

# transformar el conocimiento en valor



**Indra**

transformar  
el conocimiento  
en valor



**Indra**



# Sumario

4	Carta del Presidente	20	Indra y los accionistas
6	La Responsabilidad Corporativa de Indra	22	Indra y los empleados
16	Los valores de Indra	28	Indra y los clientes
18	El código de conducta profesional	30	Indra y los proveedores
		34	Indra y el medioambiente
		38	Indra y las instituciones del conocimiento
		40	Indra y la sociedad
		42	El pacto mundial: 10 principios que nos comprometen
		44	Tabla de indicadores GRI
		51	Su opinión es importante

El año pasado dábamos cuenta de nuestra decisión de comunicar y rendir cuentas públicamente sobre nuestras actuaciones en materia de Responsabilidad Corporativa. La continuidad en la publicación de esta Memoria anual es la expresión tanto de nuestro compromiso con la gestión sostenible y responsable con el entorno, como de nuestra firme voluntad de mantener un diálogo continuado con los distintos públicos internos y externos con los que nos relacionamos.

Al igual que en la Memoria correspondiente al ejercicio 2003, informamos ampliamente

de las actividades de la compañía en este ámbito siguiendo el modelo y las recomendaciones de la Global Reporting Initiative (GRI), con el ánimo de ofrecer una información acorde con las mejores prácticas y que permita su análisis comparativo y de la evolución de las distintas variables. Durante el pasado ejercicio, hemos intensificado las actuaciones para incorporar de modo progresivo a nuestros sistemas de información los diversos indicadores que componen dicho modelo.

Actividad central en 2004 ha sido la elaboración del Plan de Gestión de Responsabilidad

Corporativa de Indra, que, de forma ampliamente participativa, comportó la definición de nuestra visión de la responsabilidad, el diagnóstico de la situación en nuestra compañía y el establecimiento de un Plan Director, que engloba, para las distintas áreas de actuación: las políticas a aplicar y las iniciativas, programas y acciones concretas a desarrollar; la identificación y aplicación de recursos apropiados para el cumplimiento de los objetivos establecidos; y, por último, el sistema de rendición de cuentas para asegurar la puesta en valor de las diferentes actuaciones.

Entre las actividades llevadas a cabo durante el pasado año, destacan, asimismo, la adhesión de la compañía a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la firma del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas, así como la política explícita de diversidad que hemos definido, en la que se enmarca la iniciativa para avanzar en la inserción laboral de discapacitados.

En el ámbito interno, hemos puesto en marcha nuevas acciones de gestión del conocimiento, para favorecer el crecimiento de nuestros profesionales en un entorno donde el



saber sea un patrimonio compartido que potencie el talento individual y colectivo.

Hemos redefinido las políticas de acción social de la compañía y los principios marco de relación con proveedores; y hemos seguido prestando particular atención a la aplicación de las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo y en la relaciones con nuestros accionistas e inversores, ámbito en el que hemos obtenido nuevos y relevantes reconocimientos.

De todo ello les damos amplia cuenta en esta Memoria anual 2004.

*Transformar el conocimiento en valor* es la línea conductora que para esta Memoria hemos elegido, como expresión de la visión de nuestra Responsabilidad Corporativa, que es nuestra voluntad de ser una empresa innovadora y del conocimiento en nuestras relaciones con todos nuestros públicos internos y externos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidades donde actuamos, instituciones del conocimiento y sociedad en general.

La Responsabilidad Corporativa de Indra

# transformar el conocimiento en valor

éste es el modo en el que Indra contempla el ejercicio de su responsabilidad, en el marco de una pluralidad de relaciones internas y externas que generan conocimiento para la innovación, y, en definitiva, crean valor

El título de esta segunda Memoria de Responsabilidad, “transformar el conocimiento en valor”, resume el modo en el que Indra contempla el ejercicio de su responsabilidad, en el marco de una pluralidad de relaciones internas y externas que generan conocimiento para la innovación, y, en definitiva, crean valor. Un valor que puede considerarse en su triple perspectiva (económica, social y medioambiental) y que redundará en beneficio de la propia compañía y de su entorno.

En el año 2004, Indra puso en marcha un Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa. Con él 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, internos y externos.

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 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 las personas que son sus protagonistas. Son las personas las que investigan, aprenden, enseñan y, en definitiva, innovan soluciones, servicios, modos de hacer y, también, 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.

# una gestión integral y descentralizada de la responsabilidad corporativa

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.**

Así, cada área de gestión del Plan Director de Responsabilidad Corporativa fue definida conjuntamente con los responsables de su desarrollo o reporte y se integraron los aspectos pertinentes de gestión de riesgos (económicos, sociales, medioambientales) en documentos específicos.

Así se hizo el plan de gestión de responsabilidad corporativa de Indra:

#### Enero-Febrero 2004

Se define la Visión de Responsabilidad de Indra tras un periodo de consulta y entrevistas con las partes implicadas.

Se presenta dicha Visión al Comité de Dirección que procede a su aprobación.

#### Marzo 2004

Se desarrolla la fase de Diagnóstico de Responsabilidad de la compañía que comporta grupos de discusión de empleados, entrevistas a directivos y representantes sindicales, y análisis de encuestas y valoración de públicos de Indra.

#### Abril 2004

Se presenta el Diagnóstico de Responsabilidad de Indra al Comité de Dirección.

Se finaliza la redacción de la primera Memoria de Responsabilidad de Indra bajo el lema de "La Responsabilidad de la Innovación".

#### Mayo 2004

Se realizan acciones de comunicación interna y sensibilización sobre la Responsabilidad en Indra. Entre otras, se abre un apartado específico en la web de Indra y en la intranet. Así, en esta última se especifican términos, preguntas y respuestas más comunes, webs de interés, etc.

#### Septiembre 2004

Diversos responsables de la empresa participan en la definición de objetivos, acciones y fijación de indicadores que componen las diversas áreas de gestión del Plan Director de Responsabilidad.

#### Junio 2004

Se presenta la primera Memoria de Responsabilidad en la Junta de Accionistas. Se procede a su envío a medios, empresas, instituciones financieras y agentes del mercado financiero para comunicar nuestro compromiso con la responsabilidad.

#### Octubre 2004

Se define la Política de Acción Social de la compañía, que hace referencia a sus relaciones con las entidades no lucrativas o tercer sector así como con las comunidades donde opera. Se estudian otras acciones e iniciativas al respecto.

Se definen los Principios Marco de Relación de la compañía con sus proveedores.

Se pone en marcha un sistema de consulta y encuesta a proveedores.

#### Julio 2004

Se presenta el Plan Director de Responsabilidad al Comité de Dirección.

#### Diciembre 2004

Indra se adhiere al Pacto Mundial y a la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Se define la Política de Diversidad.

Se prepara la firma del Convenio Inserta con Fundación ONCE para la integración y promoción de las personas con discapacidad.

**Principales resultados del plan de gestión de responsabilidad corporativa en 2004**

- Implantación de un sistema de gestión integral y descentralizado de la Responsabilidad Corporativa en Indra
- Formulación de una Política expresa de Diversidad
- Definición de una Política de Acción Social
- Principios Marco de Relaciones con Proveedores desarrollando la Responsabilidad Corporativa en toda la cadena de valor y un sistema de valoración
- Establecimiento de un sistema de rendición de cuentas siguiendo el modelo del GRI
- Firma del Pacto Mundial

# Compromisos del plan de gestión de responsabilidad corporativa a futuro

- Expansión de la Red de Centros de Desarrollo de Indra
- Puesta en marcha de nuevas medidas de conciliación de la vida personal y profesional
- Promoción de la inserción laboral directa de personas con discapacidad a través de la incorporación a la plantilla de Indra de trabajadores con discapacidad
- Promoción de la formación de personas con discapacidad
- Desarrollo de tecnologías que contribuyan a la mejora de la inserción laboral e integración social del colectivo de las personas con discapacidad
- Desarrollo del Plan de Acción Social
- Implantación de nuevas iniciativas de Gestión del Conocimiento en Indra
- Configuración de Indra como inversión socialmente responsable
- Mejora de la gestión medioambiental de la compañía y certificación ISO 14001
- Implementación del sistema de rendición de cuentas e información en Responsabilidad Corporativa

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

Indra ha identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que espera sean observados en la actividad cotidiana de todos sus profesionales.

#### 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 profesionales. 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.

# El código de conducta profesional

## 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

Para hacer realidad los valores de la compañía y facilitar el desarrollo de una cultura corporativa acorde a éstos, Indra ha definido unas normas de obligado cumplimiento. Estas normas forman parte del Código de Conducta Profesional de la compañía y se desarrollan en torno a tres ámbitos.

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 Indra en materia de responsabilidad corporativa y desarrolla activamente estos ámbitos.

# un marco para el comportamiento ético y responsable

## **Conductas relacionadas con el entorno empresarial**

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

# la responsabilidad de la transparencia y la participación

Indicadores Relaciones con Inversores	2001	2002	2003	2004
Nº de entidades que realizan informes de análisis de cobertura de Indra en el año en curso	30	32	36	40
Nº de entidades internacionales que realizan informes de análisis de cobertura de Indra en el año en curso	13	16	20	23
Nº de entidades de análisis que hicieron recomendación positiva de compra	23	25	17	27
Nº de seguimientos de informes de los analistas	145	157	174	140
Nº de inversores institucionales vistos en el año	345	778	619	686

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.

La compañía cuenta con una Oficina del Accionista configurada como una herramienta de comunicación hacia los inversores minoristas a quienes se atiende a través del teléfono, web, correo electrónico y postal.

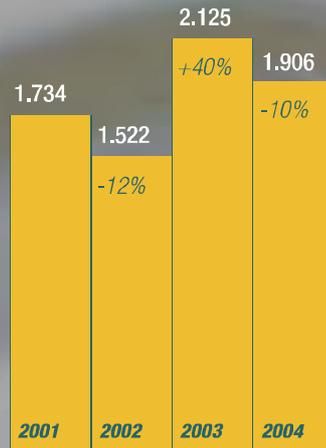
La política de comunicación de la empresa con accionistas e inversores se basa en los valores de transparencia y participación y se desarrolla a través de las siguientes herramientas:

- **Presentaciones one-on-one, road shows, etc. dirigidas a los inversores institucionales.**
- **Reuniones y presentaciones periódicas, atención a peticiones de información y seguimiento en relación a los analistas.**
- **La oficina del Accionista dirigida a los inversores minoristas.**

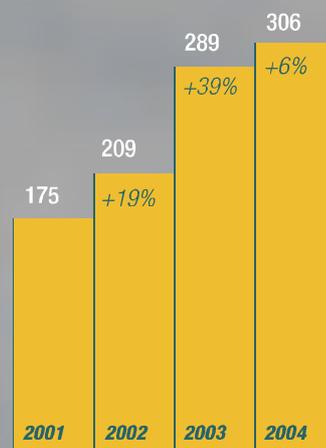
Las relaciones con los accionistas e inversores junto con el buen gobierno es uno de los ámbitos donde Indra obtiene un mayor reconocimiento, constante en su trayectoria histórica. A los galardones de otros años, como el de Transparencia Informativa del Nuevo Lunes, se ha sumado en 2004 el I Premio a la empresa del IBEX 35 con mejores prácticas de gobierno corporativo y transparencia informativa de la Fundación de Estudios Financieros y Recoletos Grupo Editorial.

Con motivo de la Junta General de Accionistas 2003, Indra puso en marcha su nueva web corpo-

#### Nº consultas atendidas en la oficina del accionista



#### Nº reuniones one-on-one



rativa: [www.indra.es](http://www.indra.es). Esta web ha sido reconocida como la cuarta mejor web española en la información a inversores por el IR Global Rankings 2004, siendo especialmente valorados el contenido, el diseño y la interactividad. El análisis técnico supervisado por Linklaters y KPMG ha colocado a Indra en la media del sector tecnológico y de las compañías europeas.

Del mismo modo, en el Informe sobre la información de las empresas del IBEX que elabora el Foro del Pequeño Accionista promovido por el IESE, Indra figura entre las dos compañías que ofrecen una información más

completa a los accionistas a través de su web. En concreto Indra ha sido valorada positivamente por la inclusión en dicha página de de los informes emitidos por analistas financieros que siguen a la compañía, por su continua actualización y por su neutralidad.

En la información pública anual correspondiente al ejercicio 2004 que acompaña a esta Memoria de Responsabilidad se incluye el **Informe Anual de 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.

Conscientes del valor que la responsabilidad corporativa supone para diversos inversores y accionistas, el pasado año se comenzó a desarrollar una serie de acciones de información y comunicación al respecto. Así, Indra realizó un envío de su Memoria de Responsabilidad Corporativa a los principales organismos e instituciones vinculadas a la denominada inversión responsable a nivel mundial con el fin de perfilarse a medio plazo como inversión responsable.

# el valor del talento y la diversidad

Nuestra Visión de la Responsabilidad de Indra se apoya en el conocimiento y, en consecuencia, en las personas que son quienes lo generan y son capaces, en definitiva, de innovar y crear valor. Es por esto por lo que las relaciones con las personas que conforman el equipo humano de la compañía se configuran como uno de los ámbitos prioritarios de nuestra responsabilidad corporativa.

El Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa de Indra, en lo que respecta a las relaciones con empleados, se apoya en la gestión de recursos humanos que se viene haciendo

y que se desarrolla en dos grandes líneas:

- **La innovación en la propia gestión de personas.**
- **El apoyo a las personas en su conocimiento para la innovación.**

Durante 2004, y dentro de la puesta en marcha del Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa, se han sentado las bases para construir un renovado marco de relaciones con empleados, con herramientas dirigidas a conocer sus expectativas y valoración de la compañía que se pondrán en

marcha en 2005 de forma periódica y establecida.

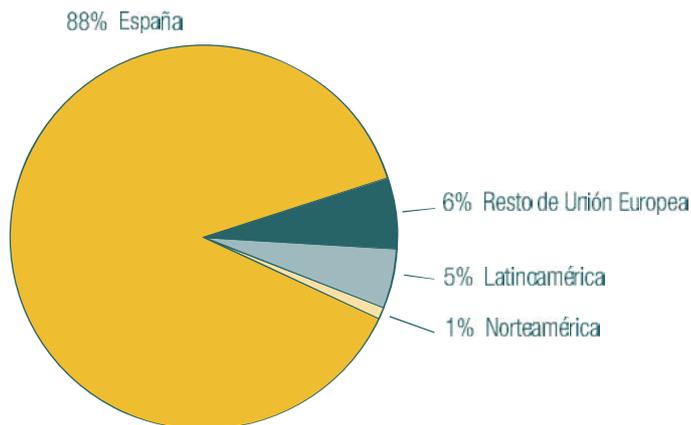
La definición del Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa implicó la consulta a los empleados a través de grupos de discusión y, posteriormente, diversas acciones de sensibilización y formación sobre la Responsabilidad Corporativa de la compañía a través de la intranet corporativa. A través de ella se ha explicado el proceso seguido en Indra al respecto así como una relación de conceptos, preguntas y respuestas más frecuentes sobre la Responsabilidad Corporativa y relación de institu-

ciones vinculadas a ésta.

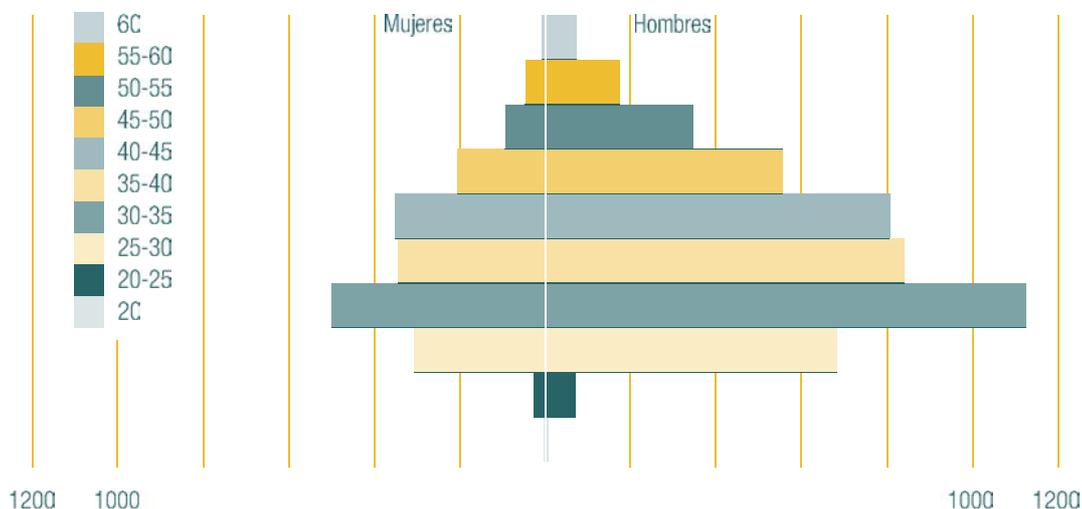
De este modo, Indra ha iniciado el proceso de construir una verdadera cultura de la Responsabilidad Corporativa en la compañía, uno de los objetivos de cara al futuro.

En el área de gestión de personas, la evaluación de desempeño basado en la gestión por competencias 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. A través de Aproxima se ha creado un espacio abierto para acercar la

### Distribución de empleados por áreas geográficas



### Desglose de empleados por edades



Administración de Personal a todos los empleados de la empresa. Por este motivo, Indra obtuvo el Premio Expansión y Empleo a la innovación en Recursos Humanos en 2004.

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. 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, Planes de Sucesión 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.

Indra cuenta con una intranet corporativa (Indra@web) que se configura como una herramienta fundamental de comunicación interna de la compañía. A través de ella se toma el pulso a la opinión y se cuenta con las sugerencias de los empleados mediante la proposición periódica de cuestiones. La empresa cuenta también con Actual, una

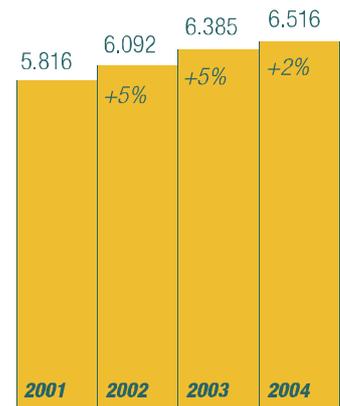
revista de uso interno, así como otras publicaciones.

Más allá de esto, Indra está desarrollando iniciativas piloto en Gestión del Conocimiento con un triple objetivo: establecer una cultura del conocimiento que refuerce la gestión del talento en la compañía; avanzar en la formalización de la gestión del conocimiento; y, por último, construir una infraestructura tecnológica adecuada para el futuro desarrollo. Todo esto se inserta en nuestra visión de la responsabilidad ligada al conocimiento.

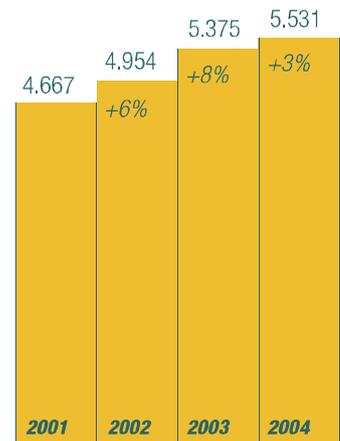
La firma del Pacto Mundial, y en concreto de los principios rela-

cionados con derechos laborales y humanos, ha supuesto un paso importante. De igual forma, el acuerdo con la Fundación ONCE que se preparó durante 2004, se compromete con la inserción laboral directa de personas con discapacidad en Indra, con su formación, y mejora de la accesibilidad de bienes y servicios a ellos destinados así como en la difusión y sensibilización social al respecto, es otro paso a destacar en el ámbito de relaciones con empleados. Otro de los hitos importantes a destacar en 2004 en el ámbito de relaciones con empleados es la definición expresa de una Política de Diversidad.

### Plantilla media



### Titulados y personal de alta cualificación



La representación sindical y legal de los empleados se articula a través de organizaciones sindicales independientes presentes en la empresa y los comités constituidos en aquellos centros de trabajo en los que dichas organizaciones han promovido elecciones sindicales. En 2004 se han celebrado elecciones sindicales en 13 centros de trabajo. Los representantes sindicales reciben facilidades para la difusión de información, cobro de cuotas de afiliación y tiempo retribuido para el desempeño de su representación.

Indra mantiene un continuo diálogo abierto con los repre-

sentantes de los trabajadores. Con periodicidad trimestral se les facilita información relativa a contratación y bajas de personal, subcontratación, balance de situación y datos económicos, datos de venta, etc. Además dichos representantes participan anualmente en la elaboración y seguimiento del Plan de Formación.

Los servicios de Prevención de la Empresa investigan y registran los accidentes laborales mediante protocolos y documentos ajustados a las recomendaciones de la OIT. Dichos servicios informan con carácter trimestral a los Comités de

Seguridad y Salud. Se elabora así mismo una Memoria de Actividades Preventivas. A través de los citados Comités de Seguridad y Salud se ha llegado a acuerdos entre los que cabe destacar métodos de valoración de riesgos en Seguridad, Ergonomía y factores psicosociales, lugares de trabajo limpios, designación de equipos de emergencia y evacuación, etc. En el mismo campo de salud, la empresa ofrece reconocimientos médicos de carácter anual a sus empleados.

Indra proporciona un seguro de vida y accidentes para todos los

empleados con todos los complementos a la incapacidad temporal y maternidad. Esto último supone que la empleada recibe el 100% de la retribución fija en su baja maternal. La empresa ayuda también a las familias con hijos discapacitados. A través del Club Indra ofrece a sus empleados beneficios en la compra de productos y servicios.

## La conciliación de la vida laboral y personal en Indra

### Nuestra visión sobre la conciliación y la flexibilidad

A lo largo de las últimas décadas se han producido diversos cambios socio-demográficos que inciden en una mayor demanda de medidas que permitan compaginar la vida laboral con la necesidad de cuidar a personas dependientes, tanto hijos como mayores. Un gran número de personas están dispuestas a cambiar algunas compensaciones y beneficios por medidas de flexibilidad para poder conciliar la vida laboral y personal. Desde la perspectiva empresarial, la mala conciliación entre empresa y familia afecta a la productividad, el absentismo, la rotación o retención de los empleados entre otros factores.

La flexibilidad se configura como una de las características principales de la productividad en la empresa de nuestros días. Ésta implica cambios en las cualificaciones, mercado de trabajo, relaciones interempresariales, innovación tecnológica, proceso productivo y en el perfil de los trabajadores. Las empresas exigen a sus empleados un mayor compromiso, más implicación personal, polivalencia, aportación en el diseño de la solución o del servicio y mayores niveles de calidad. Por lo tanto, la empresa tendrá que estar en condiciones de ofrecer a sus empleados medidas que compensen esa mayor implicación y, entre ellas, las más valoradas son las que tienen por objetivo fomentar la conciliación de trabajo y la vida personal.

Unido todo lo anterior a la realidad de un mercado cada vez más competitivo y a los problemas que conlleva cualquier encarecimiento de los costes, la conciliación se perfila como la medida más eficiente de retener y atraer talento por su capacidad de favorecer un entorno de trabajo de calidad ofreciendo condiciones de trabajo basadas en un buen clima laboral y en la flexibilidad. Es por ello por lo que las empresas tienen que tener entre sus objetivos prioritarios el implantar una verdadera cultura de conciliación en un entorno familiarmente responsable, cuyo resultado será la mejora y cohesión de una plantilla de calidad.

Muestra del reconocimiento público de la empresa en este campo, Indra obtuvo en 2004 el Premio a la Conciliación de la vida personal-laboral del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid).

### Iniciativas de conciliación en Indra

Indra, entre otras, desarrolla las siguientes medidas de conciliación:

- Semana laboral comprimida: los viernes por la tarde no laborables
- Flexibilidad de 30 minutos en el horario laboral en todos los centros de trabajo. Dos horas para algunos colectivos, en horario de entrada y salida
- Flexibilidad de tiempo para comer de 30 minutos
- Ayuda económica para los trabajadores con hijos disminuidos a su cargo
- Acumular el permiso de lactancia en una jornada al mes
- Incremento de un día sobre ley del permiso de paternidad (3 días total)
- Un día de permiso para Madrid y provincias limítrofes y dos o más en otros supuestos de desplazamiento, para Matrimonio de hijos, padres o hermanos.
- Incremento de un día de permiso para Madrid, por enfermedad grave o fallecimiento de familiares hasta 2º grado de consanguinidad
- Excluir del cómputo del período de vacaciones la incapacidad temporal.
- Acompañamiento al médico a hijos menores de 14 años, a minusválidos físicos o psíquicos sin límite de edad y al cónyuge
- Tiempo de asistencia al médico de cabecera o especialista de la seguridad social
- 10 días anuales o 20 medias jornadas para realizar exámenes de estudios oficiales

<b>Perfiles Generales</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Nº total de empleados fin de ejercicio	5.957	6.418	6.372	6.619
Directivos	97	100	105	119
Porcentaje de titulados y personal de alta cualificación	80,2	81,3	84,2	84,9

#### **Diversidad**

Nº de empleados en España	5.674	5.758	5.713	5.834
Nº de empleados en el resto del mundo	293	660	659	785
Porcentajes de empleados hombre / mujer	71/29	70/30	70/30	71/29

#### **Compromiso y motivación**

Antigüedad media	9,6	10	9,6	9,7
Porcentaje de empleados en sistema de retribución variable	19	27	28	29
Porcentaje de personas promocionadas	4,98	4,99	3,65	4
Porcentaje de personas incluidas en Planes de Opciones sobre Acciones	78,35	67,67	60,9	54,9
Rotación externa no deseada	6,7	3,7	4	4,5

#### **Experiencia**

Edad media de la plantilla	37,4	38,1	38,3	38,6
Experiencia laboral media de la plantilla	13	13,7	13,9	14,3
Edad media de directivos	46,9	47,8	48,1	47,8
Experiencia laboral media de directivos	22,5	23,4	24,4	24,1

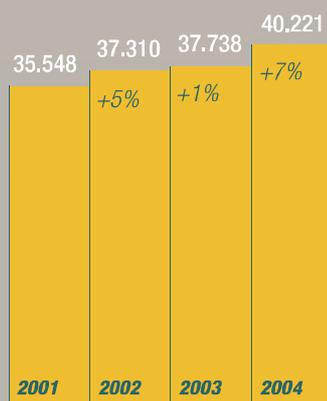
#### **Formación y Conocimiento**

Total empleados nuevas tecnologías	3.134	3.501	3.523	3.625
Porcentaje de empleados nuevas tecnologías / plantilla	52,5	54,5	55,3	55,7
Total unidades conocimiento nuevas tecnologías	190.738	218.600	229.418	245.502
Media conocimiento nuevas tecnologías: unidades de conocimiento nuevas tecnologías / empleados	60,86	62,45	65,12	67,72
Porcentaje de adquisición de conocimiento nuevas tecnologías	17,84	17,94	18,01	18,03
Porcentaje de pérdida de conocimiento nuevas tecnologías por rotación externa	7,9	7,7	7,7	8,6
Total horas de formación	144.122	103.604	124.020	166.912
Horas de formación por empleado	24,7	17	19,42	25,61
Horas de formación / total horas jornada	1,42	0,97	1,11	1,47
Porcentaje de gastos de formación sobre remuneración total	2,55	2,01	2,15	2,85
Evaluación de la formación: satisfacción alumnos (1-5)	3,84	3,91	3,9	4

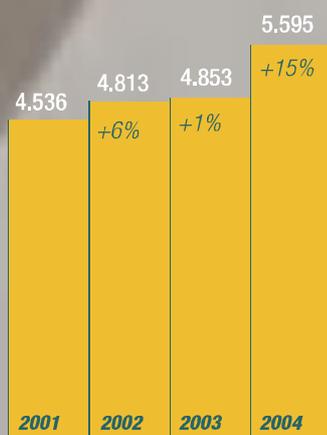
#### **Atracción laboral**

nº de solicitudes de empleo espontáneas	19.428	20.400	18.400	19.231
nº medio de solicitudes de empleo recibidas por oferta	252	276	268	216

Total solicitudes de empleo recibidas en el año



Nº empleados en sistema de evaluación por competencias



## Política de diversidad

Basado en la innovación y el talento de sus empleados, el éxito del proyecto empresarial de Indra depende de ellos y entiende como una obligación valorar a éstos por su capacidad, esfuerzo y talento, obviando cualquier tipo de juicio o discriminación en relación a 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

# la responsabilidad de la calidad

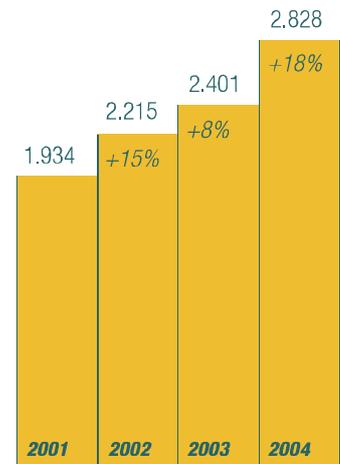
En Indra entendemos que la responsabilidad de nuestra compañía se asienta en la calidad de nuestras soluciones y servicios y en la satisfacción del cliente. Por eso, el Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa de la compañía se apoya en la política y sistemas de calidad y en el conjunto de herramientas que hemos desarrollado para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Indra se sitúa entre los líderes del sector tecnológico en términos de prestigio y ocupa el puesto número 15 en el ranking del Monitor Español de Reputación

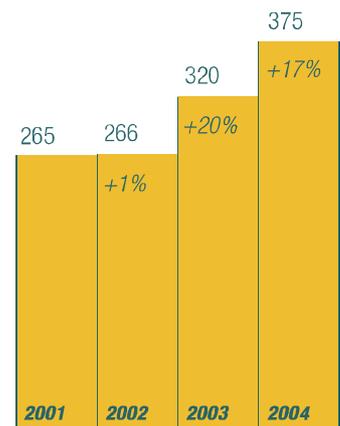
Corporativa (MERCO) que selecciona las 100 mejores empresas entre 2.500 del país. En relación al año 2003 la empresa ganó dos puestos y se coloca por delante de competidores multinacionales, destacando entre otros aspectos en los apartados de Calidad Producto Servicio e Investigación e Innovación.

Indra cuenta con las certificaciones ISO 9001, la 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 y 160.

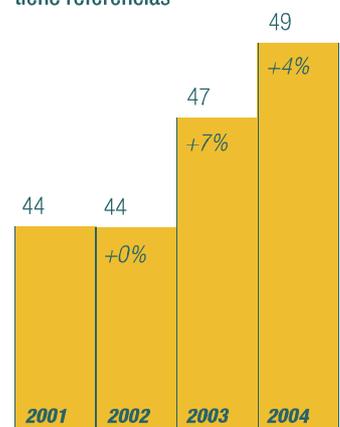
Nº total de clientes anuales



Total ventas internacional (M€)



Nº de países en los que Indra tiene referencias



Perfil de cliente	2001	2002	2003	2004
Nº de clientes sector público	351	355	358	510
Nº de clientes sector privado	1.583	1.860	2.043	2.318
Nº de clientes nuevos	284	281	186	409
Cifra de negocio de los 35 clientes más importantes (M€)	454	515	568	606
Satisfacción y lealtad del cliente (1-5)	–	4	3,7	3,7
<b>Diversidad</b>				
Mercado internacional: % contratación	35	37	30	39
Ventas resto Unión Europea (M€)	124.447	154.388	192.242	261.733
Ventas Norteamérica (M€)	38.582	41.312	44.518	31.470
Ventas Latinoamérica (M€)	76.934	40.461	29.053	45.321
Ventas Asia y resto (M€)	25.487	30.034	37.092	34.453
<b>Imagen</b>				
Nº de visitas a la web	–	–	295.811	379.626
Promedio diario de visitas a la web	–	–	810	1.037
Visitantes únicos de la web	–	–	96.293	116.849

## ¿Cómo valoran a Indra los clientes?

Desde el año 2002 Indra viene desarrollando un sistema de valoración por parte de los clientes con el fin de mejorar la calidad de su servicio. La empresa cuenta con dos herramientas fundamentales a dicho efecto: **las encuestas corporativas** y **el sistema de medida de satisfacción del cliente con el proyecto**.

Las **encuestas corporativas** se realizan desde el año 2002 a los principales clientes. De acuerdo con la realizada en 2004, el valor medio del índice de satisfacción alcanzó 3,7 puntos sobre 5, lo que supone un alto nivel de satisfacción. El 64% de los clientes califica su satisfacción con el servicio de Indra como alto o muy alto. Para el 51% de los clientes Indra ocupa una posición destacada frente a otros suministradores tecnológicos concurrentes, y para un 13% el posicionamiento fue calificado como de liderazgo.

Considerando los clientes comunes a las dos últimas encuestas, se aprecia además una mejora global tanto en la satisfacción general, cuya calificación media progresó desde un 3,55 de 2003 hasta 3,73 de 2004, como en la competitividad de Indra en la cuenta, que tuvo una mejora de 3,54 a 4,09.

Por otro lado, considerando los resultados de los 205 proyectos evaluados en la encuesta interna, **Evaluación de la Satisfacción del Cliente con el Proyecto**, la valoración media obtenida es de 3,31 puntos en una escala –5/+5, lo que supone un alto nivel de satisfacción. En 56 de los proyectos (27%) la valoración alcanzó su máximo valor (+5). El parámetro de gestión con el que los clientes se sienten más satisfechos es el Equipo del Proyecto.

Las relaciones con proveedores conforman uno de los pilares de la Responsabilidad Corporativa de Indra. Nuestros proveedores y partners son así aliados en la creación de valor a través del conocimiento. Los proveedores están sujetos también a determinadas acciones de formación y evaluación de su desempeño.

Entre otras formas de creación conjunta de valor, la compañía ha promovido la creación de empleo indirecto en los centros donde desarrolla su actividad y la consolidación de pequeñas empresas que tienen a Indra como uno de sus principales clientes.

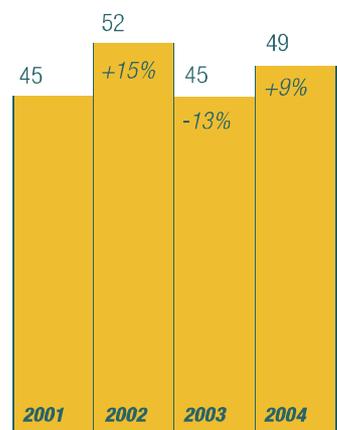
La compañía recibió el pasado año y por segunda vez consecutiva el Premio Partner del año concedido por Sun Microsystems en reconocimiento al nivel de compromiso con las tecnologías y plataformas de Sun Microsystems y al volumen de actividad conjunta, tanto cualitativa como cuantitativa. Por otro lado, el porcentaje de contratos pagados conforme a los términos acordados fue de un 80% en el año 2004.

En el año 2004 y como consecuencia de nuestro Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa, se definieron los

Principios Marco de Relaciones con Proveedores. Con ellos queremos promover la Responsabilidad Corporativa en toda nuestra cadena de valor haciendo partícipes a nuestros proveedores de nuestro compromiso social, ético y medioambiental.

De igual modo, consecuencia también de los objetivos fijados respecto a proveedores en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, el pasado año se pusieron en marcha herramientas de consulta y valoración periódica como son las encuestas practicadas a proveedores. Con ello mejoramos de

Nº de alianzas en vigor

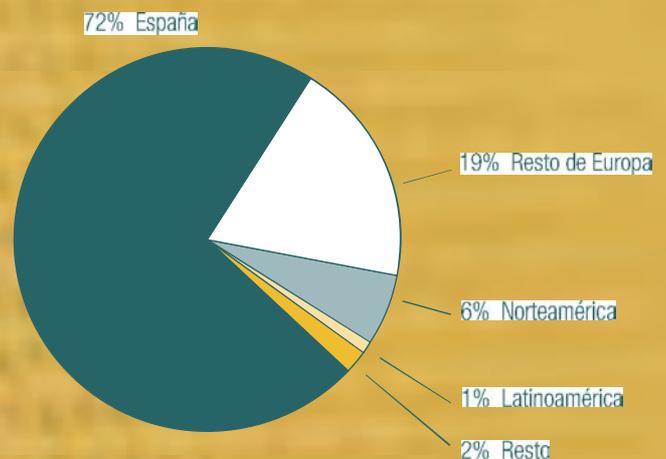


forma considerable el marco de relaciones con proveedores y la comunicación bidireccional.

La transparencia es un principio básico en todas nuestras operaciones con proveedores. La empresa cuenta con un Manual de Compras, un Manual de Contratación de Suministros, Obras y Servicios, y un Manual de Suministradores así como sus correspondientes procedimientos que garantizan esta transparencia e igualdad de trato.

# hacemos partícipes a los proveedores de nuestro compromiso social, ético y medioambiental

Proveedores por volumen de compras



## La valoración de los proveedores

En 2004 Indra puso en marcha un sistema valoración de la satisfacción por parte de los proveedores, **Encuesta a Proveedores**. Según la encuesta desarrollada, el nivel de satisfacción general es alto con una puntuación media de la compañía de 4,18 (en escala de 1 a 5), mientras el 39% de los encuestados consideran que la relación es excelente.

Indra obtuvo una calificación media muy cercana o superior a los 4 puntos en todos los aspectos analizados. Entre los atributos valorados destaca como el más apreciado el referido al adecuado cumplimiento por parte de Indra de los términos establecidos en los contratos de suministro.

Los atributos analizados y sus valoraciones fueron:

- Política de selección de suministradores de Indra. ¿Es transparente y favorece la libre competencia? Valor medio: **4,08**.
- Especificaciones del contrato de suministro. ¿Son suficientemente claras? Valor medio: **4,11**.
- Desarrollo del contrato de suministro. ¿Cumple Indra adecuadamente con los términos establecidos? Valor medio: **4,26**.
- Exigencia de los términos pactados. ¿El nivel de exigencia por parte de Indra es el adecuado? Valor medio: **4,16**.
- Relación con Indra. ¿La accesibilidad a los diferentes Departamentos es fácil y la respuesta es ágil y eficaz? Valor medio: **3,92**.
- Flexibilidad, ¿Indra ofrece un marco de relación flexible en el que el suministrador puede aportar su experiencia? Valor medio: **3,84**.

## **Principios marco de relación de Indra con sus proveedores**

### **Objetivos básicos**

Las relaciones de Indra y los proveedores conforman uno de los pilares de la compañía y 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 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 aquellas 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. Lo hacemos mediante nuestra propia política de derechos humanos, aplicada al más alto nivel dentro de la empresa. También reconocemos los principios del Pacto Mundial.

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 motivar 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

# el valor de la sostenibilidad

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 medioambiental como por la convicción de que los servicios de alta tecnología pueden contribuir de manera efectiva a un mejor medioambiente.

Indra figura en el ranking de las cien empresas más sostenibles del mundo, según la nueva clasificación elaborada por Innovest y hecha pública con motivo de la celebración del Foro Económico Mundial en Davos (Suiza). Sólo quince países del

mundo agrupan a estas 100 compañías: Gran Bretaña (con un total de 32 empresas), EEUU (20), Alemania (9), Suecia (7), Canadá (6), Japón y Holanda (5), Francia (4), Finlandia (3), Dinamarca, España y Suiza (2), Australia, Bélgica y Noruega (1). Esta lista ha sido elaborada a partir de una encuesta realizada a más de 2.000 entidades integradas en los índices más importantes del mundo (S&P 500, MSCI World, FTSE 350 y Eurostoxx), los cuales reconocen la capacidad de estas empresas para gestionar las oportunidades estratégicas en los nuevos mercados medioambientales y sociales.

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. 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 basado en 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 fijaron cuatro objetivos medioambientales para el curso 2003-2004, y estos han sido los objetivos alcanzados durante el año:

- Reducción del consumo de recursos naturales: reducción global del 1% de la energía eléctrica consumida por persona en un año. Objetivo alcanzado:

- Reducción del 6,21% de la energía eléctrica consumida por persona, respecto al año 2003.

- 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). Objetivos alcanzados:

- Se han realizado las medidas previstas para obtener los datos iniciales sobre los que se realizara el cálculo del porcentaje.

- Reducción del 26,06% del papel generado como residuo.

- Campaña de sensibilización a toda la compañía a través de la [indr@web](mailto:indr@web) y el correo electrónico.

- Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental según la norma UNE EN ISO 14001 (1996) y EMAS. Objetivo alcanzado:

- El 13 de mayo de 2004 se obtuvo el Certificado de Inscripción en el Registro europeo EMAS, como complemento a la obtención de la norma ISO 14001 en noviembre del año anterior.

- Reducción del 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. Objetivo alcanzado:

- Compra de papel conforme a certificaciones medioambientales Nordic Ecolabelling- CIGNE BLANC e ISO 8706.

	Producto	Totales	Unidades
Consumo directo de energía, desglosado de fuentes primarias	Electricidad	26.070.615	kWh
	Gasóleo C	376.734	L
	Propano	400	Kg
	Gasóleo A	11.354	Lts
	Gasolina 95	192	L
	Gas Natural	175.955	Kg
	Consumo total de agua		
	Agua potable	77.922	m <sup>3</sup>
	Agua de pozo	11.946	m <sup>3</sup>
Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos			
	Metal valorizable	468	Kg
	Plástico valorizable	12.359	Kg
	Abs. de derrames (trapos, etc)	361	Kg
	Taladrinas	3.063	Kg
	Disolventes halogenados	3.960	Kg
	Disolventes no halogenados	1.384	Kg
	Lodos acuosos	153	Kg
	Aguas con disolventes	478	Kg
	Tubos fluorescentes	875	Kg
	Baterías de plomo	559	Kg
	Pinturas en latas	1.437	Kg
	Reactivos de laboratorio	401	Kg
	Aceite usado	259	Kg
	Grasa consistente	109	Kg
	Cromo VI Líquido	316	Kg
	Toner reciclable	485	Un
	Pinturas al disolvente	500	Kg
	Residuos eléctricos	18.300	Kg
	Residuos peligrosos tratados a través Gestor Residuos Autorizado	57.607	Kg
	Papel y cartón	68.189	Kg
	Madera	14.816	Kg
	Residuos urbanos	299.106	Kg
Extensión total de superficie dedicada a las actividades de la compañía			
	Parcela productiva	137.246	m <sup>2</sup>

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.

Dentro del Plan Director de Responsabilidad Corporativa Indra tiene planificado el desarrollo de su gestión medioambiental y tiene como objetivo obtener la certificación ISO 14001 en todos sus centros.

# crear valor a través del conocimiento

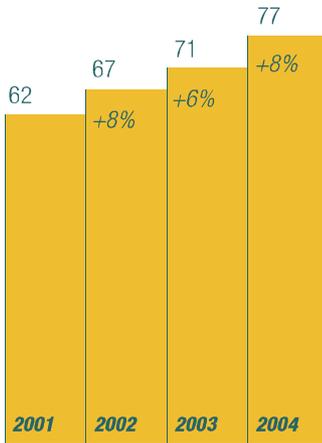
Indra tiene como público específico e interlocutor de gran valor para el desarrollo de su actividad y, en consecuencia, de su responsabilidad corporativa, a las denominadas instituciones del conocimiento. Bajo este nombre se consideran todas aquellas entidades que trabajan en la generación y difusión 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 son afines a la actividad de Indra como es el caso de las nuevas tecnologías.

Las instituciones del conocimiento están así consideradas como público específico en el Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa y deseamos optimizar nuestras relaciones con ellas a través de acciones específicas.

Indra estuvo presente durante 2004 en proyectos avanzados de I+D entre los que cabe destacar los siguientes:

- 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.

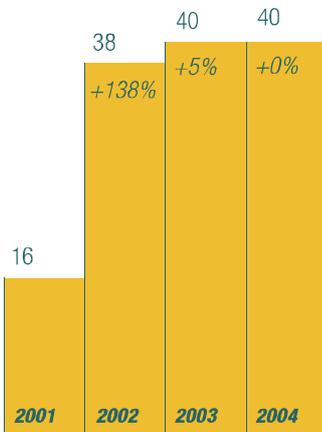
## Inversión en I+D+i (M€)



## Indicadores de relaciones con instituciones del conocimiento

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

## Nº acuerdos con universidades y escuelas de negocio



como parte de su estrategia de innovación Indra mantiene una estrecha relación con el mundo académico

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

En el ámbito académico la compañía trabaja 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 y con la Universidad Pompeu Fabra.

La compañía mantiene también un contacto permanente con el ámbito universitario dirigido a la incorporación de profesionales, sobre todo a través de la Fundación Universidad Empresa. Indra también participa en el patrocinio e impartición de masters, cursos y seminarios.

Indra está presente de modo significativo en Fundaciones para la innovación como son COTEC, Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDE), la Fundación Bosch i Gimpera y la Fundación Conocimiento y Desarrollo (CYD).

Por otro lado la empresa colabora y participa en asociaciones y entidades de carácter sectorial como son AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones), AEC (Asociación Española de Consultoría), Círculo de Tecnologías para la Defensa y la Seguridad, AFARMADE (Asociación Española de Fabricantes de Armamento y Material de Defensa y Seguridad), ATECMA (Asociación Técnica Española de Constructores de Material Aeroespacial) y la Fundación Aeroespacio. También está vinculada a otras agrupaciones para la investiga-

ción y el desarrollo empresarial como son la Fundación Real Instituto Elcano, la Asociación Española de la Calidad, APD (Asociación del Progreso a la Dirección), AENOR (Asociación española de normalización y certificación), Círculo de Empresarios, FORETICA y Fundación Instituto de Empresa. También Indra participa en la Fundación Consejo España-China, FUCAES (Fundación Cámara de Comercio Argentina) o la Cámara de Comercio Americana.

# Compartir el valor del conocimiento

## Relaciones con entidades no lucrativas y las comunidades donde operamos

Las entidades no lucrativas que configuran el denominado “tercer sector” y las comunidades locales donde operamos, constituyen los dos públicos prioritarios dentro de las relaciones que mantenemos con la sociedad.

Para Indra, constituye un pilar fundamental de su responsabilidad su presencia como agente económico en las comunidades y localidades donde se establece, genera empleo y promueve unas relaciones vecinales de calidad.

La tecnología es uno de los motores actuales de mayor crecimiento económico ligado,

sin duda alguna, al crecimiento regional, en algunos casos vital para determinadas áreas geográficas. Indra se ha fijado, como compañía española de tecnología, contribuir a la riqueza y el desarrollo sostenible de las áreas donde opera a través de los Centros de Desarrollo Tecnológico, que se configuran como un elemento dinamizador.

Otro ejemplo de la relación de Indra con las Comunidades en las que opera, es su pertenencia al Círculo de Empresarios de Alcobendas (localidad en la que se encuentra emplazada la sede social de la compañía) que, a través de su estrecha relación

con el Ayuntamiento local, contribuye a mejorar los servicios urbanísticos.

En el marco del Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa que Indra puso en marcha el pasado año, se procedió a un estudio de diagnóstico sobre la Acción Social de la compañía, como base para la definición de nuestra Política de Acción Social ligado a la responsabilidad de la empresa y, en concreto, a nuestro perfil distintivo como institución ligada al conocimiento y la innovación.

Esta Política contempla las relaciones con las entidades no

lucrativas y comunidades locales y determina los públicos, objetivos y acciones a desarrollar, así como los indicadores que nos permitirán rendir cuentas de acuerdo a las orientaciones de organismos internacionales. La Política de Acción Social de la compañía se desarrollará a través de un plan anual que incluye la participación de los empleados en la acción social de la empresa. Durante 2004 Indra colaboró con Foment del Treball, SECOT, CEFAES, Fundación Talita, Integra y Fundación Realiza.

## Los centros de desarrollo tecnológico

En 2004 se pone en funcionamiento la unidad de Centros de Desarrollo de Indra con el objetivo de potenciar la descentralización de la producción basada en métodos de gestión de industrialización de la producción de software. El Centro de Desarrollo de Software de Badajoz fue el primero de sus características que Indra crea en España dentro de un modelo de red de centro "near-shore".

El Centro en su etapa de lanzamiento ha iniciado su actividad con una capacidad de producción de 90.000 horas al año y cuenta con una plantilla de unas 60 personas. Indra también ha establecido un Centro de Desarrollo Tecnológico en el Parque Tecnológico de Andalucía (PTA) de Málaga, especializado en el desarrollo de aplicaciones Internet/ Intranet y soluciones para la comunicación. El Centro de Málaga en su primer año de actividad cuenta con una capacidad de producción de 60.000 horas al año y con una plantilla de 35 personas.

La red de Centros de Desarrollo actualmente consta de los Centros de Madrid, Málaga, Buenos Aires, Badajoz y Salamanca. La unidad se ha configurado como una red equilibrada de centros propios que trabajan en colaboración. Los Centros se han especializado en las actividades de Diseño, Construcción y Pruebas para proyectos de desarrollo a medida de sistemas. Se prevé la implantación del modelo de calidad CMMi en toda la red de centros y su correspondiente certificación para 2005.

En el ámbito de soluciones y servicios, en Indra hemos trabajado en el desarrollo de tecnologías específicas que mejoran la integración de personas con discapacidad en la sociedad, como es el caso de la urna para facilitar el voto electrónico de invidentes, que ya es una realidad en varios países europeos, o los proyectos de sistema de navegación por voz para la compra de billetes, ya en marcha en el Metro de Barcelona, los ferrocarriles de la Generalitat y Metro de Lisboa, y próximamente disponibles en la red de Metro de Madrid.

## 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 la Acción Social 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 podamos actuar como socios para la mejora de las condiciones de vida en determinadas áreas.

Con posterioridad al cierre del ejercicio, Indra ha firmado un acuerdo con la Fundación Once con el compromiso de aunar esfuerzos y adoptar proyectos tecnológicos conjuntos y acciones dirigidas a promover y posibilitar la integración plena de las personas con discapacidad en la sociedad.

# 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 ir implantando los principios de modo gradual, haciendo de éstos 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	4 a 9 – 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	IA
2.3	Estructura operativa de la organización	IA
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas	CAC
2.5	Países en los que opera la organización	IA
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	CAC
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	IA
2.8	Magnitud de la organización informante	IA
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante	20 a 43 – 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	54 – RC
2.11	Período cubierto por la Memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada	4,5 – RC
2.12	Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe)	7 – RC
2.13	Cobertura de la Memoria	4 a 9 – 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	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	10,11 – RC
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en Memorias anteriores y los motivos de tal reformulación	6 a 11 – RC

### Perfil de la Memoria

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 costes y beneficios económicos, ambientales y sociales	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	10,11 – RC
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto	10,11 – RC
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o Memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales	52,54 – RC

RC: Responsabilidad Corporativa

IA: Informe de Actividades

CAC: Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión

GC: Gobierno Corporativo

n.a. no aplicable

n.d. no disponible

### 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	IA 54 – RC
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo	IA, 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	n.d.
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	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	54 – 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	6, 7, 8, 9, 16, 17 – RC
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva	20,21 – RC

#### Compromiso de las partes interesadas

3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas	6 a 11 – 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	20 a 41 – RC
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	20 a 41 – RC
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas	20 a 41 – 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	34, 35 – 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	42,43 – RC
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales	38 a 41 – 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	30 a 37 – 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	30 a 37 – RC
3.18	Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la Memoria en relación con la ubicación o modificación de las operaciones	40, 41 – RC
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social	20 a 41 – RC
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	28, 34, 35 – RC

## Indicadores de desempeño

### Indicadores de desempeño económico

#### Indicadores centrales

Contenido del Informe GRI		página/s – Informe
<b>Impactos económicos directos</b>		
<b>Cientes</b>		
EC1	Ventas Netas	CAC
EC2	Desglose geográfico de mercados	CAC
<b>Proveedores</b>		
EC3	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados	CAC
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	30 – RC
<b>Empleados</b>		
EC5	Gastos salariales totales	CAC
<b>Proveedores de Capital</b>		
EC6	Distribución entre los proveedores de capital	CAC
EC7	Aumento/ disminución de las ganancias retenidas a final del periodo	CAC
<b>Sector Público</b>		
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	CAC
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones	CAC
EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil y otros grupos, en metálico y en especie desglosados por tipos de grupos	n.d.
<b>Impactos económicos indirectos</b>		

#### Indicadores adicionales

Contenido del Informe GRI		página/s – Informe
EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países	31 - RC
EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa	n.a.
EC13	Impactos económicos indirectos de la organización	40, 41 - RC

### Indicadores de desempeño medioambiental

#### Indicadores centrales

Contenido del Informe GRI		página/s – Informe
<b>Materias Primas</b>		
EN1	Consumo total de materia primas aparte del agua, por tipos	37 – RC
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante	n.a.
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	37 - RC
EN4	Consumo indirecto de energía	n.d.
<b>Agua</b>		
EN5	Consumo total de agua	37 - RC

#### Indicadores adicionales

Contenido del Informe GRI		página/s – Informe
EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	36, 37 - RC
EN18	Huella de consumo de energía de los principales productos expresada en julios	n.a.
EN19	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones (desplazamientos de la organización, gestión de ciclo de vida de un producto)	n.d.
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	n.a.
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.

## Indicadores de desempeño medioambiental (continuación)

Indicadores centrales			Indicadores adicionales		
	Contenido del Informe GRI	página/s – Informe			página/s – Informe
<b>Biodiversidad</b>					
EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad	n.a.	EN23	Extensión total de suelo en propiedad arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción	n.a.
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.	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.
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>					
EN8	Emisiones de gases efecto invernadero (CO2, CH4, N2H, HFC, PFC y SF6)	n.a.	EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero	n.a.
EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	n.a.	EN31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como "peligrosos" de acuerdo al convenio de Basilea	37 – RC
EN10	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosados por tipo	n.a.	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	37 – RC			
EN12	Vertidos al agua de importancia, por destino	n.a.			
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volúmenes totales	37 - RC			
<b>Proveedores</b>					
			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	32, 33 - RC
<b>Productos y Servicios</b>					
EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	n.a.			
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.a.			
<b>Cumplimiento</b>					
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.			
<b>Transporte</b>					
			EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al trans. con fines logísticos	n.a.
			EN35	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo	n.d.

## Indicadores de desempeño social

Indicadores centrales			Indicadores adicionales		
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe			página/s – Informe
<b>Prácticas laborales y trabajo decente</b>					
<b>Empleo</b>					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores (sexo, edad, formación, país)	23, 26, 27 – RC/IA	LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	13 a 25 – RC/IA
LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones / países	26 – RC/IA			
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>					
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	24 – 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 a 24 – RC			
<b>Salud y seguridad</b>					
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	24 – RC			
<b>Formación y educación</b>					
LA9	Promedio de horas de formación por año	26 – 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 23 – RC
<b>Diversidad y oportunidad</b>					
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	22 a 26 – 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	GC			
<b>Derechos humanos</b>					
<b>Estrategia y gestión</b>					
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	27,32,33,42,43–RC	HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones	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	32 y 33 – RC			

**Indicadores centrales**

	<i>Contenido del Informe GRI</i>	<i>página/s – Informe</i>
<b>HR3</b>	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	32, 33 – RC
<b>No discriminación</b>		
<b>HR4</b>	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
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
<b>HR5</b>	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación	23, 24 – RC
<b>Trabajo infantil</b>		
<b>HR6</b>	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	42, 43 – RC
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>		
<b>HR7</b>	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación	42, 43 – RC
<b>Medidas disciplinarias</b>		
<b>Medidas de seguridad</b>		
<b>Sociedad</b>		
<b>Comunidad</b>		
<b>S01</b>	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	38 a 41 – RC
<b>Corrupción</b>		
<b>S02</b>	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	42, 43 – RC

**Indicadores adicionales**

	<i>página/s – Informe</i>
<b>HR9</b>	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos n.a.
<b>HR10</b>	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja n.a.
<b>HR11</b>	Formación del personal de seguridad en derechos humanos n.a.
<b>HR12</b>	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas n.a.
<b>HR13</b>	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades n.a.
<b>HR14</b>	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales n.a.
<b>S04</b>	Distinciones recibidas con la actuación social, ambiental y ética 20, 21, 25, 34 – RC

Indicadores centrales		Indicadores adicionales	
Contenido del Informe GRI		página/s – Informe	
<b>Contribuciones políticas</b>			
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.a.	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.a.
<b>Competencias y precios</b>			
S06 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio n.a.			
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.a.			
<b>Responsabilidad de producto</b>			
<b>Salud y seguridad del cliente</b>			
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.	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 28 – RC			
<b>Productos y servicios</b>			
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.	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.
<b>Publicidad</b>			
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación	42, 43 – 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.			
<b>Respeto a la intimidad</b>			
PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	18, 19 – RC	PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente n.a.

# 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](http://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)

---

## 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 Buen Gobierno y 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

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

---

---

---

## 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 Buen Gobierno y Relaciones con los Accionistas

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 Empleados

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 Clientes

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?

---

---

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](http://www.indra.es/responsabilidadcorporativa)) y remitirlo por correo electrónico.



## Responsable del Informe de Responsabilidad Corporativa:

Emma Fernández Alonso  
Avda. Bruselas 35  
28108 Alcobendas (Madrid)

rc@indra.es

---

### Responsabilidad Corporativa

Beatriz Sánchez Guitián  
bsguitian@indra.es

### Relaciones con Accionistas e Inversores

David de la Roz  
ddelaroz@indra.es  
Diego Otero  
dotero@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  
igonzalez@indra.es

### Capital Intelectual

Juan José González  
jgonzalez@indra.es

### Gestión del talento

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

Mariano Nava  
mnava@indra.es  
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

Susana Velasco  
svelasco@indra.es  
Luisa María Gómez  
lmgomez@indra.es

### Oficina web

José Antonio Ochoa  
jochoa@indra.es

### Administración

Carlos Campos  
ccampos@indra.es

Esta Memoria se ha realizado con la colaboración  
de Villafañe & Asociados Consultores

teléfono: +34 91 480 50 00

página web: [www.indra.es/responsabilidadcorporativa](http://www.indra.es/responsabilidadcorporativa)



**Indra**

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

Diseño: Tau

Fotografía: Luis Valenciano

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

Esta publicación ha sido impresa  
en papel reciclado (Curtis by Curtis)

