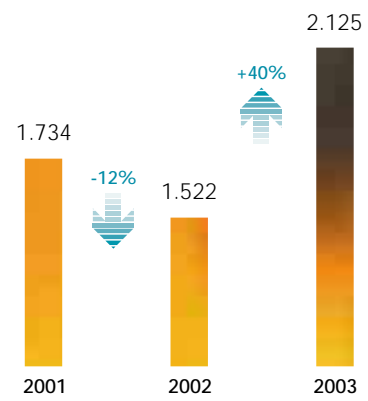
Indra se ha configurado como una de las empresas más innovadoras en el ámbito de relaciones con inversores. La empresa recibió en 2003 el Premio a la Mejor Gestión en Relaciones con Inversores entre Empresas del Sector de Alto Crecimiento en Europa y el Accesit al mejor uso de Internet en sus relaciones con inversores.

Indra figura en el primer puesto del ranking de transparencia informativa de memorias anuales y documentación económica, financiera y bursátil publicado por el semanario "El Nuevo Lunes".





Nº reuniones one-on-one



Nº consultas atendidas en la oficina del accionista

| Indicadores Relaciones con Inversores | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|------|------|------|
| Nº de entidades que realizan informes de análisis de cobertura de Indra en el año en curso | 30 | 32 | 36 |
| Nº de entidades internacionales que realizan informes de análisis de cobertura de Indra | 13 | 16 | 20 |
| Nº de entidades de análisis que hicieron recomendación positiva de compra | 23 | 25 | 17 |
| Nº de seguimientos de informes de los analistas | 145 | 157 | 174 |
| Nº de reuniones con inversores | 345 | 778 | 619 |

Indra y los Empleados

Innovar en la gestión de personas, impulsar el conocimiento para la innovación

Uno de los ámbitos más importantes de la gestión de la responsabilidad corporativa está conformado por las relaciones de la empresa con quienes trabajan en ella.

Las empresas son comunidades de personas, comunidades que deben ser de aprendizaje continuo si queremos liderar el conocimiento para la innovación.

Las personas que trabajan en Indra saben que son empleados del conocimiento y, como tales, conforman el activo más potente de la empresa.

Es por eso por lo que, dentro de la gestión de Recursos Humanos, se vienen desarrollando políticas de gran significado para la responsabilidad de la empresa y sus relaciones con quienes trabajan en ella, en dos grandes líneas:

- Innovar en la propia gestión de personas.
- Apoyar a las personas en su conocimiento para la innovación.

Así, en el primer ámbito de innovación en la gestión de personas cabe citar a **Innovo**, una iniciativa global centrada en las personas con

el propósito de aumentar la motivación y eficiencia en el trabajo de acuerdo con los valores de Indra. El objetivo es desarrollar un proyecto global de mejora de las formas de trabajo que aporte valor a todos los empleados y aumente su motivación y eficiencia. **Innovo** supone así:

- Velar por el correcto funcionamiento de las formas de trabajo y ayudar a implantar las acciones necesarias (aspectos organizativos, tecnológicos y espaciales).
- Identificar e impulsar nuevas posibilidades de formas de trabajo que apoyen la estrategia de Indra y las necesidades de los empleados.
- Monitorizar el impacto de los cambios.
- Posicionar a Indra en la vanguardia del conocimiento sobre formas de trabajo en España.

La participación de cada empleado así como su apoyo son dos aspectos fundamentales a la hora de encontrar respuestas a estas preguntas y a la hora de llevar a cabo los cambios. Para esto se han puesto en marcha distintas iniciativas de consulta sobre temas específicos. Por ejemplo, se han realizado encuestas sobre la nueva sede, sobre la prohibición de fumar, sobre el conocimiento del código de conducta por parte de los empleados o sobre la comunicación recibida en relación con el incremento salarial.

También bajo **Innovo** se están desarrollando en Indra interesantes experiencias de formas de trabajo flexible tales como el teletrabajo y la no territorialidad que consiste en crear entornos de trabajo donde no están personalmente asignados los puestos a fin de, con menos puestos físicos y por tanto menos espacio, cubrir a un mayor número de personas. Este proyecto se ha iniciado involucrando a técnicos que pasan un alto porcentaje de su tiempo en clientes y ha supuesto facilitarles una infraestructura especial de telefonía, informática y almacenamiento de material personal y de trabajo para poderles facilitar su "movilidad", en línea con las más avanzadas prácticas en Europa.



En el ámbito de gestión de las personas hay que destacar la existencia de un sistema de **Evaluación del Desempeño** basado en la gestión por competencias que permite establecer lo que la organización espera de sus empleados a lo largo de un determinado periodo de tiempo y valorar las aportaciones individuales al finalizar el mismo.

Por último, la compañía ha desarrollado el programa **Aproxima** como un espacio para aproximar la Administración de Personal a todos los empleados de la empresa. Aproxima se configura como un espacio abierto en el doble sentido: tanto a las aplicaciones como a las sugerencias de mejora por parte de los empleados.

La **gestión de la formación** es otro de los pilares en la gestión de personas y un elemento básico para apoyar el conocimiento para la innovación en las personas. Está definida como la tarea de arbitrar medios para que el conocimiento se identifique, adquiera, comparta, transmita, aplique y mantenga. En la actualidad en Indra está en marcha un plan trienal de formación 2003-2005 cuyos objetivos estratégicos son:

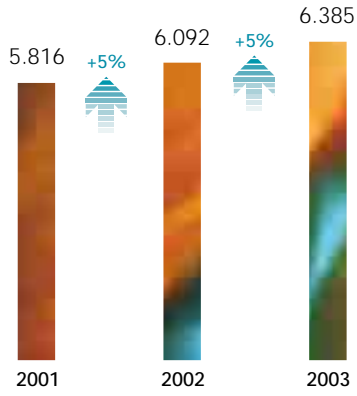
- Centrar la actividad formativa en gestionar el conocimiento que necesita el negocio.
- Fomentar la implicación de los empleados y su capacidad de autogestión.
- Intensificar la formación del equipo de gestión de Indra.
- Asegurar que el conocimiento se adquiere y se aplica.

En el mismo ámbito de apoyo a las personas y bajo el paraguas de lo que llamamos **Búsqueda Interna de Talento**, se están realizando tres actividades: **Plan General de Desarrollo**, para gestionar el talento de todos los empleados, **Inversión** para identificar potencial de gestión y **Planes de Sucesión** para identificar sucesores para puestos críticos. La compañía está desarrollando algunas experiencias piloto de mentoring en determinadas áreas como apoyo a la formación y al desarrollo de carreras.

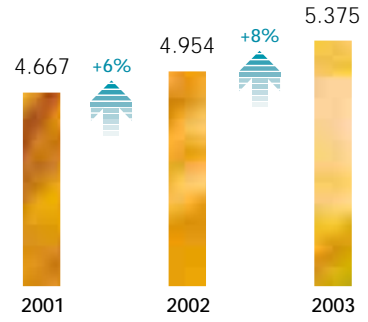
Indra cuenta con una intranet corporativa, **Indr@web**, que constituye una herramienta fundamental en la comunicación interna y gestión del conocimiento de la compañía. Junto a los foros de diversa índole (tecnológico, social, etc) Indr@web ha servido para comprobar la opinión y contar con las sugerencias de los empleados ante diversos temas a través de la proposición de cuestiones con carácter periódico.

A nivel general, hay que destacar que la compañía proporciona un seguro de vida y accidentes para todos los empleados, con complementos a la incapacidad temporal y maternidad (lo que supone que la empleada percibe el 100% de la retribución fija en su baja maternal) y ayuda a familias con hijos discapacitados. La empresa ofrece a sus empleados a través del **Club Social** importantes beneficios en la compra y adquisición de productos y servicios.

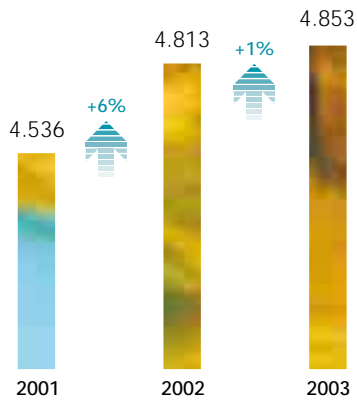
Indra respeta los derechos de sindicación de todos sus empleados. Además, también se realizan actividades de información y consulta a los trabajadores sobre los cambios en las operaciones en temas concretos, a través de preguntas en la Indr@web, encuestas, reuniones y charlas con los empleados afectados; si bien tiene aún un procedimiento que permita que la información y consulta sea extensible a todas las situaciones de cambio.



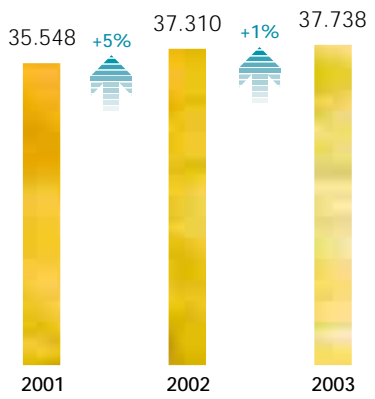
Plantilla media



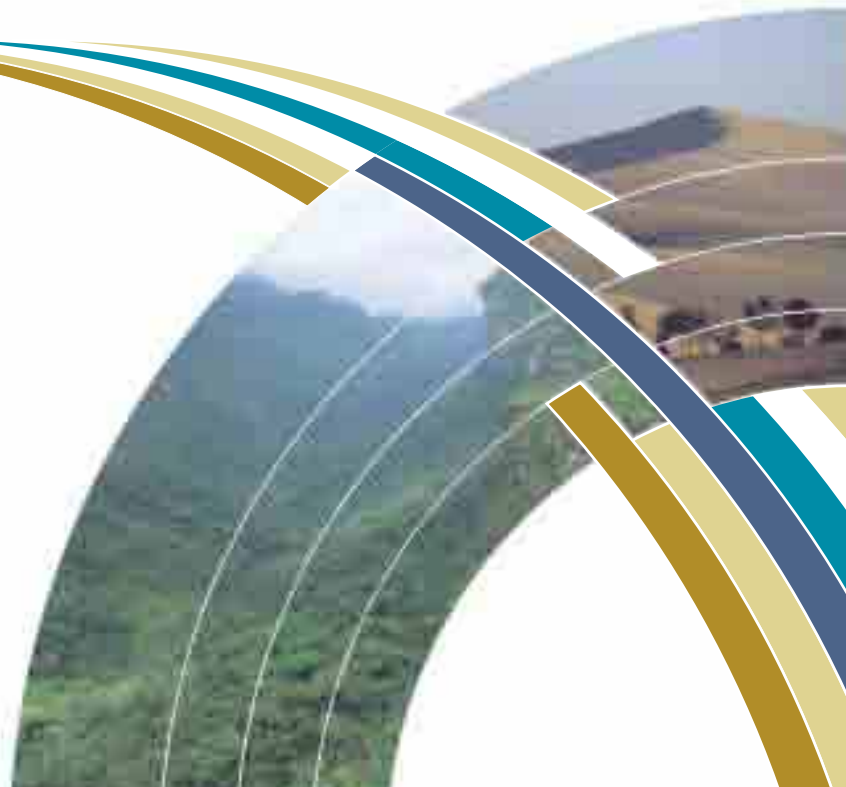
Titulados y personal de alta cualificación



Nº empleados en el sistema de evaluación por competencias



Total solicitudes de empleo recibidas en el año



| Perfiles Generales | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|---------|---------|---------|
| nº total de empleados fin de ejercicio | 5.967 | 6.418 | 6.372 |
| directivos | 97 | 100 | 105 |
| porcentaje de titulados y personal de alta cualificación | 80,2 | 81,3 | 84,2 |
| Diversidad | | | |
| nº de empleados en España | 5.674 | 5.758 | 5.713 |
| nº de empleados en el resto del mundo | 293 | 660 | 659 |
| porcentajes de empleados hombre/mujer | 71 / 29 | 70 / 30 | 70 / 30 |
| Compromiso y motivación | | | |
| antigüedad media | 9,6 | 10,0 | 9,6 |
| porcentaje de empleados en el sistema de retribución variable | 19 | 27 | 28 |
| porcentaje de personas incluidas en Planes de Opciones sobre Acciones | 78,4 | 67,7 | 60,9 |
| rotación externa no deseada | 6,7 | 3,7 | 4,0 |
| Experiencia | | | |
| edad media de la plantilla | 37,4 | 38,1 | 38,3 |
| edad media de directivos | 46,9 | 47,8 | 48,1 |
| experiencia laboral media de la plantilla | 13,0 | 13,7 | 13,9 |
| experiencia laboral media de directivos | 22,5 | 23,4 | 24,4 |
| Conocimiento | | | |
| total empleados nuevas tecnologías | 3.134 | 3.501 | 3.523 |
| porcentaje de empleados nuevas tecnologías / plantilla | 52,5 | 54,5 | 55,3 |
| total unidades conocimiento nuevas tecnologías | 190.738 | 218.600 | 229.418 |
| media conocimiento nuevas tecnologías: unidades de conocimiento nuevas tecnologías/empleados nuevas tecnologías | 60,9 | 62,5 | 65,1 |
| porcentaje de adquisición de conocimiento nuevas tecnologías por contratación | 17,8 | 17,9 | 18,0 |
| porcentaje de pérdida de conocimiento nuevas tecnologías por rotación externa | 7,9 | 7,7 | 7,7 |
| Atracción laboral | | | |
| nº solicitudes de empleo espontáneas | 19.428 | 20.400 | 18.400 |
| nº medio de solicitudes de empleo recibidas por oferta | 252 | 276 | 268 |

Indra y los Clientes

Aliados para la innovación

En Indra trabajamos para ser el aliado de nuestros clientes en el uso intensivo de tecnologías. La satisfacción del cliente y la excelencia son valores de nuestra cultura que presiden todas nuestras relaciones con los clientes.

En este ámbito la responsabilidad corporativa de Indra se materializa en las políticas y sistemas de calidad de nuestros productos y servicios y los procesos de medida de satisfacción del cliente.

Indra cuenta así con las certificaciones ISO 9001, la aeroespacial EN9100 y medioambiental ISO 14001.

A lo largo del 2003 se ha definido el Sistema de Garantía de Calidad en todos los centros y actividades de Indra relacionados con la Defensa de acuerdo a la PECAL 160. Conjuntamente con otras cinco grandes empresas de España hemos liderado la propuesta de definición de un nuevo esquema de certificación de calidad para el Ministerio de Defensa Español, PECAL 2000.

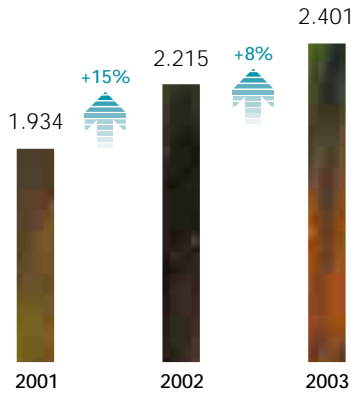
Con carácter anual desde 2002 Indra realiza encuestas corporativas de satisfacción de clientes con el fin de mejorar la calidad de sus servicios. De modo complementario a éstas se está implantando un sistema de medida de satisfacción del cliente en el proyecto.

Indra recibió en 2003 la Mención Honorífica del Colegio de Ingenieros de Madrid como empresa más innovadora por su labor en el campo del desarrollo tecnológico de soluciones y por la generación de una oferta plenamente competitiva en los mercados internacionales.

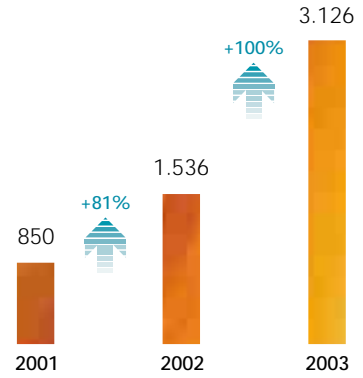
Indra obtuvo la mejor puntuación global en la consulta realizada por AEDI (Asociación Española para la Dirección Informática) sobre la calidad de servicio y la atención al cliente de los más importantes proveedores de TI, entre responsables de la dirección informática de más de 163 empresas y organizaciones de consumidores y usuarios de TI. Con una valoración de 8 puntos en cuanto a la atención al cliente y de 7,4 en lo que se refería a la calidad del servicio, Indra consiguió la puntuación más alta de todas las empresas del grupo de consultoría a la que pertenece, así como de las empresas de hardware, software y telecomunicaciones.

Indra mantiene un compromiso constante con las instituciones competentes a nivel nacional en el ámbito de la calidad (Asociación Española para la Calidad, Club Gestión Calidad, ATECMA, AENOR) en cuyos órganos directivos participa activamente.

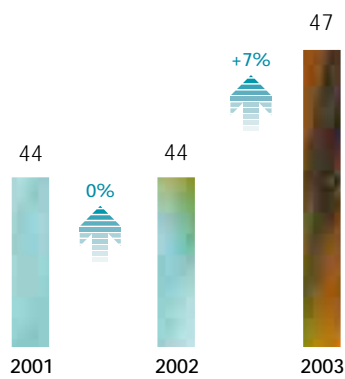




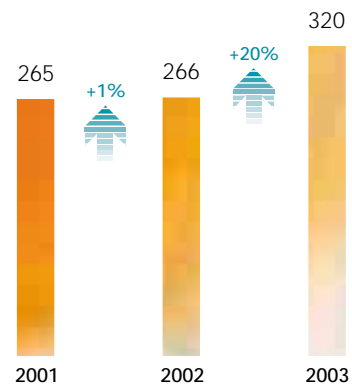
Nº total de clientes anuales



Nº de visitas a la web externa (miles)



Nº de países en los que Indra tiene referencias



Total ventas internacional (M€)

| Perfil del Cliente | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|---------|---------|---------|
| nº de clientes públicos | 351 | 355 | 358 |
| nº de clientes privados | 1.583 | 1.860 | 2.043 |
| nº de clientes nuevos | 284 | 281 | 186 |
| cifra de negocio de los 25 clientes mas importantes (M€) | 454 | 515 | 568 |
| satisfacción y lealtad del cliente (1-5) | - | 4 | 4 |
| Diversidad | | | |
| mercado internacional: % ingresos | 34 | 30 | 33 |
| mercado internacional: % contratación | 35 | 37 | 30 |
| ventas resto Unión Europea (M€) | 124.447 | 154.388 | 192.242 |
| ventas Norteamérica (M€) | 38.582 | 41.312 | 44.518 |
| ventas Latinoamérica (M€) | 76.934 | 40.461 | 29.053 |
| ventas Asia y resto (M€) | 25.487 | 30.034 | 37.092 |

Indra y los Proveedores

Socios para la calidad

Las relaciones con los proveedores y partners conforman uno de los pilares de la compañía. Indra tiene un completo marco al respecto a través del conjunto de manuales, procedimientos e instrucciones de la Dirección de Compras y Suministros.

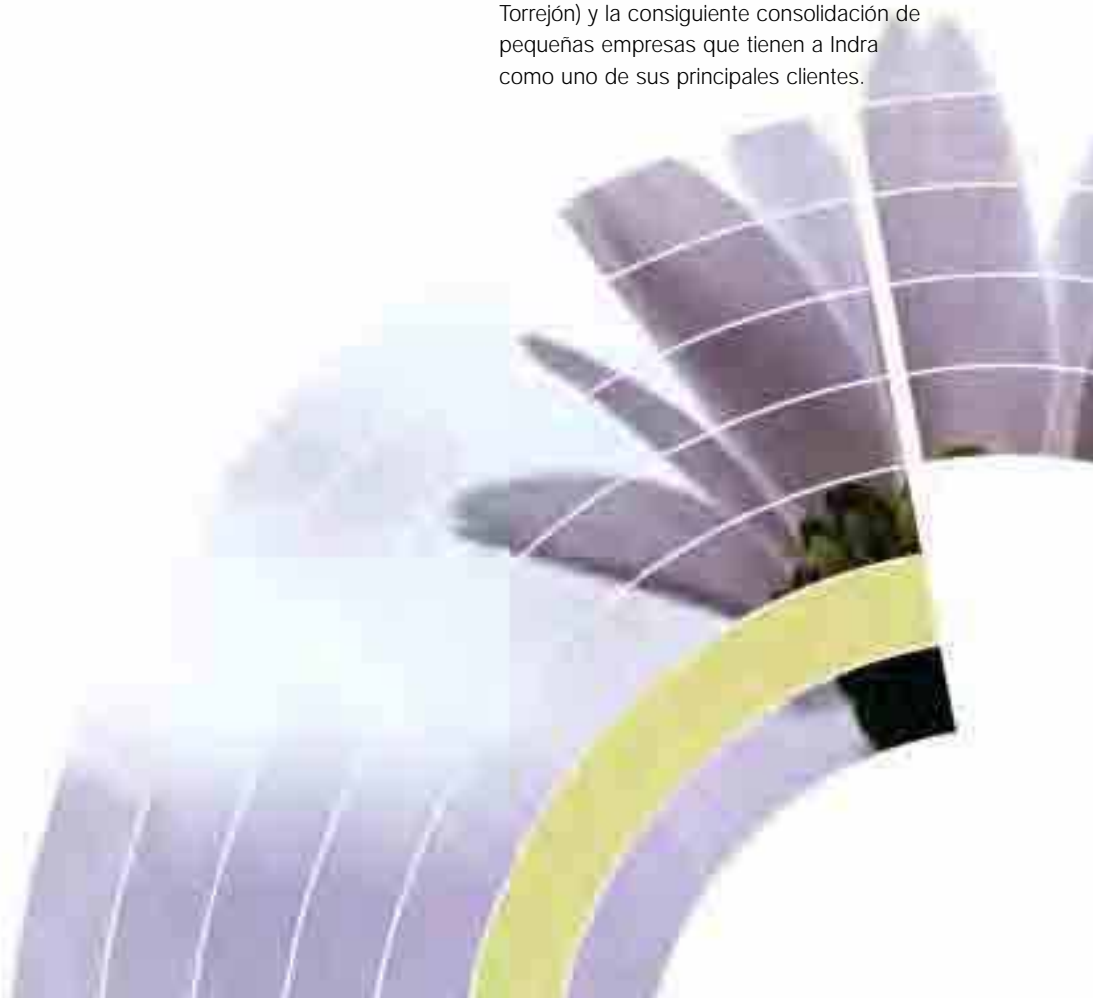
Indra aplica el principio de transparencia a todas sus operaciones con proveedores tal y como constan en el Manual de Compras, el Manual de Contratación de Suministros, Obras y Servicios y el Manual para Suministradores así como en los correspondientes Procedimientos.

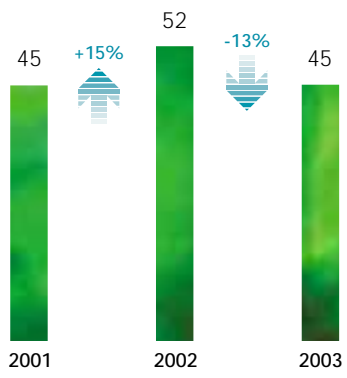
La relación con los proveedores y partners se configura como una relación de socios que pretende su integración, así como los más altos niveles de calidad en cada proyecto y programa. Es por esto por lo que los proveedores están sujetos también a determinadas acciones de formación y evaluación de su desempeño.

Como socios preferentes en algunos ámbitos, Indra mantiene un conjunto de acuerdos marcos con universidades para la prestación de servicios.

En otros casos existen acuerdos puntuales con proveedores preferentes en función de la discapacidad de sus empleados o de su carácter de minoría.

Las relaciones de Indra con sus proveedores han promovido la generación de empleo indirecto en puntos concretos (Aranjuez, Torrejón) y la consiguiente consolidación de pequeñas empresas que tienen a Indra como uno de sus principales clientes.





Nº de alianzas en vigor



Indra y el Medioambiente

Innovar para conservar

La actividad de Indra no se encuentra entre las altamente contaminantes debido a la naturaleza de sus productos y servicios y su sistema de producción. No obstante nuestro compromiso con el medioambiente es firme tanto por lo que respecta a nuestra política medioambiental como por la convicción de que los servicios de alta tecnología pueden contribuir de manera efectiva a un mejor medioambiente.

La política medioambiental de Indra define el compromiso de realización de nuestra actividad dentro de los parámetros de un desarrollo sostenible y manteniendo el control y gestión de los aspectos ambientales que produce.

Indra se ha comprometido junto a su equipo humano, con una política de respeto a la reglamentación y de mejora continua en el marco de transparencia frente al conjunto de clientes, colectividades locales próximas y autoridades.

Para cumplir este compromiso y alcanzar los objetivos establecidos, Indra ha definido los siguientes principios fundamentales:

- La protección del medioambiente es un factor determinante en el desarrollo de nuestra actividad.
- Trabajar de forma respetuosa con el medioambiente, cumpliendo siempre los requisitos legales medioambientales que nos son de aplicación por razón de la actividad desarrollada y de la ubicación geográfica.

- Cumplir los requisitos medioambientales voluntarios asumidos.
- Minimizar los efectos medioambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas.
- El sistema de gestión medioambiental está abierto para la participación activa de todos los empleados y fomentar su mejora continua.
- En nuestros principios de actuación prevalecen los criterios de prevención frente a los de corrección.
- Mantener la sensibilización y concienciación de todos los empleados.
- El Sistema de Gestión Medioambiental se integra en la gestión global de la empresa.
- Indra tiene a disposición de sus clientes y del público en general, su política medioambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia.

Indra ha establecido e implantado un Sistema de Gestión Medioambiental 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).

Para cumplir este compromiso se han fijado cuatro objetivos medioambientales para el curso 2003 - 2004:

- La reducción de generación de Residuos Urbanos (RU): cálculo del parámetro a medir y reducción global del 2% de la generación de RU de papel en un año (papel por persona).
- Reducción consumo de materias primas: reducción global por persona del 2% en un año del uso del papel blanco pasando al uso de papel de características más ecológicas.
- Reducción del consumo de recursos naturales: reducción global del 1% de la energía eléctrica consumida por persona en un año.
- Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental según la norma UNE EN ISO 14001 (1996) y EMAS.

Cada objetivo tiene una periodicidad de revisión semestral y está desglosado en metas adscritas a un calendario.

Se ha elaborado un manual de buenas prácticas medioambientales respecto a la oficina, servicios y procesos, uso del agua y de la energía y problemática medioambiental general.

Por otro lado, la empresa ha establecido un plan de emergencia medioambiental respecto a accidentes potenciales con repercusión medioambiental.

Indra establece anualmente objetivos medioambientales teniendo en cuenta los aspectos medioambientales significativos, sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como la opinión de las partes interesadas.

Indra y la Sociedad

Colaborando en la promoción del conocimiento para la innovación

Como empresa que pretende liderar el conocimiento para la innovación, la colaboración de Indra con las entidades que cultivan el conocimiento es prioritaria. En este campo, la actuación de Indra se desarrolla en diversos ámbitos.

En primer lugar la compañía está presente en proyectos avanzados de I+D como son los siguientes:

- Herramienta de Medición de Riesgo Operacional en entidades financieras.
- Sistema avanzado de alta resolución para el control de tráfico aéreo en proximidades de aeropuertos y guiado en tierra.
- Barintel: carreteras inteligentes.
- Estudio de viabilidad técnica de radar embarcado de apertura sintética (programa AREAS).
- Módulo amplificador de potencia de estado sólido para control de tráfico aéreo.
- Análisis y desarrollo de un sensor avanzado de ondas de superficie en banda HF, con aplicación al sector marítimo.
- Desarrollo de un sistema de alimentación modulado, bidireccional, multi-fase con control digital de alta eficiencia para transmisores embarcados.
- Desarrollo de un prototipo de fuente de alimentación para un radar embarcado de barrido electrónico (Programa CAESAR).

Además, Indra participa activamente en diversos proyectos del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Dentro del marco del Plan Nacional de I+D+i (grupo de trabajo formado por 450 expertos), la empresa ha colaborado en los foros de Ciudades Digitales, OTRIS (Centros de Transferencia de Tecnología) y OPTI (Observatorio de Perspectiva Tecnológica e Industrial).

Indra mantiene también una estrecha relación con el mundo académico. En este ámbito la compañía trabaja en el desarrollo conjunto de proyectos con diversas universidades, principalmente con las Universidades Politécnicas de Madrid y Cataluña.

En segundo lugar, Indra mantiene un contacto permanente con el ámbito universitario dirigido a la incorporación de profesionales, sobre todo a través de la Fundación Empresa Pública y la Fundación Universidad y Empresa. La empresa igualmente participa en la impartición de masters, cursos y seminarios.

La compañía está presente de modo significativo en fundaciones para la innovación tecnológica como son COTEC, Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDE), el Círculo para las Tecnologías de Defensa y la Seguridad, la Fundación Bosch i Gimpera y la Fundación Conocimiento y Desarrollo (CYD).

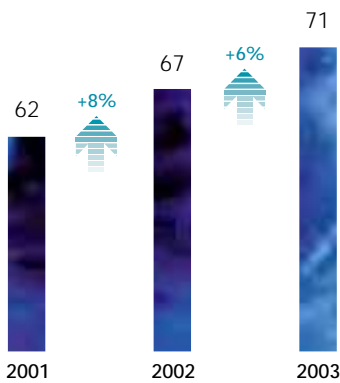
Indra colabora con organizaciones empresariales de carácter sectorial como son ANIEL (Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones), SEDISI (Asociación Española de Empresas de Tecnologías de la Información), AEC (Asociación Española de Consultoría), AFARMADE (Asociación Española de Fabricantes de Armamento y Material de Defensa y Seguridad) y ATECMA (Asociación Española de Constructores de Material Aeroespacial).

Asimismo, Indra coopera con entidades dedicadas al desarrollo empresarial y a la colaboración internacional como son la Fundación Real Instituto Elcano de Estudios Globales y Estratégicos, el Círculo de Empresarios, la Asociación para el Progreso de la Dirección, FUCAES, Foment del Treball, Forética, Fundación de Estudios Financieros, Fundación Instituto Empresa y SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica).

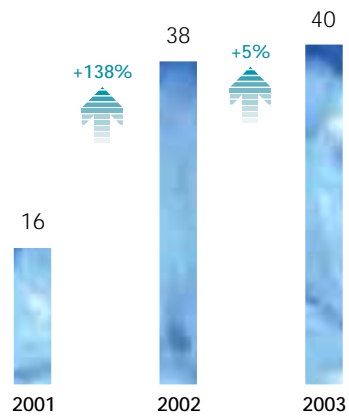
Indra recibió la distinción a la Excelencia Europea de la Comunidad de Madrid como reconocimiento a su contribución al acercamiento de Europa a los ciudadanos.

El Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa de Indra contempla la configuración de un marco general de relaciones con la sociedad que defina los ámbitos prioritarios de colaboración con las entidades que promocionan el conocimiento para la innovación.

En este sentido, la compañía está especialmente interesada en impulsar a través de su actividad aquellas áreas geográficas españolas o extranjeras donde el desfase tecnológico es más evidente y, en consecuencia, existe un potencial de desarrollo económico y social ligado al uso intensivo de tecnologías, ámbito propio de nuestra compañía. En este área contamos ya con la experiencia de nuestra colaboración con la Administración en la Red de Centros de Desarrollo.

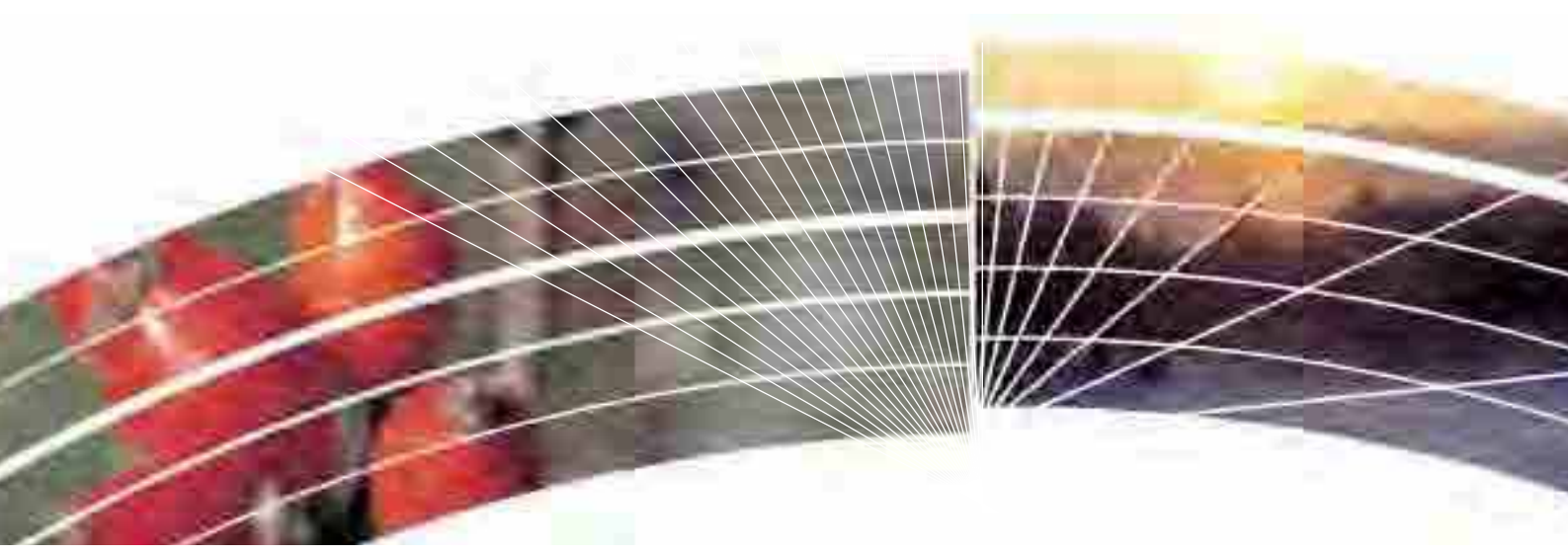


Inversión en I+D+i (M€)



Nº de acuerdos con universidades y escuelas de negocio

| Innovación y mejoras | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|------|------|------|
| porcentaje sobre ventas de la inversión en I+D+i | 8 | 7,7 | 7,2 |
| alumnos asistentes a cursos de formación en calidad | 309 | 444 | 405 |

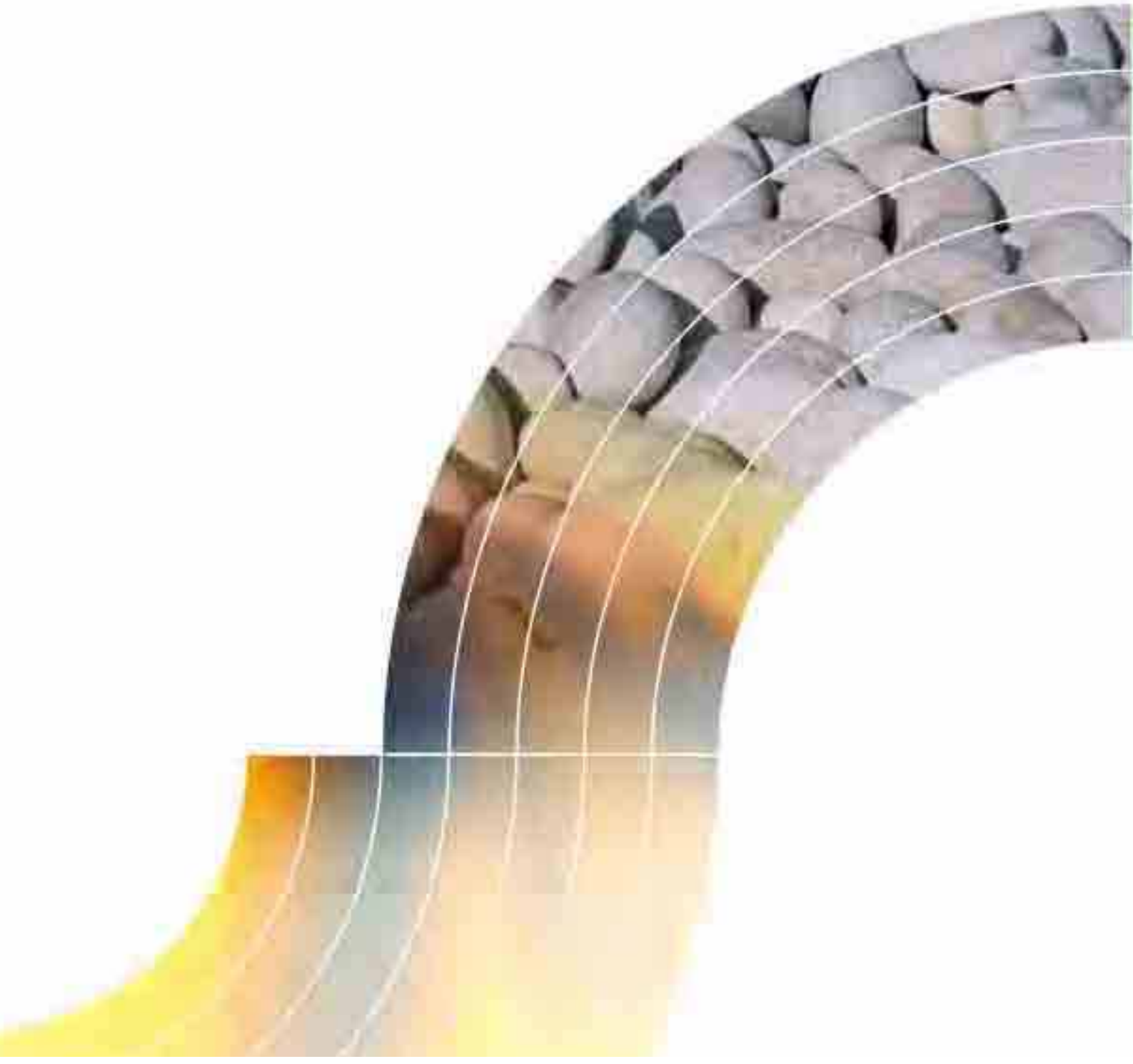


Indra y las Comunidades donde opera

Indra como ciudadana corporativa

Indra mantiene unas excelentes relaciones en las comunidades donde opera, con las administraciones públicas de carácter nacional, autonómico y local. En línea con el ejercicio de una buena ciudadanía corporativa la compañía colabora con diversas entidades

no lucrativas de acción social que trabajan por los más desfavorecidos, como son la Fundación Integra, Realiza, la Asociación Nuestra Señora del Carmen, CEFAES, y Cruz Roja Española.





Por otro lado, la empresa ha cooperado con diferentes empresas que tienen entre sus empleados un gran porcentaje de discapacitados como son GALENA (Grupo Fundosa, regalos), COLUMBIA (recogida y reciclaje de toner y cartuchos), AFANIAS (impresión y artes gráficas) y Fundación Jardines de España (JARESDM).

Indra recibió el premio empresarial Ciudad de Alcobendas otorgado por el Ayuntamiento y la Asociación de empresarios de esta localidad en reconocimiento a la relevante actividad de la compañía y a su contribución al desarrollo empresarial del municipio.

El Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa que la empresa ha puesto en marcha está definiendo los principios de la colaboración de Indra con las entidades no lucrativas de acción social.

En este ámbito la compañía pretende constituirse en un aliado para la promoción del conocimiento y la innovación, es decir, impulsar una colaboración más allá de la donación puntual monetaria o de material que ya venía realizando.

Indra cree firmemente que su liderazgo en el conocimiento para la innovación debe traducirse en el futuro en la aportación de soluciones tanto en la gestión interna de las propias entidades no lucrativas de acción social como en el área de productos y servicios para las personas más desfavorecidas.

Para desarrollar este área de relaciones con las entidades no lucrativas Indra quiere establecer un ámbito de diálogo con sus propios empleados para contar con sus sugerencias, aportaciones y orientaciones.

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 | 4 y 5 - RC |
| 1.2 | Declaración del Presidente (o de una directivo equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad | 4 y 5 - RC |
| 2 | PERFIL | |
| | Perfil de la organización | |
| 2.1 | Nombre de la organización informante | 4 - RC |
| 2.2 | Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede | 22 a 61 - IA |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización | 22 a 27 - IA |
| 2.4 | Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas | 48 y 49 - CAC |
| 2.5 | Países en los que opera la organización | 26 y 27 - IA |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad: forma jurídica | 8 - CAC |
| 2.7 | Naturaleza de los mercados a los que se sirve | 12 - IA |
| 2.8 | Magnitud de la organización informante | 1 - IA |
| 2.9 | Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante | 12 a 27 - RC |
| | Alcance de la Memoria | |
| 2.10 | Persona/s de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de email | 34 - RC |
| 2.11 | Período cubierto por la Memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada | 6 - RC |
| 2.12 | Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe) | - |
| 2.13 | Cobertura de la Memoria | 4, 5, 6 y 7 - 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 | 54 a 63 - 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 | n.a. |
| 2.16 | Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en Memorias anteriores y los motivos de tal reformulación | n.a. |
| 2.17 | Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria | n.a. |
| 2.18 | Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costes y beneficios económicos, ambientales y sociales | 12 a 51 - 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 | n.a. |
| 2.20 | Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la Memoria de Sostenibilidad | n.a. |
| 2.21 | Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto | n.a. |
| 2.22 | Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o Memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales | 33 a 35 - RC |

Contenido del Informe GRI

Página/s - Informe

| | Contenido del Informe GRI | Página/s - Informe |
|------|--|------------------------------|
| 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 | 10 y 11 - IA |
| 3.2 | Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo | 16 y 17 - IA |
| 3.3 | Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos para guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales | n.a. |
| 3.4 | Procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización | n.a. |
| 3.5 | Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización | n.a. |
| 3.6 | Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales | 4 y 5 - 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 | 4 a 11 - RC |
| 3.8 | Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva | 12 y 13 - RC |
| | Compromiso con las partes interesadas | |
| 3.9 | Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas | 6 y 7 - 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 | 12 a 19 - RC |
| 3.11 | Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas | 12 a 19 - RC |
| 3.12 | Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas | n.d. |
| | 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 | 22 y 23 - RC |
| 3.14 | Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya | 18, 19, 22, 23, 24 y 25 - RC |
| 3.15 | Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales | 18, 19, 24 y 25 - RC |
| 3.16 | Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización | n.d. |
| 3.17 | Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades | n.d. |
| 3.18 | Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o modificación de las operaciones | n.a. |
| 3.19 | Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social | 14 y 15 - RC |
| 3.20 | Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social | 22 y 23 - RC |

RC: Responsabilidad Corporativa

IA: Informe de Actividades

CAC: Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión

Su opinión es importante

El desarrollo de nuestra Responsabilidad Corporativa implica el fortalecimiento de la comunicación y el diálogo con todos nuestros públicos: accionistas, empleados, 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 respecto a la Memoria como a las áreas donde podemos mejorar en materia de responsabilidad corporativa.

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:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Accionista de la compañía | <input type="checkbox"/> Administración |
| <input type="checkbox"/> Inversor potencial | <input type="checkbox"/> Medio de Comunicación |
| <input type="checkbox"/> Analista | <input type="checkbox"/> Entidad no lucrativa del área social |
| <input type="checkbox"/> Empleado | <input type="checkbox"/> Universidad o institución académica |
| <input type="checkbox"/> Cliente | <input type="checkbox"/> Fundación |
| <input type="checkbox"/> Proveedor | <input type="checkbox"/> Otros <i>(señale)</i> <input type="text"/> |

Parte A: Valoración de la Memoria

1. Valore de 1 a 5 siendo 1 la puntuación más baja la información contenida en esta Memoria

| | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Área de Relaciones con los Accionistas | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con Empleados | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con Clientes | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con Proveedores | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con el Medioambiente | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con la Sociedad <i>(Universidades, Foros y Fundaciones)</i> | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |
| Área de Relaciones con la Comunidad <i>(Entidades no Lucrativas de Acción Social)</i> | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué aspectos considera Vd. mejorables en la Memoria?

| |
|--|
| |
| |
| |



Parte B: Cómo podemos mejorar nuestra responsabilidad

1. Califique Vd. de 1 a 5 siendo 1 la valoración más baja los aspectos que considera más importantes en la responsabilidad corporativa de Indra. Sugiéranos a continuación, si lo considera oportuno, aspectos concretos de mejora en ese 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 Proveedores 1 2 3 4 5

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de Relaciones con el Medioambiente 1 2 3 4 5

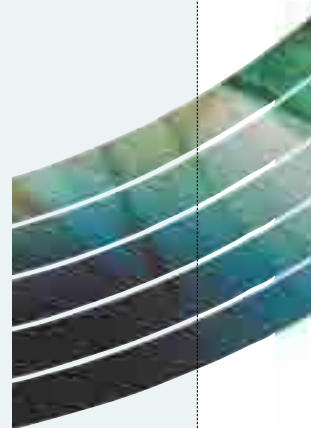
¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de Relaciones con la Sociedad
(Universidades, Foros y Fundaciones) 1 2 3 4 5

¿En qué concretamente podríamos mejorar?

Área de Relaciones con la Comunidad
(Entidades no Lucrativas de Acción Social) 1 2 3 4 5

¿En qué concretamente podríamos mejorar?





Puede hacernos llegar este cuestionario por correo a la dirección:

Dirección de Estrategia
Corporativa y Marketing
Avenida de Bruselas, 35
28108 Alcobendas (Madrid)
España

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

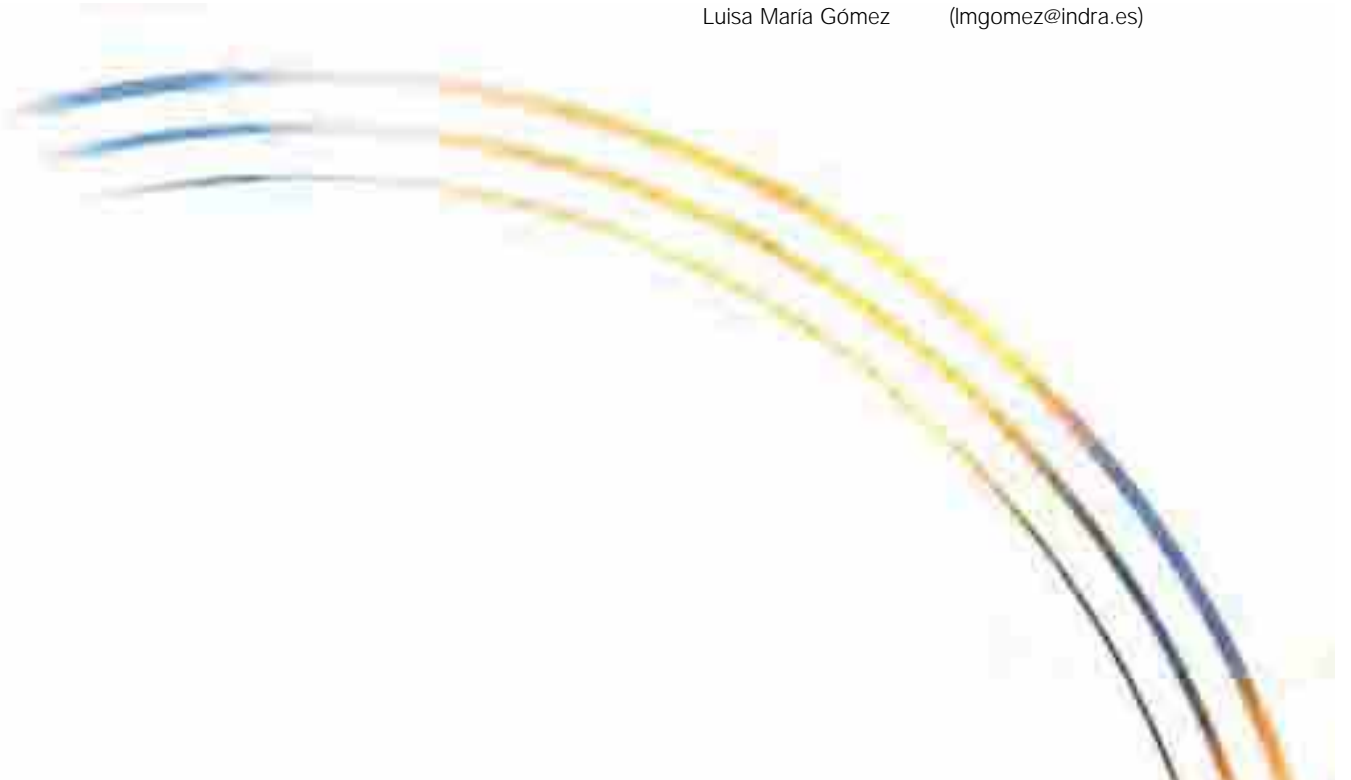
rc@indra.es

Responsable de la Memoria

Emma Fernández
rc@indra.es
Avenida de Bruselas, 35
28108 Alcobendas (Madrid)
España

Esta Memoria se ha realizado con la información facilitada por

| | | |
|--|--|--|
| Relaciones con Accionistas e Inversores: | David de la Roz Diego Otero | (ddelaroz@indra.es) (dotero@indra.es) |
| Relaciones con los Empleados: | Francisco Martín Elena Navarro Isabel González | (fmartinm@indra.es) (enavarro@indra.es) (igonzalez@indra.es) |
| Capital Intelectual: | Juan José González | (jjgonzalez@indra.es) |
| Comunicación Interna: | Esperanza Vázquez | (evazquez@indra.es) |
| Relaciones con los Clientes: | Francisco Ibáñez | (fibanez@indra.es) |
| Relaciones con los Proveedores: | Pedro Bárcena | (pbarcena@indra.es) |
| Relaciones con los Partners: | Gonzalo Perlado | (gperlado@indra.es) |
| Calidad y Medioambiente: | Mariano Nava Antonio de Carvajal | (mnava@indra.es) (acarvajal@indra.es) |
| Relaciones con las Universidades: | Antonio de Carvajal Carlos Fernández | (acarvajal@indra.es) (cfernandez@indra.es) |
| Relaciones con la Comunidad: | Montse Puyol | (mpuyol@indra.es) |
| Relaciones con los Medios: | Susana Velasco Luisa María Gómez | (svelasco@indra.es) (lmgomez@indra.es) |





Teléfono: 91 480 50 00
Página web: www.indra.es/responsabilidadcorporativa



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



Diseño: Tau
Fotografía: Tau, Getty Images

Fotomecánica e impresión: Artes Gráficas Palermo, S.L.

Esta publicación ha sido impresa
en papel reciclado (Symbol)