

1. Datos generales

Productos/servicios

Indra ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Diseño, desarrollo, producción, integración, operación, mantenimiento, reparación, comercialización de sistemas, soluciones y productos que hagan uso de las tecnologías de la información.
- Prestación de servicios profesionales en los ámbitos de consultoría de negocio y de gestión, consultoría tecnológica y formación.
- Prestación de servicios de externalización.

Engloba su oferta en dos segmentos diferenciados: soluciones y servicios tecnológicos para los siguientes sectores: seguridad y defensa, transporte y tráfico, administración pública y sanidad, energía e industria, servicios financieros, telecom y media.

Dentro del segmento de Soluciones: ofrece una amplia gama de sistemas, aplicaciones y componentes para la captación de datos e información, su tratamiento, transmisión y posterior presentación, básicamente enfocados al control y gestión de procesos complejos.

Dentro del segmento de Servicios: gestión y explotación de sistemas y soluciones.

Alcance geográfico

Indra tiene presencia a través de sus filiales en 40 países:

Europa: Alemania, Bulgaria, Eslovaquia, España, Francia, Hungría, Italia, Moldavia, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Turquía y Ucrania.

América: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EEUU, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela.

Asia: Arabia Saudita, Bahréin, China, Filipinas, India, Indonesia, Kazajistán y Malasia,

África: Kenia, Marruecos, Sudáfrica y Zimbabue.

Australia.

Indra tiene clientes en 149 países.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, Indra informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI)

Normativa Internacional

Indra informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convenios OIT

Estándares voluntarios

Indra informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (2004).
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Women's Empowerment Principles (2011).
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Chárter de Diversidad.
- Global Reporting Initiative, G4.
- Norma AA1000 APS (2008) de Accountability.
- Seguimiento de las directrices del nuevo Marco de trabajo del IIRC (Comité Internacional de Informes Integrados).
- Sistema de gestión ambiental ISO 14001.
- Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).
- Sistema de gestión de Seguridad de Información ISO 27001.
- Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1).

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual Integrado 2014	
Cuentas Anuales Consolidadas 2014	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014	
Informe de Gestión 2014	
Código ético y de conducta profesional	Aprobado en noviembre de 2009
Código ético para proveedores	Aprobado en 2010 y lanzado en 2012
Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2014	
Canal directo para proveedores, socios tecnológicos y otras	
Canal directo	

2. Tablas de resultados

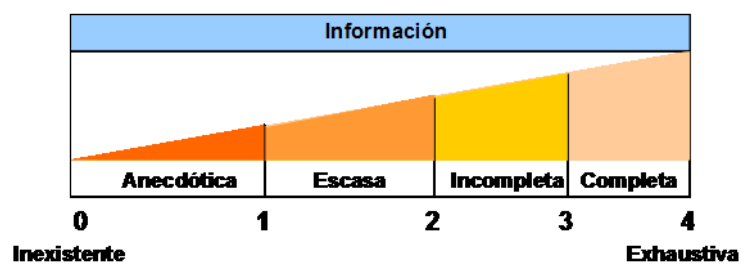
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,86
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	1,15
COMUNIDAD	1,47
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,13
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,19
TOTAL EMPRESA	1,53

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,40
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,19

Tabla 3 - Grados de calidad en la información



3. Contexto general

Indra es la multinacional de Consultoría y Tecnología número uno en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica. Ofrece soluciones y servicios tecnológicos para los sectores de Transporte y Tráfico, Energía e Industria, Administración Pública y Sanidad, Servicios Financieros, Seguridad y Defensa y Telecom y Media.

El ejercicio 2014 arroja pérdidas tras varios años de malos resultados (aunque aún no había tenido pérdidas pero si una reducción paulatina de los beneficios) que viene obteniendo desde que se inició la crisis en 2008 junto con un fuerte endeudamiento del grupo. Además 2014 ha sido un año convulso en el seno del Consejo de Administración que tras la entrada de la SEPI (accionista mayoritario) en 2013 no ha estado en sintonía con la presidencia del consejo y que finalmente terminó con la sustitución de Javier Monzón en enero de 2015. En la carta de presentación del Informe Anual Integrado 2014, el nuevo presidente, Fernando Abril-Martorell anuncia que se está trabajando en un Plan Estratégico que marcará las líneas del futuro de Indra.

La empresa tiene actividad operativa en 40 países en todos los continentes y a través de su oferta de soluciones y servicios tiene presencia en 149 países. Las ventas internacionales suponen el 61% del total de las ventas y cuenta con una plantilla de 39.310 profesionales de los cuales el 45,15% están fuera de España. Este contexto tan internacionalizado del grupo hace que se enfrente a diferentes riesgos debido al número de países en los que opera y que en muchos de ellos la protección de derechos y la protección del medio ambiente no se encuentran suficientemente regulados por las legislaciones nacionales.

Indra opera en países en dónde existe un riesgo extremo de vulneración de derechos humanos¹ como Arabia Saudí, China, Filipinas, India, Indonesia, Zimbabue, Colombia o México y un riesgo alto en Bahréin, Kazajistán, Malasia, Kenia, Marruecos, Sudáfrica, Brasil, Guatemala, Perú, Venezuela, Moldavia, Turquía y Ucrania. Además, a través de su oferta de soluciones para el mercado de la seguridad y defensa y/o a través de su participación en filiales dedicadas a la venta de armamento, como es el caso de Inmize Sistemas, S.L. tiene un riesgo de impacto sobre los derechos humanos.

También se enfrenta a riesgos de discriminación de género² extremo en Arabia Saudí, Marruecos y Turquía. Riesgos extremos de violación de derechos laborales³ en Arabia Saudí, China, Filipinas, India, Malasia, Zimbabue, Colombia, Guatemala, Turquía o Ucrania.

Añadido a esto, el sector en el que trabaja la compañía tiene otros riesgos consustanciales y relacionados con el perfil de sus clientes: administraciones públicas en países con diferentes niveles de transparencia y donde el riesgo de corrupción y soborno puede ser elevado. Opera en países con riesgo extremo de corrupción⁴ como Venezuela y Zimbabue y riesgo alto como Arabia Saudí, Bahréin, China, Filipinas, India, Marruecos, Brasil Colombia o México entre otros.

¹ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos de Maplecroft 2014.

² The Global Gender Gap Index 2014. World Economic Forum.

³ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI.

⁴ Corruption Perception Index 2014, Transparency International.

Indra menciona que por su actividad no tiene un riesgo elevado de impacto ambiental aunque su compromiso es minimizarlo, sin embargo opera en países en donde el desempeño ambiental de las políticas nacionales es muy bajo y no se protege adecuadamente la protección de la salud humana de los daños ambientales ni la protección de los ecosistemas, como por ejemplo en China, Filipinas, India, Indonesia, Kenia, Zimbabue, Argentina, Guatemala, Perú o Ucrania⁵. Y en países en donde el riesgo de cambio climático es extremo como China, Filipinas, Kenia, Colombia, EEUU, Perú, Rumanía y Ucrania⁶.

Otros riesgos asociados a su actividad son los relacionados con la seguridad de los sistemas de información y la privacidad de los datos.

Las actuaciones de Indra en materia de RSC y sostenibilidad se rigen por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa (documento no público) que se revisa anualmente, según indica la empresa. Dicho plan recoge las políticas, programas y acciones que debe realizar la compañía en materia de sostenibilidad. Las principales políticas y procedimientos son:

- Código ético y de conducta profesional: recoge los valores y principios en relación a derechos humanos, corrupción, libre mercado y competencia. En 2012 se publicó el “Programa de Cumplimiento” sólo en España y durante el 2013 se implantó en la mayoría de las filiales internacionales. Se desconoce si en 2014 la implantación es total al conjunto del grupo.
- Código Ético de Proveedores lanzado en 2012 y firmado al final del ejercicio 2014 por el 35% de los proveedores.
- Libre mercado y competencia: política sobre cortesía profesional, política de donaciones y patrocinios, política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas.
- Seguridad de la información: Política General sobre Seguridad de la Información que presta especial atención a los derechos de propiedad intelectual e industrial de Indra y de terceros, la integridad de los sistemas de información y la protección de datos.
- Derechos Humanos: Política de comercio exterior de material de defensa y doble uso, Declaración sobre “minerales conflictivos”.
- No discriminación e igualdad: Plan de Igualdad, Política de Diversidad, Protocolo de Comportamientos no Tolerados.
- Medioambiente: Política y sistema de gestión medioambiental.
- Sistema de gestión de riesgos: Cuenta con Mapa de Riesgos Globales de la compañía. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento lo supervisa.

⁵ Environmental Performance Index 2014

⁶ Germanwatch - Índice de Riesgo Climático 2014

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

El enfoque de gestión sobre su desempeño económico está basado en la transparencia y en la contribución al desarrollo económico. Menciona entre los puntos de su estrategia de "Contribución al entorno", la creación de riqueza para la sociedad en términos económicos, sociales y ambientales. Sobre el desempeño en materia fiscal, este año, por primera vez Indra incorpora como aspecto material la gestión fiscal en las comunidades locales e informa tanto del dato global como el desglose por país de la contribución fiscal a las administraciones públicas.

Es conveniente apuntar que la información se desglosa en dos grupos "total impuestos propios" y "total impuestos de terceros". Sin embargo, no aporta ninguna explicación sobre cuáles son los impuestos considerados en cada caso, es decir, qué conceptos contiene esa contribución fiscal. El listado incluye el desglose de contribución fiscal en un total de 56 países, que son 10 más que los que informa que tiene oficinas y/o aparecen en el listado de dependientes. Aunque se valora la iniciativa adoptada por la empresa publicar esta información, no se considera eficaz en términos de transparencia dado que no es posible entender, ni siquiera interpretar, a qué corresponden esas cifras. En el índice de G4 y con referencia al indicador EC1 sigue incluyendo que no aporta la con desglose por poner en peligro su posición competitiva. En el informe de Cuentas Anuales Consolidadas no se facilita en ningún caso desglose de impuestos por país.

Respecto a subvenciones y ayudas públicas, la información publicada en sus cuentas anuales responde a las cifras que muestran los movimientos de este capítulo durante los ejercicios 2014 y 2013. Como parte de la Nota 9 del informe se detallan "gastos de desarrollo" activados que se encuentran financiados o subvencionados por distintas Administraciones a través de sus Organismos correspondientes, correspondientes con 11 proyectos de los que no se conocen las empresas que los reciben y desarrollan, los países ni las administraciones que lo aportan. En ningún caso se facilitan subvenciones por país.

Es interesante destacar que en el Informe Anual Integrado, Indra menciona la existencia de una política sobre subvenciones y ayudas públicas, que forma parte del Programa de Cumplimiento. Sin embargo, esta política no está accesible ni se especifica su contenido o sistema de seguimiento. Tampoco se hace mención a este tema en el Código Ético. En este mismo informe se informa de manera consolidada de subvenciones de capital, de las exenciones fiscales y subvenciones a la inversión pero no se aporta mayor detalle sobre las mismas. En el indicador EC4 indica que no se dispone de esta información con desglose y que se prevé implementarlo durante el año 2015.

Sería deseable que Indra profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permitiese evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad.

Indra no está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria Española. En relación a sus criterios para aprobar operaciones e inversiones en paraísos fiscales, no se ha identificado ningún documento específico que lo detalle, dentro de una política o estrategia fiscal al respecto. Sin embargo Indra hace una declaración pública

sobre su presencia en paraísos fiscales e indica que no tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía. Además indica que siempre tiene que ser aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración. Aporta información amplia sobre sus filiales de Panamá, Filipinas, Bahréin y Uruguay, informando del personal en cada uno de los centros de trabajo y las operaciones desarrolladas. Además enumera los países o territorios considerados paraíso fiscal en los que ha mantenido actividades puntuales durante 2014: Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Neerlandesas, Belice, Bermudas, Chipre, Dominica, Gibraltar, Granada, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Puerto Rico, Seychelles, Singapur, o Suiza. Por último indica que las ventas en 2014 de estos lugares representaron un 3,3% del total de ventas de la compañía.

Durante el ejercicio y con fecha 31 de enero de 2014, se ha procedido a la disolución y liquidación de la sociedad participada irlandesa Prointec Civil Engineering Consultancy Limited. No se facilita ninguna información sobre el resultado de esta liquidación, ni sobre el desempeño y resultados de esta empresa. Cabe esperar que se informe en el informe correspondiente a 2015.

Como resultado de las búsquedas y análisis de información pública realizada, se ha identificado la presencia de la sociedad dependiente Indra USA IT Services en Delaware (EEUU), sin embargo en las Cuentas Anuales se indica que está domiciliada en Atlanta (EEUU).

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Indra USA IT Services	3411 Silverside Road Rodney Building #104, Wilmington	Diseño, desarrollo, producción, integración y mantenimiento de sistemas, soluciones y servicios basados en el uso de tecnologías de la información: informática, electrónica y comunicaciones.

4.2. Medioambiente

Indra manifiesta su compromiso con la protección del medioambiente, aspecto que recoge el Código Ético y de Conducta Profesional y que según afirma se detalla de forma más concreta a través del denominado "Programa de Cumplimiento", que fue lanzado en España en 2012 y durante 2013 se hizo extensible al ámbito internacional, implantándose en la mayoría de las filiales internacionales de los países donde opera la compañía.

La empresa indica que en su sistema de gestión de riesgos no contempla los derivados de un impacto medioambiental a no ser los derivados del cumplimiento regulatorio, sin embargo asume que su actividad tiene un impacto ambiental importante debido al consumo energético de los equipos informáticos y por los desplazamientos de sus profesionales que redundan en mayores emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero y por eso tiene el compromiso de limitar los efectos negativos y de cuidar todos los aspectos asociados a la protección del medioambiente en la realización de sus actividades.

El enfoque de gestión de estos impactos se centra en el compromiso con la innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, la minimización del impacto de procesos y sistemas, la certificación progresiva de todos los centros de trabajo bajo la norma ISO 14001 y la reducción del consumo energético y de materias primas.

Cuenta con una política ambiental y un sistema de Gestión Ambiental basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y en los del Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y sus posteriores modificaciones. Informa que asume la gestión ambiental bajo los principios de precaución, prevención y corrección. Si bien los aspectos de principios de prevención y corrección quedan recogidos en su sistema de gestión ambiental, Indra a lo largo del capítulo de medio ambiente no indica como ejerce el principio de precaución.

En 2014 se han certificado 3 nuevos centros de trabajo en España y a cierre del ejercicio el 61% de los profesionales se encontraban en centros cubiertos por las certificaciones en base a la norma ISO 14001. También ha implantado, en centros que no se encuentran certificados, el "módulo de cumplimiento de requisitos legales ambientales": 2 centros de España, 1 centro en Italia, 1 en México y 1 en Brasil, pero no indica que porcentaje en 2014 estaba cubierto con este módulo, aportándose solo el dato para 2013 que fue de un 59%. Indra año a año va ampliando el alcance de su sistema de gestión ambiental y fija nuevos objetivos de certificación para 2015. Sin embargo a efectos de una información más clara para el lector sería deseable que incluyese un listado de centros certificados por país y centros con requisitos legales ambientales igualmente por país. También se echa en falta información sobre los países que aún no cuentan con certificaciones y/o requisitos legales ambientales implantados y objetivos para incluirlos en el alcance.

En relación al desempeño ambiental aporta información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales (reducción del consumo energético y de materias primas) establecidos para 2014 para los centros certificados. Informa de los cumplidos y del grado de cumplimiento de los no cumplidos, que los emplaza como objetivos para el siguiente ejercicio. Cómo viene siendo habitual en los últimos años desglosa por país los consumos de energía, agua, residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones directas e indirectas de CO₂, pero para la mayoría de los datos se indica "No Aplica" o "No Disponible". En este sentido Indra indicaba el año anterior que estaba implantando sistemas de información para conocer con más detalle el impacto ambiental y ser más transparente. Este año no hace mención a esto, sin embargo explica que se ha probado la funcionalidad de una herramienta global para la administración del sistema de gestión ambiental con los requisitos de ISO 14001 (ISOCLOUD) y que se va a implantar durante el 2015.

En relación a las emisiones de CO₂ Indra ha establecido un objetivo global de reducción de emisiones a largo plazo (entre 2014 y 2020), aunque no indica cuál es el objetivo. Informa que para el ejercicio 2014 se ha conseguido una disminución total del 10% por profesional, superando el objetivo marcado de reducción (5% por profesional). Las emisiones directas han disminuido con respecto al año anterior, sin embargo las emisiones derivadas del transporte de la compañía han aumentado pese a las medidas de movilidad inteligente realizadas. También las emisiones indirectas de CO₂ por electricidad consumida y las emisiones indirectas derivadas del transporte de la compañía se han reducido. Indra está adherida a la iniciativa Carbon Disclosure Project y en el último informe⁷ la puntuación es de 70C.

⁷ Informe 2014 Cambio Climático Iberia 125

Por otro lado informa que contribuye a mejorar el medio ambiente a través de su oferta de soluciones para la sostenibilidad. Es conveniente subrayar que uno de los riesgos e impactos no siempre visibilizados, y no gestionados adecuadamente por la industria tecnológica, de las comunicaciones y de los sistemas de información, es el de la generación y gestión de los residuos electrónicos derivados de los cada vez más cortos y acelerados ciclos de vida de los equipamientos y terminales, por la obsolescencia tecnológica y programada. Indra no hace ninguna mención a cómo gestiona dichos residuos. Los residuos peligrosos han aumentado con respecto a 2013 mientras que los no peligrosos han disminuido, sin embargo, un año más los datos están referidos a un alcance del 48% de la compañía. Sería importante que Indra, al igual que empresas del sector, con un gran volumen de generación de residuos electrónicos informase de manera más adecuada sobre su compromiso y la gestión de dichos residuos y cómo asegura que no son objeto de tráfico ilegal y acaben en países con legislaciones medioambientales más laxas en este sentido, causando gran contaminación y poniendo en peligro la salud de sus habitantes.⁸

La responsabilidad medioambiental de Indra es extensible a los impactos que provoca a través de su cadena de valor. Cuenta con un Código Ético para proveedores en el que se invita a los proveedores a asumir un compromiso de respeto por el medioambiente. El código ha sido aceptado sólo por un 35% de los proveedores e indica que se prevé la propuesta de adhesión a aquellos de ámbito internacional que no lo hayan suscrito, aunque no existe un objetivo específico. También cuenta con un sistema de pre-homologación de proveedores e informa que a finales del ejercicio 2014 había 3.012 proveedores pre-homologados o en curso, que representan el 65% del volumen de las compras en los últimos 12 meses a proveedores homologables en España y el 27% del volumen de compras a proveedores homologables en Latinoamérica, Italia y Portugal. Indra no explica si entre los criterios analizados se incluyan aspectos medioambientales, pero en la información sobre desempeño, "Cuadro de mando", indica que el 65% de las compras a proveedores se examinaron en criterios ambientales. Sería deseable que Indra fuese más explícito sobre la metodología de homologación de proveedores pues, con la información aportada, no hay evidencia alguna de que se esté llevando a cabo.

Realiza evaluaciones a los subcontratistas de mayor impacto ambiental en materia de residuos, emisiones y vertidos y en relación con su huella de carbono e indica que a cierre del 2014 llevaba 699 evaluaciones acumuladas de las que 355 fueron aprobadas. También se revisaron 144 subcontratistas de diferentes sectores de actividad de las que se aprobaron 43, pero no indica en qué han consistido las evaluaciones y tampoco qué decisiones ha tomado Indra con respecto a los subcontratistas que no han aprobado las evaluaciones.

El año anterior informaba que en 2014 se enviaría un "Cuestionario de Huella de Carbono" a los subcontratistas con actividades de mayor impacto ambiental, con objeto de conocer sus emisiones de CO₂ en relación con las actividades que realizan para Indra, sin embargo no informa sobre la situación de esta iniciativa.

Por último Indra informa que no ha recibido ninguna multa ni sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental.

⁸ [La basura electrónica aumentó en 2014 a 41,8 millones de toneladas en todo el mundo](#)
[Basura electrónica: ¿dónde acaban los móviles y ordenadores que tiramos?](#)

4.3. Protección de los derechos humanos

Indra en materia de protección de los derechos humanos remite a su Código Ético y Conducta en el que indica "actuar respetando y cumpliendo las normativas vigentes que nos sean aplicables en los países donde desarrollamos nuestra actividad, así como los procedimientos y normas internas que Indra tenga en cada momento y los principios del Pacto Mundial". Además menciona que su enfoque de gestión está basado en el compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la libertad de mercado y el respeto a la legalidad vigente en cada país.

No dispone de una política formal de derechos humanos pero indica que mantiene una política activa de gestión de los distintos aspectos de los derechos humanos relacionados con el trabajo que afectan a su actividad, destacando aspectos como el trabajo infantil y forzado, libertad de asociación y negociación colectiva o la no discriminación e igualdad. Además informa de declaraciones específicas sobre los minerales conflictivos y sobre la política de comercio exterior de material de defensa y doble uso.

Indra explica que se han identificado 78 riesgos globales los cuales clasifica en: estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento. No hay evidencia alguna que entre ellos se encuentren riesgos relacionados con los derechos humanos, sólo menciona los relacionados con el cumplimiento del código ético y de conducta pero haciendo alusión exclusivamente a posibles riesgos medioambientales⁹.

En relación con el trabajo infantil y forzado indica que tiene un riesgo bajo y es proactivo en su seguimiento. Su normativa interna lo prohíbe y cuenta con mecanismos de verificación.

Un aspecto polémico por sus implicaciones en la posible violación de los derechos humanos es la venta de material tecnológico de defensa y de uso dual, sin embargo no se ha encontrado evidencia de que Indra lo considere dentro de su mapa de riesgo. Indra explica que la compañía está comprometida con un comercio responsable de material tecnológico de defensa y de uso dual que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz. Informa que estas ventas están sometidas a control gubernamental por parte de los Estados y que exige a todos sus profesionales a través del Programa de Cumplimiento la más rigurosa aplicación de la legislación vigente. Sin embargo, a pesar de esta declaración se echa en falta el reconocimiento de impacto sobre los derechos humanos derivados directamente de esta actividad. Para Indra el segmento de Seguridad & Defensa representa un 17% de sus ventas y las ventas en 2014 han crecido en las regiones geográficas de AMEA (Asia, Oriente Medio & África) con un crecimiento superior al 30% y en Europa & Norteamérica (aproximadamente el 60% de las ventas del vertical). Además acumula una importante cartera de pedidos que, según la empresa, debería asegurar tasas de crecimiento relevantes a futuro¹⁰. Regiones como AMEA concentran conflictos armados en los que las violaciones de los derechos humanos fundamentales son constantes¹¹. Por otro lado Indra participa con un 50% en la filial Inmize Sistemas. Ambas empresas

⁹ Informe Anual Integrado 2014, página 71.

¹⁰ Informe Anual Integrado 2014, página 120

¹¹ [Informe 2014/2015: La situación de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional.](#)

participan en la producción en serie del misil *Meteor*¹², por lo que Indra debería ser más exigente en aportar una información más clara y transparente sobre este segmento de actividad.

Este aspecto además es considerado material por la compañía y no se aporta información suficiente, demandada por sus grupos de interés y otras instituciones^{13,14} y que ha sido ampliamente recogido por medios de comunicación¹⁵. Dada la preocupación social sería imprescindible que Indra aportase mayor información sobre su desempeño en este ámbito que refuerce los compromisos mencionados.

Indra no aporta información sobre mecanismos de acceso a remedio en caso de violación de derechos humanos, sólo indica que no ha habido ninguna reclamación en este sentido.

Sobre las prácticas en esta materia con los proveedores, al igual que en cuestiones medioambientales, Indra no informa si en el proceso de pre-homologación se analizan criterios relacionados con los derechos humanos, pero indica también en el Cuadro de Mando que el 65% de las compras a proveedores se examinaron en criterios relativos a derechos humanos.

Durante 2014, Indra ha realizado 60 visitas a proveedores (51 en España y 9 en el resto de países), pero no explica si ha realizado alguna auditoría, en qué han consistido y los resultados de las mismas.

En las tablas de GRI se indica que no se aporta información sobre proveedores identificados con impactos significativos negativos reales y potenciales sobre los derechos humanos con los que se han acordado mejoras tras su evaluación. Tampoco los proveedores con los que se dejaron de trabajar tras su análisis y el porqué. Para ambos indicadores indica que en dos años se implantará.

Cuenta con una declaración sobre “minerales de conflicto” y extiende su compromiso a sus proveedores directos. En esta materia está siendo más proactiva e informa que 2014 se han elaborado cláusulas específicas para incluir en las condiciones generales de pedido, en los acuerdos marco y en los contratos de suministro con los proveedores. El objetivo de esta cláusula es que el proveedor garantice que los productos a suministrar no contienen “minerales de conflicto” según los términos que establece la sección 1502 de la ley “Dood FrankWall Street Reform and Consumer Protection”. También indica que ha elaborado un cuestionario online con la información a cumplimentar por los proveedores y que ha sido enviado a más de 1.700 proveedores solicitando su cumplimentación, aunque no informa de cuantos proveedores han firmado dicha cláusula.

Pese a los compromisos en esta materia, la información que aporta Indra sobre desempeños, alcance o gestión en la cadena de valor es muy limitada al no desagregar la

¹² [MBDA celebra el inicio de la producción del misil Meteor, en la que participa España.](#)

¹³ ONG denuncian que se siguen efectuando exportaciones preocupantes desde el punto de vista de los derechos humanos y alertan del peligro de que la crisis económica esté sirviendo de excusa para dejar de cumplir la Ley sobre Comercio de Armas. <http://www.oxfamintermon.org/es/sala-de-prensa/nota-de-prensa/ong-alertan-del-riesgo-de-que-gobierno-este-relajando-control-de-expor>

¹⁴ [Las exportaciones de armas españolas de 2014 alimentan los conflictos en Oriente Medio.](#)

¹⁵ [¿A quién vende armas España?](#)

[España en el Top 100](#)

[España multiplica por diez las exportaciones de armas en la última década](#)

información sobre riesgos por país o proyectos y por no informar sobre control y evaluación de los derechos humanos en inversiones y proyectos nuevos y en curso.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Indra, al cierre del año 2014, contaba con una plantilla de 39.130 profesionales, un 2% más que a finales de 2013. La compañía cuenta con profesionales en 40 países y su capacidad de desarrollo se concentra en 7 países en 21 centros. Indra no aporta información desglosada del número de empleados por país, con la información aportada solo se sabe que el 45,15% se encuentra fuera de España, pues aporta los datos agregados por grandes regiones geográficas: Latinoamérica representa el 36,77% de la plantilla y disminuye con respecto al año pasado por la finalización de diversos proyectos intensivos en empleados. La región de AMEA (3,91%) (África, Asia y Oriente Medio) ha experimentado un crecimiento del 19% con respecto a 2013 por la contratación de personal, principalmente, en Filipinas como resultado de la estrategia de desarrollo de un centro de producción offshore en el país, así como el crecimiento en las necesidades de recursos en el norte de África. La región de Europa y Norteamérica representa el 4,47% del total.

El 86,32% de los empleados tienen un contrato fijo. La empresa no aporta información desglosada por país del número de personas contratadas a través de Empresas de Trabajo Temporal (ETT) ni aporta información del número de trabajadores subcontratados.

Indra, en materia de recursos humanos, prácticamente no ofrece ningún dato desglosado por país y dado que opera en 40 países, algunos de ellos con legislaciones más laxas en protección de los derechos laborales, sería recomendable que incluyera un desglose por país para conocer con mayor grado de detalle cual es el desempeño del grupo en este sentido.

En materia de discriminación informa de su adhesión al Pacto Mundial y de la puesta en marcha de diversas políticas e iniciativas para asegurar la no discriminación e igualdad (plan de igualdad, política de diversidad, protocolo de comportamientos no tolerados). Aporta información de desempeño de algunas iniciativas, por ejemplo, en relación al programa Mujer y Liderazgo (objetivo de promover el desarrollo profesional de mujeres predirectivas y directivas alineado con su compromiso de adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer del Pacto Mundial), la presencia femenina en el equipo de dirección en España se ha incrementado en un 0,42%, sin embargo los datos que aporta a nivel global indican que la proporción de mujeres en puestos directivos ha disminuido con respecto al año 2013¹⁶. También informa del lanzamiento de nuevas medidas de equilibrio de vida personal y profesional en España y Colombia. Sin embargo estos programas no se aplican en todos los países en los que la compañía está presente y se desconoce cuál es su implantación real. Indra informa que entre sus objetivos a futuro está implementar globalmente la estrategia de diversidad de género pero no indica un horizonte temporal para su consecución.

Sobre el cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)¹⁷ informa de las acciones puestas en marcha durante 2014 para dar cumplimiento a la ley que pasan por la potenciación de la colaboración con Centros Especiales de Empleo e incrementar la

¹⁶ Informe Anual Integrado 2014, página 181

¹⁷ Ley 13/1982 de 7 de abril de Integración Social de los Minusválidos

integración de las personas con discapacidad. A finales del ejercicio 2014 los empleados contratados con discapacidad en plantilla eran un 0,92%, aunque el dato sólo tiene un alcance del 58% de la plantilla total. Indra no explica que integra dicho alcance. Tampoco informa sobre como ha dado cumplimiento a la ley que establece la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%.

Sobre su política de remuneración sólo indica que en relación con salarios y beneficios cuenta desde 2005 con Políticas de igualdad y conciliación y que se concretan de forma diferente en cada uno de los países en los que tiene presencia. Al respecto incluye información por región sobre la relación porcentual entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML). Para todos los casos los datos indican que está por encima del SML, pero para este indicador, dado el gran número de países que engloba cada una de estas regiones, con diferentes niveles de vida, no se estima adecuada la manera de reportar esta información siendo más adecuado a efectos comparativos un desglose por país. Así por ejemplo para España y Latinoamérica el porcentaje aumenta de manera considerable, mientras que en Europa y Norteamérica y Asia, Oriente Medio y África, disminuye. Indra no aporta ninguna explicación de estas grandes fluctuaciones.

Por segundo año consecutivo aporta el dato por país de la relación entre la retribución total anual del mejor pagado en cada país con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada). Las mayores diferencias (dos dígitos entre 10,3 y 19,2) se producen en Brasil, Colombia, Perú, El Salvador, Uruguay, Filipinas, Marruecos y España. Sin embargo este indicador, tal y como está formulado, puede esconder grandes desigualdades por lo que sería más adecuado informar de la relación entre el mejor pagado y el peor pagado por cada país para tener un conocimiento más exacto sobre el desempeño de su política de igualdad en materia salarial.

También aporta el ratio salarial hombre/mujer por categoría laboral. La tendencia del dato es el acercamiento hacia la igualdad, pero aún para todas las categorías existen diferencias positivas hacia los hombres. Mientras que en todas las categorías se mantiene prácticamente igual el ratio o disminuye, sin embargo en la categoría "directores" se vuelve a producir un aumento del ratio, sin embargo, una vez más, Indra no explica a qué es debido este aumento. Se sigue insistiendo que para este indicador sería más apropiado informar sobre el total devengado que sobre el salario base, puesto que así se incluye los complementos salariales y extrasalariales que son los verdaderos índices de discriminación.

La compañía mantiene un compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores de afiliación y de negociación colectiva según los principios del Pacto Mundial y de sus códigos éticos para empleados y proveedores. Reconoce que trabaja en países donde la libertad de asociación está limitada o perseguida y que su actuación se rige por los mismos principios mencionados. El año anterior aportaba sólo datos de afiliación para España pero ha dejado de informar por lo que, a pesar de su compromiso, no se puede verificar como está respondiendo su compromiso en la realidad.

Indra informa que un 80% de los empleados está cubierto por convenios colectivos, pero el dato porcentual agregado puede inducir a error. Mientras en España el 100% de la plantilla está acogido por un convenio colectivo, en Latinoamérica, donde está ubicada el 36,77% de la plantilla, sólo un 63% está amparado bajo convenios colectivos. En Europa y Norteamérica un 62% está cubierto (el año anterior informaba con otra agrupación diferente de regiones geográficas en la que se indicaba que en Norteamérica ningún

trabajador estaba cubierto por convenios colectivos)¹⁸ y por último en Asia, Oriente Medio y África ningún trabajador está cubierto por un convenio colectivo.

Sería deseable un desglose de la información por país, además de informar de manera más completa sobre procedimientos puestos en marcha para asegurar la protección de los derechos de los trabajadores en aquellos países en los que no se encuentran suficientemente protegidos más allá de su compromiso con el Pacto Mundial o con un código ético. Como explica Indra en su estrategia, la tendencia a futuro es trabajar en países que además de generadores de talento cualificado son países que presentan estructuras de costes muy favorables, lo que les configura como polos de desarrollo de tecnología¹⁹. En este sentido, y con una estrategia de crecimiento en estos países, sería adecuado que trabajase en aportar datos cuantitativos más concretos sobre los derechos de los trabajadores.

Por último Indra mantiene un compromiso con el cumplimiento de lo establecido por la legislación en materia de prevención de riesgos laborales tanto para aquellos que trabajan para Indra, como a los que puedan verse afectados por sus actuaciones. Cuenta con una Política de Seguridad y Salud, plan de aseguramiento de la seguridad y riesgos laborales y Plan de Prevención de Riesgos Laborales que hace extensible a sus proveedores. Aporta información amplia sobre procesos, actividades y acciones, tipología de riesgos y marca objetivos para el año 2015. Informa que cuenta con un sistema de gestión basado en OSHAS 18001 y que se han realizado las auditorías reglamentarias en el ámbito de PRL en las empresas siguientes para renovar la Certificación Favorable: Indra BPO, Indra BP Servicios y Central de Apoyo y Medios Auxiliares. En materia de desempeño sobre siniestralidad laboral, el alcance reportado ha pasado de 85% en 2013 a un 79% en 2014, siguiendo una progresión descendente en los últimos tres años, sin embargo no indica que países o actividades no están cubiertos en el alcance.

En general la calidad de la información sobre los empleados no ha sufrido grandes variaciones con respecto al año 2014. Destacar que para la mayoría de los datos incluidos en el cuadro de mando de sostenibilidad el alcance es del 100%, sin embargo existen algunos indicadores donde el alcance no es total (siniestralidad) y no informa cuales son las exclusiones del perímetro de la información. Siguen existiendo carencias en la información sobre indicadores relevantes que permitan conocer la calidad del empleo, tal es el caso de trabajadores externalizados, contrataciones a través de ETT o gastos salariales desglosados por país. Un año más se pone de relieve que ninguno de los datos cuantitativos se encuentra desglosado por país limitándose a informar para algunos de ellos por áreas geográficas, aspecto que dificulta el conocimiento a sus grupos de interés de la implantación real de las políticas de recursos humanos.

4.5. Impacto en la comunidad

Indra considera que su relación con el entorno es un factor crítico para el éxito de su negocio, por eso sus objetivos son, por un lado, minimizar los posibles impactos negativos (económicos, sociales y ambientales) derivados de su actividad sobre las comunidades locales donde opera y, por otro lado, contribuir a la creación de riqueza (en términos

¹⁸ Informe Anual 2013, página 196

¹⁹ Informe Anual Integrado 2014, página 100

económicos, sociales y ambientales) a través de la innovación, enmarcando en este punto su oferta de soluciones y servicios y su política de acción social.

No cabe duda que la actividad de Indra genera impactos positivos en su entorno, tales como los que describe: innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, creación de empleo de elevada cualificación, la contratación de proveedores locales que es generadora de empleo indirecto, contribución a la minimización de la brecha digital y contribución económica a la sociedad a través de su política de acción social y el pago de impuestos. Tampoco cabe duda, sin embargo, que su actividad tiene unos impactos negativos asociados. En este punto Indra sólo menciona el impacto sobre el medioambiente por emisiones de CO₂. Sin embargo, un año más, llama la atención que se obvие el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa. Indra explica que este negocio, bajo control gubernamental por parte de los Estados, se realiza cumpliendo con la más rigurosa aplicación de la legislación vigente, aspecto que se da por supuesto, aunque exista controversia al respecto y que ya ha sido mencionado en un epígrafe anterior. Lo que es cuestionable es que realizando un análisis de impacto de su actividad se obvien los posibles impactos derivados de este segmento de negocio sobre los derechos humanos.

En relación con la generación de riqueza en las comunidades locales, informa sobre la proporción de directivos locales (87,69%) sin embargo sería deseable que ahondase más en este aspecto pues pudiera tener que ver más con las tendencias del entorno que con un compromiso con el empleo local. La propia empresa explica *“ciertos países presentan una estructura demográfica y un sistema educativo que les convierten en generadores de talento cualificado. En algunos casos además, se trata de países que presentan estructuras de costes muy favorables, lo que les configura como polos de desarrollo de tecnología. Los modelos de entrega de las empresas tecnológicas se están apoyando cada vez más en estos países, en búsqueda mejoras en el eficiencia y la productividad. Un proveedor de tecnología no puede ser competitivo si su modelo de entrega no incluye estas regiones.”* Se desconoce a que países en concreto se refiere, pero Indra indica que durante 2014 se destaca el crecimiento de plantilla en la región AMEA en un 19% que refleja el aumento de la factoría de software de Filipinas, así como el crecimiento en las necesidades de recursos en el norte de África. Este aspecto positivo se debería complementar con mayor información sobre la calidad del empleo por país, pues como ya se ha mencionado previamente se aportan datos sobre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML) pero de manera agregada por región.

Indra ha dejado de informar sobre el gasto correspondiente a proveedores locales con lo que no es posible conocer su desempeño en esta materia. Un punto polémico y que influye directamente en la actividad de sus proveedores pues repercute directamente en el empleo, son los periodos de pago. Indra informa que está completando la adaptación de sus procesos internos y de su política de plazos de pago a lo dispuesto en la Ley²⁰. Informa que el 57,29% de los pagos a proveedores se han realizado en el plazo legal (60 días) y el 42,71% se han realizado fuera del plazo (78 días de plazo excedido de media). Indra indica que los motivos han sido ajenos a la política de pagos establecida y que han tenido que ver, entre otros, el cierre de los acuerdos con los proveedores, la entrega de los bienes o prestación del servicio o procesos puntuales de tramitación. Sin embargo sobre esta cuestión fue ya preguntado por la CNMV en relación al año 2013 según informan algunos medios²¹.

²⁰ Ley15/2010 de 5 de julio por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

²¹ [La CNMV somete a un 'tercer grado' a Indra.](#)

Otro aspecto que menciona es su compromiso en minimizar la brecha digital. Informa de su programa de Pro bono e indica que se ha incrementado casi un 70% la inversión en acción social. Durante 2014, Indra dedicó el 38,2% de su inversión en acción social a proyectos de reducción de la brecha digital e integración de personas con discapacidad.

4.6. Corrupción

El Código Ético y de Conducta Profesional no hace una mención explícita a la lucha contra la corrupción pero sí alude a unos principios de actuación ante los sobornos, los regalos o los conflictos de interés. De manera general indica que se respetará y cumplirá las normativas vigentes que sean de aplicación en los países donde desarrolla su actividad así como los procedimientos y normas internas de Indra y los principios del Pacto Mundial. El Programa de Cumplimiento desarrolla los principios de actuación contenidos en el código a través de un conjunto de políticas y procedimientos. Indra no informa de cuáles son las políticas que conforman dicho programa ni los procedimientos que tiene implantados, solo se ha encontrado la mención al “procedimiento para la contratación de consultores comerciales”.

La Unidad de Cumplimiento es la encargada de implantar y supervisar el Programa de Cumplimiento y también de formar a los empleados. Durante el año 2014 la formación ha ido dirigida a profesionales específicos que por su función/rol/actividad pudieran estar más expuestos o profesionales que trabajan en un entorno en el que se han dado determinadas circunstancias; o profesionales que se acaban de incorporar a la compañía. En 2014 se ha formado en el código a un 57% de los empleados, pero sin especificar en qué países. Dada la gran cantidad de países en los que opera Indra, 149, algunos de ellos con riesgo extremo en corrupción²² como Venezuela o Zimbabue, o riesgo alto como Arabia Saudita, China, Filipinas, Kazajistán o Brasil, entre otros; sería deseable que aportara información desglosada por país.

Además Indra cuenta con una función de auditoría interna que reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y que realiza revisiones de los diferentes procesos/unidades de la compañía con el objeto de determinar si funcionan los controles establecidos para mitigar los riesgos inherentes de la compañía. Indra no informa del número de auditorías que se han realizado relacionadas con la corrupción.

Informa que a través de la Unidad de Cumplimiento y del mecanismo implantado denominado “Canal Directo” se han recibido 48 comunicaciones de las que se han identificado 4 situaciones irregulares cometidas en relación a la gestión de proveedores y que tras analizarse se han adoptado las correspondientes medidas para solventarlas. Indra no aporta información desglosada por país de las mismas y tampoco explica la naturaleza y resultado de las 44 restantes.

Indra informa de su posicionamiento sobre la relación con los gobiernos y sostiene que su actividad debe desarrollarse con respeto a las leyes y en el marco de las condiciones propias del libre mercado, así como de modo ético y transparente. Se compromete a luchar contra el soborno y los pagos de facilitación y cualquier forma de corrupción activa

²² Corruption Perception Index 2014, Transparency International.

o pasiva y se declara contraria a las contribuciones políticas a partido alguno. Más allá de esta declaración no aporta información alguna sobre mecanismos concretos de control, considerándose desde una perspectiva de rendición de cuentas insuficiente y poco transparente, máxime cuando entre sus principales clientes de soluciones y servicios TIC se encuentran diversas instituciones públicas y administraciones en todo el mundo, además de ser receptora de financiación pública española y europea en proyectos de I+D+i.²³ Además en el ejercicio 2014, el escándalo de la Operación Púnica ha salpicado a Indra y está siendo investigada, de acuerdo con diversas fuentes, por haber emitido facturas presuntamente falsas que han hinchado artificialmente el contrato para generar dinero B, según recogen algunos medios.²⁴

También cuenta con una declaración sobre su posición de relación con lobbys en la que declara que no realiza ninguna acción dirigida a modificar las políticas gubernamentales. Explica que las filiales en EE.UU. tienen una relación mercantil con bufetes de abogados, ya que es la vía que se utiliza en este país para la obtención de información y gestión de contratos, subvenciones y ayudas. En EE.UU. es conveniente recordar que las actividades de lobby con el gobierno se encuentran plenamente legisladas y es imprescindible estar registrado además de aportar información sobre agenda, temas y cantidades involucradas. Sin embargo estas actividades en el ámbito europeo son de carácter voluntario y en otros geografías no existe ningún tipo de regulación.

Indra aporta como buen hacer en materia de lucha contra la corrupción su posición en el *Índice anti-corrupción de las empresas de defensa 2012*²⁵. Este índice analiza la transparencia y la calidad de los programas de anticorrupción de las 100 mayores empresas de defensa de todo el mundo y de otras de gran importancia en sus países. Indra informa que su valoración de C la sitúa entre los mejores niveles de la lucha contra la corrupción en la industria de defensa. La C, sin embargo, significa una evidencia moderada tras el análisis de su información pública del código ético y programa anti-corrupción²⁶.

Por tanto se puede afirmar que la información que aporta Indra en materia de política anticorrupción y gestión de la misma está focalizada principalmente en el compromiso adquirido sin profundizar en los procedimientos implantados y resultados de los mismos, considerándose por consiguiente que no responde a una verdadera rendición de cuentas del ejercicio.

4.7. Protección de los consumidores

Los servicios que presta Indra se encuentran regulados mediante contratos en base a requerimientos fijados por el propio cliente, por lo que la información que aporta Indra sobre protección de los consumidores se encuentra principalmente enmarcada en su responsabilidad sobre el producto, área en la que aporta información amplia en detrimento de otros ámbitos de la RSC.

²³ <http://www.indracompany.com/sostenibilidad-e-innovacion/proyectos-innovacion>

²⁴ [La UCO investiga al jefe informático de Madrid por 'generar dinero B'.](#)

²⁵ [Defence Companies Anti-Corruption Index 2012. Transparency International.](#)

²⁶ La actualización del índice en 2015 ha empeorado su puntuación a D, que le sitúa en una evidencia limitada. [Defence Companies Anti-Corruption Index 2015. Transparency International](#)

Indica que desarrolla soluciones y servicios personalizados a los clientes con atención especial a los requisitos específicos marcados por la legislación aplicable. El código ético menciona expresamente el compromiso en "cumplir con excelencia los máximos y satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés". Tiene políticas de comercialización de productos que desarrolla a través de su programa de Cumplimiento, entre las que incluye la política de comercio exterior de material de defensa y doble uso, política sobre seguridad de la información o declaración sobre "conflict minerals".

Informa que en 2014 Indra ha continuado extendiendo su sistema de gestión de la calidad con la certificación bajo la norma ISO 9001 (que alcanza a un 98% de las ventas) de las actividades de la compañía en Argentina, Chile, Eslovaquia, España, República Checa, Panamá, Portugal, Uruguay, Brasil, Colombia, Italia, México y Perú. También indica que está trabajando en la implantación de una certificación global del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 y que sustituirá a las certificaciones locales de los países que ya disponen de ella con el objetivo de extenderla a nuevos países. Sin embargo no indica un horizonte temporal para este objetivo. Indra también ha incluido las certificaciones PECAL2110, EN9100 y EN9110 en el proceso de certificación global del Sistema de Calidad.

Como empresa que da servicio a Administraciones Públicas (informa de 609 clientes del sector público) tiene responsabilidad sobre la seguridad de la información al tener acceso y tratar datos personales. En materia de seguridad de la información informa de las acciones que ha llevado a cabo durante 2014, como la extensión del modelo de organización y gobierno de seguridad a Portugal, Brasil y México. Ampliación del alcance de las certificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001) y del Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1) a Indra Sistemas Portugal S.A y la elaboración de una Política de Privacidad y protección de datos común para todas las empresas de Indra a escala global, estableciendo directrices básicas a adoptar en cualquier ubicación. Por último también ha renovado las auditorías bienales de LOPD²⁷ obligatorias. En relación con la gestión de quejas de clientes indica en su análisis de materialidad que cuenta con procedimiento de tratamiento de las quejas y reclamaciones aunque no aporta ningún dato sobre su gestión o resultados. Sólo informa de una reclamación por pérdida de información de un cliente aunque no indica el país ni el resultado de la gestión y que no ha tenido multas por incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente.

Indra se compromete a favorecer el libre mercado y la competencia justa y enumera las diferentes políticas encaminadas en este sentido que integra el programa de cumplimiento: política sobre cortesía profesional, la política de donaciones y patrocinios, la política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas. También se compromete con un marketing responsable en todas las comunicaciones con sus clientes y en sus múltiples soportes con información objetiva, clara y veraz.

Informa que no ha tenido ninguna multa ni sanciones por incumplimientos de las normativas referentes a violaciones del derecho del consumidor ni acciones legales por comportamiento anticompetitivo o prácticas monopolísticas, aunque informa que se han resuelto dos casos, sin indicar de qué tipo, a través de mecanismos de resolución de disputas.

²⁷ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

Por último indica que ha tenido una multa por un importe de 3.005.001 euros por incumplimiento de leyes y regulaciones, sin embargo no aporta ninguna información sobre la misma, ni motivo ni país en el que se ha producido.

4.8. Gobierno corporativo

En relación con el Consejo de Administración, el informe de Gobierno Corporativo presenta la composición de consejeros que había a 31 de diciembre de 2014, sin embargo en el Informe Anual Integrado se informa del nuevo consejo tras la salida del presidente, Javier Monzón, el 29 de enero de 2015 y de la consejera “otros externos”, Mónica de Oriol el 30 de abril de 2015. Esta disparidad de información afecta al análisis sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo de la CNMV en función del documento que se esté analizando, por tanto, y a efectos del presente análisis se sigue la información contenida en el Informe de Gobierno Corporativo que es el que refleja un estado fiel de lo acontecido en esta materia en el ejercicio 2014. Sería recomendable que Indra, a fin de no generar confusión a sus grupos de interés, aportara la misma información en ambos documentos, teniendo en cuenta que se tratan de informes de rendición de cuentas sobre el ejercicio terminado.

La composición del consejo ha variado en 2014 con respecto a 2013, pasando a ser 13 consejeros (año anterior, 14). La composición actual es la siguiente: 2 consejeros ejecutivos, 4 consejeros dominicales (uno menos que 2013 porque Casa Grande de Cartagena, S.L.U vendió la totalidad de su participación en Indra en julio de 2014), 6 consejeros independientes y 1 consejero calificado como “otros consejeros”. Mónica Oriol cambió su condición de consejera independiente a “otros consejeros” el 31 de diciembre de 2014. El motivo del cambio de consideración de la tipología es que la sociedad Seguriber-Umano, sociedad vinculada a esta consejera, ha prestado servicios a Indra en el ejercicio 2014 por importe de 1,43 M€ equivalentes al 1,67% de la cifra de negocio de esta sociedad y que causó que varios inversores institucionales denunciaran un conflicto de interés según recogen algunos medios.²⁸

Con estos cambios en la tipologías de consejeros, los independientes representan un 46,15% del consejo. Indra informa que sus reglamentos internos no limitan el mandato de los consejeros independientes, sin embargo indica que desde 2005 aplica los siguientes criterios: que la permanencia continuada en el Consejo de los consejeros independientes no supere cuatro mandatos estatutarios (cuya duración está fijada en 3 años); y llevar a cabo dicho proceso de renovación de forma gradual y progresiva. Indra ha ido realizando año a año el proceso de renovación sin que ninguno de ellos haya permanecido en el cargo por tiempo superior a 12 años.

La presencia de mujeres en el consejo es de tres, representando un 23,08%. Aunque el porcentaje ha aumentado con respecto al año anterior, se debe a que el consejo cuenta con un consejero menos no a acciones proactivas de la empresa en aumentar el número de mujeres. La primera fue elegida en 2005 y la última en el año 2008, desde entonces no ha habido nuevas incorporaciones de mujeres. Pese a que el Reglamento del Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo deben velar para que en los procesos de selección se apliquen criterios y políticas para favorecer la diversidad de género en la composición del consejo, Indra no informa de

²⁸ [Indra corta el negocio a la empresa de seguridad de la polémica Mónica de Oriol](#)

cuáles son las medidas para favorecer la diversidad de género y tampoco marca objetivos a cumplir, estando aún lejos de alinearse con las recomendaciones de la Comisión Europea del 40%,²⁹ o con el nuevo Código de Gobierno Corporativo de febrero de 2015 cuya recomendación 14 dice que *"la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración"*.³⁰

La presencia en su Consejo de Administración y la alta dirección de antiguos miembros de empresas públicas y ex políticos viene suscitando desde hace años una fuerte polémica.³¹ por lo que la empresa debería aportar una información más completa sobre los mecanismos de gestión sobre posibles conflictos de interés por el fenómeno denominado "puertas giratorias"³².

El informe de retribuciones de 2013 aportaba información amplia sobre la política y estructura de retribuciones para el periodo 2014-2016. En el informe de retribuciones de 2014 se presenta de manera individualizada las retribuciones de los consejeros para el ejercicio 2014. Pese a que el marco retributivo para el trienio 2014-2016 no iba a ser revisado, los resultados negativos del ejercicio 2014 y la salida del presidente, Javier Monzón el 29 de enero de 2015 y la entrada del nuevo presidente ejecutivo Fernando Abril-Martorell, se ha propuesto para revisión a la baja en 2015 la cuantía de la retribución de los consejeros. Así también se ha acordado la revisión del esquema retributivo en 2015 de la Alta Dirección para adaptarlo a los estándares internacionales y a las recomendaciones del nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. El Consejo ha tenido especialmente en cuenta en el análisis de dicha propuesta el resultado de la votación de la entrega de acciones a favor de los altos directivos de la Sociedad obtenido en la pasada Junta General de Accionistas y las consideraciones trasladadas sobre aspectos retributivos por accionistas y proxy advisors en el road show de Gobierno Corporativo celebrado en el último trimestre de 2014. Entre las novedades que se propone es la de incorporar a los contratos de los consejeros ejecutivos la cláusula "clawback" consistente en establecer el derecho de la Sociedad a reclamarles los importes de las retribuciones variables indebidamente satisfechos si se pusiere de manifiesto el carácter erróneo de cualquier dato que hubiese servido para determinar dichos importes.

Los consejeros ejecutivos son los únicos que cuentan con retribuciones variables: anual, a medio plazo y retribución mediante entrega de acciones. En el informe de retribuciones del consejo se informa que debido a los resultados negativos del ejercicio 2014 y al incumplimiento de objetivos se ha propuesto que la retribución variable anual correspondiente a 2014 de los 2 consejeros ejecutivos (Presidente y Consejero Delegado) sea de cero euros y que la valoración de los objetivos del incentivo a medio y largo plazo para el presidente también sean de cero euros. Del mismo modo la entrega de acciones prevista para 2015 en función de la valoración de la gestión de 2014 para los dos consejeros ejecutivos se ha acordado que sea de cero euros por no lograr el mínimo de cumplimiento de los objetivos que se sitúa por encima del 50%. Los objetivos que se describen para la fijación de la retribución variable son exclusivamente económicos y de negocio, sin vinculación alguna a objetivos sociales y/o medioambientales.

²⁹ http://ec.europa.eu/justice/newsroom/gender-equality/news/121114_en.htm

³⁰ Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas, CNMV, febrero 2015

³¹ [Indra, un gigante al servicio del estado.](#)

³² [El Gobierno defiende el nombramiento de dos exaltos cargos como consejeros de Indra. Las "puertas giratorias", al descubierto : doce ex-altos cargos se pasaron a la empresa privada](#)

En relación a las cláusulas de blindaje se informa que los consejeros de la sociedad no tienen derecho a indemnización alguna en caso de terminación de sus funciones como consejero. Los consejeros ejecutivos tampoco cuentan con cláusulas de blindaje o indemnización por terminación de sus contratos, que puede llevarse a cabo por cualquiera de las partes con un preaviso de tres meses (cuyo incumplimiento da derecho a la otra parte a recibir una cuantía equivalente a la retribución correspondiente al periodo incumplido). Los contratos, sin embargo, recogen la obligación de prestar sus servicios en régimen de plena disponibilidad así como un pacto de no concurrencia post- contractual por un periodo de dos años a partir de la finalización de su relación con la Sociedad y que son compensados anualmente con una cuantía de 0,75 veces su retribución total en base anual.³³

Indica que 18 personas cuentan con medidas de blindaje: 6 directores generales y 12 directivos de la sociedad. Estos contratos son autorizados por la Junta General de Accionistas. En el caso de los directores generales, de manera transitoria tienen un derecho indemnizatorio decreciente por importe entre 0,4 y 2 veces su retribución total anualizada. Indra acordó, en diciembre de 2013, introducir modificaciones en el sistema retributivo del Consejo de Administración de la Alta Dirección, en concreto, eliminación de las indemnizaciones por destitución en la Alta Dirección y su sustitución por un fondo de previsión (Plan de Prejubilación y Ahorro a Largo Plazo, instrumentado mediante un fondo de aportación definida externalizado en una compañía de seguros) que garantice importes similares y modificación de los contratos de la Alta Dirección, que será de aplicación para el periodo 2014-2016.

Desde octubre de 2009, Indra pone a disposición de sus empleados un Canal de denuncias denominado "Canal Directo". Es accesible a través de la intranet para que todos los interesados puedan comunicar al Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, de forma segura y confidencial, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se producen en el desarrollo de las actividades de la Sociedad. A su vez, dicho Canal también está habilitado para consultar cualquier duda de interpretación o aplicación del Código Ético y de Conducta Profesional. Informa que se han recibido 48 comunicaciones al margen del resto de comunicaciones sobre consultas o dudas puntuales. Sólo indica que 4 han tenido que ver con irregulares respecto a la gestión de proveedores de la compañía y otros terceros con los que ésta se relaciona y que tras analizarse se han tomado las medidas disciplinarias oportunas. No aporta información sobre el resto de comunicaciones.

No hay evidencia de la existencia de un canal similar para que todos los grupos de interés puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. Sólo se menciona a través del código ético de proveedores la utilización del "Canal Directo" para cuestiones relativas a la interpretación y aplicación del código pero no para denuncias.

La política de gestión de riesgos y la definición de los sistemas de control e información es competencia directa y no delegable del Consejo de Administración. Indra cuenta con un sistema de gestión de riesgos a nivel corporativo e informa que en 2014 se han identificado un total de 78 riesgos globales, que se han clasificado en las siguientes categorías: Estratégicos, financieros, operacionales y de cumplimiento, dentro de estos últimos incluye riesgos laborales (Prevención de Riesgos Laborales) y los riesgos medioambientales. En 2014 indica que ha integrado una herramienta con la que se

³³ Informe de Gobierno Corporativo 2013

gestionan una serie de indicadores que agilizan la identificación de los riesgos y permite regular el nivel de tolerancia al riesgo que la compañía está dispuesta a asumir. Además que cada riesgo está asociado a uno o varios impactos según corresponda. En 2014 el catálogo de impactos vinculable a los riesgos son: económico/financiero, Cuota de mercado, Reputación, Estrategia a medio/largo plazo, sanciones normativas, ineficiencia y empleados.

El Consejo de Administración tiene entre sus funciones la aprobación de las políticas generales de responsabilidad social. Desde 2003 cuenta con un Plan Director de Responsabilidad Corporativa que recoge las políticas, programas y acciones en materia de RSC y se centra en la integración de los grupos de interés y en la innovación en la gestión para mejorar la sostenibilidad. El plan no es un documento público y se desconoce los objetivos marcados y el grado de implantación de los programas y acciones en todo el grupo.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,53**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,40**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,19**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

Indra presenta en su Informe Anual Integrado 2014 información sobre el modelo de gobierno corporativo, el modelo de negocio y el desempeño en sostenibilidad. Según indica para su elaboración se ha tenido en cuenta la guía GRI en su versión G4, la norma AA1000 APS (2008) de Accountability, los principios del Pacto Mundial y las directrices del nuevo Marco de trabajo del Comité Internacional de Informes Integrados (IIRC) publicado en diciembre de 2013. Incluye información sobre tendencias del modelo de negocio así como un análisis de lo que Indra denomina "factores críticos de éxito" y que son: el modelo de gobierno, los clientes, la oferta de soluciones y servicios, el talento (plantilla) y el entorno. Además de su estrategia a corto, medio y largo plazo así como el desempeño económico, social y ambiental. Por segundo año Indra incorpora un análisis de los estados financieros consolidados en su Informe Anual Integrado.

El esfuerzo que realiza Indra en la mejora de la estructura de la información para una mejor lectura por parte de sus grupos de interés, sin embargo no alcanza a una mejoría en la calidad de los contenidos pues, un año más se sigue manifestando la falta de desglose de la información por país en materia de desempeño y algunos contenidos con poco desarrollo más allá de los compromisos adquiridos.

El año anterior se valoraba como altamente positivo la incorporación de información de publicaciones diferentes en un solo informe (cuentas anuales, informe de gobierno corporativo, informe de gestión, informe de sostenibilidad o informe sobre retribuciones del consejo) pues daba mayor coherencia y unidad a la información. Sin embargo, este año, y aunque sigue en la misma línea de unificar información, en la parte correspondiente al modelo de gobierno la mayor parte de la información está referida al nuevo Consejo de Administración a 30 de abril de 2015, aspecto que genera confusión al lector y que obliga a consultar el Informe de Gobierno Corporativo que es el que refleja un estado fiel de lo acontecido en esta materia en el ejercicio 2014. El informe de sostenibilidad se trata de un

informe de rendición de cuentas del ejercicio terminado por tanto no debería incorporar hechos futuros. Además se ha dejado de informar de la política de retribución del consejo y de alta dirección, derivando de nuevo a otros documentos y que complejiza la lectura del informe.

Relacionado con la definición de los contenidos y en concreto con la inclusividad de los grupos de interés, informa claramente de quienes son los grupos de interés con quien se relaciona e indica que cuenta con diversos sistemas periódicos de consulta con algunos de ellos: accionistas, empleados, clientes y proveedores. Además también mantiene comunicación con las instituciones del conocimiento y con la sociedad. Aporta datos de resultados de la encuesta de satisfacción a empleados y a clientes, pero ha dejado de informar hace ya 2 años de los resultados de los proveedores. Indica que las encuestas tanto de clientes como de proveedores incorporan preguntas específicas dirigidas a conocer el grado de importancia que conceden a diferentes aspectos de la responsabilidad corporativa, pero no se informa de cuales son los contenidos ni tampoco de los resultados. Indra explica que a través de los procesos de consulta se incorporan las expectativas y valores en la gestión de la sostenibilidad y que el Plan Director recoge dichas expectativas a través de sus políticas, programas y acciones. Sin embargo, como ya se ha mencionado anteriormente, no se trata de un documento público y no se ha podido constatar dicha afirmación.

Indra pone como ejemplo de integración de las expectativas de los grupos de interés la inclusión de una tabla resumen de la contribución fiscal por países, *"como respuesta de la demanda de diversos grupos de interés y anticipándose a posibles requisitos legales"*. Aspecto que muchos grupos de interés consideramos un avance pero que para una verdadera rendición de cuentas debería incorporar además un desglose de mayor información si se quiere ajustar a los futuros requisitos legales³⁴. Indra también indica que para la elaboración del informe ha tenido en cuenta la guía para elaboración del Informe de Gestión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España (CNMV), con el objetivo de adelantarse a futuros cambios legislativos previsibles (particularmente al Proyecto de Directiva europea para modificar las directivas contables 78/660/EEC y la 83/349/EEC). Este reconocimiento de la empresa, que se considera altamente positivo, sin embargo desvela un aspecto que viene poniendo de relieve este estudio y es que se producen cambios en la transparencia de la información cuando se trata de un requisito legal o se prevé que lo va a ser en breve, poniendo en evidencia la falta de compromiso con la transparencia hasta que no se trata de una obligación legal.

En general la información sobre diálogo con grupos de interés e integración de expectativas es concisa y no se ahonda en el contenido de las encuestas ni en la respuesta que ha dado la empresa.

Para identificar los asuntos relevantes para los grupos de interés realiza un estudio de materialidad previo a la realización del informe en el que se analizan diferentes fuentes externas (medios comunicación, inversores, prescriptores) e internas (prioridades del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, encuestas de satisfacción a grupos e interés, recomendaciones surgidas durante el proceso de verificación). Como novedad se indica que en 2014 se ha realizado además una sesión de focus group con algunos responsables de las áreas de gestión de la compañía. Informa que se han identificado 28 asuntos que se han clasificado dentro de los "factores críticos" de la compañía y, tras un análisis de

³⁴ Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

relevancia, se han priorizado los de mayor relevancia que son los que han considerado materiales, siendo un total de 16 asuntos. Indra explica qué hacen al respecto sobre el asunto material y cómo miden el rendimiento. Este año, como novedad, informan de la puntuación obtenida en el análisis de relevancia (interno y externo) y la relevancia de cada asunto identificado en la cadena de valor: proveedores, partners, Indra y clientes. Se aprecia, por tanto una evolución positiva en la información que se aporta sobre todo el proceso de materialidad de la compañía, aunque en un paso más allá sería deseable que se profundizase en los aspectos materiales en función de los países dónde opera y en función de posibles impactos sobre derechos. Se destaca un año más que aunque la empresa expone los indicadores que miden el rendimiento, la información cuantitativa no siempre es aportada.

Explica en el informe la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, sin embargo, esto mismo no sucede a la hora de aportar información sobre los diferentes desempeños ya que para la mayoría de los indicadores (a excepción de algunos indicadores medioambientales y laborales) no existe un desglose por país que permita conocer el impacto real de la compañía en los diferentes contextos geográficos.

La empresa afirma que el alcance de la información presentada contempla todas las sociedades de la compañía, excepto en aquellos casos en los que se indica lo contrario. Al igual que en años anteriores incluye un cuadro de mando de sostenibilidad al final de la memoria en el que se define por indicador el alcance del dato desde el año 2009. Para la mayoría de los indicadores el alcance sigue mejorando siendo para muchos de ellos un 100%, sin embargo, para indicadores que el alcance no es completo o incluso inferior al año anterior no explica que filiales o actividades se encuentran fuera del alcance y los motivos de su exclusión. Este aspecto limita la comparación entre años y el entendimiento sobre el grado de implantación de las políticas de RSC y su coherencia con el principio de exhaustividad. También relacionado con la exhaustividad está la inclusión de los aspectos identificados como materiales, ya que no se informa con la misma profundidad de todos ellos. Un ejemplo es que algunos aspectos materiales como los Derechos Humanos que más allá de la mención de compromisos no se profundiza en mecanismos que aseguren su cumplimiento ni en datos que permita conocer su desempeño.

Indra aporta información temporal desde el año 2009, sin embargo la comparabilidad de la información no siempre es fácil, ya que por un lado el alcance de los datos varía de un año a otro en algunos casos y no se explica los motivos de la variación. Por otro lado el desglose geográfico de los datos se realiza por región en lugar de por país, aspecto que dificulta la comparación en el desempeño de determinadas políticas y procedimientos pues las regiones Latinoamérica, Europa-Norteamérica, Asia-Oriente Medio-África engloba un número elevado de países que no son comparables entre sí.

En cuanto a la precisión y fiabilidad de la información indica que la información proporcionada proviene de diversos sistemas de gestión e información implantados en cada una de las aéreas de la compañía y que se cuenta con diversos mecanismos internos para el control de la información. Sin embargo se echa de menos que se explique adecuadamente cuando la cobertura no es del 100% que es lo que se excluye. En el cuadro de GRI se aporta información adicional sobre algunos indicadores, tal como, porqué se considera que no aplican, motivos por el que no se aporta información: confidencialidad, por no encontrarse disponible o por no contar con métodos de registro.

La información económica, social y medioambiental que contiene el informe ha sido verificada externamente por un tercero independiente (KPMG). La revisión consiste en una revisión limitada y una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales de acuerdo con la guía GRI, por tanto el alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Entre las recomendaciones indicadas por el verificador destacan seguir avanzado en la implantación del Plan Director en las diferentes filiales, continuar avanzando en el proceso de materialidad por geografías en las que está presente la compañía y posibles riesgos. Por último continuar trabajando en la inclusión de nuevos asuntos que surjan de requerimientos de los grupos de interés,