



Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018

Estado de Información No Financiera

Contenido

0.	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	3
1	Modelo de negocio	3
1.1	Modelo de negocio.....	3
1.2	Principales marcas.....	4
1.3	Entorno y tendencias.....	4
1.4	Plan Estratégico 2018-2020	5
1.5	Innovación	5
2	Identidad y Buen Gobierno.....	6
2.1	Modelo de Gobierno.....	6
2.2	Gestión de Riesgos.....	8
2.3	Ética y Cumplimiento.....	9
2.4	Seguridad de la información	13
2.5	Fiscalidad responsable.....	14
3	Modelo de Responsabilidad Social Corporativa	15
3.1	Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	15
3.2	Respeto y protección de los Derechos Humanos	15
4	Accionistas e Inversores	16
4.1	Política de comunicación con accionistas e inversores	16
4.2	Modelo de relación.....	16
4.3	Estructura de la propiedad.....	17
4.4	Índices de sostenibilidad	17
4.5	Indicadores bursátiles	17
5	Profesionales	18
5.1	Transformación cultural y gestión del talento.....	18
5.2	Conciliación, beneficios sociales y compensación	20
5.3	Bienestar laboral	21
5.4	Diálogo con los profesionales	22
6	Clientes	22
6.1	Calidad	22
6.2	Índice de satisfacción del cliente.....	23
6.3	Condiciones de seguridad y salud de los productos	23
7	Proveedores	24
7.1	Modelo de relación con la cadena de suministro	24

7.2	Modelo de gestión de proveedores	24
8	Compromiso con el medio ambiente y la sociedad	25
8.1	Contribución ambiental.....	25
8.2	Contribución a la sociedad	29
9	Anexos	30
9.1	Sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa.....	30
9.2	Análisis de Materialidad.....	31
9.3	Modelo de creación de valor.....	33
9.4	Impacto y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	33
9.5	Canales de comunicación y diálogo con los Grupos de Interés	34
9.6	Análisis de riesgos y oportunidades del Cambio Climático.....	35
9.7	Principales colaboraciones	36
9.8	Contribución fiscal, beneficios y subvenciones recibidas por países.....	37
9.9	Tabla de indicadores GRI	39
9.10	Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera.....	52
9.11	Tabla de otros indicadores no financieros	65
9.12	Informe de verificación independiente.....	73

o. Informe de Responsabilidad Social Corporativa

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa detalla el estado de información no financiera de la compañía. Se ha elaborado cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa forma parte integrante del Informe de Gestión habiendo sido formulado por el Consejo de Administración y reflejando su compromiso de órgano más alto de la compañía con la gestión y la supervisión de los aspectos no financieros relevantes de las actividades del Grupo.

En su redacción, se han seguido los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI). En este contexto y a través de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Indra informa sobre cuestiones ambientales y sociales, así como sobre otras relativas al personal y a los Derechos Humanos, de gran importancia para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio, e indica el grado de relevancia que tiene para la compañía cada cuestión propuesta por la ley, junto con las políticas y los riesgos asociados a cada una de ellas, y el indicador de referencia utilizado para su seguimiento y evaluación.

En este Informe se indica el grado de relevancia que tiene para la compañía cada cuestión propuesta por la ley, junto con las políticas y los riesgos asociados a cada una de ellas, y el indicador de referencia utilizado para su seguimiento y evaluación.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa también rinde cuentas del cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, marco de referencia para garantizar un comportamiento responsable por parte de la compañía, y recoge sus compromisos con todos sus grupos de interés.

Asimismo, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa demuestra el compromiso de la compañía con los diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y da respuesta al Informe de Progreso de la compañía en la implementación de dichos principios.

Tanto en la elaboración de este informe como en la selección de sus contenidos se han valorado los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en 2018. Para más información, consultar el anexo 9.1. de este Informe.

1 Modelo de negocio

1.1 Modelo de negocio

Indra es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría. Proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, se ha posicionado también como una compañía líder en Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica gracias a su filial Minsait. Indra cuenta con una amplia presencia internacional y sus operaciones comerciales se desarrollan en más de 140 países.

Indra es el socio tecnológico en las operaciones clave de sus clientes, situándose en el núcleo de sus negocios. La sólida orientación al cliente de la compañía se traduce en un desarrollo decisivo de relaciones a largo plazo con los mismos.

El modelo de negocio de Indra se fundamenta en soluciones *end-to-end*. Así, la compañía trata de desarrollar propuestas de valor y ofrecer el producto más innovador para generar un alto impacto en los clientes y su retorno. A todo ello se suma un equipo humano de profesionales que combina capacidades y habilidades diferenciales, con sólidos conocimientos de las tecnologías, los mercados y las necesidades de sus clientes.

1.2 Principales marcas

El proceso de renovación de la estructura de la oferta comercial y la transformación general de Indra en 2018 se reflejan en la renovación de la marca y de sus valores. Ambos factores han evolucionado para ayudar a la compañía a consolidar su identidad y diferenciarse en el mercado y en la sociedad, además de reforzar su posicionamiento competitivo e impulsar su crecimiento. Esta renovación de la estructura de la oferta, y de las marcas se ha aplicado de forma individual en todos los mercados de la compañía. “At the Core” es el concepto que va ligado a Indra, ya que define y refleja la evolución estratégica: Indra es el socio tecnológico de las operaciones clave de sus clientes, se sitúa en el corazón de sus negocios y pone foco en lo que realmente importa.

Los valores de Indra representan también los pilares en los que se asienta la estrategia de la compañía:

- Liderazgo; generando un impacto real a través de resultados tangibles.
- Flexibilidad; potenciando la cercanía al cliente y diferenciando a Indra de sus competidores.
- Enfoque; proyectando un avance en una dirección definida, clave para la especialización de los negocios.
- Fiabilidad; construyendo confianza y relaciones a largo plazo basadas en la experiencia y en la excelencia.

En los mercados de Transporte y Defensa se mantiene la marca Indra y se aporta un valor diferencial a cada uno de ellos con el fin de fortalecerlos. En una firme apuesta por la especialización, cada mercado contará con elementos de identidad propios, complementarios a los corporativos.

Indra agrupa bajo la marca Minsait todos sus negocios de Tecnologías de la Información, usando el endoso “An Indra Company”. Su característica creación de soluciones con impacto para impulsar la reinención del negocio de sus clientes queda expresada en “Mark Making the way forward”. Minsait ha definido sus propios valores, que derivan de los de Indra y ayudan a guiar su comportamiento. El nuevo enfoque comercial de Minsait se complementa con una mayor claridad y simplificación de su oferta, gracias a su integración bajo una única submarca de producto, Onesait.

1.3 Entorno y tendencias

El sector tecnológico se encuentra inmerso actualmente en un entorno favorable de mercado, impulsado por la transformación digital, que está propiciando a su vez cambios estructurales y disruptivos en todos los negocios. Gracias a eso, se están generando grandes oportunidades de creación de valor. Los proveedores tecnológicos, e Indra entre ellos, protagonizan hoy este proceso de digitalización y disfrutan de una posición inmejorable para sacar partido a este contexto de crecimiento.

- Consolidación de la transformación digital como una realidad en la estrategia de las compañías. En este sentido, la digitalización ha dejado en los últimos años de ser una preocupación exclusiva de las áreas de Tecnologías de la Información de las compañías para extenderse a todo su primer nivel ejecutivo.
- Nuevas tendencias tecnológicas entran de forma disruptiva, penetrando e impactando en todos los sectores:
 - *Cloud*, *Industria 4.0*, *Big Data* e *Internet of Things* son herramientas de transformación que afectan de forma transversal a todos los negocios.
 - Demanda al alza de soluciones y servicios de ciberseguridad, propiciada por la creciente conectividad en todos los sectores y negocios, y por el auge de los ciberataques, tanto en volumen como en escala.
 - *Smart Mobility* está revolucionando la manera de entender la gestión de la movilidad y el transporte en las ciudades.
- Creciente penetración de modelos de entrega *as-a-service*, influyendo no sólo en el negocio de software y de Tecnologías de la Información (impulsado por las tecnologías *Cloud*), sino también en el de infraestructuras y equipos.
- Aceleración del gasto en tecnologías digitales, con crecimientos anuales de doble dígito en múltiples sectores digitales: +20% en *Smart Transport*, ~15% en servicios *Cloud*, ~10% en ciberseguridad, etcétera.

- Las compañías tecnológicas destacan por encima de cualquier otro sector, favorecidas por la digitalización como un driver directo de valor. Las cinco compañías más valoradas en 2018 a nivel global son, un año más, tecnológicas (Apple, Amazon, Alphabet, Microsoft y Facebook).
- El auge digital está a su vez dando lugar a una creciente competencia global por la captación del talento tecnológico, dificultando la atracción y retención del mismo.

1.4 Plan Estratégico 2018-2020

Indra sigue avanzando en la ejecución del Plan Estratégico 2018-2020, que se presentó el 30 de noviembre de 2017 en el *Second Investor Day* celebrado por la compañía. Este Plan persigue completar la transformación de la compañía y facilitar su crecimiento rentable.

El Plan Estratégico 2018-2020 está basado en cuatro pilares:

- Avance hacia una mayor especialización del modelo operativo para mejorar la orientación a resultados, la agilidad y la flexibilidad estratégica.
- Evolución continuada del portafolio de productos para dotarlo de un mayor valor añadido.
- Aceleración de la transformación comercial para convertirse en una compañía orientada a ventas.
- Mejora continua de la productividad para incrementar la competitividad y rentabilidad de la compañía.

Entre los avances del Plan Estratégico en 2018 cabe destacar estos ejes:

- Indra ha iniciado un profundo proceso de transformación cultural, que supone una apuesta firme por el talento y las personas. El objetivo es convertir la compañía en el proyecto más atractivo para el talento global en la era digital.
- La compañía ha llevado a cabo en 2018 la integración del conjunto del ámbito de Tecnologías de la Información, sus mercados verticales, sus unidades horizontales y sus unidades de Producción en una entidad corporativa filial al 100% de Indra. Con ello se aspira a mejorar la capacidad de transformación del negocio de Tecnologías de la Información, gracias a una mayor agilidad en la toma de decisiones, y facilitar la orientación del negocio hacia las áreas de mayor valor y crecimiento dentro del ámbito específico de las Tecnologías de la Información.
- De forma análoga, se ha llevado a cabo la integración organizativa de los mercados de Transporte y Defensa, lo que permite aprovechar mejor las economías de escala, generando así oportunidades conjuntas y favoreciendo las iniciativas industriales de transformación transversales a los mercados.
- Indra ha renovado por completo la estructura de su oferta comercial, al tiempo que su marca y sus valores para reforzar su posicionamiento competitivo e impulsar su crecimiento.

1.5 Innovación

La innovación es un elemento estratégico para Indra. La compañía cuenta con un Modelo de Innovación respaldado por la Alta Dirección y alineado con el Plan Estratégico 2018-2020. Asimismo, su Comité de Innovación vela por el funcionamiento del Modelo de Innovación y se asegura de que la innovación se emprende de una manera eficiente y con una visión y un objetivo conjuntos.

Los compromisos de la compañía con la innovación y sus objetivos son:

- Convertir la innovación en la palanca estratégica de diferenciación de la oferta de Indra.
- Orientar la innovación para dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio.
- Ser referente en la innovación y polo de atracción de *startups*.
- Capitalizar el talento interno para generar iniciativas diferenciales e innovadoras.

Todos los detalles sobre el [Modelo de Innovación](#) están disponibles en la web corporativa.

El Modelo de Innovación fomenta la cooperación y transversalidad para maximizar sinergias entre los mercados y generar un verdadero impacto en el negocio. Indra posee dos unidades que facilitan el desarrollo de la I+D+i en la compañía: Indraventures y la Unidad de I+D.

Indraventures

Indraventures es el vehículo en torno al cual se articula la innovación corporativa. Funciona canalizando la relación con los agentes del ecosistema de la innovación (partners, clientes, emprendedores, etc.) e impulsando diferentes iniciativas:

- Innovators es el programa de intraemprendimiento desarrollado con el fin de estimular el talento de todos los profesionales de Indra. En la segunda convocatoria de Innovators, celebrada en 2018, participaron más de 11.000 profesionales con 529 ideas innovadoras.
- En 2018 se analizaron más de 500 *startups* y se firmaron los primeros acuerdos de colaboración. Asimismo, trece aceleradoras, incubadoras y otros agentes del Ecosistema Emprendedor cerraron acuerdos con la compañía.

Durante el año 2018 se fomentó la relación con universidades y centros de investigación como fuente de innovación y transferencia tecnológica, lo que dio lugar a jornadas como Indradays y Cátedras, así como a acuerdos marcos y acuerdos específicos.

A través de la web corporativa, los grupos de interés pueden enviar propuestas de colaboración y comentarios a Indraventures.

Los programas de innovación cuentan con un mecanismo formal de recepción de quejas a través de una dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto: indraventures@indra.es. Todas las reclamaciones son tratadas por la unidad Indraventures y elevadas a la Unidad de Cumplimiento o al Comité de Innovación, según proceda.

Modelo de I+D

El Modelo de I+D de la compañía tiene como objetivos, entre otros, valorar y potenciar el esfuerzo innovador de Indra a nivel global. Todos los objetivos del Modelo de I+D están recogidos en la [Política de I+D+i](#) de la compañía. Entre los principales hitos logrados en 2018 destacan:

- 210.045 miles de euros dedicado a las actividades de I+D+i lo que equivale a un 7% sobre las ventas totales del Grupo, frente a los 201.683 miles de euros dedicados en 2017. Desde hace más de una década, el porcentaje de ventas que se dedica a estas actividades oscila entre el 5% y el 8%.
- Posicionamiento como la compañía española más destacada dentro del Programa Horizonte 2020 (H2020) de la Unión Europea, liderando también el ranking del sector del Transporte.
- Renovación de la Certificación del Modelo de I+D+i por AENOR, incluyendo la certificación nacional UNE 166002:2014 la europea CEN/TS 16555.
- En el último ranking [EU Industrial R&D Investment Scoreboard](#), publicado por la Comisión Europea, Indra destaca como una de las compañías españolas y de su sector en Europa que más invierte en I+D+i.

2 Identidad y Buen Gobierno

2.1 Modelo de Gobierno

La existencia de un sistema de Gobierno Corporativo eficaz, transparente, estructurado y orientado a la gestión del funcionamiento de la compañía resulta fundamental para garantizar el éxito de Indra a través de un crecimiento sostenible y ordenado.

El Modelo de Gobierno está sólidamente articulado en los principios, la normativa interna, los códigos y las políticas corporativas. Todo ello constituye en su conjunto una guía para que todos los aspectos relacionados con el negocio se desarrollen adecuadamente, conforme a normativas, estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Gobierno Corporativo.

Los principios del Modelo de Gobierno Corporativo de Indra son:

- Eficiencia; garantizar la adecuada composición del órgano de administración, aplicar medidas para actuar con propósito e independencia, con el fin del interés social, el de los accionistas y la sostenibilidad de Indra.
- Equidad; fomentar el diálogo con accionistas, inversores y demás grupos de interés, y un trato ecuánime.
- Respeto de los derechos; implantar medidas para promover la participación informada de los accionistas y el ejercicio de sus derechos.
- Cumplimiento responsable de los gestores; supervisión activa, con responsabilidades concretas e indelegables. Evaluación del cumplimiento y el ejercicio. Diseño de la estrategia de Indra, supervisión de actividades desarrolladas por ejecutivos. Vínculo con accionistas.
- Transparencia; tanto en su vertiente informativa como en lo que respecta al compromiso con el diálogo con todos los grupos de interés.

Normativa interna, códigos y políticas corporativas de la compañía

El modelo de gestión de Indra está integrado por un conjunto de normas que persiguen no solo cumplir con la normativa aplicable, sino también incorporar las mejores prácticas y recomendaciones nacionales e internacionales en materia de Gobierno Corporativo. La normativa interna y principales políticas corporativas están disponibles en la [web corporativa](#).

El grado de cumplimiento de Indra de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas es muy elevado, tal y como puede apreciarse en el apartado G del [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#).

Órganos de Gobierno

El Consejo de Administración y sus Comisiones, junto con el Comité de Dirección, son los [órganos de gobierno de Indra](#). Las funciones del Consejo y sus Comisiones se recogen en el [Reglamento del Consejo](#), que desarrolla las previsiones de los Estatutos al respecto.

Consejo de Administración y sus Comisiones

El Consejo centra sus actuaciones en la función general de supervisión y de control de los órganos ejecutivos y del Comité de Dirección, en quienes delega la gestión ordinaria de la compañía, verificando que actúan conforme a las estrategias aprobadas y a los objetivos marcados.

En concreto, el artículo 26 de los Estatutos Sociales confiere al Consejo las más amplias facultades para administrar, gestionar y representar a la compañía en todos los asuntos concernientes a su giro o tráfico, observando en todo caso los principios de buena fe y paridad de trato de los accionistas.

En los artículos 21, 22 y 26 de los Estatutos Sociales y los Capítulos II, III y X del Reglamento del Consejo se regulan las funciones del Consejo, los criterios de actuación, su composición cualitativa y cuantitativa, las clases de consejeros y los deberes del consejero.

La estructura, composición, funciones y reglas de funcionamiento del Consejo y sus Comisiones se detallan también en los apartados C.1 a C.3 del [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#), que forma parte también del Informe de Gestión.

Los perfiles profesionales de los miembros del Consejo y sus Comisiones, así como del Comité de Dirección, son públicos y se mantienen permanentemente actualizados en la [web corporativa](#).

Actividades en el ejercicio 2018 de los órganos de gobierno

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en las [memorias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento](#) y de la [Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo](#) que se hacen públicas con ocasión de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, se facilita amplia información relativa al Gobierno Corporativo de Indra y a las actividades de sus órganos de gobierno.

Respecto a la dedicación de los consejeros, destaca el elevado grado de asistencia de los mismos a las sesiones del Consejo y a sus Comisiones durante 2018.

El Consejo ha celebrado un total de doce sesiones y ha contado con una asistencia del 98,71% de sus miembros. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento celebró diez sesiones, con una asistencia del 98,33%; la Comisión de

Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, once sesiones, con una asistencia del 96,36%, y la Comisión Ejecutiva, dos sesiones, a las que acudió el 100% de los convocados.

Evaluación del Consejo

De acuerdo con el artículo 13 del Reglamento, partiendo del informe que elabore la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, el Consejo lleva a cabo una evaluación anual de su propio funcionamiento y de la calidad de sus trabajos, así como de los de cada una de sus Comisiones. La información relativa al proceso de evaluación realizado en 2018 está incluida en el apartado C.1.17 del [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#).

Por otra parte, el Consejo efectúa una evaluación anual de la labor del presidente del Consejo en su condición de tal y, separadamente, en su condición de primer ejecutivo, de la que también se da cuenta en el [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#).

Tratamiento de la diversidad en el Consejo

La normativa interna de Indra establece que el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo han de velar por que en la selección de personas que hayan de desempeñar el cargo de consejero se apliquen ciertos criterios y políticas. Estos, en concreto, están orientados a que exista diversidad en los miembros del Consejo en cuestiones de género, capacidades, formación, experiencia profesional y edad, evitando cualquier tipo de discriminación por razones de sexo, religión, ideología, nacionalidad o discapacidad.

La actual Política de Selección de Consejeros promueve como objetivo que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. Este compromiso de incrementar el número de mujeres en el Consejo también queda reflejado en la Política de Diversidad del grupo. Según esta política, la compañía asume que su éxito depende de sus profesionales, obviando cualquier tipo de juicio o discriminación en relación a su raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad o cualquier otra condición.

La aplicación de esta política durante el ejercicio 2018 se detalla en los apartados C.1.4 a C.1.7 del [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#), disponible en la web corporativa.

2.2 Gestión de Riesgos

Indra es una compañía global que está expuesta a diversos factores de riesgo. Estos dependen de los países en los que desarrolla su actividad y de la naturaleza de los sectores en los que opera. Por tanto, la compañía busca identificar esos riesgos y valorarlos, una iniciativa que le permite implantar con suficiente antelación medidas de gestión oportunas que mitiguen la probabilidad de que estos riesgos se produzcan y/o su impacto potencial sobre los objetivos de negocio.

El ciclo de gestión de riesgos comprende las siguientes fases:

- Identificación de los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la compañía.
- Valoración de los riesgos identificando las posibles causas y consecuencias en términos de probabilidad de que sucedan y su impacto.
- Tratamiento de los riesgos por parte de los responsables, que seleccionan las posibles respuestas desarrollando acciones de acuerdo con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la compañía.
- Seguimiento de los riesgos identificados de manera continua mediante herramientas que permitan evaluar su evolución.
- Comunicación sobre los riesgos para asegurar que los temas clave son conocidos por los grupos de interés y que se pueden tomar las decisiones oportunas cumpliendo con sus expectativas.

Los principales riesgos que afectan al desarrollo de la estrategia de Indra están descritos en el apartado 8 del Informe de Gestión. Además, la compañía lleva a cabo una actualización periódica de la identificación de riesgos a través de las distintas unidades de negocio.

Políticas y procedimientos de gestión de riesgos

El Sistema de Control y Gestión de Riesgos en Indra es un proceso impulsado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección, cuya responsabilidad recae en todos y cada uno de los miembros de la compañía. El fin del sistema es proporcionar una seguridad razonable para la consecución de los objetivos establecidos, aportando valor y un nivel de garantías adecuado a los accionistas, a otros grupos de interés y al mercado en general.

Indra dispone de una Política de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2016 y que se actualiza de forma periódica. La actualización de junio de 2018 permitió ampliar y mejorar el catálogo de riesgos y poner al día la estructura organizativa implantada para su gestión.

La Política de Control y Gestión de Riesgos se complementa con políticas y procedimientos destinados a los principales procesos de Indra. También estos se revisan y actualizan periódicamente para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y las mejores prácticas en la gestión de riesgos.

Indra dispone de una Unidad de Riesgos Globales que cuenta con un Manual de Gestión de Riesgos. En él se describen los procesos de identificación y gestión de riesgos de la compañía. En el caso de Indra, se encuentra actualmente implantado el Modelo de Tres Líneas de Defensa, el cual ha contribuido a que los procesos de Gestión de Riesgos y Control Interno resulten más eficaces.

Entre los principales procedimientos para la Gestión de Riesgos de Indra se encuentran:

- Política de Control y Gestión de Riesgos.
- Manual y procedimientos de Gestión de Riesgos.
- [Código Ético y de Cumplimiento Legal](#).
- Programa de Prevención de Riesgos Penales.
- Políticas y procedimientos para la Continuidad del Negocio y la Seguridad de la Información.
- Programa de Prevención del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.
- Políticas de Recursos Humanos.
- Política fiscal.
- Método Indra de Gestión de Proyectos y Gestión de Riesgos en Proyectos.
- Políticas y procedimientos de Compras.
- [Política de Responsabilidad Social Corporativa](#).
- [Política de Derechos Humanos](#).
- Política de Diversidad.
- [Política de Remuneraciones de los consejeros](#).
- [Política Ambiental](#).
- [Posición sobre el Cambio Climático](#).
- [Política Energética](#).
- [Declaración sobre "Minerales de Conflicto"](#).

Para más información sobre la descripción de riesgos y el sistema de control y gestión de riesgos, consultar el apartado 8 del [Informe de Gestión](#) y el apartado E del [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#), ambos disponibles en la web corporativa.

2.3 Ética y Cumplimiento

El Consejo de Administración, la Alta Dirección y todos y cada uno de los profesionales y colaboradores de Indra asumen la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento. En consecuencia, se exige que todos los profesionales y colaboradores lleven a cabo sus actividades aplicando los principios de integridad, profesionalidad y respeto, cumpliendo la legislación y regulaciones vigentes, el [Código Ético y de Cumplimiento Legal](#), y las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

Desde 2015, se ha emprendido una política de desarrollo y actualización de los principios de ética y del modelo de cumplimiento de la compañía.

Prevención de Riesgos Penales

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Indra recoge el sistema de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la compañía. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales, validado por firmas legales, está en constante actualización conforme a los estándares nacionales e internacionales más exigentes. Asimismo, sus elementos y normativa interna se encuentran en constante adaptación a los procesos corporativos y áreas de negocio de Indra. Dicho modelo tiene un alcance global y se detalla en el Manual de Prevención de Riesgos Penales para España y en el Manual de Prevención de Riesgos Penales (y administrativos asimilables a los

penales) para las filiales internacionales. Ambos manuales recogen el Código Ético y de Cumplimiento Legal como elemento central y fundamental del modelo.

La compañía tiene definida una estructura de control constituida por el Consejo de Administración, como máximo órgano de decisión; la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que constituye el órgano de control y supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales; la Unidad de Cumplimiento, que es el órgano ejecutor de las decisiones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; Responsables de los Controles; Auditoría Interna y resto de la organización. En las filiales internacionales, los administradores ejercen como máximos supervisores del Modelo de Prevención de Riesgos Penales en el ámbito local.

En 2018, la firma legal internacional DLA PIPER emitió una opinión favorable sobre el grado de adecuación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Indra al marco normativo y jurisprudencial nacional e internacional, así como a los estándares de buenas prácticas, también nacionales e internacionales, del sector en el que Indra opera. En dicho informe se refleja, en concreto, la adecuación del Modelo a las disposiciones del artículo 31 bis del Código Penal, así como a las Normas internacionales UNE ISO 37.001 "Gestión Antisoborno" y UNE 19.601 "Sistema de Gestión de Compliance Penal".

Asimismo, el 21 de noviembre de 2018, Indra obtuvo la certificación de AENOR sobre la Norma UNE 19.601 "Sistema de Gestión de Compliance Penal". Para ello, AENOR efectuó una auditoría en la que intervinieron todas las áreas corporativas y diversas áreas de negocio de Indra. Así pudo verificar que el Modelo cumple con dicha norma y se confirmó la efectividad de los controles implantados en cada una de las áreas de la compañía. En su informe final, AENOR destacó la inexistencia de "no conformidades" y propuso únicamente determinadas oportunidades de mejora/recomendaciones del Modelo que se implementarán en 2019. Adicionalmente, AENOR valoró como puntos fuertes del modelo el enfoque de riesgos con el que trabaja Indra, así como el enfoque de la formación global en materia de "Ética y Cumplimiento", impartida a los profesionales de la compañía y que calificó como sólido, muy dinámico y atractivo.

Siguiendo el Modelo de Prevención Penal, la Unidad de Cumplimiento, con periodicidad anual, realiza actividades relacionadas con la valoración de riesgos penales para la integración de los mismos en el mapa de riesgos globales de la compañía. En este sentido, en 2018 se procedió a la identificación de los riesgos penales en España, así como a la identificación de los riesgos penales y administrativos asimilables en las filiales de Perú, Colombia, México y Brasil. La Unidad de Cumplimiento calibró los riesgos penales identificados en España y en las filiales mencionadas conforme a su metodología global, que fue validada por una firma internacional en 2016 y confirmada tras la auditoría llevada a cabo por AENOR (UNE 19.601).

Asimismo, la Unidad de Cumplimiento, en relación con los controles que mitigan los riesgos penales anteriormente mencionados, procede anualmente a su valoración y actualización, poniendo al día los Procedimientos internos cuando procede.

En relación a las actividades mencionadas anteriormente y con la finalidad de unificar criterios de cumplimiento con las principales compañías del sector, la Unidad de Cumplimiento se ha asociado al Instituto de Oficiales de Cumplimiento y forma parte de los grupos de trabajo de Emisores Españoles (asociación de las principales sociedades cotizadas).

Dependencia orgánica de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

En el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Indra, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (CAC) controla y supervisa el funcionamiento, la eficacia y cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la compañía. La CAC es el órgano de control del Modelo de Prevención de Riesgos Penales a nivel global y la Unidad de Cumplimiento es el área encargada de ejecutar a nivel global las decisiones de la CAC, de la que depende y a la que reporta única y exclusivamente.

La Unidad de Cumplimiento cuenta con el apoyo y la colaboración de distintas unidades de la compañía. Con su ayuda, se pretenden cumplir los objetivos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y, especialmente, desarrollar investigaciones concretas que parten de las comunicaciones recibidas en el Canal Directo, tal y como se detallará más adelante.

Código Ético y de Cumplimiento Legal

La última actualización del Código Ético y de Cumplimiento Legal fue aprobada por el Consejo de Administración en octubre de 2017. Dicha actualización se centró en reforzar algunas de sus normas de conducta. Los cambios más significativos se materializaron en las normas relativas a la Política Anticorrupción y Soborno, Seguridad de la Información y Protección de la Competencia. Dicha actualización está disponible en las páginas web interna y externa corporativa en los tres idiomas oficiales de la compañía ([español](#), [inglés](#) y [portugués](#)).

El Código Ético y de Cumplimiento Legal refleja el compromiso de la compañía con el respeto a la Declaración Internacional de Derechos Humanos, a los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, dicho Código establece los principios corporativos de integridad, profesionalidad y respeto que deben guiar las prácticas comerciales, y las normas de conducta y compromisos que Indra asume en materia de cumplimiento con la legalidad. Dichas normas de conducta son las relativas a:

- Corrupción y soborno.
- Conflictos de interés.
- Seguridad de la Información.
- Acoso moral y sexual.
- Comercio exterior de material de defensa y doble uso.
- Subvenciones y ayudas públicas.
- Medio ambiente.
- Buenas prácticas tributarias.
- Gestión de la información económico-financiera.
- Protección de la competencia.
- Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Relaciones con Gobiernos y autoridades.

Canal Directo

El Código Ético y el Manual de Prevención de Riesgos Penales establecen las pautas de funcionamiento del Canal Directo (canaldirecto@indra.es). El Canal Directo constituye el mecanismo confidencial que la compañía pone a disposición de todos los profesionales de Indra y otros colaboradores para comunicar cualquier duda sobre la interpretación y aplicación del Código Ético y su normativa de desarrollo, así como de cualquier comportamiento ilícito o cualquier irregularidad o infracción detectada en relación con dicho Código y su normativa.

En 2018, el Canal Directo recibió 307 comunicaciones, dirigidas directamente a dicho Canal o por otros medios (sin perjuicio de su posterior remisión por la Unidad de Cumplimiento al Canal Directo).

Las 307 comunicaciones recibidas se desglosan en:

- 183 consultas diversas sobre donaciones y patrocinios, conflictos de interés, cortesía empresarial y solicitud de información para terceros del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- 124 presuntas irregularidades relacionadas con el Código Ético y de Cumplimiento Legal.

Este número de comunicaciones supone un incremento de un 41,5% respecto a las recibidas en 2017 (217 comunicaciones), lo que demuestra que aumenta de forma sustancial la confianza de los profesionales de Indra en los mecanismos de cumplimiento de la compañía y su cultura de cumplimiento. Todas estas comunicaciones fueron atendidas por la Unidad de Cumplimiento. Para su resolución, la Unidad de Cumplimiento llevó a cabo cuantas actuaciones entendió necesarias o convenientes para esclarecer los hechos o conductas denunciados. Asimismo, dio respuesta a las consultas planteadas, siempre en los plazos más breves posibles y de conformidad con la legalidad vigente. En relación con las denuncias, una vez informada la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, se adoptaron las medidas, de carácter disciplinario u otras, con la colaboración del área de Recursos Humanos, que resultaron pertinentes.

Formación y sensibilización

Desde 2016 Indra se ha esforzado por dar a conocer el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y el Código Ético y de Cumplimiento Legal a sus profesionales a través de sesiones de formación presenciales y online.

Una vez formado el 90% de la plantilla activa de España y de las filiales internacionales durante 2016 y 2017 (respectivamente), la Unidad de Cumplimiento organizó las siguientes acciones formativas de “Ética y Cumplimiento” en 2018:

- Curso online dirigido a todos los profesionales de España y filiales internacionales. Resultado: un 88% de la plantilla formada a 31 de diciembre de 2018; un 92% de la plantilla activa a 31 de octubre de 2018.

- Sesiones presenciales y online dirigidas al equipo de Dirección y Gestión de España y filiales internacionales sobre la Política Anticorrupción (Procedimientos para la contratación de consultores comerciales y para la solicitud de Donaciones y Patrocinios y otras aportaciones a entidades). Resultado: un 90% formado.
- Sesiones online dirigidas a los proveedores identificados como más relevantes¹, sobre el Código Ético y de Cumplimiento Legal. Resultado: en una primera fase se ha alcanzado un 37% de los proveedores españoles formados. Dicha formación continuará durante 2019 para los restantes proveedores españoles antes mencionados y se extenderá a los proveedores internacionales. Adicionalmente, durante el proceso de homologación de proveedores se informa sobre el Código Ético y de Cumplimiento Legal y se solicita la aceptación del mismo.

Con la finalidad de mantener la cultura de cumplimiento entre todos los profesionales de la compañía, la Unidad de Cumplimiento creó en 2018 un blog titulado “Hacer lo correcto”. En el mencionado blog, se publican entradas con carácter bimestral relativas a un decálogo de las principales normas de conducta del Código Ético y de Cumplimiento Legal. Asimismo, toda la plantilla accede a estos contenidos a través de la intranet.

En 2019, la Unidad de Cumplimiento desarrollará un Plan de Formación en “Ética y Cumplimiento” a nivel global que incluirá sesiones online y presenciales dirigidas a todos los profesionales de la compañía. Las sesiones presenciales se llevarán a cabo en las filiales de Brasil, México, Colombia, Argentina, Perú, Chile, Portugal, Noruega, Italia y Filipinas.

Anticorrupción

Indra rechaza la corrupción y cualquier práctica ilegal y adopta el compromiso de cumplir con la legalidad. El Código Ético y de Cumplimiento Legal de la compañía define qué se entiende por corrupción y soborno, incluyendo asimismo las bases de la política anticorrupción. Respecto a los anteriores, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Indra establece determinados controles que se ejecutan periódicamente en las distintas áreas de la compañía con la finalidad de mitigar dichos riesgos. Estos controles se encuentran desarrollados a través de múltiples políticas y procedimientos internos relacionados con las siguientes áreas, entre otras:

- Compras: Procedimiento de Selección y Homologación de Proveedores y Circuitos de autorización para la emisión de pedidos de compra.
- Adquisiciones y operaciones corporativas: Procedimiento para adquisiciones y fusiones corporativas
- Ofertas: Reglamento interno del Comité de Ofertas y Procedimiento para el control y seguimiento de UTEs.
- Mercado internacional: Procedimientos para la Contratación de consultores comerciales y asesores estratégicos.
- Estrategia: Política de autorización de Donaciones y Patrocinios.
- Administración: Procedimiento de gastos de empleado y cortesía empresarial.

En 2018, la compañía elaboró un Protocolo de Prevención del Fraude, siguiendo la recomendación de COSO ERM 2013. Dicho manual remite al Modelo de Prevención de Riesgos Penales, siendo este plenamente aplicable a la prevención y control del fraude

Finalmente, se incluyó la regulación de las personas políticamente expuestas (PEP) en aquellos procedimientos que regulan las relaciones de la compañía con terceros que pudieran ser considerados PEPs.

Blanqueo de capitales

A través de su Código Ético y de Cumplimiento Legal, Indra manifiesta su compromiso de cumplir con todas las normas y disposiciones, tanto nacionales como internacionales, vigentes en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales (y financiación del terrorismo). Para ello, se compromete a no realizar prácticas que puedan considerarse irregulares en el desarrollo de sus relaciones con clientes y proveedores. En desarrollo de dicho compromiso, la compañía ha desarrollado procedimientos internos con el fin de establecer controles que mitiguen el riesgo de blanqueo de capitales, especialmente en relación con los pagos en efectivo.

¹ Proveedores seleccionados como relevantes en función del volumen de compras contratado

2.4 Seguridad de la información

Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

La Seguridad de la Información tiene como objetivo la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, asegurando que se identifican y valoran los riesgos, y el impacto que estos tienen sobre la organización y el negocio.

La Seguridad de la Información es parte esencial de la estrategia de negocio de Indra debido al impacto que tiene en su actividad y en la de sus clientes. Por esa razón, se deben establecer las medidas necesarias para su protección.

Indra ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que se encarga de definir, implantar y mejorar los controles y procedimientos más eficaces que permitan minimizar y gestionar los riesgos en los procesos internos de la compañía; en la operación diaria; en el desarrollo y ejecución de proyectos, programas y servicios; así como en la gestión de los clientes.

El planteamiento de todo el modelo de gobierno de la seguridad y la gestión de la Seguridad de la Información se actualiza conforme a las exigencias del contexto de evolución de la sociedad de la información, la tecnología y los riesgos que la acompañan. Este modelo parte de la importancia de la actitud y la aptitud de cada una de las personas que forman parte de la compañía. De esta manera, se integra la Seguridad de la Información como valor añadido y marca de todos los servicios y operaciones que la compañía presta a sus clientes.

Principios básicos del Sistema de Seguridad de la Información:

- Garantía de confidencialidad, asegurando que solo quienes estén autorizados puedan acceder a la información.
- Garantía de integridad, asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos, evitando modificaciones no autorizadas.
- Garantía de disponibilidad, asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

La Estrategia de Seguridad de la Información está basada en cinco pilares fundamentales:

- Gobierno de Seguridad de la Información, que vela por la correcta coordinación y organización de la seguridad de la información a todos los niveles.
- Marco Normativo de Seguridad de la Información, aplicable a todos los mercados y áreas de la compañía, así como a todas las compañías, sedes y filiales de Indra, y de obligado cumplimiento por todo el colectivo Indra, basado en estándares reconocidos internacionalmente como la ISO 2700.
- Concienciación y formación continua en Seguridad de la Información durante todas las fases del empleo.
- Tecnología y controles de seguridad destinados a la preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la Información y de los recursos para su tratamiento.
- Auditorías y seguimiento del cumplimiento realizado. Por un lado, auditorías internas, a través de procesos de control de seguridad y redes, procesos de auditorías de vulnerabilidades técnicas de plataformas y aplicaciones, y procesos de validación antes de la conexión de plataformas a la Red de Indra. Adicionalmente, auditorías externas de verificación, como son: Auditorías de la norma ISO 27001 por entidades certificadoras, Auditorías Financieras y SCIIF y Auditorías TIC.

Sensibilización en Seguridad de la Información

En 2018, Indra lanzó un Plan de Sensibilización en Seguridad de la Información que tiene como objetivo aumentar el grado de concienciación en la compañía y potenciar los aspectos críticos de la formación en seguridad.

Dentro de este Plan se ha creado la Cátedra de Seguridad de la Información, un canal abierto de comunicación que pretende dar respuesta a dudas y necesidades de seguridad de la información que tengan los profesionales. Otra de sus funciones se refiere a coordinar e impulsar diferentes acciones, velando siempre por la calidad y eficiencia de sus objetivos y resultados.

A lo largo de 2018, Indra concluyó el proceso de adaptación a los nuevos requerimientos en materia de protección de datos definidos en el Reglamento UE 679/2016 (RGPD), iniciado en 2016. Desde el punto de vista corporativo, ha

supuesto una mejora en la transparencia con la que la compañía trata datos de carácter personal de diversos colectivos interesados o afectados que se dirigen a la misma por razones mercantiles o laborales.

En lo relativo a las operaciones que Indra desarrolla para sus clientes, destaca la implementación de la RGPD en materia de Seguridad de la Información y de la privacidad de dichas operaciones, que se ajusta a su vez al concepto *Privacy by Design* que propone esta norma.

Iniciativas de mejora de la Seguridad de la Información

Durante 2018 se pusieron en marcha diversas iniciativas para mejorar la seguridad en las operaciones y los productos. Entre ellas, la evaluación del riesgo en todo el ciclo de vida de las operaciones desde la fase comercial (con más de 100 proyectos evaluados en 2018) y la incorporación de la seguridad como un elemento esencial en el diseño de nuevos productos.

A nivel interno, se han incorporado mejoras en la protección frente a ataques de denegación de servicio distribuidos; la gestión de identidades y la autenticación multifactor; la detección predictiva de ataques dirigidos, y la seguridad de los servicios prestados y consumidos en entornos *Cloud*.

2.5 Fiscalidad responsable

Indra cuenta con una estrategia fiscal y un modelo de gobierno que aseguran el desarrollo de actividades fiscales en un marco de ética, transparencia e integridad.

Como se indica en el Código Ético y de Cumplimiento Legal en relación a las buenas prácticas tributarias, la actividad de la compañía conlleva la adopción de un conjunto de decisiones que tienen repercusión e incidencia en el ámbito tributario. Por ello, la compañía se compromete a cumplir con sus obligaciones fiscales en todos los territorios y jurisdicciones en los que desarrolle su actividad, optando siempre por una política tributaria prudente.

En 2018, el Consejo de Administración aprobó la Política Fiscal, que recoge la estrategia fiscal de la compañía y su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas tributarias, aplicables a su vez a todas las sociedades de Indra en todos los países donde opera.

Dentro de esa Política Fiscal se definen una serie de principios, entre los cuales se encuentran:

- Actuar con honestidad, transparencia y respeto por la ley en la gestión de los asuntos fiscales.
- Cumplir con la normativa fiscal vigente en las comunidades donde opera, contribuyendo así a su progreso económico y social, evitando la ocultación de información relevante, la elusión ilegal del pago de impuestos o la obtención de beneficios fiscales indebidos.
- No constituir ni adquirir sociedades residentes en paraísos fiscales, con la sola excepción de los supuestos en que viniera obligada a ello por tratarse de una operación vinculada a las actividades de negocio.
- Renunciar a la utilización de estructuras de carácter opaco o artificioso ajenas a las actividades propias de la compañía y con la única finalidad de reducir su carga tributaria. En particular, se adopta el compromiso de no realizar transacciones entre entidades vinculadas por motivaciones exclusivamente de erosión de las bases imponibles o de traslado de beneficios a territorios de baja tributación.
- Aplicar buenas prácticas fiscales nacionales e internacionales.

Los riesgos en materia fiscal son analizados, revisados y gestionados como parte del modelo de gobierno en la Gestión de Riesgos. Adicionalmente, el Comité de Ofertas de Indra evalúa los riesgos fiscales de las ofertas que la compañía presenta a nivel global, contando con asesoría externa en aquellas ofertas cuya complejidad lo requiera.

Contribución fiscal por países

En el anexo 9.8 de este Informe se desglosa la información de los impuestos y el resultado obtenido en las diversas jurisdicciones fiscales en las que la compañía está presente.

La actuación en jurisdicciones consideradas como paraísos fiscales obedece exclusivamente a motivos comerciales y de negocio. No existe una estrategia de salida ni de entrada en dichas jurisdicciones motivada por aspectos fiscales. Únicamente se acude a estos territorios por la existencia de proyectos productivos.

3 Modelo de Responsabilidad Social Corporativa

El Modelo de Responsabilidad Social Corporativa de Indra tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible de la compañía. Y lo hace a través de la implementación de prácticas de negocio responsables que contribuyan a la creación de valor para todos los grupos de interés de la compañía y para la sociedad en general.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa recoge los compromisos de la compañía con todos sus grupos de interés y representa un marco de referencia para garantizar un comportamiento responsable. La Política de Responsabilidad Social Corporativa vigente ha sido aprobada por el Consejo, es pública y se puede consultar [en la web corporativa](#).

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración tiene entre sus competencias el análisis periódico de la política, normativa interna, procedimientos y prácticas de la compañía en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como de su grado de adaptación a las normas, recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales en estos ámbitos. La Comisión propone al Consejo las modificaciones que estime oportunas en esta materia, razonando los motivos que las aconsejan. Asimismo, la Comisión informa al Consejo con carácter previo a la aprobación por éste, sobre la información de Responsabilidad Social Corporativa que la compañía hace pública.

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa es la base de la gestión de la sostenibilidad en la compañía. Este plan se construye en línea con el Plan Estratégico de la compañía y se revisa anualmente con la participación de los equipos responsables de las relaciones con cada grupo de interés de Indra. Adicionalmente, con periodicidad anual, se actualizan los temas materiales en cuestiones de Responsabilidad Social Corporativa.

Por otro lado, en 2018 se identificaron como grupos de interés prioritarios a accionistas e inversores, clientes y profesionales. Para más información sobre relaciones con grupos de interés, ver el anexo 9.5 de este informe.

3.1 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La tecnología y la Transformación Digital son dos aspectos fuertemente vinculados con el negocio de Indra que se han convertido en elementos clave a la hora de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por Naciones Unidas. Por ello, la compañía asume el compromiso de dar respuesta a los retos que presentan los Objetivos de Desarrollo Sostenible para toda la sociedad por medio de sus soluciones tecnológicas.

Indra también contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de sus políticas corporativas, lo que se traduce en proteger el medio ambiente, favorecer la diversidad y la inclusión, promover la igualdad de género e impulsar la innovación.

Para más información, consultar el anexo 9.4 del presente Informe.

3.2 Respeto y protección de los Derechos Humanos

El principio de respeto y protección de los Derechos Humanos está integrado en la cultura de Indra y se aplica en las actividades desarrolladas a través de los profesionales, con independencia del país o región donde lleven a cabo su actividad.

La compañía utiliza como referencia los marcos internacionales en materia de Derechos Humanos, entre ellos, la Carta Internacional de Derechos Humanos; los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo; los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, de los que Indra es firmante desde 2004, y los Principios Rectores de las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU.

Indra se compromete a impulsar la responsabilidad y el respeto a los Derechos Humanos en todas las actuaciones de la compañía, evitando infringir los derechos de terceros y abordando los impactos potenciales adversos que puedan derivar de su actividad. Este compromiso está reflejado en la [Política de Derechos Humanos](#) de la compañía.

Asimismo, Indra dispone de otras herramientas aprobadas por el Consejo de Administración de obligado cumplimiento para todos los profesionales y terceras partes, como es el Código Ético y de Cumplimiento Legal. Asimismo, el Código Ético debe ser aceptado expresamente por todos los proveedores y se anexa a los correspondientes contratos.

La formación relativa a aspectos relacionados con el respeto a los Derechos Humanos abarca temas como ética en los negocios, corrupción y soborno y se lleva a cabo a través de la formación sobre Código Ético y de Cumplimiento Legal, que se imparte en la compañía tanto a través de cursos online como de manera presencial. Para más información, ver el apartado 2.3 de este informe.

Debida diligencia en Derechos Humanos

Para reforzar el compromiso de la compañía con los tres principios de la Política Corporativa de respeto a los Derechos Humanos, en 2017 se diseñó un proyecto de Debida Diligencia con la colaboración de expertos externos especialistas en esta materia. El objetivo se centraba en reevaluar la estrategia en Derechos Humanos de Indra en línea con los requerimientos de los Principios Rectores de la ONU.

Como primer hito en 2018, se elaboró un mapa de temas relevantes en esta materia tanto para los negocios y las diferentes unidades corporativas como para la cadena de valor. Con esta iniciativa se pretendía identificar y evaluar las situaciones y actividades con mayor riesgo (directo o indirecto) de impactar de forma negativa sobre estos derechos. Por otro lado, se efectuó un análisis de la cobertura existente de los temas identificados en el mapa de riesgos globales de la compañía.

Los asuntos relevantes se agruparon en función de su importancia para la organización en su conjunto (asuntos transversales) o para cada una de las divisiones de negocio de Transporte y Defensa y de Tecnologías de la Información. En cada caso se determinó la trascendencia de los asuntos siguiendo los criterios de los Principios Rectores.

Para Indra, los asuntos más relevantes relacionados con los Derechos Humanos tienen que ver, entre otros, con aspectos como la transformación digital, la importancia del talento, el cumplimiento ético, el desarrollo de nuevas tecnologías (Inteligencia Artificial o *Big Data*) y la Seguridad de la Información.

4 Accionistas e Inversores

4.1 Política de comunicación con accionistas e inversores

Indra cuenta con una [Política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto](#) formal y pública, aprobada por el Consejo de Administración en 2015, de conformidad con las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo de las sociedades cotizadas.

La política cubre los siguientes puntos: reuniones periódicas formativas de gobierno corporativo con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto; reuniones periódicas e informativas sobre la marcha de la sociedad, los resultados o asuntos de carácter estratégico o económico financiero relevante; comunicación pública de resultados a los organismos relevantes (CNMV), y otros canales de comunicación.

4.2 Modelo de relación

Indra considera que las relaciones con los accionistas constituyen uno de los ámbitos de actuación más significativos de su responsabilidad como compañía cotizada. Durante 2018, Indra continuó con su política activa de comunicación con accionistas e inversores con el fin de asegurar la mayor transparencia e información a los mercados financieros. Como viene ocurriendo desde hace varios años, la compañía ha realizado numerosas presentaciones, tanto a inversores institucionales como a analistas, y ha participado en seminarios y *roadshows* en Europa y EE.UU.

Indra ha seguido perfeccionando la comunicación con sus inversores y analistas, y planificando *conference calls* coincidiendo con la publicación trimestral de resultados. En 2018 se inició el formato *webcast* en las *conference calls* tradicionales para facilitar que inversores y analistas siguieran las presentaciones.

A 31 de diciembre de 2018, el consenso de recomendaciones de los 24 analistas que cubren la compañía disponía de la siguiente distribución: comprar 50%; neutral 33%, y vender 17% (frente a comprar 40%; neutral 24%; y vender

36% en 2017). La media del precio objetivo de los analistas a fin de 2018 se situó en 11,3 euros por acción (frente a 12,6 euros por acción en 2017).

A fin de dar respuesta a todas las cuestiones y necesidades de información de los accionistas, Indra cuenta con la Oficina del Accionista (teléfono 00 34 914 809 800, accionistas@indracompany.com). El año 2018 este teléfono aclaró numerosas consultas referidas a los más diversos temas relacionados con el negocio de la compañía, las perspectivas de crecimiento, la Junta de Accionistas, la cotización, etcétera.

La [Revista del Accionista](#) sigue posicionándose como medio de comunicación digital dirigido especialmente a los accionistas minoristas. Como medida para minimizar el impacto medioambiental, Indra ha continuado con la digitalización y el envío online de la publicación.

En la sección de Accionistas e Inversores de la [web corporativa](#), además del contenido exigido por la Circular 3/2015, de 23 de junio, y restante normativa de aplicación de la CNMV, se incluye información de utilidad para accionistas e inversores y se ofrece la posibilidad de inscribirse en una lista de distribución de correo electrónico. De este modo, los suscriptores reciben puntualmente, a través de la Oficina del Accionista, toda aquella información que publica externamente la compañía: notas de prensa, comunicados, hechos relevantes, resultados financieros e Informe Anual.

4.3 Estructura de la propiedad

Las acciones ordinarias cotizan en el Mercado Continuo desde el 23 de marzo de 1999 dentro del sector de Comunicaciones y Servicios de Información y del subsector de Electrónica y Software.

Asimismo, Indra pertenece, desde el 1 de julio de 1999, al índice selectivo IBEX 35, que incluye a las 35 compañías más representativas del mercado de valores español, tanto en términos de capitalización bursátil como de liquidez.

La información sobre la estructura accionarial de la compañía se detalla en el apartado 9 del Informe de Gestión.

4.4 Índices de sostenibilidad

Indra forma parte de índices internacionales, como son el S&P Global BMI, que incluye a las compañías globales cotizadas, y en los índices STOXX Europe Total Market Small.

Igualmente, desde el 18 de septiembre de 2006, los títulos de Indra cotizan dentro del índice Dow Jones Sustainability World Index, que selecciona a aquellas compañías a nivel mundial que realizan un mayor esfuerzo por ajustar su actividad a criterios de sostenibilidad. La compañía también es miembro de los índices FTSE4Good, CDP y Vigeo.

4.5 Indicadores bursátiles

Precio de cierre a 31/12/2018 (euros)	8,24
Precio máximo (euros)	12,27
Precio mínimo (euros)	7,81
Precio medio (euros)	10,27
Contratación efectiva media diaria (euros)	6.587.620
Volumen medio de acciones diario	641.159
Número de acciones	176.654.402
Capitalización (miles de euros)	1.454.749
Retorno al accionista	-27,8%

5 Profesionales

El talento es uno de los activos fundamentales en los que se apoya el negocio de Indra como compañía tecnológica basada en el conocimiento y la innovación.

Al cierre de 2018, la plantilla final estaba formada por 43.707 profesionales, lo que supone un crecimiento del 9% con respecto al año anterior.

La estrategia de gestión de talento de Indra tiene como pilares básicos la diversidad, con especial atención al talento femenino; la captación de jóvenes; el aprendizaje; la innovación y el intraemprendimiento, y la flexibilidad en el trabajo.

5.1 Transformación cultural y gestión del talento

La gestión del talento es un elemento crítico para poder desarrollar el Plan Estratégico 2018-2020. Para Indra, las personas son lo más importante y, por ello, en 2018 se lanzó el programa de Transformación Cultural denominado "Change from the Core", que busca:

- Mejorar la satisfacción, el compromiso y el orgullo de pertenencia de los profesionales.
- Mejorar la comunicación y la colaboración e incrementar la transparencia.
- Mejorar la experiencia de los profesionales.
- Fomentar la innovación.

Adicionalmente, para seguir profundizando en la percepción de los profesionales, en 2018 se llevó a cabo una encuesta de medición de compromiso en la división de Transporte y Defensa en la que participaron más de 5.000 profesionales en todo el mundo.

Con la finalidad de hacer seguimiento de la implantación del programa de Transformación Cultural, en 2018 se crearon comités a diferentes niveles para hacer un seguimiento de las iniciativas clave del programa. Entre las iniciativas puestas en marcha destacan el impulso de la flexibilidad en el trabajo bajo el concepto de Easy Working, el incremento de la colaboración a través de herramientas digitales y nuevos espacios de *co-working* y la revisión del proceso de *recruiting* y *onboarding*.

Atracción del talento

Para lograr atraer al mejor talento, Indra apuesta por factores diferenciales como la innovación, la presencia internacional, la diversidad de proyectos y la flexibilidad.

Indra cuenta con la certificación Top Employer que acredita a la compañía como una de las mejores empresas para trabajar, concedido por el [Top Employers Institute](#). Esta certificación acredita que Indra proporciona condiciones laborales excepcionales, y apoya y fomenta el talento en todos los niveles de la compañía. Según el ranking Universum Most Attractive Employers 2018, Indra también figura entre las compañías más atractivas donde trabajar para los universitarios. Asimismo, en 2018, Indra resultó finalista de los Talent Awards 2018 de LinkedIn en España en la categoría Best Employer Brand.

Smart Start, programa para jóvenes talentos

Indra apuesta por el talento joven a través del programa integral Smart Start, con el fin de impulsar el cambio cultural, el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas y la Transformación Digital.

El objetivo de Smart Start es reforzar el talento necesario en todas las áreas de negocio, contando con perfiles universitarios, especialmente de carreras científico-tecnológicas, pero también con titulados en otras disciplinas o con Grados Superiores de Formación Profesional, especialmente en Informática y Comunicaciones. En el marco de Smart Start, la compañía ofrece a los jóvenes formación continua y especializada, programas específicos de desarrollo y progresión profesional para sus dos primeros años en la compañía.

En 2018, Indra incorporó a cerca de 2.700 jóvenes profesionales en España y a más de 750 en las filiales de Latinoamérica.

Formación

La formación es un elemento crítico para Indra. El principal objetivo de su estrategia de formación es contar con profesionales preparados para los retos actuales y los del futuro, incrementando su empleabilidad.

Open University, la universidad corporativa de Indra, ofrece acceso a formación a todos los profesionales cuando y donde lo deseen. En 2018 se incorporó Udemmy for Business, una plataforma con más de 3.000 cursos especializados, disponibles para todos los empleados con el fin de que seleccionen la formación que más les interese a nivel profesional y personal.

Innovación

A través de la iniciativa Innovators, la compañía ofrece a los profesionales la oportunidad de presentar ideas disruptivas que aporten valor al negocio. Para más información, ver apartado 1.5 de este Informe.

En 2018 se celebró el “Indra Hack Day, Desafío América”, que convocó a jóvenes profesionales de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, México y Perú a proponer ideas innovadoras que permitan transformar el mundo a través de la tecnología a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS).

Asimismo, desde hace seis años, más de 500 profesionales de diferentes áreas de la compañía en España han pasado por un programa de intraemprendimiento y formación que, a través de una dinámica de juego, aborda el camino hacia la innovación y fomenta la creatividad.

Gestión de la diversidad

El compromiso con la diversidad es un elemento clave en la transformación cultural de la compañía. El éxito de Indra está íntimamente relacionado con sus profesionales, a los que valora por sus capacidades, esfuerzo y talento, independientemente de su raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social o cualquier otra condición.

El Código Ético y de Cumplimiento Legal y la Política de Diversidad corporativa recogen las normativas de respeto e igualdad de oportunidades por las que aboga Indra.

Estrategia de Diversidad de Género

Indra cuenta desde 2006 con un Plan de Igualdad, y su Código Ético y de Cumplimiento Legal refleja el respeto por la diversidad. En 2018 se aprobó un Programa de Diversidad de Género, que tiene como objetivos consolidar una cultura de compañía inclusiva, entender la diversidad como un valor y asegurar la presencia de talento femenino en todos los niveles y la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.

El Programa de Diversidad de Género tiene como líneas de actuación, entre otras, promover vocaciones tecnológicas entre las mujeres e incorporar la perspectiva de género en todos los procesos de gestión de talento.

En 2018 se celebró en España el primer Indra Hack Day para mujeres universitarias, donde se las invitaba a proponer ideas innovadoras basadas en tecnología que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Hay que destacar que en España desde 2011 la compañía cuenta con el Distintivo de Igualdad de la Empresa que concede el Gobierno español a las compañías que destacan por sus políticas y medidas para fomentar la igualdad de género y que demuestran un avance significativo en esta materia.

A nivel internacional, en México Indra cuenta con el distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, y con el reconocimiento Empresa de Diez Incluyente, otorgado por la Secretaría del Trabajo y el Infonavit.

Protocolos de género

La compañía promueve condiciones de trabajo que evitan el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. En este sentido, establece procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias y reclamaciones relacionadas con esta cuestión. Para más información, ver apartado 2.3 de este Informe.

Accesibilidad a las personas con discapacidad

Indra apuesta por la integración de personas con discapacidad en el entorno profesional. Prueba de ello es el esfuerzo innovador y con impacto social desarrollado en el campo de las Tecnologías Accesibles (ver apartado 8.2 de este Informe).

En España, Indra cuenta con medidas específicas para facilitar la integración de las personas con discapacidad en la compañía. Por ejemplo, la compañía ofrece plaza de garaje o línea ADSL en aquellos casos en los que el profesional sufre problemas de movilidad. Además, la compañía pone al servicio tanto de profesionales como de sus familiares con discapacidad un servicio de asesoría y de apoyo en la búsqueda de empleo.

El 84% de la superficie de los centros de trabajo de Indra en España es accesible para personas con movilidad reducida. La mayoría de los grandes centros de la compañía dispone de las facilidades de acceso destinadas a personal de movilidad reducida, en cumplimiento de la normativa CTE de accesibilidad universal conforme al Código Técnico SUA 9. Adicionalmente, en 2018, en España se hizo un esfuerzo por adecuar a dicha normativa los inmuebles que, por su antigüedad, no se encontraban sujetos a la misma.

5.2 Conciliación, beneficios sociales y compensación

Indra cuenta desde 2005 con Políticas de Conciliación, que se concretan de forma diferente en cada uno de los países en los que la compañía tiene presencia.

Las medidas de conciliación pretenden dar respuesta a distintos momentos vitales de los profesionales, entre ellos, la paternidad/maternidad. En estos casos, además de facilitar el equilibrio de la vida personal y profesional, se pretende promover la corresponsabilidad ofreciendo las mismas medidas a hombres y a mujeres; por ejemplo, la mejora en los permisos por nacimiento de hijo y baja paternal, la posibilidad de acompañar en visitas médicas a hijos y padres, etcétera.

En España, todas las medidas que Indra recoge en sus políticas de conciliación mejoran los requerimientos legales. También en España la compañía ha emprendido políticas de flexibilidad horaria en la mayoría de sus negocios, así como un programa de teletrabajo. En este programa se ofrece la opción de trabajar desde casa entre un 40% y un 80% del tiempo y cuenta ya con más de 700 profesionales. En Italia, se inició en 2018 un piloto de Easy Working en el que participó cerca del 50% de la plantilla y que permitía que los profesionales eligieran desde dónde trabajar uno o dos días por semana.

En Colombia, la compañía ha destinado un amplio conjunto de medidas para mejorar la flexibilidad laboral y la conciliación de la vida familiar y profesional. Gracias a su iniciativa, Indra cuenta con el certificado Empresa Familiarmente Responsable.

Siguiendo las políticas de conciliación y flexibilidad laboral, Indra también respeta los derechos de desconexión del trabajo por parte de sus profesionales y se esfuerza en cumplir las obligaciones de la norma española en cuanto a políticas internas.

Modelo de retribuciones

El éxito de Indra depende, en buena parte, de la consecución de los objetivos individuales de los profesionales que forman parte de la compañía. Para promover el cumplimiento de estos objetivos y, por tanto, de los de cada unidad de negocio y los de la compañía, existe un sistema de retribución variable dirigido al 16% de los profesionales. El modelo se basa en el reconocimiento de los profesionales con una mayor contribución a la consecución de los objetivos de la compañía.

En España la compañía ofrece un plan de retribución flexible que permite a todos los profesionales destinar parte de su retribución a asistencia sanitaria, transporte, tickets guardería, planes de pensiones y tickets restaurante, beneficiándose así de precios especiales y ventajas fiscales. En 2018, más de un 36% de la plantilla en España se acogió al citado plan.

Para asegurar la sostenibilidad del negocio, un 30% de los directivos cuenta con objetivos a medio y largo plazo que están ligados al cumplimiento de objetivos estratégicos de la compañía. Los objetivos de los consejeros ejecutivos para el año en curso se hacen públicos cada año indicándose en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros el porcentaje de consecución de los objetivos del ejercicio cerrado.

La política retributiva aplicada por Indra carece de sesgos por cuestiones de género. La retribución fija dineraria y la retribución variable anual, los dos componentes fundamentales de la estructura retributiva de la Compañía, se establecen de manera objetiva. La retribución fija refleja principalmente la experiencia del profesional y la responsabilidad en la organización, en tanto la retribución variable recompensa el logro de objetivos, fundamentalmente cuantitativos, y que son compartidos por los profesionales que desempeñan sus actividades en las mismas áreas funcionales.

Brecha salarial

En 2018 la brecha salarial de Indra, calculada entre conjuntos de profesionales homogéneos, se redujo al 2,79%. En el ejercicio 2017, la brecha salarial ascendió a 3,64%. En esta diferencia influye la composición histórica de la compañía y la menor antigüedad del colectivo en la empresa, entre otros motivos.

La brecha salarial se ha calculado comparando retribuciones entre segmentos de profesionales equivalentes. Es decir, aquellos que realizan la misma función o tienen la misma posición, y además pertenecen a la misma unidad de negocio y que se encuentran dentro de la misma región o área geográfica. En este cálculo se han tenido en cuenta alrededor del 90% de la plantilla. No se incluyen en este cálculo los segmentos de profesionales en los que no existe al menos un ocupante femenino y uno masculino.

El dato global de la brecha salarial se obtiene ponderando las brechas obtenidas de las comparaciones entre las retribuciones medias percibidas (considerando salario fijo y variable pagado) por los profesionales de cada segmento por el número de profesionales de dicho segmento. El porcentaje del 2,79% obtenido representa el porcentaje que las mujeres cobran menos que los hombres, considerando posiciones y responsabilidades análogas.

Indra continúa trabajando para adoptar las medidas más adecuadas para eliminar esta brecha.

5.3 Bienestar laboral

Salud y seguridad laboral

La seguridad y la salud de sus profesionales son prioritarios para Indra, más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales en la materia. Por ello, se promueve también el bienestar y se fomenta una cultura de prevención en todas las actividades realizadas por la compañía.

El Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), entre otros recursos, es una herramienta significativa que da cobertura a más de 20.000 profesionales en España en el ámbito de la Seguridad, Higiene y Ergonomía, y Psicología. Este servicio permite que todos los profesionales de Indra, independientemente de su ubicación geográfica o actividad, realicen sus actividades de forma segura.

El compromiso estratégico de Indra de garantizar el mayor nivel posible de seguridad, salud y bienestar a sus profesionales, con independencia de su área de negocio, ubicación geográfica o actividad, se recoge en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el Código Ético y de Cumplimiento Legal.

Campañas de sensibilización

Indra promueve campañas de sensibilización con el objetivo de generar una mayor conciencia entre los empleados sobre la importancia de proteger su propia salud, evitar riesgos y desarrollar hábitos de vida saludables. Estas campañas se complementan con reconocimientos médicos anuales según género en los que se realizan controles biológicos adicionales con posibilidad de vacunación contra la gripe.

Adicionalmente, se programan cada año actividades orientadas a sensibilizar sobre la importancia de proteger la salud y evitar riesgos.

Principales actuaciones en seguridad y salud laboral

En 2018 siguió vigente la oferta de fisioterapia a los profesionales de la compañía, por lo que actualmente se mantiene el servicio a cerca de 10.000 profesionales en Madrid. Está prevista la ampliación de dicha oferta gradualmente. Asimismo, se sumaron 10 nuevos desfibriladores a los ya instalados, lo que da cobertura a más del 93% de la plantilla en España.

Como compañía, Indra se mantiene como socio de AESPLA, la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral, que alinea los intereses comunes de grandes compañías y sirve como foro de debate y aprendizaje.

En 2018, Indra se asoció a PRL Innovación, asociación que promueve una cultura de innovación en el campo de la prevención.

5.4 Diálogo con los profesionales

Indra respeta la cultura de la legalidad que rige en cada uno de los territorios donde opera y cumple con el contenido normativo de los Convenios Colectivos de la OIT en relación a la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva. Interactúa, por tanto, con los representantes de los trabajadores en la compañía, dándoles espacio para el diálogo y la adopción de acuerdos.

Por otro lado, el Código Ético y de Cumplimiento Legal establece como principio de actuación básico en la compañía la igualdad de oportunidades, el respeto a las personas y la no discriminación por cualquier condición de las personas y, específicamente, por la afiliación sindical.

Para Indra es importante mantener una interlocución continua y transparente con los agentes sociales, haciéndoles partícipes de las directrices y estrategia de la compañía. En caso de cambios importantes en las operaciones, se establecen los mecanismos necesarios para informar a los diferentes interlocutores sindicales con la debida antelación.

El impacto que puedan tener los cambios operativos en los empleados se evalúa con atención, estableciendo una interlocución fluida con la representación sindical. Aun en el caso de que no existan obligaciones legales o interlocutores de los trabajadores, Indra se asegura de mantener una comunicación regular con todos los profesionales afectados.

En España se cuenta con representantes sindicales que actúan como interlocutores de las compañías del Grupo. La compañía facilita el ejercicio de su labor sindical en todos los aspectos, incluyendo la provisión de material como ordenadores, locales, etcétera.

Durante el año 2018, se continuó promoviendo el diálogo con todos los sindicatos a fin de conseguir una interlocución fluida. Como resultado, se mantuvieron los acuerdos sobre el uso del crédito horario sindical, el número de delegados sindicales por cada sección, gastos de viaje y medios para su actividad.

Adicionalmente la compañía mantiene una política activa de comunicación con sus profesionales a través de diferentes herramientas sobre la organización y el proceso de transformación cultural. Para más información sobre canales de comunicación con los profesionales consultar el anexo 9.5 de este informe.

6 Clientes

6.1 Calidad

Indra considera que la prestación de servicios y la producción de soluciones de la más alta calidad conforman la palanca imprescindible que impulsa la sostenibilidad de la organización y la creación de valor para todas las partes interesadas: accionistas, clientes, profesionales y sociedad. En esta línea y con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente, Indra define su Sistema de Gestión de la calidad en torno a tres principios fundamentales: independencia, rigor y mejora continua.

Modelo de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de Indra se basa en los estándares más reconocidos en los mercados donde opera Indra, como ISO 9001, CMMi, TMMi, EN 9100, PECAL / AQAP, ISO 20000, ISO 27000, etcétera.

Los objetivos globales de Calidad se vinculan al Plan Estratégico y al contexto en cada uno de los mercados.

Durante 2018, se trabajó específicamente en la promoción de la mejora del modelo de gestión de calidad, con la creación de grupos de trabajo enfocados en aspectos que se consideran de especial relevancia. Estos proyectos se desarrollan a nivel global y se caracterizan por ser multidisciplinares y multiculturales. Se pretende encontrar así el mayor número posible de sinergias. Asimismo, dentro de este ámbito y a lo largo de 2018, se desarrolló un proyecto dirigido a mejorar el proceso de evaluación de satisfacción del cliente, punto clave para conocer y evaluar la retroalimentación y destinar esfuerzos con el fin de aumentar su satisfacción y expectativas.

Quejas y reclamaciones

Indra ha definido una metodología para el tratamiento de quejas y reclamaciones de sus clientes. El proceso está sometido a distintas revisiones y auditorías tanto internas como externas, gracias a lo cual se verifica su eficacia. El

conocimiento de las quejas y reclamaciones de los clientes y su tratamiento adecuado y eficaz son fundamentales para mejorar la satisfacción y la relación con los clientes y los procesos de la compañía.

Las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes se ponen en conocimiento de la Organización de Calidad y organizaciones implicadas para ofrecer un tratamiento adecuado y coordinar el proceso de análisis y resolución de las mismas. Indra registra y gestiona las quejas del cliente con una herramienta centralizada para toda la compañía, asegurando el correcto tratamiento de las mismas y el seguimiento de las acciones correctivas tomadas hasta el cierre de la queja. La Organización de Calidad, a su vez, supervisa que se están efectuando los análisis y acciones necesarios para una resolución eficaz y en plazo.

Del total de quejas y reclamaciones recibidas en 2018 un 89% fueron quejas y un 11% reclamaciones. El 86% del conjunto de quejas y reclamaciones recibidas se cerró en 2018 y el resto se encuentra en proceso de resolución.

Certificaciones

En 2018 Indra mantuvo la Certificación Global de Gestión de la Calidad ISO 9001 en su versión 2015, ampliando su alcance hasta englobar 71 centros en 12 países (9 centros más que en 2017). A su vez, se superaron las certificaciones de las normas EN9100 y EN9110 referidas a Sistemas de Gestión de la Calidad para el sector aeroespacial, y las normas PECAL 2110, 2210 y 2310, relativas al cumplimiento de requisitos OTAN de gestión y aseguramiento de la calidad.

Indra mantiene las certificaciones internacionales TMMi nivel 3 y CMMi Nivel 3, que garantizan la calidad tanto en los procesos de pruebas de software como en la aplicación de las mejores prácticas en ingeniería y desarrollo de software para las operaciones en España y en las factorías de software.

Indra también cuenta con la certificación en CMMi Nivel 5, el más alto, para los programas de Gestión de Tráfico Aéreo. Además, trabaja para renovar en 2019 la certificación CMMi Nivel 5, procedente de Tecnocom, ampliando su cobertura a Servicios Avanzados de Gestión de Aplicaciones, Servicios de Usuarios y Desarrollo de Proyectos en España, Colombia, México y Perú.

Auditorías

Las auditorías de calidad, tanto externas como internas, constituyen una de las principales herramientas con las que cuenta Indra para identificar oportunidades de mejora. Las externas son realizadas por entidades externas para obtener una certificación. En las internas se incluyen tanto las que se hacen a operaciones como las efectuadas para asegurar la calidad y la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad.

En 2018 se realizaron 176 auditorías internas de calidad, tanto a operaciones y proyectos como al Sistema de Gestión de Calidad.

6.2 Índice de satisfacción del cliente

Para conocer el índice de satisfacción del cliente, cada año Indra envía una encuesta de satisfacción a una muestra representativa de clientes. En 2018, las encuestas enviadas representaron el 77% en volumen de ventas de la muestra seleccionada.

El principal objetivo de la encuesta es identificar los factores que contribuyen a incrementar la satisfacción del cliente. En función de los resultados obtenidos se identifican los puntos fuertes y se focaliza el esfuerzo de la compañía en los aspectos de mejora con la puesta en marcha de los planes de acción correspondientes.

En 2018 la encuesta de satisfacción del cliente se cerró con un grado de satisfacción de 73 puntos (en una escala de 0 a 100), mejorando los resultados de 2017 (72 puntos). Mientras, el índice de recomendación (*net promoter score*), esto es, el resultado de considerar a los clientes que dan una nota superior o igual a nueve y restarle los que otorgan una inferior o igual a seis, arroja un nivel del 19%, cuando en 2017 era del 8%.

6.3 Condiciones de seguridad y salud de los productos

Indra garantiza los más altos estándares de calidad y seguridad exigidos por la legislación y las certificaciones sectoriales (por ejemplo, EASA, Pecal) y por los clientes finales. Además, la compañía tiene establecido el procedimiento de marcado CE, que informa a los usuarios y autoridades competentes de que el equipo comercializado cumple con la legislación obligatoria en materia de requisitos esenciales, entre ellos, los de seguridad y salud de los productos.

7 Proveedores

7.1 Modelo de relación con la cadena de suministro

El modelo de relación de Indra con la cadena de suministro se basa en los siguientes compromisos:

- Independencia: para reforzar la confianza de los proveedores, la compañía ejecuta sus procesos clave de compras a través de unidades independientes y con responsabilidades diferenciadas.
- Transparencia y cumplimiento: la compañía cuenta con canales de comunicación con los proveedores que permiten mantener un seguimiento constante del proceso de compras y un proceso de homologación acorde a los estándares de cumplimiento de la compañía.
- Creación de valor a largo plazo: la compañía cuenta con una estrategia global de compras que establece objetivos, metodología e indicadores a nivel global.

En 2018 la cadena de suministro gestionó 1.406 millones de euros de pedidos de compras a 7.347 proveedores homologados en más de 90 países de todo el mundo.

	España	Europa	América	Asia, Oriente Medio y África
Compras por áreas geográficas	73%	6%	16%	5%
Proveedores por áreas geográficas	42%	18%	31%	9%

Para asegurar un aprovisionamiento responsable, Indra ha desarrollado una serie de procedimientos que refuerzan el compromiso de la compañía con la cadena de suministro. Se trata de los procedimientos de gestión de proveedores, el Código Ético y de Cumplimiento legal de obligada aceptación para los proveedores homologados, el portal de licitaciones y el Módulo de Ofertas.

Naturaleza de las compras

Servicios Profesionales	Subcontratación de la producción	Materiales y equipos	Otros servicios
61%	8%	30%	1%

7.2 Modelo de gestión de proveedores

El Modelo de gestión de proveedores tiene como objetivo disponer de los mejores proveedores a través de procedimientos de negocio que garanticen la transparencia y la igualdad de condiciones para los diferentes ofertantes. La compañía ofrece un modelo con enfoque ganador para todas las partes con un compromiso de relación a largo plazo.

La calificación del proveedor es el requisito necesario para participar en los procesos de compras y se obtiene como resultado del proceso de homologación. En los casos en los que se considera relevante, Indra considera criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en la calificación de proveedores.

Requerimientos medioambientales para proveedores

Indra establece en sus condiciones generales de compra una cláusula específica en relación al cumplimiento de la normativa medioambiental. Para los proveedores en los que es aplicable, se requiere el cumplimiento de la normativa de sustancias y preparados químicos en relación con REACH.

Procedimientos de Seguridad y Salud Laboral con proveedores

Indra exige a sus proveedores homologados el cumplimiento de la normativa local aplicable en referencia a la Prevención de Riesgos Laborales, así como de la legislación derivada. El proveedor se compromete a aportar la documentación que le sea requerida en relación al cumplimiento de dichas obligaciones en el marco de los servicios prestados.

Protección de los Derechos Humanos en la cadena de suministro y Código Ético y de Cumplimiento Legal

Indra promueve y defiende la protección de los Derechos Humanos en su cadena de suministro, exigiendo desde 2017 a todos los proveedores homologados que acepten y cumplan con su Código Ético y de Cumplimiento Legal, incluido en las condiciones generales de contratación.

El Código Ético y de Cumplimiento Legal recoge el compromiso de la compañía y el que ésta exige a sus proveedores de respetar: la Declaración Internacional de Derechos Humanos, los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Indra cuenta, asimismo, con una [Declaración sobre Minerales de Conflicto](#) que establece el compromiso de no utilizar minerales o componentes que procedan de minas “conflictivas” en el desarrollo de sus productos. De esta manera, la compañía refuerza su responsabilidad en la defensa de los Derechos Humanos en toda su cadena de valor.

Impacto en la comunidad local

A través de las compras a proveedores locales, Indra contribuye al desarrollo y crecimiento del tejido empresarial de sus comunidades. En 2018, el 78% de las compras se realizaron a proveedores locales. Se consideran proveedores locales aquellos en los que el país de origen del proveedor (domicilio social) coincide con el país que efectúa la compra.

8 Compromiso con el medio ambiente y la sociedad

8.1 Contribución ambiental

Indra es consciente de que los retos ambientales ligados a la lucha contra el cambio climático y la consecución de los objetivos previstos en la Agenda Medioambiental requieren de tecnología innovadora. En este sentido, la compañía proporciona a sus clientes herramientas para establecer modelos de gestión más eficientes y monitorizar los impactos sobre el medio ambiente. De esta manera, se facilita la incorporación de criterios ambientales en la toma de decisiones y se ayuda a minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente. A su vez, Indra asume el principio de precaución como uno de sus pilares en la [Política Ambiental Global](#), con el objetivo de evitar actuaciones que puedan implicar un riesgo ambiental.

A través de su oferta, Indra desarrolla tecnología que contribuye a mejorar los impactos ambientales de sus clientes, con soluciones para *Smart Mobility* y *Smart Cities*, y favoreciendo la sostenibilidad, el control y la eficiencia para el sector energético.

Asimismo, por medio de sus operaciones, la compañía optimiza el uso de energía y otros recursos necesarios para su actividad en sus centros de trabajo, reforzando la ecoeficiencia en las operaciones y la mejora continua de la gestión ambiental.

Ecoeficiencia de las operaciones y mejora de la gestión ambiental

Indra cuenta con una estrategia ambiental enfocada a minimizar su impacto ambiental. Se trata de una gestión eficiente y responsable mediante la implantación del Sistema de Gestión Ambiental global, y la lleva a cabo tanto en España como en los países donde cuenta con una actividad más significativa.

La Política Ambiental Global incluye el compromiso para la protección del medio ambiente y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental. La Política se desarrolla a través de planes de actuación adecuados a las diferentes instalaciones certificadas ISO 14001, con objetivos a corto y a largo plazo, alineados con la estrategia y el

crecimiento sostenible de la compañía. En 2018 se actualizaron tanto la Política Ambiental Global como la [Política Energética](#) de la compañía. Asimismo, dada la relevancia del cambio climático, Indra materializa su compromiso de manera específica a través de su [posición sobre el Cambio Climático](#).

Gestión responsable de los residuos

Los residuos más representativos de la actividad de la compañía, correspondientes a equipos eléctricos y electrónicos, son gestionados por gestores autorizados. Estos apuestan por la economía circular a través de la reutilización de equipos y componentes informáticos fuera de uso bajo los principios de prevención, preparación para la reutilización, reciclaje, y otras formas de valorización y eliminación.

Los residuos peligrosos generados por Indra son administrados por gestores autorizados.

Contaminación atmosférica incluyendo ruido y contaminación lumínica

Indra caracteriza y efectúa los controles periódicos pertinentes de los focos de emisión a la atmósfera en sus factorías, según la reglamentación vigente. Dada la actividad de la compañía, ninguno de los focos caracterizados ha resultado significativo, ni por tipo ni por horas de funcionamiento. Asimismo, el ruido se ha medido por Organismos de Control Autorizado, que han determinado que las emisiones al exterior de las sedes certificadas están por debajo de los límites legales.

Dada la actividad de la compañía, no se considera relevante el impacto por contaminación lumínica.

Diligencia debida para la gestión de riesgos e impactos ambientales significativos

La gestión ambiental de Indra está enfocada a los aspectos ambientales más significativos, como son la gestión y disminución del consumo de energía y de las emisiones y la optimización de la gestión de residuos, tanto en cantidad como en nocividad.

Para minimizar, en la medida de lo posible, sus impactos y riesgos ambientales, Indra tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental Global basado en la norma ISO 14001.

Visión 2020 y Horizonte 2030 de reducción de emisiones (*)

Año 2013 Visión 2020	Año 2018	Horizonte 2030
En 2013 Indra se marcó como objetivo para 2020 la reducción de sus emisiones en un 26%	Desde 2013 hasta 2018 incluido, Indra consiguió una reducción del 70% de las emisiones de CO2 por empleado	Para dar continuidad a la visión 2020, Indra considera viable alcanzar el objetivo de reducción total del 75% con horizonte 2013-2030, en línea con los objetivos de reducción de emisiones de la Agenda Internacional

(*) Los objetivos de emisiones consideran el Alcance 1 y 2 de las emisiones

Distribución geográfica de los 42 centros certificados ISO 14001

Indra apuesta por generar impactos medioambientales positivos y disminuir los impactos negativos que genera la compañía en su entorno. Durante el año 2018, Indra renovó la Certificación Global de Gestión Ambiental en la nueva versión de la norma ISO 14001:2015. En total, la compañía cuenta con 42 centros certificados ISO 14001: 27 centros en España, tres en Europa (uno en Italia y dos en Portugal), 11 en América (uno en México, uno en Brasil, seis en Colombia y tres en Perú) y uno en Australia.

En 2018, se redujo un 94% el consumo de gasóleo; un 0,3% el consumo de electricidad, y un 4,3% la energía total consumida con respecto a 2017. En 2018 la intensidad de consumos energéticos fue de 7,12 (energía total consumida en giga julios/plantilla media), lo que supone una disminución del 8% respecto al año 2017.

Riesgos y oportunidades en cambio climático

Durante el año 2018, Indra ha revisado su estrategia de Cambio Climático de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por Naciones Unidas con el fin de identificar los distintos riesgos y oportunidades a de la compañía en este campo. La estrategia de Cambio Climático contempla los distintos planes de contingencia

derivados del análisis de riesgos climáticos. Asigna así responsables y áreas involucradas, y concreta los horizontes temporales para cada escenario.

Asimismo, la compañía ha identificado y evaluado los riesgos de Cambio Climático que pueden afectar a sus instalaciones más relevantes, con el objetivo de minimizar progresivamente su impacto mediante la implantación de mecanismos de contingencia y mitigación de riesgos. También se han detectado oportunidades relacionadas con las soluciones y servicios que Indra ofrece a sus clientes. Para más información, ver anexo 9.6 del presente informe.

Estrategia de Cambio Climático

En 2018 Indra presentó su perfil climático como compañía integrante de la Plataforma Española de Acción Climática en la cumbre climática de Polonia, COP24. Dentro de los compromisos adquiridos por la compañía, se incluye avanzar en la gestión de la Huella de Carbono de la compañía y reducir las emisiones en los diferentes horizontes temporales de 2018-2030.

Eficiencia energética en los centros de trabajo

Debido a su actividad, Indra considera que su mayor impacto ambiental está derivado del consumo de energía de la compañía y de los desplazamientos de los empleados. Por ello, la eficiencia energética es un aspecto clave en su gestión ambiental. En este sentido, en sus sedes en España se implantan desde 2014 medidas de ahorro contando con la ayuda de una compañía de servicios energéticos.

Por otro lado, Indra cuenta en su sede corporativa con el Centro de Control de consumos de energía, desde donde se monitoriza y gestiona en tiempo real el consumo de electricidad y gas natural de gran parte de los edificios en España. Desde hace más de cuatro años, Indra está implantando medidas de Ahorro de Eficiencia Energética en todas sus sedes para optimizar al máximo el consumo.

Indra dispone de un Centro de Proceso de Datos principal desde 2012 ubicado en San Fernando de Henares con casi 5.000 m2 de superficie. Durante 2018, siguiendo el Plan de Sistemas Internos, se realizaron allí importantes actuaciones en los procesos de refrigeración y control de la energía consumida, logrando un considerable ahorro económico.

La compañía también promueve la compra de electricidad verde como parte de la energía que se consume en sus sedes. En el año 2018 la compra de electricidad verde supuso casi un 73% de la compra total de energía en España, lo que llevó a un incremento de cerca del 10% frente al año anterior. A este dato hay que sumarle la compra de electricidad verde en Italia, que representó un 0,65% del total de energía del Grupo. En total un 56% de la energía que consume la compañía proviene de la compra de electricidad verde.

Consumos energéticos (Notas 1, 2 y 3)	2017	2018	
		Total	España
Gasóleo C (litros) (Nota 4)	426.498	24.659	24.471
Gasóleo C (kWh) (Nota 4)	4.279.528	247.429	245.547
Gas natural (m3)	487.566	548.553	548.553
Gas natural (kWh)	4.550.985	5.120.248	5.120.248
Electricidad (kWh)	77.093.175	76.840.206	61.357.981
Energía total consumida (giga julios)	309.325	295.948	240.206

Nota 1: En 2018 los consumos reportados y las emisiones asociadas han sido consolidadas de acuerdo al criterio de Control Financiero y Operacional definido por el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte Relativo al Protocolo de GEI del WRI y el World Business Council for Sustainable Development.

Nota 2: El consumo reportado en cada país está basado en la información disponible, siendo en la mayoría de los casos los datos de los consumos que figuran en las facturas de los suministradores y, en caso de no disponer de la factura de algún mes, se ha estimado el consumo a partir del suministro real del mismo mes del ejercicio anterior, o de la media de los consumos mensuales del mismo año.

Nota 3: El alcance de la información relativa a electricidad incluye todos los países en los que el Grupo Indra desarrolla operaciones de negocio en instalaciones propias con consumos energéticos en 2018. El alcance de la información relativa a gas oil

y gas natural se corresponde con aquellos centros cuyo sistema de gestión ambiental está certificado de acuerdo a la norma ISO 14001, en concreto 42 centros, distribuidos en España (27), Colombia (6), Perú (3), Portugal (2), Brasil (1), México (1), Australia (1) e Italia (1). Estos centros, dada su actividad, son los centros más relevantes a efecto de consumos energéticos y sus ocupantes representan el 59% de la plantilla media de Indra.

Nota 4: La disminución en el consumo de gasóleo se debe principalmente a la salida del alcance de la certificación ISO 14001 de ciertos edificios y al cambio en el consumo de gasóleo a gas natural. Los edificios que han salido en 2018 del alcance de la certificación suponían en 2017 un 44,94% de los consumos en gasóleo en 2017 respecto al total, mientras que el resto de edificios, que, si se han mantenido en el alcance de la certificación y que han disminuido su consumo en 2018 respecto a 2017, suponían en 2017 el 54,92% de los consumos de gasóleo.

Medición y reducción de la Huella de Carbono

Como parte del compromiso de la compañía con la medición y reducción de su Huella de Carbono, Indra realiza este cálculo anualmente. El histórico de datos se presenta a partir de cada uno de los alcances considerados por el estándar GHG Protocol:

- Alcance 1. Emisiones directas. Son las emisiones de GEI derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo).
- Alcance 2. Emisiones indirectas. Incluyen las emisiones derivadas del consumo de electricidad.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas. Se incluyen las emisiones derivadas de los viajes de negocio de los empleados en avión, coche y tren.

Para compensar parte de las emisiones resultantes de la actividad de 2018, Indra lideró un voluntariado ambiental de reforestación en la Sierra del Jarama. Gracias a la plantación de más de 350 árboles en la zona, se conseguirá compensar un total de 94 toneladas de CO₂ en los próximos 40 años.

Como parte del compromiso con la transparencia de la compañía, desde el año 2010, Indra comunica su desempeño en materia de gestión de Huella de Carbono y reducción de sus emisiones al Carbon Disclosure Project (CDP). En el año 2018 Indra mejoró su valoración en CDP, siendo de A-. Esta mejora se debe principalmente a los esfuerzos de Indra por analizar y gestionar riesgos climáticos, a su apuesta por la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y a la transición hacia el uso de electricidad verde que está desarrollando.

Huella de Carbono	2017	2018
Alcance 1: emisiones directas de CO ₂ (toneladas de CO ₂ equivalente) (Nota 5)	1.957	949
Alcance 2 emisiones indirectas de CO ₂ por electricidad consumida (toneladas de CO ₂ equivalente) (Nota 6)	10.160	9.555
Alcance 3: emisiones indirectas de CO ₂ derivadas del transporte de la compañía mediante vehículos de terceros (toneladas de CO ₂ equivalente) (Nota 7)	17.957	24.110
Alcance 1+2 (toneladas de CO ₂ equivalente)	12.117	10.504
Alcance 1+2+3 (toneladas de CO ₂ equivalente)	30.074	34.614
Plantilla media	40.004	41.572
Intensidad (alcance 1+2 / plantilla media)	0,303	0,253

Nota 5: Se incluyen las emisiones derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo), que se corresponden con el Alcance o Scope 1, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se ha utilizado la herramienta "GHG Protocol Tool for Stationary Combustion" del World Resources Institute en su versión 4.1 (Edición mayo 2015). En 2018 se han reportado los consumos de gas natural y gasoil en medidas de volumen (m³ y l) y también de energía (kWh). Para el cálculo de emisiones, se ha utilizado el dato en energía (kWh) y se han aplicado los factores de emisión correspondientes. En 2018 se mantienen en el alcance dos edificios en los que parte de la energía suministrada, 884.000 kWh, procede de gas natural y biomasa, de manera que para el cálculo de las emisiones correspondientes a dichos edificios se ha aplicado el factor de emisión proporcionado por el distribuidor de la energía. La disminución de las emisiones en 2018 se debe fundamentalmente a lo indicado en la Nota 4 de la tabla de consumos energéticos.

Nota 6: Se incluyen las emisiones derivadas del consumo de electricidad, que se corresponden con el Alcance o Scope 2, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se ha utilizado la herramienta "GHG Protocol Tool for Purchased Electricity" del World Resources Institute en su versión 4.8 (Edición mayo 2015). En 2018 la reducción de emisiones obedece, fundamentalmente, a la adquisición de electricidad verde procedente 100% de fuentes renovables, adquisición que ha supuesto el 56% del consumo. En 2018 se mantienen en el alcance dos edificios en los que parte de la energía suministrada, 3 millones de kWh, procede de electricidad y biomasa, de manera que para el cálculo de las emisiones correspondientes a dichos edificios se ha aplicado el factor de emisión proporcionado por el distribuidor de la energía.

Nota 7: Se incluyen las emisiones derivadas de los viajes de negocio de los empleados en avión, coche y tren. El alcance de la información se corresponde con los desplazamientos de negocio efectuados por los empleados del Grupo Indra de España. Los desplazamientos de los empleados relativos a viajes de negocios en avión y tren se han obtenido a partir de los datos comunicados por la agencia de viajes que gestiona las reservas de los mismos para el Grupo Indra y se corresponden con el kilometraje efectivo. Los datos de desplazamiento de empleados en vehículos propios son los proporcionados por el departamento de Administración Central, y corresponden al kilometraje efectivo que los empleados han justificado en la herramienta interna de reembolso de desplazamientos. Para el cálculo de estas emisiones se ha utilizado la herramienta "GHG Protocol Tool for Mobile combustion" del World Resources Institute en su versión 2.6 (edición mayo 2015). El incremento de las emisiones indirectas de CO2 en 2018 se ha debido fundamentalmente a la incorporación en el reporting de estos datos de ciertas sociedades (fundamentalmente Tecnomcom).

8.2 Contribución a la sociedad

Indra es un agente responsable en las comunidades en las que opera y está comprometida con la mejora de la sociedad. Su contribución al entorno se hace efectiva mediante tres ejes de actuación: el voluntariado corporativo, el programa de tecnologías accesibles y los proyectos pro bono.

Durante 2018 se ha implantado un nuevo Plan de Voluntariado que cuenta con tres líneas de actuación en voluntariado social (actividades de *coaching*, *mentoring*, acompañamiento en ocio y deporte, así como, campañas de ayuda humanitaria); voluntariado medioambiental; y voluntariado digital (con el objetivo de reducir la brecha digital)

La iniciativa de Tecnologías Accesibles promueve la colaboración con universidades en el desarrollo de tecnología innovadora para la integración de las personas con discapacidad.

A través de los proyectos pro bono que Indra desarrolla de manera gratuita para entidades sin ánimo de lucro se persigue mejorar la capacitación tecnológica de las entidades sociales para que puedan desarrollar su labor de manera más eficiente la Inversión en Acción Social.

Inversión en Acción Social	Voluntariado (Nota 2)	Inversión en investigación para Tecnologías Accesibles
1.057.701 euros (Nota 1)	616 voluntarios y 153 acompañantes 61 iniciativas 4.766 horas dedicadas dentro y fuera de la jornada laboral	304.373 euros

Nota 1: De los cuales: 437.920 euros están vinculados con el cumplimiento en España de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, destinados a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro; 421.757 euros en aportaciones monetarias a fundaciones, entidades sin ánimo de lucro e instituciones académicas; 198.024 euros en aportaciones en tiempo (proyectos pro bono).

Nota 2: A nivel global dentro y fuera de España

9 Anexos

9.1 Sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Este informe incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados, la situación del Grupo y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como las relativas al personal, al respeto de los Derechos Humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, este informe complementa la información ofrecida en el Informe de Gestión. Asimismo, se ha sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación, formulados previamente por el Consejo de Administración junto con el Informe de Gestión en su sesión del 22 de marzo de 2019.

Con la publicación del presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Indra refuerza un año más su compromiso con el diálogo y la transparencia con sus grupos de interés: accionistas e inversores, clientes y profesionales. Fiel reflejo de esta voluntad es cómo aborda en este informe los temas relevantes que conciernen a estos grupos. Además, en este documento también queda reflejado cómo esta temática fundamental se integra en la estrategia de la compañía y cuál es el desempeño de Indra en los distintos ámbitos que afectan a los grupos de interés.

La compañía ha seguido avanzando en este compromiso, y lo ha hecho de varias maneras: reformulando algunos indicadores, incluyendo otros nuevos vinculados directamente con los temas relevantes identificados por la compañía y eliminando aquellos que no se han considerado importantes o que ya se recogían en otros informes corporativos. En concreto se han reformulado las categorías utilizadas para desglosar los datos de plantilla, los datos relativos a ratios de retribuciones y la selección de países con operaciones más significativas, incluyendo aquellos en los que la compañía tiene un mayor número de profesionales en plantilla. Aquellos indicadores que han sufrido cambios en su metodología de cálculo se recogen en la sección correspondiente o en las tablas GRI.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018 hace referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.

Este informe ha sido preparado de acuerdo a los siguientes estándares:

- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- GRI Standards para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).
- Norma AA1000 APS de Accountability.
- Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que Indra está adscrito desde 2004.

La información económica, social y medioambiental que contiene este informe ha sido verificada externamente por un tercero independiente. El alcance, la descripción del trabajo y las conclusiones de esta verificación se encuentran en el informe de Verificación de Deloitte.

La información presentada comprende todas las sociedades en las que Indra tiene el control financiero, excepto en aquellos casos en los que se indica lo contrario. Para conocer la relación completa de compañías que integran Indra a 31 de diciembre de 2018, puede consultar el [Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2018](#).

Para completar el presente Informe, Indra ha tenido en cuenta los principios del Global Reporting Initiative sobre elaboración de Informes de Sostenibilidad, tal y como se detalla a continuación.

Principios de Contenido

- Inclusión de los Grupos de Interés: Indra mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se revisan y actualizan de manera continua, y a través de los cuales identifica sus expectativas.
- Contexto de sostenibilidad: En el presente Informe se detalla cómo la compañía crea valor para sus grupos de interés, así como su estrategia y su enfoque de gestión para los distintos ámbitos de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa.

- **Materialidad:** La compañía ha llevado a cabo la actualización de su análisis de materialidad para detectar y actualizar los temas relevantes en Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad para la compañía y sus grupos de interés.
- **Exhaustividad:** A lo largo de todo el Informe se ofrece información sobre los impactos que Indra genera sobre el entorno de forma cualitativa y cuantitativa.

Principios de Calidad

- **Precisión:** A través de los distintos Sistemas de Información con los que cuenta Indra, se recoge y se analiza toda la información incluida en el presente Informe.
- **Equilibrio:** En el Informe se abordan las principales cuestiones vinculadas con los temas relevantes identificados en el análisis de materialidad.
- **Claridad:** La compañía es consciente de la importancia de presentar la información de forma ordenada, esquematizada y sintetizada para facilitar su lectura y comprensión por parte de sus grupos de interés.
- **Comparabilidad:** La información se presenta conforme a normas internacionales y comparando el desempeño de la compañía en 2018 con los años anteriores.
- **Fiabilidad:** Como parte del compromiso de Indra con la fiabilidad de la información reportada, esta ha sido verificada externamente por un tercero independiente.
- **Puntualidad:** Indra publica anualmente desde 2003 informes en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.

El presente Informe también está acorde con los tres principios fundadores de la Norma AA1000 APS (2008)

- **Inclusividad:** Se ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable de la gestión de la sostenibilidad.
- **Relevancia:** El proceso de determinación de la materialidad supone la asimilación de los temas materiales o relevantes para Indra y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** Se responde con acciones y compromisos concretos a los temas materiales identificados.

9.2 Análisis de Materialidad

En 2018 se actualizó el Análisis de Materialidad realizado en 2017 incorporando un estudio de mercado en el que se identificaron temas relevantes para los grupos de interés y otros derivados de tendencias económicas. El análisis contó con la activa participación de los directores de negocio del grupo, lo que permitió priorizar los temas más relevantes para Indra. La valoración de esta temática fundamental sigue criterios de importancia y de impacto económico, social y ambiental.

A partir del análisis de temas relevantes y de su vinculación al Plan Estratégico 2018-2020, se identificaron nueve de ellos con alto impacto en las actividades de la compañía y con influencia sobre las decisiones de los grupos de interés prioritarios: accionistas e inversores, clientes y profesionales.



A continuación, se detalla el enfoque de gestión adoptado para cada uno de los temas relevantes prioritarios identificados en 2018:

- **Gestión del talento y diversidad:** Indra apuesta por la diversidad y la igualdad entre sus empleados y gestiona proactivamente el talento, apostando por el desarrollo de sus profesionales y su formación. Ver apartado 5 de este Informe.
- **Gobierno corporativo, ética y cumplimiento:** la compañía rechaza cualquier forma de corrupción o práctica ilegal, integra en sus actividades estándares éticos e implementa los mecanismos necesarios para prevenir y abordar cualquier tipo de actividad ilícita o no ética. Ver apartado 2.3 de este Informe.
- **Cambio climático y emisiones:** Indra cuenta con una estrategia en cambio climático, que contempla actuaciones en relación con la eficiencia energética y la reducción de la Huella de Carbono. Ver apartado 8.1 de este Informe.
- **Innovación y oportunidades de negocio:** mediante su modelo de innovación, la compañía continúa a la vanguardia tecnológica e impulsa nuevas ideas, incluyendo la movilidad sostenible, la eficiencia energética y el cambio climático. Ver apartado 1.5 de este Informe.
- **Cadena de suministro, ciclo de vida y abastecimiento sostenible:** para asegurar un aprovisionamiento responsable, Indra ha desarrollado una serie de políticas, procedimientos y acciones que refuerzan el compromiso de la compañía con la cadena de suministro. Ver apartado 7 de este Informe.
- **Ciberseguridad:** la protección de la seguridad y de la información es una de las claves de la actividad de los sectores en los que opera Indra; por ello, la compañía actualiza y refuerza su sistema de seguridad corporativo, estableciendo unos elevados niveles de protección y privacidad. Ver apartado 2.4 de este Informe.
- **Derechos Humanos y relaciones laborales:** Indra se compromete a impulsar la responsabilidad y el respeto a los Derechos Humanos en todas las actuaciones de la compañía. Ver apartado 3.2 de este Informe.
- **Calidad de producto o servicio y satisfacción del cliente:** el cliente es el eje central de la actividad de Indra; por esta razón, la compañía mantiene las certificaciones necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece y lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente para detectar posibles áreas de mejora. Ver apartado 6 de este Informe.
- **Contribución al desarrollo social y de las comunidades:** gracias a la contratación de profesionales procedentes de la comunidad local y de las compras que se realizan a proveedores locales, Indra contribuye al desarrollo y crecimiento del empleo, al mismo tiempo que amplía el tejido empresarial en las comunidades en las que opera. Ver apartados 7.3 y 8.2 de este Informe.

Principales actuaciones vinculadas a los asuntos materiales durante 2018:

- **Actuaciones ambientales:** fomento de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el aumento en el porcentaje de compra de electricidad verde, además de evaluar y gestionar los riesgos derivados del cambio climático.
- **Actuaciones sociales:** implementación del Plan de Transformación Cultural, profundización en el análisis brecha salarial e impulso a la Política de Diversidad.
- **Actuaciones económicas:** mejora de la oferta comercial, el lanzamiento del Plan de Sensibilización de Seguridad de la información, la creación de la Cátedra de Seguridad de la Información y la renovación de la Certificación del Modelo de I+D+i.
- **Actuaciones de gobierno:** aprobación de la Política Fiscal y de la nueva Política de Remuneraciones de los consejeros, así como en la obtención de la certificación del Sistema de Compliance Penal por AENOR.

9.3 Modelo de creación de valor

El valor económico generado, retenido y distribuido por Indra se calcula en base al indicador GRI 201-1. El valor económico generado incluye los ingresos ordinarios y otros ingresos ascendiendo a 3.127.780 miles de euros, correspondientes al ejercicio 2018. Por otro lado, el valor económico distribuido ascendió a 2.996.433 miles de euros en 2018 y se corresponde con: los gastos de personas; los impuestos sobre ganancias devengados y tributos; la inversión en acción social; los gastos de proveedores incluyendo consumos y otros aprovisionamientos y otros gastos de explotación restando inversiones en acción social y tributos; financiadores que incluye el resultado financiero y el resultado de sociedades valoradas por el método de participación. El valor económico retenido por la compañía es el resultado de restar a los ingresos los gastos de personal, los impuestos sobre ganancias y tributos, la acción social, gastos en proveedores y en financiadores.

Valor Económico Generado 3.127.780 miles de euros	Valor Económico Distribuido y Retenido 3.127.780 miles de euros
Cientes: 3.127.780 miles de euros	Gastos de personal: 1.606.877 miles de euros Impuesto sobre ganancias y tributos: 85.532 miles de euros Acción social: 1.057 miles de euros Proveedores: 1.267.515 miles de euros Financiadores: 35.452 miles de euros Valor retenido: 131.347 miles de euros

9.4 Impacto y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Impacto en los ODS a través de las líneas de negocio

ODS 7 Energía asequible y no contaminante: Indra cuenta con más de 25 años de experiencia en la ejecución de proyectos orientados a la gestión y optimización de la energía

ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras: la compañía ha implantado en más de 100 entidades locales sus sistemas inteligentes para mejorar su gestión energética y del agua

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles: Indra contribuye con su capacidad tecnológica y su experiencia en el sector del transporte a mejorar la movilidad urbana e interurbana y a mejorar el modelo de gestión de las ciudades en áreas como Smart Cities.

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: la compañía colabora con las Administraciones Públicas creando soluciones y servicios de valor para el ciudadano y promoviendo la participación de la ciudadanía en las iniciativas del Estado

Contribución a los ODS a través de proyectos de innovación

ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras: Indra innova para dar respuesta a las necesidades de sus clientes, contribuyendo al desarrollo sostenible. La compañía se ha posicionado como la compañía española más destacada dentro del Programa Horizonte 2020 de la Unión Europea. Para más información, ver apartado 1.5 de este informe.

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles: Indra tiene un papel relevante en la "Civil UAVS Initiative" para el desarrollo de drones civiles que mejoren los servicios que la Administración presta al ciudadano. Asimismo, con la iniciativa "Select For Cities", Indra aspira a mejorar la eficiencia y calidad de vida en las ciudades europeas gracias a la transformación digital.

ODS 13 Acción por el clima: Indra es socio tecnológico de referencia en el proyecto "Net Zero Initiative", cuyo objetivo es transformar completamente el uso de la energía en un campus universitario de Australia. Este proyecto ha sido distinguido por la Secretaría de las Naciones Unidas para el Cambio Climático en la COP24.

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: Indra es uno de los principales socios del proyecto europeo de Defensa “OCEAN 2020”, orientado a reforzar el reconocimiento del escenario en zonas marítimas extensas.

Impacto en los ODS a través de la estrategia corporativa de respeto al medio ambiente

ODS 13 Acción por el clima: posicionamiento en materia de cambio climático y establecimiento del objetivo de reducción de emisiones con horizonte 2018-2030 a partir de la Agenda Internacional. Participación en la Plataforma Española de Acción Climática y en la Global Climate Action, Plataforma NAZCA, de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

Impacto en los ODS a través de la apuesta por las personas

ODS 5 Igualdad de género: Indra recoge el respeto a la igualdad de oportunidades entre ambos géneros en su Código Ético y de Cumplimiento Legal y en su Política de Diversidad corporativa.

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico: los profesionales de Indra son el principal activo de la compañía. Por este motivo, Indra afianza el sentimiento de pertenencia a través del compromiso.

ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras: Indra cuenta con una estrategia global de compras que se ejecuta centralizadamente con el apoyo de equipos locales en las principales geografías en las que opera.

9.5 Canales de comunicación y diálogo con los Grupos de Interés

Indra mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se revisan y actualizan de manera continua.

	Compromiso	Vías de comunicación	Indicadores disponibles en este Informe
Clientes	Liderazgo e innovación Gestión eficiente Calidad Seguridad y privacidad de la información Ética y transparencia	Sitios web de Indra y Minsait Stands en ferias sectoriales Relación directa a través de responsables de cuentas Gestión de quejas y reclamaciones Encuesta de satisfacción	Satisfacción del cliente Reclamaciones Indicadores de ciberseguridad
Accionistas e Inversores	Creación de valor Buen gobierno y control de riesgos Diálogo fluido y transparente Igualdad de trato y no discriminación Política de relación con inversores	Junta General de Accionistas Oficina del Accionista Correo electrónico de accionistas/inversores Página web: Accionistas Revista del Accionista Roadshows y reuniones <i>one-to-one</i> Informes y <i>conference-calls</i> de resultados (trimestrales) <i>Investor Day</i>	Evolución del precio objetivo de la acción Recomendaciones de compra
Profesionales	Desarrollo profesional Conciliación de la vida personal y profesional Garantía de seguridad y salud laboral Libre asociación Comportamiento ético y responsable Evitar discriminación por género Transparencia	Sesiones de On Board Portal corporativo Indraweb Conference Call de resultados con dirección Diálogo con los representantes de los trabajadores Entrevista de evaluación Canal Directo Webs de Indra y Minsait Salas de prensa Notas de prensa Redes Sociales	Distribución de la plantilla Formación Convenio colectivo Seguridad y salud laboral Conciliación Remuneración y Brecha salarial Comunicaciones en el Canal Directo
Proveedores	Cumplimiento del Código Ético Cumplimiento de compromisos contractuales	Negociaciones y relaciones contractuales Encuestas Portal del proveedor Canal Directo	Número y distribución de proveedores Distribución de las compras Porcentaje de compras a proveedores locales

Ecosistema del emprendimiento y startups	Creación de valor Innovación Colaboración para generar beneficios mutuos Intercambio de ideas	Iniciativas impulsadas por Indraventures: para intraemprendedores vía iniciativa Innovators y para startups vía iniciativas Indra4 Redes Sociales	Número de acuerdos con startups
Universidades y centros de investigación	Colaboración para generar beneficios mutuos Intercambio de conocimiento Atracción de talento	Convenios de colaboración	Inversión en I+D+i
Reguladores y autoridades	Cumplimiento normativo Soluciones innovadoras	Diálogo a través de asociaciones profesionales Encuentros institucionales Reuniones específicas	Principales asociaciones sectoriales a las que pertenece la compañía
Medios de comunicación	Transparencia en la información	Webs de Indra y Minsait Salas de prensa Notas de prensa Contactos periódicos Atención telefónica o presencial Contactos con directivos Asistencia a actos con la presencia de medios Redes sociales Infografías Videos Informes corporativos	
Fundaciones y Sociedad en general	Compromiso con iniciativas sociales Respeto al medio ambiente	Acuerdos de colaboración con fundaciones Comunicación interna, portal corporativo Indraweb Página web de Tecnologías Accesibles Webs de Indra y Minsait Salas de prensa Notas de prensa Redes sociales	Inversión en Acción Social Voluntariado corporativo Consumos energéticos Huella de Carbono

9.6 Análisis de riesgos y oportunidades del Cambio Climático

Análisis de situación		Riesgos	Oportunidades
Transición	Económico	Desajuste por incremento de impuestos y tasas sobre el sector de la energía o transporte.	Promover la gestión sostenible de la Energía. Promover la movilidad sostenible de toda la compañía.
	Regulatorio	Reglamentos que imponen gravámenes sobre las emisiones o imposición de la reducción de las mismas.	Adelantarse a los nuevos requisitos legales, analizando las nuevas tendencias legislativas.
	Reputacional	Provocar una imagen negativa por incumplimientos de compromisos o límites regulatorios en materia de Cambio Climático.	Transparencia en la divulgación de noticias y comportamiento ambiental de la compañía.

	Mercado	Pérdida de negocio: mercado de no renovables (<i>Oil & Gas</i>)	<p>Desarrollo de productos y servicios destinados a la mejora de la eficiencia energética de las operaciones de los clientes en relación a la reducción de emisiones.</p> <p>Desarrollo de tecnologías que contribuyen a la mejora de capacidades de predicción y alerta de eventos climáticos.</p> <p>Desarrollo de sistemas de información que facilitan el control y reporte de sus emisiones de carbono.</p>
	Inversores	Pérdida de inversores por no cumplir sus criterios en materia de Cambio Climático	Acercamiento a nuevos inversores sensibilizados con la lucha contra el Cambio Climático.
Físicos	Crónicos	Incremento de las temperaturas que implique mayor necesidad de consumo de energía para refrigeración/climatización de los centros	Mejorar la eficiencia energética de centros ocupados por la compañía y de centros de procesos de datos con el fin de reducir consumos y costes operativos.
	Puntuales	Deterioro de las instalaciones y edificios por siniestros causados por eventos climáticos.	Anticipación de riesgos de siniestros climáticos en la elección de la ubicación de instalaciones.

9.7 Principales colaboraciones

Asociaciones sectoriales de Transporte y Defensa

- UNIFE - European Rail Supply Industry
- ALAMYS – Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos
- CETREN - Asociación de Acción Ferroviaria
- MAFEX - Asociación Ferroviaria Española
- ITS España - Foro de Nuevas Tecnologías en el Transporte
- TEDAE - Asociación Española de Tecnologías de Defensa, Seguridad, Aeronáutica y Espacio

Asociaciones sectoriales de Tecnologías de la Información

- Plataforma ENERTIC - Plataforma de empresas TIC para la mejora de la eficiencia energética
- FUNDETEC - Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad

Asociaciones para la Innovación

- AMETIC - Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales
- Fundación Cotec para la innovación

Asociaciones para la Sostenibilidad

- Pacto Mundial
- Forética
- SERES – Fundación Sociedad y Empresa Responsable
- AEC - Asociación Española para la Calidad
- OECC – Oficina Española de Cambio Climático
- Plataforma Española de Acción Climática

9.8 Contribución fiscal, beneficios y subvenciones recibidas por países

A continuación, se desglosa la información relativa al impuesto de sociedades y el resultado obtenido en las diversas jurisdicciones fiscales en las que Indra está presente.

La actuación en jurisdicciones consideradas como paraísos fiscales obedece exclusivamente a motivos comerciales y de negocio. No existe una estrategia de salida ni de entrada en dichas jurisdicciones motivada por aspectos fiscales. Únicamente se acude a estos territorios por la existencia de proyectos productivos.

Área Geográfica/ País	Resultado en miles de euros (Nota 1)	Impuesto de sociedades en miles de euros (Nota 2)
España (*)	85.191	(12.453)
España	85.191	(12.453)
(*) Este resultado, que corresponde a la aplicación de los principios de contabilidad NIIF difiere del resultado contable del grupo en España antes de impuestos que ascendió a 36 M€. La principal diferencia es la no amortización de los fondos de comercio. Los impuestos aquí recogidos corresponden a criterio de caja (véase la Nota 2), y recogen devoluciones obtenidas en España de impuestos adelantados en los ejercicios 2016 y 2017 (véase nota 36 de los Estados Financieros Consolidados). El pago de impuestos definitivo se realiza regularmente en España por el beneficio obtenido en las sociedades españolas, aplicando los correspondientes ajustes y deducciones. Estos ajustes contemplan los resultados obtenidos a través de sus establecimientos permanentes, los cuales, tributan en cada país.		
Europa	45.059	7.686
Alemania	792	336
Bélgica	639	-
Bulgaria	(180)	-
Grecia	(34)	-
Irlanda	(574)	-
Italia	15.422	2.099
Letonia	-	-
Lituania	162	23
Moldavia	313	-
Noruega	11.649	2.894
Polonia	(89)	-
Portugal	4.712	860
Reino Unido	9.028	1.185
Republica Checa	819	121
Rumania	171	-
Eslovaquia	1.242	168
Turquía	985	-
América	30.891	15.542
Argentina	(1.533)	-

Bolivia	(394)	-
Brasil	5.799	7.270
Canadá	(3)	82
Chile	5.399	933
Colombia	9.760	4.276
Costa Rica	(589)	-
Ecuador	439	4
El Salvador	(440)	-
Estados Unidos	(114)	223
Guatemala	-	1
Honduras	452	-
México	4.616	1.166
Panamá	863	248
Paraguay	(34)	-
Perú	4.242	762
Puerto Rico	85	53
República Dominicana	2.302	520
Uruguay	40	4
Asia, Oriente Medio y África	2.748	5.940
Arabia Saudí	2.403	535
Argelia	(1.034)	28
Australia	(859)	-
Bahréin	(1.391)	-
China	258	14
Egipto	205	157
Emiratos Árabes	1.546	-
Filipinas	5.469	4.299
India	(1.101)	-
Indonesia	(363)	-
Kazajstán	(655)	-
Kenia	792	95
Kuwait	(4.558)	-
Libia	-	-
Malasia	(1.221)	793
Marruecos	(1.423)	10
Nigeria	40	-
Omán	5.634	-

Senegal	(246)	-
Sudáfrica	(225)	-
Tailandia	(219)	-
Túnez	(381)	0
Zambia	74	9
Total	163.888	16.715

Nota 1: El resultado reportado, se corresponde con el resultado consolidado antes de impuestos atribuido a cada país, aplicando los principios de contabilidad NIIF.

Nota 2: Los impuestos sobre beneficios pagados en cada país, incluyen los pagos a cuenta del impuesto sobre beneficios del ejercicio en curso, la liquidación definitiva del impuesto del ejercicio anterior, así como las retenciones soportadas u otros conceptos análogos.

Durante 2018, Indra ha realizado proyectos comerciales en los siguientes países que son considerados paraísos fiscales, según los últimos listados publicados por la OCDE, la Unión Europea y la Agencia Tributaria Española. Dicha presencia obedece única y exclusivamente a la actividad comercial de la compañía tal y como se detalla a continuación:

- Bahreín; Indra cuenta con una filial, de cuya apertura se informó en el Informe Anual de 2011, con 41 profesionales que dan soporte a un gran proyecto en el ámbito de la sanidad
- Panamá; la presencia consiste en un centro de trabajo con 144 profesionales. Indra desarrolla diferentes proyectos, como el proyecto de ampliación del Canal de Panamá.
- Gibraltar; Indra ha llevado a cabo el mantenimiento de los sistemas aeroportuarios instalados en el aeropuerto de Gibraltar.
- Jordania; la actividad llevada a cabo ha sido principalmente en el área de consultoría, gestionando proyectos para la identificación de acuerdos de financiación óptimos para las carreteras del país.

Adicionalmente en 2018, Indra desarrolló actividades puntuales en países o territorios como Andorra, Fiyi, Hong Kong, Islas Cook, Líbano, Liberia, Malta, Mauricio, Omán, Samoa Occidental, Seychelles, Túnez y Vanuatu que también son considerados como jurisdicciones de baja tributación según las instituciones citadas anteriormente. El importe de estas actividades sobre el total de los ingresos es prácticamente insignificante y se debe a la actividad comercial de la compañía.

Indra también desarrolla diversas actividades en países que se han comprometido con la Unión Europea a modificar su legislación en materia fiscal para alinearse con los estándares europeos como Malasia, Marruecos, Turquía y Uruguay.

9.9 Tabla de indicadores GRI

Indicador GRI y descripción	Página / Referencia	Observaciones / Notas
Contenidos generales (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018)		
Perfil de la Organización		
102-1 Nombre de la organización	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 1	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3-5	
102-3 Localización de la sede	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 1	
102-4 Ubicación de las operaciones Cuentas Anuales Consolidadas 2017 Indra, Anexo 1	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Anexo I	
102-5 Propiedad y forma jurídica	17	

102-6 Mercados servidos	3	
102-7 Tamaño de la organización	18 Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 27	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	18, 66-67	
102-9 Cadena de suministro	24-25	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	18	
102-11 Principio o enfoque de precaución	8-9, 25-26	
102-12 Iniciativas externas	17	
102-13 Afiliación a asociaciones	36 Indra participa activamente en grupos de influencia en los que, de acuerdo a sus líneas de negocio y planes, expresa su opinión y defiende sus intereses como compañía, respetando las políticas públicas vigentes. Se puede encontrar más información al respecto en el siguiente enlace: https://lobbyfacts.eu/representative/a38d7453bc2d40a1af18a983de949d20	
Estrategia		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8	
Ética e integridad		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 9, 15-16	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	9-12	
Gobernanza		
102-18 Estructura de gobernanza	6-8	
102-19 Delegación de autoridad	15	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	15	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	30-31, 34-35	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7 Reglamento del Consejo de Administración y de sus comisiones Indra Sistemas, S.A.	

102-25 Conflictos de intereses	7-9 Reglamento del Consejo de Administración y de sus comisiones Indra Sistemas, S.A.	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	6-7, 15	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Reglamento del Consejo de Administración y de sus comisiones Indra Sistemas, S.A.	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	8	
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8-9, 35-36	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	8-9	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	8-9, 31-32, 35-36	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	15, 30	
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	15, 31-32	
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	31-32	
102-35 Políticas de remuneración	9, 20 Política de Remuneraciones de Indra https://www.indracompany.com/pt-br/accionistas/politicas-corporativas	
102-36 Proceso para determinar la remuneración	9, 20 Política de Remuneraciones de Indra https://www.indracompany.com/pt-br/accionistas/politicas-corporativas	
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	9, 20 Política de Remuneraciones de Indra https://www.indracompany.com/pt-br/accionistas/politicas-corporativas	
102-38 Ratio de compensación total anual	69	
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	69	
Participación de los grupos de interés		
102-40 Lista de grupos de interés	34-35	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	71	Alcance: 7 principales países en los que Indra tiene operaciones significativas
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	15, 30-31	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15, 30-31, 34-35	

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	31-32	
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 1 y 5	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	30-32	
102-47 Lista de temas materiales	31-32	
102-48 Re-expresión de la información	30	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	30	
102-50 Periodo objeto del informe	30	
102-51 Fecha del último informe	30	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	30	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	https://www.indracompany.com/es/contactos	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	30	
102-55 Índice de contenidos GRI	39	
102-56 Verificación externa	73-77	
Contenidos temáticos		
Desempeño económico		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	32-33	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	25, 35-36 CDP (Módulo Risks and Opportunities)	Se informa cualitativamente.
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Indra no dispone de planes especiales de prestación por jubilación o situaciones especiales para empleados	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 9 y 22	
Presencia en el Mercado		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	69	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	69	
Impactos económicos indirectos		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	29, 32-33	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	29, 32-33	
Prácticas de adquisición		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	25	
Anticorrupción		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	8-12 GRI 205-3	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	11-12	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Indra no es parte en ningún procedimiento judicial relacionado con corrupción. No obstante, tiene conocimiento de la existencia de algunos procedimientos judiciales que afectan actualmente a antiguos empleados. La compañía ha colaborado activamente con las autoridades judiciales en las investigaciones relativas a éstos procedimientos judiciales.	
Competencia desleal		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Cuentas Anuales Consolidadas 2018, Nota 23	
Materiales		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-2 Enfoque de gestión y componentes	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
301-2 Insumos reciclados	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
Energía		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	27-28	Alcance grupo (electricidad) y Centros Certificados (gasóleo y gas natural) Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 27-28
302-2 Consumo energético fuera de la organización	27-28	Alcance España Se informa del consumo energético a través de las emisiones de CO2 derivadas del transporte de empleados de la compañía con vehículos propios, tren y avión en desplazamientos de negocios
302-3 Intensidad energética	26	Las observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 26
302-4 Reducción del consumo energético	25-28	Se informa de las medidas adoptadas
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	25	Se informa de las soluciones desarrolladas
Agua		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-2 Enfoque de gestión y componentes	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
303-1 Extracción de agua por fuente	72 No material según el Análisis de Materialidad de Indra	Alcance Centros Certificados Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las página 72

303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
303-3 Agua reciclada y reutilizada	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
Biodiversidad		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-2 Enfoque de gestión y componentes	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
Emisiones		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	28-29	Alcance Centros Certificados. Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 28-29
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	28-29	Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 28-29
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	28-29	Alcance España. Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 28-29
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	28-29	Las observaciones sobre este indicador se indican en las páginas 28-29
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	25-29	Se informa indirectamente a través de la reducción de consumos
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra

Efluentes y residuos		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-2 Enfoque de gestión y componentes	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	72	Alcance Centros Certificados. Las limitaciones al alcance y observaciones sobre este indicador se indican en las página 72
306-3 Derrames significativos	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
306-4 Transporte de residuos peligrosos	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
Cumplimiento ambiental		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han producido multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental que pudieran ser significativas para el Grupo. Cuentas Anuales Consolidadas Indra 2018 Nota 43	
Evaluación ambiental de proveedores		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	72	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han realizado análisis de este tipo, debido a que en el proceso de homologación no se han identificado riesgos medioambientales significativos en los proveedores revisados	
Empleo		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67-68	
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No hay diferencias significativas en los beneficios que reciben los profesionales en función del tipo de contrato	
401-3 Permiso parental	70	Alcance España
Relaciones trabajador-empresa		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	22	
Salud y Seguridad en el trabajo		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	El Grupo cuenta con delegados de seguridad y salud cuando la regulación del país así lo exige, ya que los sistemas de seguridad y salud se definen y se supervisan a nivel de cada sociedad. La delegación más relevante es la de las sociedades localizadas en España, donde Indra cuenta con cerca de 170 delegados de seguridad y salud que actúan en representación de los trabajadores.	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	70-71	El alcance de los datos de tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional es el 88,65% de las compañías del Grupo, sin incluir países como Alemania, México o Filipinas. Se informa de las tasas del personal propio. Los datos de absentismo no se desglosan por género.
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad	
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Indra aplica la regulación vigente en materia de salud y seguridad laboral en cada país. En el seno de los Comités de Seguridad y Salud existe la posibilidad de alcanzar acuerdos de mejora respecto a la normativa. En 2018 no se ha llevado a cabo ningún acuerdo formal relevante con sindicatos sobre estas materias	
Formación y enseñanza		

103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	70-71	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	18-20	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70	
Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8, 69	Alcance grupo, excepto los datos de empleados con discapacidad que tienen alcance España y Brasil
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	68-69	
No discriminación		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	11 Indra no tiene constancia de sanciones y/o resoluciones judiciales firmes en las que se condene a Indra por la existencia de casos de discriminación.	Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncia del Grupo
Libertad de asociación y negociación colectiva		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	22	Se informa de la política relativa a este aspecto
Trabajo infantil		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
103-2 Enfoque de gestión y componentes	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No material según el Análisis de Materialidad de Indra	No material según el Análisis de Materialidad de Indra
Trabajo forzoso u obligatorio		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	9-11, 15-16	Se informa de la política relativa a este aspecto
Prácticas en materia de seguridad		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	En España Indra tiene subcontratada a una compañía de seguridad, cuyo personal de seguridad, que trabaja en las instalaciones de Indra, ha recibido capacitación en materia de Derechos Humanos	Alcance España
Derechos de los pueblos indígenas		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	11 No se han detectado casos significativos en este sentido	Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncia del Grupo
Evaluación de Derechos Humanos		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	15-16	Se informa de la política relativa a este aspecto
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	11-12	Se informa del número de empleados formados
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	15-16	Se informa de la política relativa a este aspecto

Comunidades locales		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29	Se informa de los programas de voluntariado, tecnologías accesibles y proyectos pro bono
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos	
Evaluación social de los proveedores		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	72	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	24-25	Se informa de los procedimientos internos relativos a este aspecto
Política pública		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	De acuerdo al Código Ético y de Cumplimiento Legal de Indra "Indra no financiará, directa o indirectamente, ni en España ni en el extranjero, a partidos políticos ni a sus representantes o candidatos"	Se informa de la política relativa a este aspecto
Salud y seguridad de los clientes		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	22-23	Se informa cualitativamente
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Indra no tiene constancia de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de sus productos y servicios que pudieran ser significativos para el Grupo	
Marketing y etiquetado		

103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	22-23	Se informa cualitativamente
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Indra no tiene constancia de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios que pudieran ser significativos para el Grupo.	
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Indra no tiene constancia de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing que pudieran ser significativos para el Grupo	
Privacidad del cliente		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Indra no tiene constancia de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	
Cumplimiento socioeconómico		
103-1 Explicación de asunto material y sus limitaciones	31-32	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	31-32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ver Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2018, Nota 23	

9.10 Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos del Estado de Información No Financiera		
Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Página / Referencia
Modelo de Negocio		
Descripción del modelo de negocio del grupo		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3-5
	GRI 102-4 Localización de las actividades	Cuentas Anuales Consolidadas Indra, Anexo I
	GRI 102-6 Mercados servidos	3
	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36, Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-7 Dimensión de la organización	18 Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 27
Información sobre cuestiones medioambientales		
Políticas		
Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32
Riesgos		
Principales riesgos		
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36, Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	8-9, 25-26
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	8-9
	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	25, 35-36 CDP (Módulo Risk and Opportunities)
General		

Efectos actuales y previsibles de las actividades de la compañía en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8-9, 35-36
	GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	8-9, 31-32, 35-36
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	8-9, 25-26
	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8-9, 35-36
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	8-9
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8-9, 35-36 Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 43
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	8-9, 25-26
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)	Cuentas Anuales Consolidadas, Nota 43.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 302 y 305)	31-32
	GRI 302-4 Reducción del consumo energético	25-28
	GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	25
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	25-29
	GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	No material según el análisis de materialidad de Indra
Economía Circular y prevención y gestión de residuos		

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Efluentes y residuos)	31-32
	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 301-2 Materiales reciclados consumidos	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 301-3 Productos y embalajes recuperados	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	72
	GRI 306-3 Derrames significativos	No material según el análisis de materialidad de Indra
Uso sostenible de los recursos		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	72 No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada	No material según el análisis de materialidad de Indra
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Medioambiente)	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 301-2 Materiales reciclados consumidos	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 301-3 Productos y embalajes recuperados	No material según el análisis de materialidad de Indra
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 103-2 Enfoque de gestión (Energía)	31-32
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	27-28
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización	27-28
	GRI 302-3 Intensidad energética	26
	GRI 302-4 Reducción del consumo energético	27-28
	GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	25

Cambio Climático		
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	28-29
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	28-29
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	28-29
	GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	28-29
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	25, 35-36 CDP (Módulo Risk and Opportunities)
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	25-29
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Reducción de las emisiones GEI)	26, 31-32
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Biodiversidad)	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material según el análisis de materialidad de Indra
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material según el análisis de materialidad de Indra
	GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No material según el análisis de materialidad de Indra
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
Políticas		

Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32
	GRI 102-35 Políticas de retribución	9, 20
		Política de Remuneraciones de Indra https://www.indracompany.com/pt-br/accionistas/politicas-corporativas
Principales riesgos		
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8 8-9
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización	18
		Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 27
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	18, 66-67
	GRI 405-1. b) El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad	8, 69
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	67
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	67
		No hay diferencias significativas en la tipología de contratos fijos y contratos a jornada completa a cierre del año 2018 respecto al promedio anual de contratos fijos y contratos a jornada completa en 2018
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1.b) Número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región (en lo relativo a despidos)	67-68

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral	68-69
Brecha Salarial		21
Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	69
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución	68
	GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución (para el enfoque de gestión)	9, 20
	GRI 201-3 Obligaciones derivadas de planes de beneficios sociales y otros planes de jubilación	42
Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (desconexión laboral)	20
Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b) Porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad (iii. Grupos vulnerables).	8, 69
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8. c) El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.	18, 67
	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Organización del trabajo)	20
Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a)	71
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3 Permisos parentales	70
	GRI 103-2 Enfoque de gestión	20
Salud y seguridad		

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Salud y Seguridad)	21
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	70-71
	GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	47
Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	70-71
	GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	47
Relaciones Sociales		
Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a sindicatos y negociación colectiva)	15, 30-31, 34-35
	GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	22
	GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	47
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	71
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	47
	GRI 403-4 Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	47
En todas las empresas del grupo en España se aplican convenios colectivos sectoriales por lo tanto no hay un órgano de negociación ni de seguimiento de éstos convenios. No obstante, la Representación de los Trabajadores tiene a su disposición las herramientas legales necesarias para asegurar que todo lo regulado en los convenios sectoriales está siendo aplicado por la compañía.		
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Formación y enseñanza)	19

	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	18-20
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado	70
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19-20
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades)	19
Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Empleo)	18-19
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	18-20
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19
La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19-20
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	11, 48
Información sobre el respeto de los Derechos Humanos		
Políticas		
Políticas que aplica el grupo, que incluyan los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32
	GRI 410-1 Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	49
	GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o	11-12

	procedimientos sobre Derechos Humanos	
Principales riesgos		
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	8-9
Derechos Humanos		
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en Derechos Humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos)	16
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	24-25
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos)	31-32
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	15-16
	GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	49
Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	9-12
	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos)	31-32
	GRI 411-1 Derechos de los pueblos indígenas	11, 49
	GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Cuentas Anuales Consolidadas, Nota 23

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (No discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Trabajo Infantil; Trabajo forzoso u obligatorio y Derechos Humanos)	31-32
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Políticas		
Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	11-12
Principales riesgos		
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	8-9
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	8-12 GRI 205-3
Corrupción y soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción) - Si la entidad presenta el 205-2, también cubre con éste indicador este requisito de la ley	31-32
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Anticorrupción)	31-32
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Anticorrupción)	31-32
	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	32-33
	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	29, 32-33

	GRI 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	50
Información sobre la sociedad		
Políticas		
Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32
Principales riesgos		
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	4-5, 8-9, 35-36 Informe de Gestión 2018 Indra Nota 8
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	8-9
Compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	29,32-33
	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	29,32-33
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	25
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	29,32-33
	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	29,32-33

	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	15, 30-31, 34-35
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	36, 40
	GRI 203-1 Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	29,32-33
	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	32-33
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	31-32
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro	24-25
	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	31-32
	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	72
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	46
	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	22
	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo	9-11, 15-16

	significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	72
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	24-25
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	72
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	46
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	24-25
Consumidores		
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Salud y Seguridad de los Clientes)	22-23
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	22-23
	GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	50
	GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	22-23
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución)	9-12, 22-23
	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Salud y Seguridad de los Clientes)	22-23
	GRI 418-1 Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.	51
Información fiscal		

Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1 en lo que afecta a los pagos a administraciones públicas considerando las guías de la OCDE http://www.oecd.org/tax/beps/country-by-country-reporting.htm	37-39
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 en lo que afecta a los pagos a administraciones públicas considerando las guías de la OCDE http://www.oecd.org/tax/beps/country-by-country-reporting.htm	37-39
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Cuentas Anuales Consolidadas 2018 Indra, Nota 9 y 22

9.11 Tabla de otros indicadores no financieros

Indicadores	2016	2017	2018
Ética y cumplimiento			
Nº de comunicaciones a través del Canal Directo	103	217	307
Empleados formados en Código Ético (%)	55	82	88
Empleados formados en Código Ético (h/m) (%)	52 58	80 84	89 85
Desglose de empleados formados en Código Ético por categorías y por género (h/m) (nº)			
Dirección	-	-	391 85
Gestión	-	-	2.678 863
Técnico	-	-	20.017 9.559
Soporte	-	-	2.101 1.473
Otras categorías	-	-	201 132
Desglose de empleados formados en Código Ético por área geográfica			
España		17.673	24.281
Europa		1.244	1.514
América		11.989	9.912
Asia, Oriente Medio y África		1.716	1.780
Clientes			
Perfil de clientes			
Satisfacción y lealtad del cliente (1-100)	73	72	73
Ciberseguridad			
Nº de incidentes de ciberseguridad con impacto crítico (*)	0	0	0
(*) De acuerdo a lo establecido por la compañía en las políticas correspondientes			
Nº de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	-	-	0

Indicadores	2016	2017	2018
Profesionales			
Plantilla final	34.294	40.020	43.707
Trabajadores subcontratados (nº)	-	1.947	3.210 (*)
(*) En 2018 el dato de trabajadores subcontratados ha incorporado en su alcance Portugal, México y Panamá a 31.12.2018 además de España que ya se reportaba en 2017, y sólo hace referencia a aquellos clasificados como ATI (Asistencia Técnica Individualizada)			
Distribución de plantilla por país (h/m) (nº)			
España	-	-	17.747 8.875
Europa	-	-	1.479 594
Alemania	-	-	72 25
Bélgica	-	-	1 1
Bulgaria	-	-	5
Eslovaquia	-	-	70 19
Italia	-	-	695 284
Moldavia	-	-	32 8
Noruega	-	-	166 60
Polonia	-	-	4 2
Portugal	-	-	325 147
Reino Unido	-	-	48 11
República Checa	-	-	21 13
Rumanía	-	-	40 24
América	-	-	8.710 4.361
Argentina	-	-	390 142
Bolivia	-	-	45 9
Brasil	-	-	3.933 2743
Canadá	-	-	1
Chile	-	-	552 160
Colombia	-	-	1.719 529
Costa Rica	-	-	5 1
Ecuador	-	-	17 7
El Salvador	-	-	3
Estados Unidos	-	-	118 38
Guatemala	-	-	2
México	-	-	879 368
Panamá	-	-	100 44
Perú	-	-	822 252
República Dominicana	-	-	64 20
Uruguay	-	-	61 47
Asia, Oriente Medio y África	-	-	1356 585
Arabia Saudita	-	-	42 2
Argelia	-	-	18 12
Australia	-	-	81 16
Bahréin	-	-	28 13
China	-	-	20 14
Egipto	-	-	2 0
Emiratos Árabes Unidos	-	-	15 6
Filipinas	-	-	947 455
India	-	-	44
Indonesia	-	-	3 5
Kazajistán	-	-	3
Kenia	-	-	70 36
Malasia	-	-	33 14
Marruecos	-	-	18
Mozambique	-	-	2
Omán	-	-	21 1
Sudáfrica	-	-	1
Tailandia	-	-	1
Turquía	-	-	12 6
Distribución de plantilla por categoría y por género (h/m) (nº)			
Dirección	-	-	419 80

Indicadores	2016	2017	2018
Gestión	-	-	2.778 907
Técnico	-	-	22.658 10.888
Soporte	-	-	2.826 2.191
Otras categorías	-	-	611 349
Plantilla por rango de edad (h/m) (%)			
> 50 años	7,73 3,68	8,61 3,93	8,72 4,19
entre 30 y 50 años	41,14 24,02	43,16 22,74	41,84 21,40
< 30 años	13,96 9,47	14,61 6,94	16,45 7,40
Modalidades de contrato de trabajo			
Empleados con contrato fijo por categoría (h/m) (%)			
Dirección	-	-	1,1 0,2
Gestión	-	-	7,2 2,3
Técnico	-	-	52,9 25,7
Soporte	-	-	4,5 5,2
Otras categorías	-	-	0,5 0,4
Empleados con contrato fijo por rango de edad (h/m) (%)			
> 50 años	-	-	9,4 4,5
entre 30 y 50 años	-	-	43,7 22,4
< 30 años	-	-	13 6,9
Empleados con jornada completa por categoría (h/m) (%)			
Dirección	-	-	1,1 0,2
Gestión	-	-	7,2 2,1
Técnico	-	-	57 22,6
Soporte	-	-	6,2 2,6
Otras categorías	-	-	0,6 0,3
Empleados con jornada completa por rango de edad (h/m) (%)			
> 50 años	-	-	9,7 4,2
entre 30 y 50 años	-	-	45,4 17,7
< 30 años	-	-	17,1 6,0
Rotación			
Rotación total (%)	36	24	25
Rotación externa no deseada (%)	9	11	13
Rotación externa no deseada por áreas geográficas (%)			
España	8	9	10
Europa	10	11	15
América	11	16	19
Asia, Oriente Medio y África	13	10	17
Rotación externa no deseada por rango de edad (h/m) (%)			
> 50 años	2 2	2 1	2 1
entre 30 y 50 años	9 6	11 6	13 8
< 30 años	20 13	26 16	30 22
Despidos por categoría (h/m) (nº)			
Dirección	-	-	35 11
Gestión	-	-	97 28
Técnico	-	-	819 378

Indicadores		2016	2017	2018	
Soporte		-	-	103 176	
Otras categorías		-	-	75 23	
Despidos por rango de edad (h/m) (nº)					
> 50 años		-	-	217 59	
entre 30 y 50 años		-	-	675 376	
< 30 años		-	-	231 176	
Nuevas incorporaciones					
Nuevas incorporaciones total (nº)		-	-	12.953	
Nuevas contrataciones por rango de edad (h/m) (%)					
> 50 años		-	-	3,50	
entre 30 y 50 años		-	-	43,62	
< 30 años		-	-	52,88	
Nuevas contrataciones por áreas geográficas (%)					
España		-	-	36,63	
Europa		-	-	4,16	
América		-	-	54,81	
Asia, Oriente Medio y África		-	-	4,40	
Remuneración de consejeros y Comité de Dirección					
Remuneración media de consejeros (miles de euros) (h/m) (*)		-	132,8 105,3	134,2 101,3	
(*) La retribución de los consejeros en su condición de tales se determina en función de su pertenencia a los distintos órganos de administración. Está calculada a partir de la información disponible en el Informe de Remuneraciones de los Consejeros en concepto, entre otros, de: remuneración fija, dietas, retribución variable, indemnizaciones, pago a sistemas de ahorro a largo plazo y remuneración por pertenencia a comisiones. Los consejeros ejecutivos salvo el Presidente no pertenecen a comisiones.					
Remuneración media del Comité de Dirección (miles de euros) (criterio económico *) (h/m)					
Total Comité de Dirección		-	858 502,8	812,7 1.009,1	
Presidente		-	3.565,4 -	2.100 -	
Consejeros Directores Generales		-	1.674,4 -	1.680 1.680	
Responsables de Áreas y Mercados		-	586,9 502,8	633,1 338,3	
(*) El dato está calculado en términos anualizados como la media de la suma de la retribución fija, la retribución variable devengada en el año de referencia y la porción del IMP asignable a cada año. En cuanto al cálculo del IMP (Incentivo a Medio Plazo), en 2017 se ha reflejado la prorrata del IMP reconocido para el periodo 2015-2017 que se corresponde con el 2017 y para el 2018 un 50% de la tercera parte del objetivo del IMP para el periodo 2018-2020, por ser este porcentaje el reflejado en las Cuentas del 2018 Utilizando los criterios del Informe de Retribuciones de los Consejeros, estas cifras habrían sido, en su conjunto, para todo el Comité de Dirección 2.196 740 miles de euros para 2017 y 993 855 miles de euros para 2018					
Remuneraciones medias de plantilla y otros ratios de remuneración					
Remuneraciones medias por categoría (euros) (h/m) (*)					
(*) Calculada considerando salario fijo y variable pagado. No se incluyen conceptos adicionales tales como: subsidios en efectivo, bonificaciones, incentivos a largo plazo, retribución basada en acciones, etc. Los datos relativos a la brecha salarial se pueden consultar en la página 21 de este Informe.					
		2017		2018	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Dirección	> 50 años	151.796	101.991	157.131	106.915
	entre 30 y 50 años	137.684	116.854	147.830	129.784
Gestión	> 50 años	65.308	62.000	64.589	61.363
	entre 30 y 50 años	57.095	52.887	57.150	52.600
	< 30 años	42.585	58.000	41.753	48.784
Técnicos	> 50 años	36.366	31.652	35.745	31.584

Indicadores		2016	2017	2018
	entre 30 y 50 años	27.612	24.880	27.314
	< 30 años	16.335	14.241	16.973
	> 50 años	16.136	22.481	14.425
Soporte	entre 30 y 50 años	13.517	12.634	12.175
	< 30 años	11.340	5.931	11.611
	> 50 años	34.485	27.856	45.932
Otros	entre 30 y 50 años	21.899	19.699	34.215
	< 30 años	12.668	10.631	11.872
	> 50 años	32.128	32.128	32.128
Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas (%) (*)				
(*) Los siete países reportados han sido elegidos en función del número de profesionales en los últimos años, siendo seleccionados los que han tenido un mayor número de profesionales. En concreto, estos 7 países corresponden a alrededor de un 92% de la plantilla total a cierre. Se considera como salario mínimo de entrada la media de los salarios fijos de las categorías consideradas inferiores (técnicos y soporte) en cada país, por ser más representativo que el salario mínimo de una única persona cuya actividad pueda no ser representativa de la actividad desarrollada por la compañía				
Brasil		1,61	2,06	1,86
México		10,13	6,31	5,76
Colombia		-	1,81	1,98
España		1,99	1,78	1,85
Filipinas		-	1,61	1,71
Perú		-	2,54	2,59
Italia (*)		-	-	-
(*) No está definido el salario mínimo local de manera oficial				
Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas y la retribución media total de la plantilla (sin contar con la persona mejor pagada) (*)				
(*) Calculada considerando salario fijo, variable devengado y la porción del IMP (Incentivo a Medio Plazo) asignable a cada año. Los datos del 2017 se han recalculado con este criterio.				
Brasil		-	13,54	20,44
México		-	24,31	27,46
Colombia		-	14,82	19,28
España		-	106,07	62,69
Filipinas		-	9,80	9,65
Perú		-	8,52	8,86
Italia		-	5,89	6,40
Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total media anual de toda la plantilla (sin contar con la persona mejor pagada) (*)				
(*) Calculada considerando salario fijo, variable devengado y la porción del IMP (Incentivo a Medio Plazo) asignable a cada año. Los datos del 2017 se han recalculado con este criterio..				
Brasil		-	2,48	7,87
México		-	2,10	1,99
Colombia		-	5,70	2,27
España		-	-1,29	-9,36
Filipinas		-	3,30	2,32
Perú		-	0,75	8,02
Italia		-	0,51	3,88
Diversidad				
Nacionalidades (nº)		109	105	98
Empleados con discapacidad (%)		1	1	0,93 (*)
(*) En 2018 el dato de empleados con discapacidad ha incorporado en su alcance a Brasil además de España que ya se reportaba en 2017.				
Contribución al desarrollo local				
Empleados locales (%)		97	96	90
Directivos totales procedentes de la comunidad local (%)		92	92	89
Directivos procedentes de la comunidad local por áreas geográficas (%)				
España		98	97	96

Indicadores	2016	2017	2018
Europa	94	93	90
América	61	69	52
Asia, Oriente Medio y África	57	50	45
Antigüedad media	7,21	7,86	7,4
Promoción			
Empleados promocionados (%) (*)	15	21	23
Mujeres promocionadas (sobre el total de promocionados en la compañía) (%)	29	30	28
(*) Los datos de empleados promocionados se refieren a los empleados promocionados durante el año x como resultado de la evaluación correspondiente al ejercicio x-1. El porcentaje indica empleados promocionados sobre el total de evaluados			
Evaluación del desempeño (*)			
(*) La evaluación del desempeño se realiza a año vencido; esto es, en el año x los datos hacen referencia a los profesionales que han recibido una evaluación sobre su desempeño relativo al año x-1.			
Empleados que han participado (%)	80 59	79 58	80,5 64,6
Empleados que han participado por categoría profesional (h/m) (nº)			
Dirección	-	-	374 81
Gestión	-	325 63	2.655 887
Técnico	-	15.999 6.727	16.611 6.878
Soporte	-	534 482	1.196 614
Otras categorías	-	252 82	358 150
Formación y conocimiento (*)			
(*) En 2017 y en 2018 los datos de formación se han calculado considerando que si el alumno supera el 75% de las horas de asistencia se contabilizan el 100% de las horas. Los datos de años anteriores se calculaban considerando el 100% de las horas del curso, sin tener en cuenta el umbral de asistencia del alumno al curso. En 2018 el dato de formación acumulada incorpora en el alcance de los datos las sociedades BPO e IBC y las horas de formación en la plataforma Udemy			
Profesionales que han participado	27.107	25.341	41.425
Horas de formación totales incluidas on-line	1.273.562	803.262	736.551
Horas de formación on-line	421.139	421.160	433.856
Promedio de horas de formación por profesional	36	20	18
Promedio de horas de formación por género (h/m)	38 32	21 18	19 16
Promedio de horas de formación por categorías			
Dirección	-	-	10
Gestión	-	-	23
Técnico	-	-	17
Soporte	-	-	23
Otras categorías	-	-	9
Conciliación (*)			
(*) El alcance de estos datos es España			
Empleados que se han acogido a la baja paterna/materna (h/m) (nº)	536 363	517 436	672 510
Empleados que se han incorporado después de la baja paterna/materna (h/m) (nº)	494 328	478 395	631 453
Retención tras baja paterna/materna (%)	91	92	92
Seguridad y Salud laboral (*)			
(*) El alcance de los datos de Seguridad y Salud laboral (excepto 'absentismo') es del 88,65% de las empresas del Grupo, sin incluir países como Alemania, México o Filipinas			
Siniestralidad laboral (accidentes de trabajo con y sin baja médica, excluidos accidentes 'in itinere') por áreas geográficas (*)			
(*) Las fórmulas para el cálculo de siniestralidad (Índice de Incidencia, Gravedad, Frecuencia y Duración Médica) son las recogidas en la NTP 1: Estadísticas de accidentabilidad en la empresa del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. En el caso de Indra se contabilizan accidentes con y sin baja médica, excluyendo in itinere			
Nº de accidentes	110	132	167
España	84	108	129

Indicadores	2016	2017	2018
Europa	2	0	2
América	24	23	32
Asia, Oriente Medio y África	0	1	4
Índice de frecuencia por áreas geográficas y por género (*)			
(*) El índice de frecuencia (IF) relaciona el número de accidentes con el número total de horas trabajadas por el colectivo de trabajadores expuestos al riesgo. $IF = (N^{\circ} \text{ accidentes} / N^{\circ} \text{ horas trabajadas}) * 1000.000 \text{ horas}$			
España (h/m)	-	-	2,04 0,99
Europa (h/m)	-	-	0,40 0,40
América (h/m)	-	-	1,05 0,55
Asia, Oriente Medio y África (h/m)	-	-	16,68 0,00
Índice de incidencia por áreas geográficas (*)			
(*) El índice de incidencia (II) relaciona el número de accidentes con el número medio de trabajadores expuestos al riesgo. $II = (N^{\circ} \text{ accidentes} / N^{\circ} \text{ trabajadores}) * 1000 \text{ trabajadores}$			
España	5,24	4,31	5,08
Europa	2,15	3,46	1,53
América	1,89	1,97	3,18
Asia, Oriente Medio y África	0	0	30,95
Índice de gravedad por áreas geográficas y por género (*)			
(*) El índice de gravedad (IG) relaciona el tiempo no trabajado a consecuencia de accidentes de trabajo, con el tiempo trabajado por los trabajadores expuestos al riesgo. $IG = (N^{\circ} \text{ jornadas perdidas} / N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}) * 1000 \text{ horas trabajadas}$			
España (h/m)	-	-	0,02 0,01
Europa (h/m)	-	-	0,00 0,00
América (h/m)	-	-	0,02 0,01
Asia, Oriente Medio y África (h/m)	-	-	0,03 0,00
Duración media en nº de días de la baja por enfermedad por áreas geográficas (*)			
(*) La duración media (DM) indica la media de días laborales por accidente de trabajo con baja médica. $DM = N^{\circ} \text{ jornadas perdidas} / N^{\circ} \text{ accidentes}$			
España	4,95	4,15	8,98
Europa	0,25	0	7,06
América	8,44	10,43	20,11
Asia, Oriente Medio y África	0	2,73	2,08
Accidentes mortales (nº)	0	0	0
Número de horas de absentismo (*)	-	-	2.872.339
(*) Se consideran horas de absentismo aquellas que han sido imputadas por los empleados propios directos en el sistema de gestión de tiempo de trabajo de Indra al concepto de "Ausencia", al cual le corresponden el conjunto de horas de ausencia de empleados correspondientes a, entre otros, excedencias, bajas médicas, visitas médicas, permisos por maternidad y paternidad, entre otros, sin incluir vacaciones y horas de libre disposición			
Absentismo por áreas geográficas (%) (*)			
(*) Los siguientes porcentajes hacen referencia al número de horas de absentismo respecto a las horas propias y directas sin incluir vacaciones y horas de libre disposición establecidas por convenio para el conjunto de los profesionales			
España	-	-	5,0
Europa	-	-	4,9
América	-	-	2,9
Asia, Oriente Medio y África	-	-	1,6
Negociación colectiva			
Empleados cubiertos por un convenio colectivo por país (%)			
Brasil	-	-	98
México	-	-	0
Colombia	-	-	0
España	100	100	100 (*)
(*) Sin incluir a los tres consejeros ejecutivos, los cuales mantienen una relación mercantil con la compañía. Adicionalmente, tres directivos mantienen una relación laboral con la compañía al amparo del Real Decreto 1382/1985 de 1 de agosto por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección.			
Filipinas	-	-	0
Perú	-	-	0
Italia	-	-	98
Proveedores			

Indicadores	2016	2017	2018
Distribución de proveedores por áreas geográficas (%)			
España	43	45	41
Europa	16	17	18
América	36	30	31
Asia, Oriente Medio y África	5	8	10
Compras a proveedores locales (%)	83	81	78
Nuevos proveedores que se examinaron en criterios ambientales y sociales (%) (*)	37	40	44
(*) Se informa del porcentaje correspondiente al importe total de compras de todos los proveedores realizados en 2018 con evaluación en criterios de responsabilidad social corporativa respecto al importe total de compras realizadas en 2018			
Innovación			
I+D+i (M€)	163	202	210
I+D+i sobre ventas (%)	6	7	7
Contribución económica a la Comunidad			
Inversión en Acción Social	1.465.605	1.502.916	1.057.701 (*)
(*) De los cuales: 437.920 euros están vinculados con el cumplimiento en España de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, destinados a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro; 421.757 euros en aportaciones monetarias a fundaciones, entidades sin ánimo de lucro e instituciones académicas; 198.024 euros en aportaciones en tiempo (proyectos pro bono)			
Medio ambiente			
Consumo de recursos, generación de residuos y emisiones (*)			
(*) El consumo reportado en cada país está basado en la información disponible, siendo en la mayoría de los casos los datos de los consumos que figuran en las facturas de los suministradores y, en caso de no disponer de la factura de algún mes, se ha estimado el consumo a partir del suministro real del mismo mes del ejercicio anterior. Se incluyen los consumos de agua y residuos de los centros cuyo sistema de gestión ambiental está certificado de acuerdo a la norma ISO 14001, que se corresponden con 42 centros, distribuidos en España (27), Colombia (6), Perú (3), Portugal (2), Brasil (1), México (1), Australia (1) e Italia (1)			
Agua potable de utilities (m3)	104.991	153.346	144.383
Agua de pozo (m3)	11.034	10.944	7.073
Residuos peligrosos (Kg)	66.814	131.624	104.755
Residuos no peligrosos (Kg) (*)	1.038.195	1.330.681	2.228.031
(*) El aumento de los residuos no peligrosos en 2018 se debe fundamentalmente a los 670.350Kg de residuos de construcción y demolición de las obras realizadas en la sede corporativa ubicada en Arroyo de la Vega (Alcobendas), España.			
Ocupantes en centros certificados medioambientalmente (%)	60	65	59

9.12 Informe de verificación independiente



Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel: +34 915 14 50 00
www.deloitte.es

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de Indra Sistemas, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante "IRSC"), que contiene el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINFC) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018 de Indra Sistemas, S.A. y Sociedades dependientes (en adelante "Indra") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de 2018 de Indra.

El IRSC de 2018 incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera y por los estándares Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad en su versión exhaustiva (en adelante estándares GRI), que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Tabla de indicadores GRI" y "Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera" que se presentan en los Anexos del IRSC 2018.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del IRSC de 2018, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de Indra. El IRSC se ha preparado de acuerdo con los estándares GRI en su opción exhaustiva, así como con los principios establecidos en la norma AA1000APS emitida por AccountAbility. El EINFC, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente, y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla de los Anexos del IRSC 2018 "Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera".

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Gestión Consolidado de 2018 esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores y la dirección de Indra son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del IRSC, que incluye el EINFC.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio 188, hoja M-54414, inscripción 96ª. C.I.F.: B-79104469.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA100APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada del tipo 2).

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas divisiones de Indra que han participado en la elaboración del IRSC de 2018, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el IRSC de 2018 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Indra para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en la información no financiera del IRSC de 2018 en función del análisis de materialidad realizado por Indra y descrito en el Anexo del IRSC de 2018 "Análisis de materialidad", considerando también los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la información no financiera del IRSC de 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales identificados descritos en el Anexo del IRSC de 2018 "Análisis de materialidad".
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos de información no financiera incluidos en el IRSC de 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Indra.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y de la dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación, y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) el IRSC 2018 de Indra no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, incluida la adecuación de los contenidos revisados que se detallan en la "Tabla de indicadores GRI" correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de acuerdo con los estándares GRI en su versión exhaustiva.
- b) El EINFNC de Indra correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera".
- c) Indra no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describen en los apartados del IRSC de 2018 "Sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa" y "Análisis de materialidad" de los Anexos del IRSC de 2018, de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008, siendo estos:
 - Inclusividad: Indra ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su consideración en el desarrollo de un enfoque responsable.
 - Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para Indra y sus grupos de interés.
 - Capacidad de respuesta: Indra responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Otra información

De acuerdo con lo establecido en la norma AA1000AS 2008, hemos presentado a Indra nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión y la información no financiera y, específicamente, a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación, se resumen las observaciones y recomendaciones más significativas, las cuales no modifican la conclusión expresada en el presente informe.

Inclusividad y Relevancia

Tal y como se indica en el Anexo del IRSC de 2018, "Análisis de Materialidad", Indra ha identificado los aspectos relevantes en materia de Responsabilidad Social Corporativa apoyado en diversos análisis y consultas a grupos de interés específicos. Para mejorar la visión de la Dirección de Indra sobre las expectativas de los grupos de interés a nivel local sería recomendable ampliar las consultas a los principales países en los que Indra tiene una presencia significativa y estable.

Capacidad de respuesta

Indra está elaborando el Plan Director de RSC 2019-2020, el cual debería considerar un sistema de seguimiento periódico que permita medir la contribución de dicho Plan Director al Plan Estratégico 2018-2020 de Indra, a la gestión de riesgos y al aprovechamiento de las oportunidades en Sostenibilidad.

Por otro lado, la incorporación de nuevas sociedades al perímetro del Grupo y la nueva regulación sobre información no financiera han hecho necesaria la actualización del sistema de información no financiera. En 2019 Indra deberá continuar mejorando y fortaleciendo el sistema de recogida de información para poder disponer puntualmente, y con la calidad requerida, de la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos legales, los estándares de reporte aplicados y las expectativas de sus grupos de interés.

Indra ha calculado en 2018 las emisiones de CO2 derivadas de los viajes de negocio de los empleados en avión, coche y tren, las cuales se incluyen en el alcance 3 de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), es decir, emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor de una organización como consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que no son de su propiedad ni existe un control directo por parte de la organización. Para seguir avanzando en esta línea, Indra debería identificar y medir el resto de emisiones GEI de su cadena de valor, y especialmente aquellas derivadas de sus compras e inversiones.

DELOITTE, S.L.


Helena Redondo

22 de marzo de 2019



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Avda. de Bruselas, 35
28018 Alcobendas
Madrid, España
T +34 914 805 000

indracompany.com

indra