

Memoria de  
sostenibilidad

2011

# INGENIA



---

**Ingenia**

Ingeniería e Integración Avanzadas

por una empresa más sostenible



# DECLARACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE GRI

Declaramos que nuestra Memoria de Sostenibilidad cumple con los requisitos del **Nivel de Aplicación C** del estándar G3 de la Global Reporting Initiative (GRI).

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. Esta auto declaración confirma que la memoria presenta el conjunto y el número de contenidos que se exige para dicho Nivel de Aplicación, y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel. Además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea al informando sobre el indicador o explicando el motivo de su omisión.	

\*Versión final del Suplemento Sectorial

# ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE	Paginado
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	04
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	08
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	14
Perfil de la Memoria	14
Alcance y cobertura de la memoria	15
Índice del contenido del GRI	18
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	20
Gobierno	20
Participación de los Grupos de interés	22
5. INDICADORES DE DESEMPEÑO	26
5.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA	26
5.2 DIMENSION AMBIENTAL	28
5.3 DIMENSIÓN SOCIAL	30
6. TABLA DE CONTENIDOS GRI	34



## ■ ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### 1.1 DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL.

Le presento la primera Memoria de Sostenibilidad de Ingenia de acuerdo al estándar Global Reporting Initiative (GRI); en ella se recogen las respuestas que nuestra empresa ofrece a sus grupos de interés, tanto internos como externos, con el objetivo principal de ser transparentes ante ellos, pero también con el objetivo no menos importante de poner en valor la integridad de nuestra gestión.

El ejercicio ha coincidido con el último año de vigencia de nuestro Plan Estratégico 2009-2011, cuyos objetivos de medio y largo plazo tuvieron que ser adaptados a finales de 2010, debido a la agudización de la crisis global. Esta adaptación la hemos realizado con nuestro Programa de Redireccionamiento, lo que nos han permitido fortalecer nuestro balance, optimizar nuestra gestión de ingresos y costes, al tiempo que hemos seguido avanzando en la revalorización de nuestra marca y en nuestra expansión.

En este entorno económico debemos tener presente la amenaza que supondría no avanzar hacia un modelo económico sostenible que optimice los recursos naturales de los que aún disponemos, que generalice el uso de las energías renovables, y que asuma, definitivamente, el coste social y medioambiental como parte del precio de cada producto y servicio.

Es por esto que, durante los últimos años y comenzando por nuestra adhesión en 2005 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Ingenia ha seguido profundizando en su estrategia de sostenibilidad y sentando las bases para afrontar los importantes retos de los próximos años. En 2010 nos adherimos al Proyecto Entorno Responsable, iniciativa cofinanciada por la Agencia IDEA y que tiene como objetivo convertir al Parque Tecnológico de Andalucía en un referente internacional en Sostenibilidad, mediante la aplicación de criterios y principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Pero nuestro compromiso con la sostenibilidad va mucho más allá. De hecho consideramos que la tecnología debe jugar un papel determinante en la salida de la crisis y debe constituirse en el eje de un modelo de crecimiento más sostenible basado en el incremento de la productividad.

Con nuestro Programa de Redireccionamiento hemos perfilado, con más convicción si cabe, lo que ya eran principios básicos de nuestro Plan estratégico:

- el enfoque al cliente,
- la optimización de los recursos y la mejora continua,
- la implicación activa y responsable de todos los empleados en el objetivo común de la Compañía,
- y una cultura de empresa que genere confianza en nuestros clientes, socios y accionistas.

Y para terminar quisiera resaltar cómo, gracias al esfuerzo de todos y todas, y a la fidelidad de nuestros clientes, en la difícil coyuntura atravesada durante los tres pasados ejercicios, mantenemos plena confianza en nuestro potencial de futuro, y en que seremos capaces de dar respuesta a las expectativas de todos nuestros grupos de interés. Mantenemos la misma ambición que nos ha conducido hasta aquí y nuestro compromiso es seguir generando ilusión y valor para todos ellos sobre bases firmes y sostenibles.

Atentamente,  
José Blanco Arjona



## 1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

En Mayo del 2010, Ingenia desarrolló una actuación, en el marco del proyecto ENTORNO RESPONSABLE®, para evaluar la calidad de su organización y sistemas, en relación a los riesgos potenciales en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el objeto de analizar la capacidad de la propia organización para gestionar los citados riesgos. Esta actuación ha sido desarrollada por la empresa Roadmap utilizándose la metodología SME Rating®.

A través de la herramienta de SME Rating® se identificaron los riesgos de RSE más importantes del sector (Tecnologías de la Información, Comunicaciones e Internet) y su relevancia para Ingenia, además de analizar cómo la propia organización identifica y gestiona sus riesgos RSE a nivel estratégico.

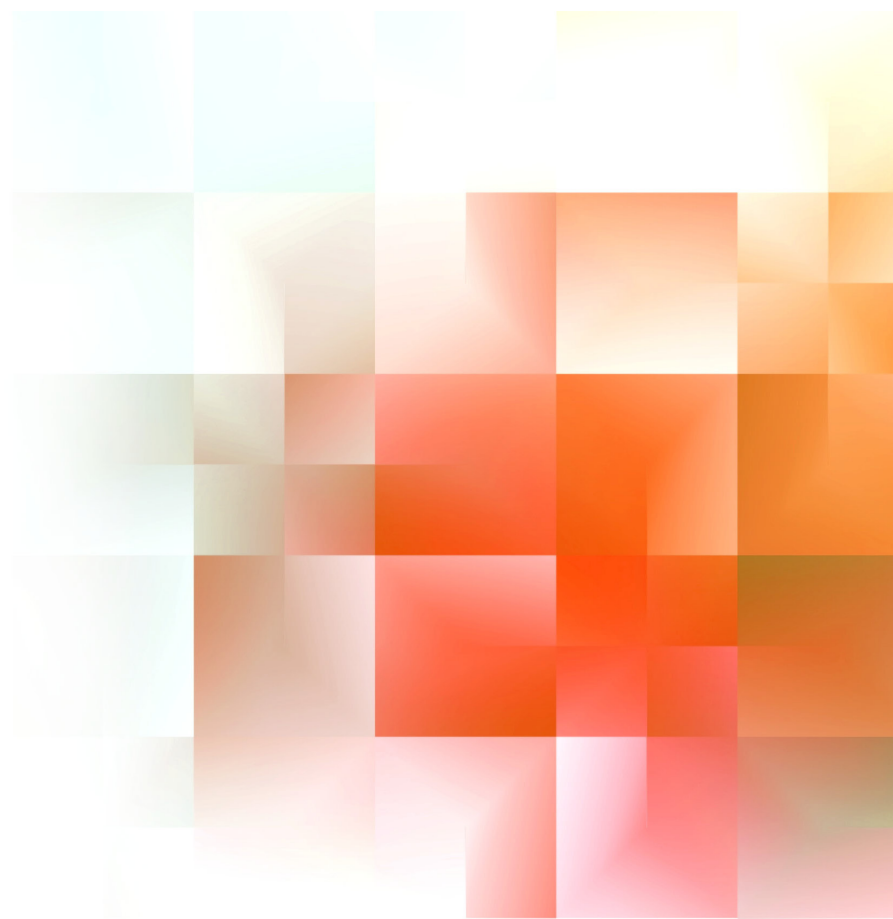
Con el fin de identificar los riesgos RSE de Ingenia, se llevó a cabo un análisis independiente en el que se analizaron 4 áreas de impacto (Ética, Medioambiente, Social, Laboral), divididas en 10 subáreas, en función de sus consecuencias con respecto a cinco Generadores de Valor: Reputación e Imagen; Eficiencia Organizativa; Capital Humano; Cumplimiento Legal y Acceso a nuevos mercados.

Como riesgos prioritarios para Ingenia se identificaron aquéllos que están asociados con la calidad del servicio y trato ofrecido a los clientes y los derivados de la gestión de la contratación y retención del capital humano, así como de la conducta ética de los miembros de la empresa, y de las condiciones y relaciones laborales que se den en Ingenia.

Cada riesgo ha supuesto la puesta en marcha de unas mejoras en cada uno de los ámbitos identificados. Ya sea a través de nuestro Centro de Atención al Cliente o el envío de encuestas de satisfacción, Ingenia tiene una atención constante sobre la calidad del servicio y trato con el cliente. Por otro lado, la acreditación nivel 3 en el modelo CMMI refuerza la mejora de nuestros procesos de desarrollo software.

En el sector de las tecnologías de la información, el capital humano es vital así como su satisfacción y motivación. Por ello, el Área de Recursos Humanos está siguiendo una serie de directrices tales como: generar empleo estable, mejora de la calidad de vida de los empleados, desarrollo profesional y promoción, fomento de la igualdad de oportunidades, etc. En el capítulo de enfoque social se detallan estas medidas.









# 2

■ PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.

**ORGANIZACIÓN:** Ingeniería e Integración Avanzadas (INGENIA), S.A.

**DIRECCIÓN:** C/ Severo Ochoa, 43 | Parque Tecnológico de Andalucía | 29590 CAMPANILLAS (MÁLAGA)

**Teléfono:** 952 02 93 00

**Fax:** 952 02 93 09

**Mail:** [info@ingenia.es](mailto:info@ingenia.es)

**Web:** [www.ingenia.es](http://www.ingenia.es)

**Atención al Cliente:** (34) 902 365 594 | (34) 952 029 332 | [atencioncliente@ingenia.es](mailto:atencioncliente@ingenia.es)

### 2.2 PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

La actividad principal de Ingenia se centra en las Tecnologías de la Información, Comunicaciones e Internet, áreas fundamentales para cualquier empresa que desee mantener una posición competitiva en el mundo actual, o para cualquier Administración Pública que desee mejorar sus servicios al ciudadano.

Debido a su natural evolución, las actividades relacionadas con el mundo Internet (diseños, comunicaciones, servicios, etc.), desempeñan una parte muy importante para Ingenia. Como complemento, el catálogo de Ingenia ofrece una amplia lista de servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



En términos generales, las actividades de Ingenia se inscriben en las áreas tecnológicas de Comunicaciones, Internet, Desarrollo Software y Servicios Asociados. Entre los Servicios Asociados, sin duda, y por la importancia que representa dentro de nuestra compañía, tenemos que hacer mención especial a nuestra Unidad de Formación, en la que evolucionamos continuamente con nuevos proyectos de formación e-learning o teleformación y formación presencial.

Algunas líneas estratégicas de la compañía son:

- Seguridad
- Eficiencia energética
- Soluciones para banca
- Servicios cloud ([www.cloudingenia.es](http://www.cloudingenia.es))
- Comunicaciones unificadas
- Sistemas audiovisuales
- Administración de sistemas y servicios de data center
- Servicios de formación y gestión del talento

Una línea de actividad importante dentro de la Compañía es la de I+D+i en donde se desarrollan proyectos innovadores con los objetivos de diversificar nuestros servicios e incrementar nuestra proyección exterior. Algunas líneas de investigación actuales son:

- Investigación para el sector sanitario: se han desarrollado diversos productos para el sector de sanidad (InfoPat Web, InfoMama,...)
- Gestión y Tratamiento de la Información: algunas de las líneas de investigación son la gestión y distribución de contenidos a través de TFT, difusión de información de forma dinámica, etc.
- Investigación sobre nuevas aplicaciones TIC para movilidad: en este terreno se ha finalizado el estudio de viabilidad de un Terminal Turístico Multimedia, que ha puesto de manifiesto las enormes posibilidades del uso de los terminales móviles (PDAs, teléfonos móviles, etc.) en la oferta de información en el sector turístico.
- Investigación en tecnologías de generación energética limpia y ecológica.

## 2.3 ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.

La organización de Ingenia tiene un marcado enfoque de servicio hacia el cliente (ver organigrama). La base de conocimiento técnico sirve de punto de partida a una oferta comercial que se canaliza a través las distintas direcciones de ventas, compuestas a su vez por distintas líneas de negocio, además de dos direcciones territoriales.

Las áreas de Recursos Humanos, Gestión y Administración, Oficina Técnica, Innovación y Calidad, Gen8020 y Factoría de Software, concluyen la estructura organizativa de Ingenia.

En Ingenia se han establecidos unas series de Comités para la dirección de la Compañía.

- Consejo de Administración: está constituido por los representantes de los distintos socios de Ingenia.
- Comité Ejecutivo: está constituido por el Director General y los Directores de Ventas.
- Comité de Dirección: está constituido por el Comité Ejecutivo junto con los Responsables de las distintas líneas de negocio.

### El Grupo Ingenia

En los últimos años Ingenia ha consolidado una serie de alianzas, fundamentadas en la necesidad de ofrecer servicios integrados y de mayor valor para los clientes. El resultado, un grupo empresarial que actualmente está compuesto por las siguientes sociedades:

- Aretne S.L., es una sociedad participada por Ingenia (60%) y Unicaja (40%), que se constituyó inicialmente para la explotación de Servi plaza, Centro de Negocios en Internet, teniendo actualmente ampliada su cartera de negocio.
- Ingenia Formación Avanzada S.L., es una sociedad creada por Ingenia para la gestión y explotación de la formación en sus modalidades presencial, semipresencial y e-learning.
- Plataforma Tecnológica (PTEC), es una Sociedad participada por Ingenia (31%) y con soluciones específicas para todas las áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, particularmente orientadas al sector sanitario.
- Uingenia, S.L., en 2006 se constituye esta empresa participada por Ingenia (50%), con el objetivo de proporcionar servicios TI en el ámbito de la gestión hospitalaria. En 2008, Ingenia se convierte en propietaria del 100% del capital de Uingenia.

## 2.4 LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN.

La sede central se encuentra en Málaga, en el Parque Tecnológico de Andalucía, contando, además, con sedes en Sevilla, Ronda, Madrid y Barcelona. A continuación, se muestran las direcciones de las principales delegaciones:

### **Málaga**

Parque Tecnológico de Andalucía.  
C/ Severo Ochoa, 43  
Tlf: (34) 952 029 300 | Fax: 952 029 309

### **Sevilla**

Isla de la Cartuja. Centro de Empresas Pabellón de Italia.  
C/ Isaac Newton nº4, 4ª planta SO.  
Tlf: (34) 954 460 448

### **Ronda**

C/ Benamahoma, local 4.  
29400 - RONDA (Málaga)  
Tlf: (34) 952 879 165.

### **Madrid**

Paseo de la Castellana, 143. 2º planta 2º D. Edificio Cuzco I  
28046 - MADRID  
Tlf: (34) 915 703 636

### **Barcelona**

C/ Marqués de Sentmenat, 54 4º - 2ª  
08029 - BARCELONA  
Tlf: (34) 933 635 670



## 2.5 NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN.

A nivel internacional, Ingenia mantiene actividad comercial directa o a través de partners, en México (desde 1998), Argentina (desde 2008), Jordania (desde 2010) y se está trabajando para disponer de una delegación comercial en Chile, durante este año 2011.

## 2.6 NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA.

Los principales accionistas de Ingenia son:

- Unicaja (40%)
- MP Sistemas (40%)

- Promálaga (20%)

Los Miembros del Consejo de Administración son:

- Eduardo García López / Presidente
- José Estrada Fernández / Vicepresidente
- Francisco Javier Rubio González / Vocal

## 2.7 MERCADOS DONDE OPERA.

El ámbito geográfico de la actividad de Ingenia se centra principalmente en el territorio español siendo las comunidades de Andalucía, Cataluña y Madrid, las regiones con mayor penetración comercial. Sin embargo, se tiene presencia en otras comunidades españolas.

Ingenia, también actúa y ejecuta proyectos de toda índole, especialmente de formación fuera de nuestras fronteras, como por ejemplo en México, Chile, Jordania, Marruecos y Argentina.

Nuestros principales clientes pertenecen al sector público y privado.

## 2.8 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

A fecha de esta memoria, no se disponen las cifras económicas finales correspondientes al 2011.

La facturación en 2010 fue 13,220 millones € cuya distribución por sectores sería la siguiente:

- Administración Pública : 44,9%
- Banca : 31,3%
- Otros sectores (industria, sanidad, internacional): 23,8%

A finales del 2011 la plantilla de Ingenia la conforman más de 280 personas con una alta cualificación y experiencia en el desarrollo de proyectos innovadores.



## 2.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA.

En Marzo del 2010 se inició una etapa importante hacia la nueva Ingenia con el traslado a la nueva sede. Esta edificio, obra de los arquitectos Rafael Pozo García-Baquero y Alejandro Martín Cardinal, está situado en la zona de expansión del PTA. Sus más de 4.500 m<sup>2</sup> construidos sobre una parcela de 6.500 m<sup>2</sup>, están pensados para ofrecer el mejor servicio a sus clientes y una mayor comodidad y espacio a sus empleados. La sede cuenta con amplias zonas verdes, unas preciosas vistas, dos plantas de parking y una superficie diáfana en la parte superior.



A lo largo del 2011 se ha continuado con ese proceso de cambio hacia una empresa más moderna y adaptada a la nueva sociedad. En Octubre se llevó a cabo una nueva estructura organizativa adaptándose a los nuevos mercados y potenciando el capital humano de la Compañía.

## 2.10 PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO.

### Certificaciones

Desde Septiembre del 2001, Ingenia es una compañía certificada por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) obteniéndose su renovación conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000 (nº ER-1406/2001), en las actividades de:

- Diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte postventa de software.
- Diseño e impartición de formación presencial y teleformación en las áreas de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Desde su creación en 1992, Ingenia es consciente de la importancia del respeto al Medio Ambiente, lo cual repercute en un beneficio claro para la compañía en todos los niveles. En el 2005 se implantó un sistema de gestión medioambiental obteniéndose el correspondiente certificado bajo las normas UNE-EN ISO 14001:2004.

Con la obtención de estos certificados se reconocen la madurez y eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, al mismo tiempo que ratifica nuestro compromiso con la mejora continua y muestra nuestra vocación de aplicar las mejores prácticas en el desarrollo de nuestras actividades.

La Factoría Software de Ingenia es la primera factoría software a nivel nacional en conseguir la acreditación CMMi-DEV v1.3, para las áreas de proceso del nivel 3 de madurez y bajo el modelo de evaluación "The Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement (SCAMPI) v1.2, clase A". Desde aquí se realizan desarrollos de aplicaciones software en tecnologías que van desde desarrollo Java, J2EE y entornos Microsoft.NET, pasando por soluciones PHP, Drupal, soluciones basadas en software libre, etc.

### Premios

En Mayo del 2011, Ingenia obtiene una mención especial del Colegio Oficial de Arquitectos de Málaga en los premios "Málaga 2011", por su nueva sede en el PTA. Dicho reconocimiento fue otorgado por el Colegio Oficial de Arquitectos con el que reconoce la excelencia de trabajos arquitectónicos terminados que se han desarrollado en la provincia de Málaga.



# III

- PARÁMETROS DE LA MEMORIA



### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### PERFIL DE LA MEMORIA

##### 3.1 PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA.

La información que contiene este informe de Sostenibilidad hace referencia al ejercicio fiscal el cual comprende desde el 1 de Enero de 2.011 al 31 de Diciembre de 2.011.

##### 3.2 FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE.

Ingenia ha participado en el PREMIO "MALAGA.ES EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE" organizado por la Diputación de Málaga.

Para ello, se elaboró una memoria de sostenibilidad en donde se consideró como referencia el estándar Global Reporting Initiative (GRI) en la definición de indicadores.

##### 3.3 CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS.

La periodicidad de presentación de memorias de Sostenibilidad relativas a nuestra organización, está establecida de forma voluntaria con carácter Anual. Contemplamos este hecho positivo para el seguimiento y medición de los indicadores y aplicación del principio de comparabilidad entre periodos uniformes.

Esto facilita a su vez la calidad de la información y periodicidad en plazo relativamente corto de tiempo, considerando sirve para una mayor utilidad, de los grupos de interés y partes interesadas.

Este informe complementa nuestro Informe de Progreso para el seguimiento de los Diez Principios de la Iniciativa Global Compact de Naciones Unidas.





### 3.4 PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO.

El informe completo estará accesible desde la web de Ingenia, en el apartado de RSE de la misma ([www.ingenia.es/es/rse](http://www.ingenia.es/es/rse)).

Cualquier tipo de consulta sobre la memoria será bienvenida bajo el correo electrónico [rse@ingenia.es](mailto:rse@ingenia.es), o el de carácter general [info@ingenia.es](mailto:info@ingenia.es). También ponemos a disposición nuestros canales sociales de Twitter ([@Ingenia\\_es](https://twitter.com/Ingenia_es)), Facebook y LinkedIn como canalizadores de cualquier tipo de consulta o sugerencia.

## ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

### 3.5 PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA.

El proceso seguido para la determinación del principio de "Materialidad" de nuestro informe se ha basado en el análisis de riesgos de RSE y su cruce con los grupos de interés.

Gracias a ese análisis se ha podido determinar qué información debíamos incluir para que nuestra memoria fuera equilibrada, relevante, coherente con las características de nuestra empresa y de interés para el público al que nos dirigimos. De ahí, que los aspectos más relevantes de esta memoria sean los relacionados con los impactos relacionados con el ámbito laboral (sobre todo, retención del talento), la ética y lo social (fundamentalmente, aquellos aspectos vinculados a la clientela).

### 3.6 COBERTURA DE LA MEMORIA.

Atendiendo a los requisitos del principio de "Exhaustividad " en el contenido, la cobertura y el alcance, este informe de Sostenibilidad incluye todas las actividades que nuestra empresa realiza y sus relaciones con los grupos de interés en el periodo definido en el punto 3.1.

### 3.7 INDICAR LA EXISTENCIA DE LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA DE LA MEMORIA.

No se han definido limitaciones a la Memoria.

### 3.8 INFORMACIÓN DE NEGOCIOS CONJUNTOS QUE PUEDAN AFECTAR A LA COMPARABILIDAD ENTRE PERIODOS Y O ORGANIZACIONES.

Al no existir negocios conjuntos con otras empresas, la "comparabilidad" entre periodos es realizable de forma directa e intuitiva desarrollando los indicadores de gestión y estando presentados los valores de varios ejercicios fiscales o años.

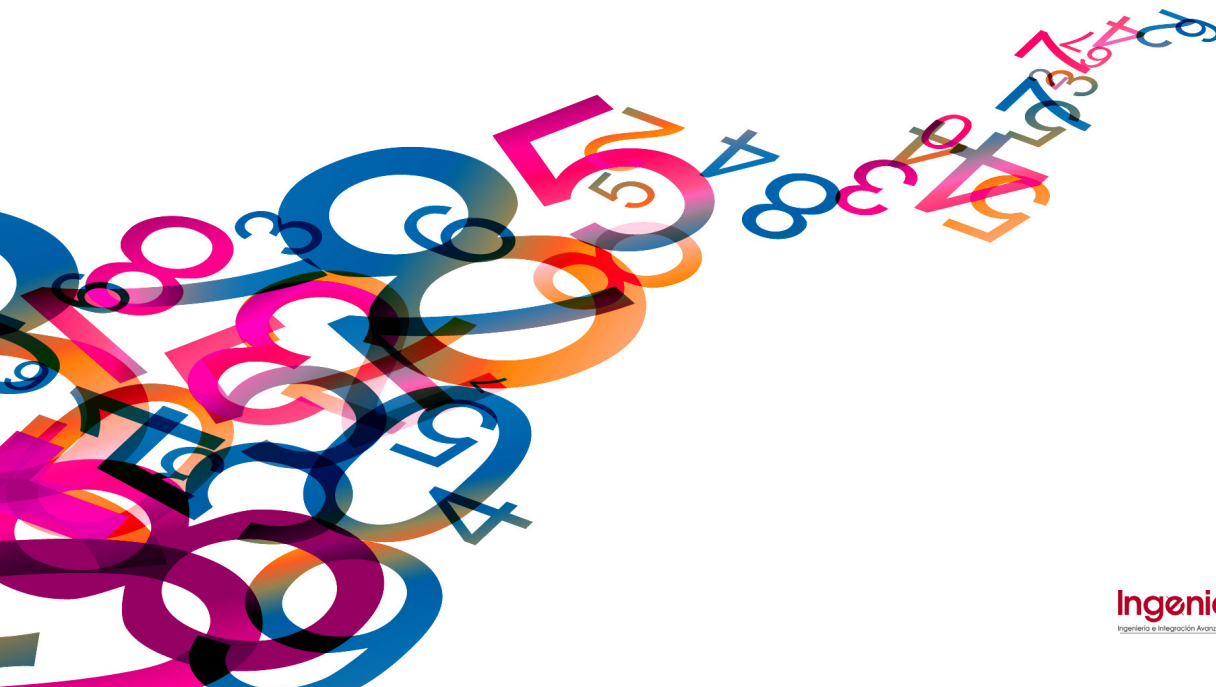


### 3.10 REFERENCIAS A MEMORIAS ANTERIORES.

Los últimos informes de actividades de Ingenia se han orientado hacia los distintos ámbitos de la responsabilidad social corporativa. Sin embargo, ésta es la primera Memoria de Sostenibilidad de Ingenia de acuerdo al estándar GRI.

### 3.11 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE, LA COBERTURA O LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN APLICADOS EN LA MEMORIA.

No existen Memorias anteriores por lo que no podemos definir cambios significativos en relación a otras memorias.



## ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI

### 3.12 TABLA QUE INDICA LA LOCALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS EN LA MEMORIA.

La tabla en la que se refleja dónde están localizados los contenidos básicos se puede encontrar en el apartado 6 de la presente memoria.

# 4

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE  
LOS GRUPOS DE INTERÉS



## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### GOBIERNO

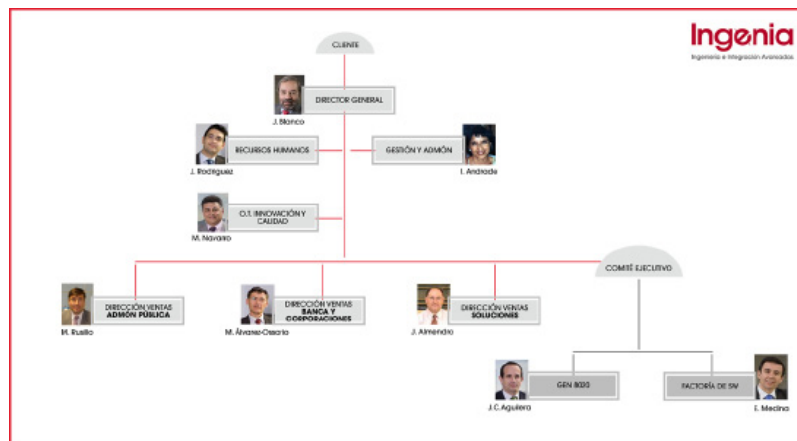
#### 4.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno y está constituido por representantes de los distintos socios de Ingenia.

Todas las cuestiones sobre desempeño económico, social y ambiental son responsabilidad directa de la Dirección de Ingenia. La Dirección de Ingenia está constituida por el Comité Ejecutivo apoyado por el Comité de Dirección.

En Octubre se llevó a cabo una estructura organizativa que aporta algunos cambios importantes:

- Ampliación del Comité de Dirección con la incorporación de 3 nuevas Direcciones: Innovación y Producto, Internet y nuevos medios.
- Puesta en marcha de un Grupo Guía formado por personas de distintos niveles de responsabilidad.
- Orientación de las distintas áreas hacia los nuevos negocios.



#### 4.2 MÁXIMO DIRIGENTE.

La Presidencia del Consejo de Administración recae en **D. Eduardo García López**. Las funciones de Dirección General recaen en **D. José Blanco Arjona**. Ambos cargos no tienen asignación económica extraordinaria, existiendo solamente las percepciones económicas procedentes del trabajo en forma de dedicación exclusiva a la dirección de esta empresa.

#### 4.3 MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO INDEPENDIENTES O NO EJECUTIVOS.

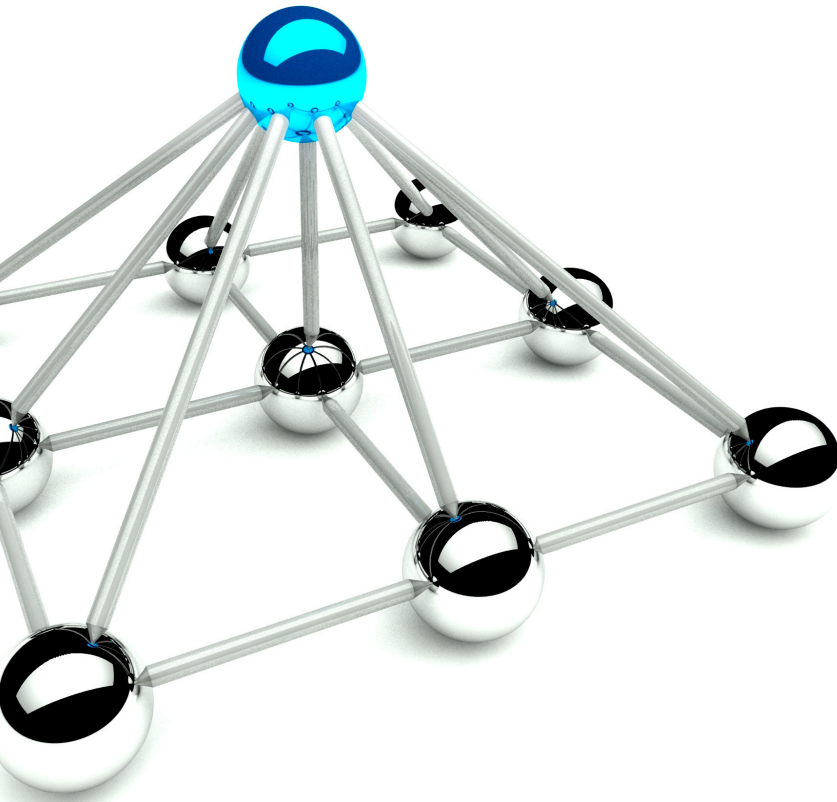
No existe una estructura directiva unitaria y por tanto tampoco miembros independientes no Ejecutivos.

#### 4.4 MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.

La comunicación con los clientes se realiza, de manera directa, a través de nuestros técnicos y comerciales dentro de la propia operatoria de los proyectos. Por otro lado, a través del área de Marketing y Comunicación, se informa a los distintos grupos de interés acerca de nuestras principales actividades. Entre otros medios, se utiliza la revista de Ingenia, publicación trimestral en formato papel con posibilidad de descarga en la web de Ingenia, y el informe anual de actividades.

Cada empleado o empleada de Ingenia puede comunicar sus sugerencias a través del Portal de Empleado. Dentro de este portal, existe una aplicación web en donde se pueden realizar propuestas, ya sea sugerencias de mejora o ideas para nuevos productos. Dichas propuestas son evaluadas por un Comité, el cual determina su viabilidad.

Como se indica en el apartado de desempeño social, de forma efectiva, se reconoce el derecho a la negociación colectiva de la plantilla. Prueba de ello es la existencia de un Comité de Empresa para las instalaciones de Málaga, el cual vela por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras.

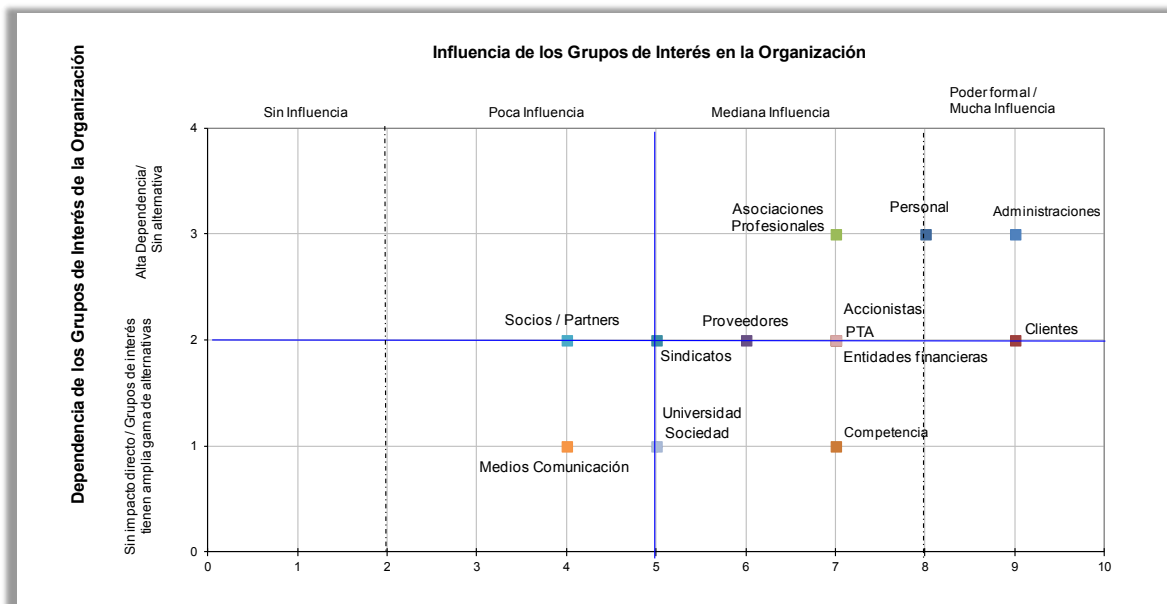


## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 4.14 RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS QUE LA ORGANIZACIÓN HA INCLUIDO.

Ingenia identifica como grupos principales de interés:

- Personal
- Clientes
- Accionistas
- Proveedores
- Sindicatos
- Competencia
- Administraciones Públicas
- Entidades financieras
- Asociaciones Profesionales
- Sociedad
- Socios / Partners
- Medios Comunicación
- Universidad
- Parque Tecnológico de Andalucía (PTA)





#### 4.15 BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE LA ORGANIZACIÓN SE COMPROMETE.

En el 2010, como actuación dentro del proyecto Entorno Responsable, se realizó una identificación y análisis de los principales grupos de interés. Como punto de partida se utilizaron los grupos de interés identificados en el punto anterior. A continuación, se realizó una priorización de dichos grupos de interés en base a 2 parámetros:

- su influencia: en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización (p.e. en los servicios que presta o en su funcionamiento) o en la capacidad que tiene ésta de alcanzar sus objetivos y estrategias.
- su dependencia: hace referencia a la capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización.

Como resultados, se identificaron 2 grupos de interés que son prioritarios: PERSONAL y CLIENTELA. Con cada uno de ellos se establecen canales de comunicación:

**PERSONAL:** desde el Departamento de Marketing y Comunicación, en estrecha colaboración con la Dirección y RRHH, establecen diversos canales de comunicación tales como:

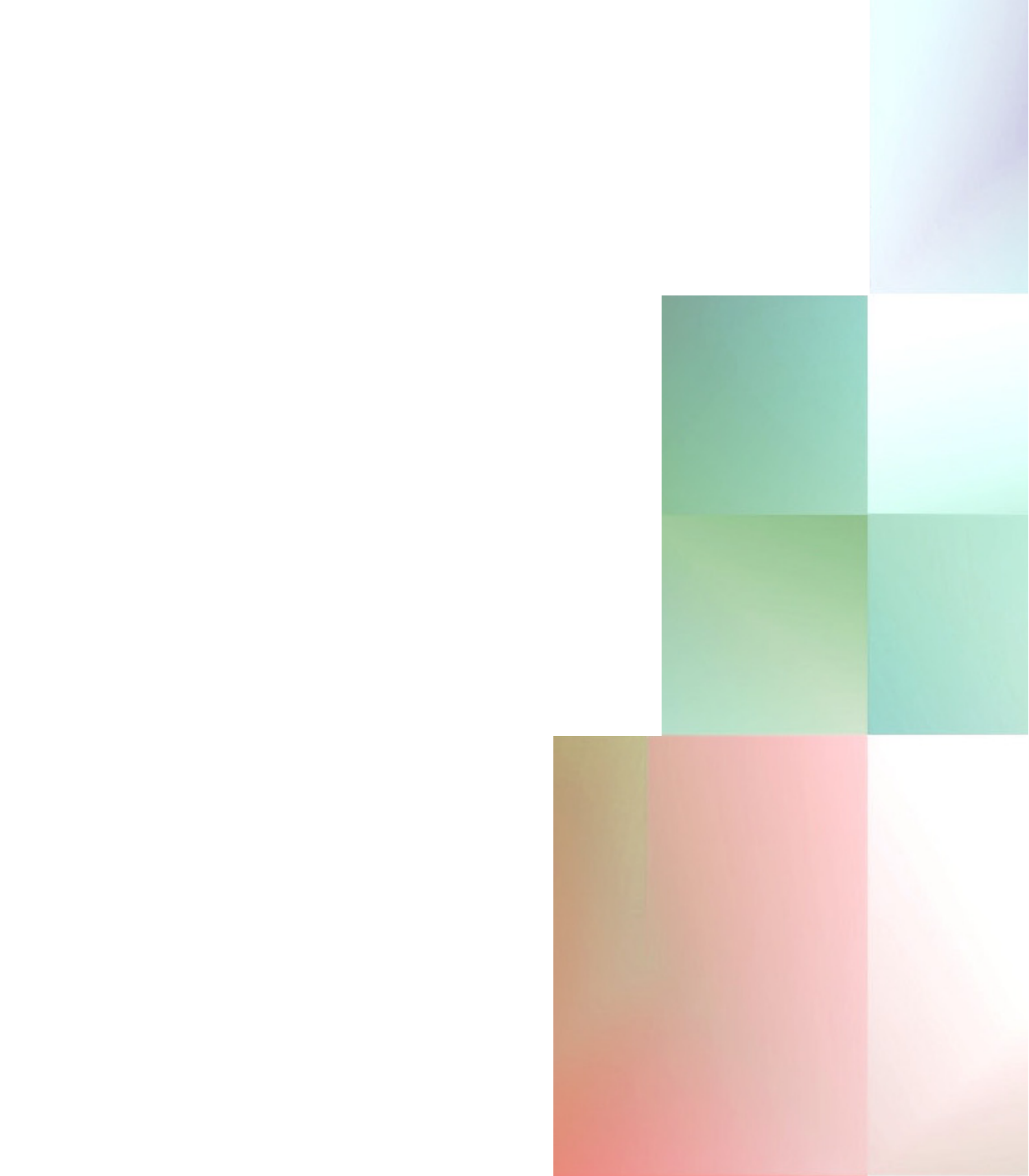
- boletines internos
- buzón de sugerencias
- entrevistas personales

A mediados del 2010 se aprobó el nuevo Plan de Igualdad de Oportunidades y se constituyó el nuevo Comité de Igualdad de Oportunidades.

**CLIENTELA:** desde el Departamento de Calidad, se realiza el seguimiento de la satisfacción de nuestros clientes a través del envío de cuestionarios con resultados muy satisfactorios tal como se muestra en el indicador PRO5. A parte de los medios tradicionales (revista Ingenia, web, etc.), en el 2011 se han incorporado nuevos medios de difusión de nuestras actividades con la presencia en las redes sociales tales como:

- Facebook: <http://www.facebook.com/ingeniaface>
- Twitter: [http://twitter.com/Ingenia\\_es](http://twitter.com/Ingenia_es)
- Youtube: <http://www.youtube.com/user/IngeniacanalTV>
- LinkedIn: [www.linkedin.com/company/ingenia](http://www.linkedin.com/company/ingenia)







# CS

■ INDICADORES DE DESEMPEÑO

## 5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 5.1 DIMENSIÓN ECONÓMICA.

#### ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA.

Desde sus inicios, Ingenia es sinónimo de tecnología, de innovación, de experiencia y de resultados, una compañía consolidada, seria y de merecido prestigio que, a lo largo de los años, ha ido desplegando sus soluciones en sistemas de información, comunicaciones e Internet a nivel internacional.

En el 2010, Ingenia realizó su primer rating de sostenibilidad dentro de las actuaciones previstas en el proyecto Entorno Responsable. Como resultados se calificaron los riesgos de la Organización en los distintos ámbitos:

- Nivel bajo: Ambiental y Derechos Humanos
- Nivel medio: Diversidad e Igualdad; Comunidad
- Nivel alto: Contratación y Retención; Clientes y Usuarios; Ética del negocio; Condiciones y Relaciones Laborales

Desde el enfoque económico, la estrategia de RSC de Ingenia se ha centrado en los aspectos con mayor riesgo. Por tanto, se han puesto en marcha acciones tales como:

- **Buen gobierno (ética del negocio):** se ha iniciado el diseño de los nuevos códigos ético y de conducta.
- **Compromiso con los clientes:**

- Certificaciones de calidad y medio ambiente bajo ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

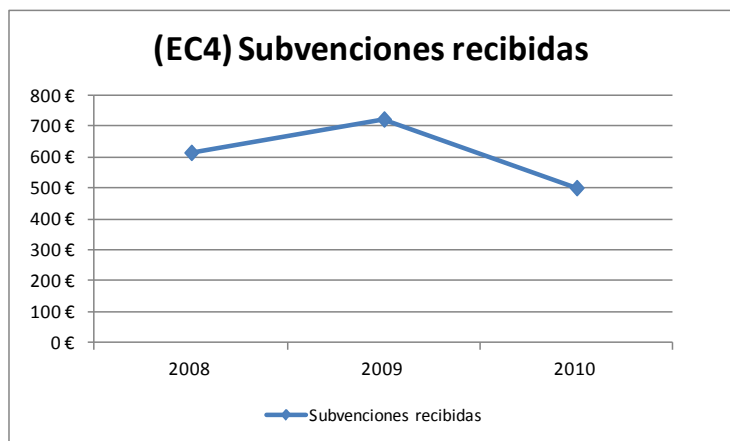
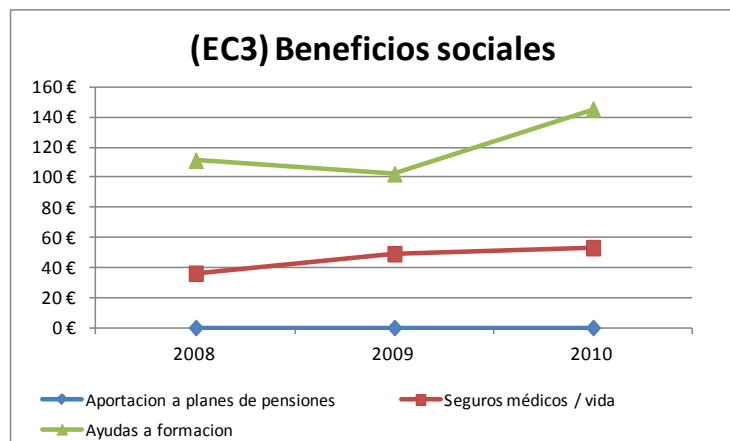
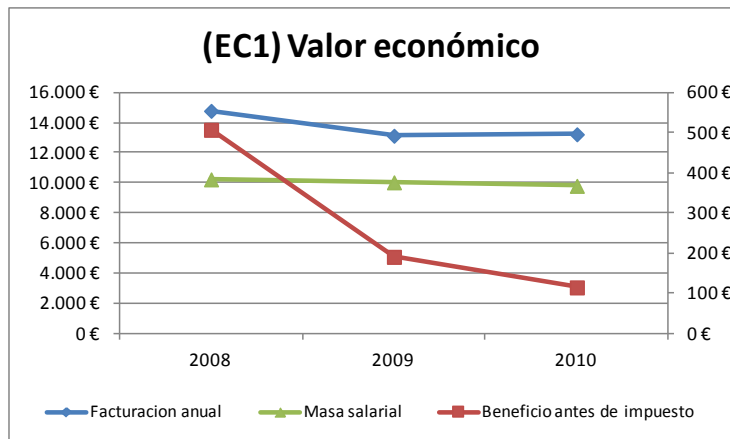
- Seguimiento de la satisfacción del cliente mediante el envío de cuestionarios de satisfacción. En el 2010 se ha obtenido una nota media de satisfacción de 8,2 sobre 10 siendo "Atención y actitud de nuestro personal" y "Facilidad de acceso con la persona deseada" los aspectos mejor puntuados (ver datos de evolución en el indicador PR05)

- Ingenia cuenta con un especializado Centro de Atención al Cliente (CAC), que nos permite ofrecer un servicio más cercano y de calidad. Esta es una de las vías de comunicación de reclamaciones por parte de los clientes.



En cuanto al resto de las áreas de riesgo, se han puesto diversas actuaciones que se describen en detalle en el apartado social de esta Memoria.

## INDICACIONES GRI DE DESEMPEÑO ECONÓMICO



## 5.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL.

### ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

Ingenia es una empresa certificada en UNE-EN ISO 14001:2004 (nº GA-2008/0148) otorgado por AENOR, lo cual demuestra la implementación de un sistema de gestión ambiental y nuestro respaldo a la preservación del medio ambiente.

Dentro de nuestra política ambiental podemos destacar algunas directrices tales como:

- Acuerdo con colaboradores para la gestión de residuos
- Uso eficiente de nuestros recursos
- Apuesta por la eficiencia energética

**Acuerdos con colaboradores:** Ingenia trabaja con empresas gestoras autorizadas para la recogida de los distintos residuos. Con la colaboración de RECISUR, se han habilitado papeleras para papel por todas las instalaciones de la nueva Sede. A parte, se han habilitado unas cubas en el exterior. En el caso de tóners de impresoras, trabajamos con el Grupo CORE.

**Uso eficiente de nuestros recursos:** El Comité de Gasto es un órgano encargado de velar por el ahorro económico y energético de la compañía. A través de este Comité se ponen en marcha diversas acciones de sensibilización.

**Apuesta por la eficiencia energética:** Con la construcción de la nueva Sede se incorporaron facilidades para conseguir un uso racional de la energía para la adecuada utilización del edificio. Entre otras, se incorporaron las siguientes facilidades:

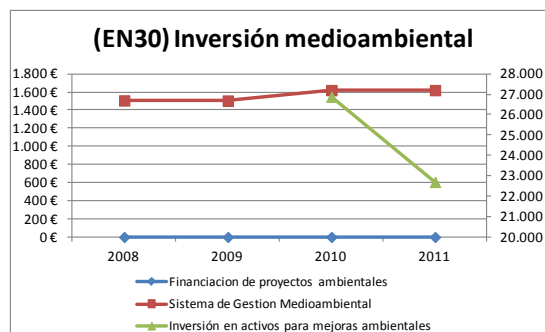
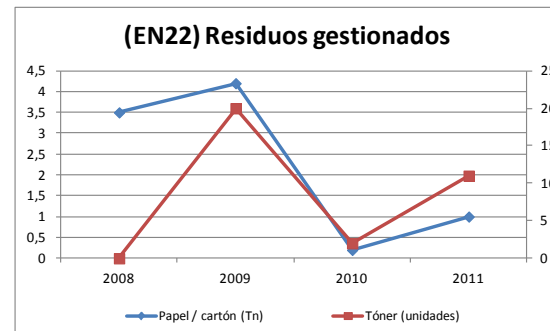
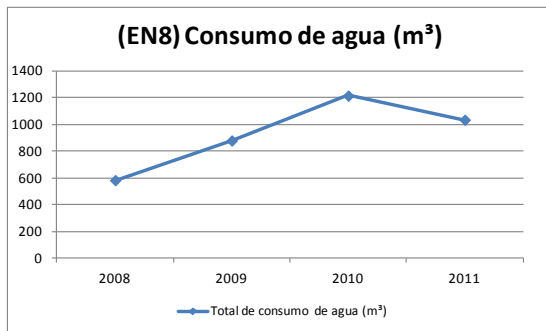
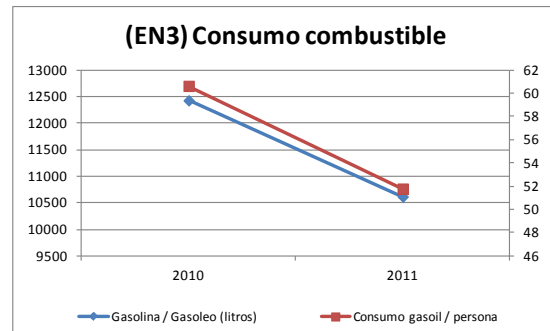
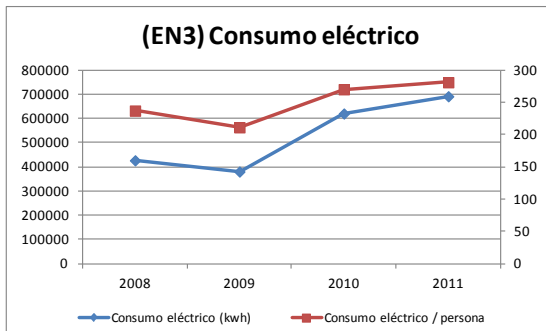
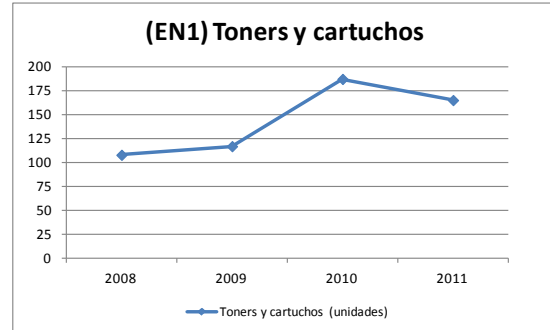
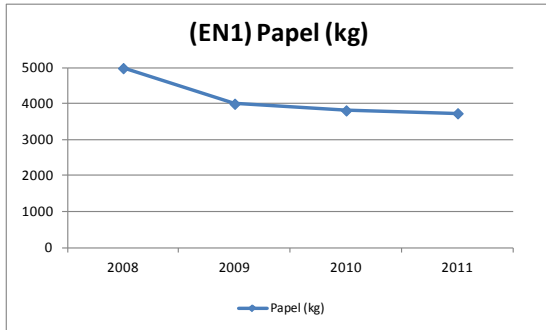
- adecuación de las instalaciones para optimizar el aprovechamiento de la luz natural.
- incorporación de un sistema de captación, almacenamiento y utilización de energía solar de baja temperatura para el agua caliente sanitaria.
- instalación de sistemas de aislamiento para alcanzar el bienestar térmico en función del clima.
- apertura de huecos en los cerramientos exteriores de los aparcamientos para un mayor aprovechamiento de la ventilación natural.

Desde el 2010 se está registrando un incremento del consumo energético tal como puede verse en el indicador EN3. Como mejora, en el 2011 se ha realizado la implantación de un sistema de gestión energética por parte del personal de la Línea de Negocio de Eficiencia Energética. A través de este sistema, se busca una mejora continua constituida por los siguientes pasos:

1. Medida de consumos y producciones energéticas de las instalaciones.
2. Análisis de los datos recabados para identificar y cuantificar ahorros.
3. Ejecución de acciones de mejora en base al análisis de los datos.
4. Análisis de los datos recabados tras ejecutar acciones de mejora

Como software de apoyo se ha utilizado Éficus que dispone, entre otras funciones, de un cuadro de mando para el seguimiento de indicadores. Por otro lado, se han instalado diversos equipos de medida de consumo distribuido por las distintas zonas del edificio.

## INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL



## 5.3 DIMENSIÓN SOCIAL.

### ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL.

Desde el ámbito social, podemos destacar varias líneas de actuación:

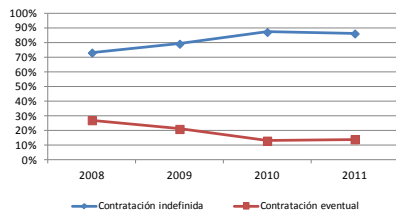
- **Compromiso con nuestros empleados:** para ello se han seguido una serie de directrices:
  - Generar empleo estable: a través de políticas de empleo definidas desde Recursos Humanos (ver evolución de los indicadores LA1 y LA2).
  - Mejora de la calidad de vida de los empleados: a través de herramientas para la conciliación entre vida profesional y personal. En el 2011 se han tenido tasas altas por maternidad (1,3%) y paternidad (0,5%).
  - Desarrollo profesional y promoción: a través de un Plan Anual de Formación Interna que ha supuesto 11941 horas de formación en el 2011 (ver indicar LA10).
  - Fomento de la igualdad de oportunidades a través del Comité de Igualdad de Oportunidades.
  - Reconocimiento de forma efectiva el derecho a la negociación colectiva de la plantilla: en el 2006 se formó el Comité de Empresa para las instalaciones de Málaga, el cual vela por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras.
- **Adhesión al PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas:** Desde octubre de 2005, Ingenia está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través del cual se promueve la creación de una ciudadanía corporativa global, que concilie la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil y los proyectos de la ONU, organizaciones internacionales, sindicatos y ONGs.
- **Patrocinio y mecenazgo:** Ingenia es mecenas del proyecto "Andalucía Compromiso Digital", de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (ahora Consejería de Economía, Innovación y Ciencia), que se enmarca dentro del plan "Andalucía Sociedad de la Información", aprobado por la Junta de Andalucía.
- **Cooperación con grupos de investigación:** Dentro de su línea de actividad de I+D+i, Ingenia desarrolla un elevado número de proyectos de investigación y desarrollo en colaboración con distintos grupos de investigación. Estos grupos de investigación con los que trabajamos, desarrollan tareas de Investigación en línea con alguna de las líneas estratégicas definidas, y permiten una transferencia de resultados de investigación. Así podemos destacar los proyectos CPD Ecológico o SIGRIT con la Universidad de Málaga, Previta con el Instituto Mediterráneo para el Avance de la Biomedicina y la investigación, etc.



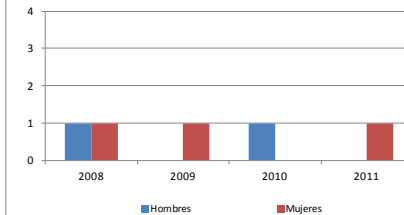


## INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL

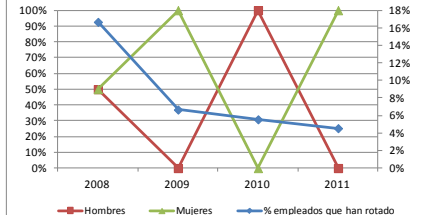
**(LA1) Tipo de contratación**



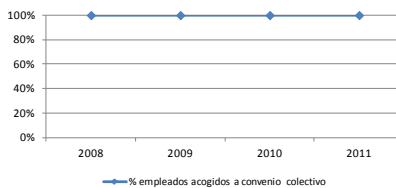
**(LA2) Rotación**



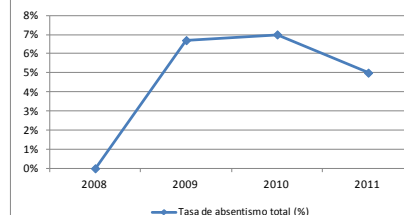
**(LA2) Rotación en %**



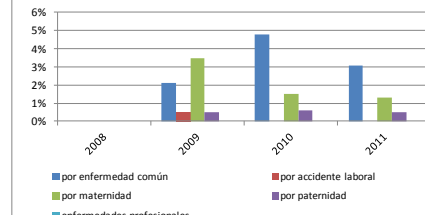
**(LA4) % empleados acogidos a convenio colectivo**



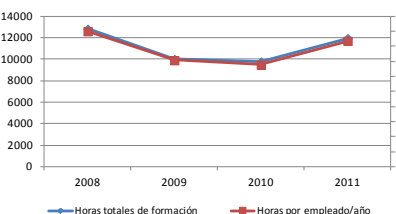
**(LA7) Absentismo total (%)**



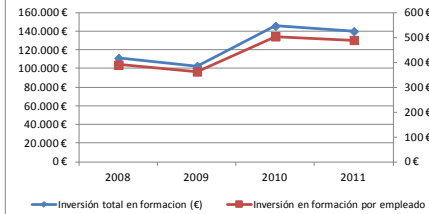
**(LA7) Absentismo por tipo %**



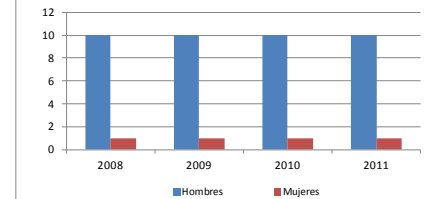
**(LA10) Formación en horas**



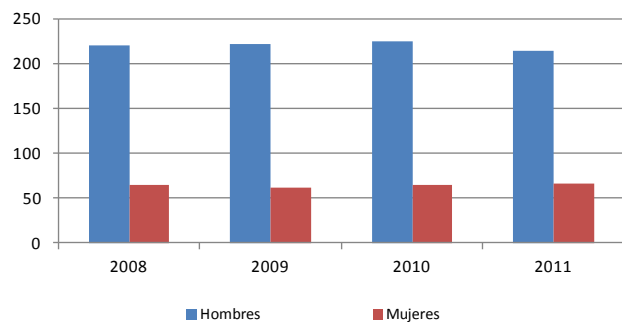
**(LA10) Formación en inversión €**



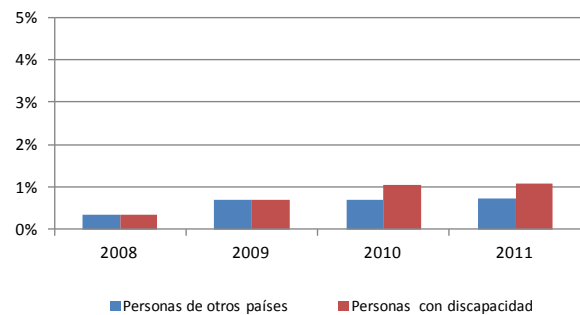
**(LA13) Composición Dirección por sexo**



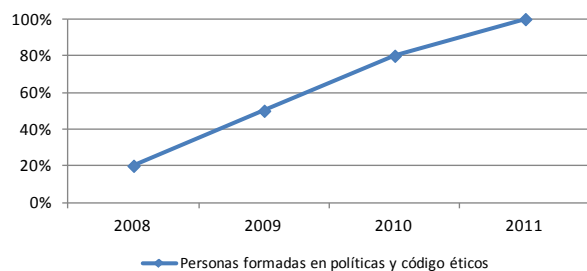
**(LA13) Plantilla total por sexo**



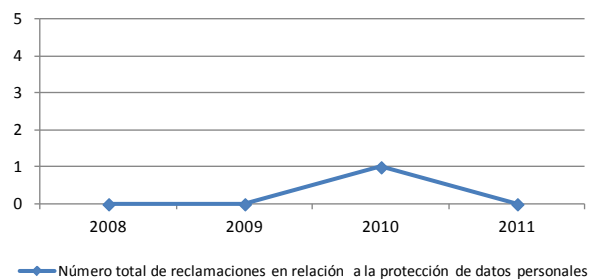
**(LA13) Diversidad**

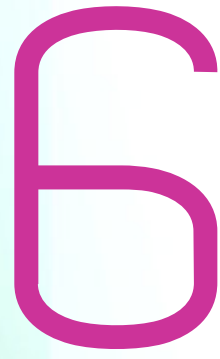


**(SO3) Personas formadas en políticas y código éticos**



**(PR8) Nº reclamaciones en relación a la protección de datos personales**





## ■ TABLA DE CONTENIDOS GRI

6. TABLA DE CONTENIDOS GRI

Paginado

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1 Declaración del directivo principal	04
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	05

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nombre de la organización	8
2.2 Principales marcas, productos y o servicios	8
2.3 Estructura operativa de la organización	9
2.4 Localización de la sede principal de la organización	9
2.5 Número de países en los que opera la organización	9
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10
2.7 Mercados donde opera	10
2.8 Dimensiones de la organización	10
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	11
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	11

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria	14
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	14
3.3 Ciclo de presentación de memorias	14
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	15

Alcance y cobertura de la memoria

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	15
3.6 Cobertura de la memoria	16
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	16
3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	16
3.10 Referencia a memorias anteriores	17
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores	17

Índice del contenido del GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	18
---	----

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Paginado

Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización	20
4.2 Presidente del máximo órgano de gobierno	20
4.3 Miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos	20
4.4 Mecanismos de comunicación de accionistas y personal	21
Participación de los grupos de interés	
4.14 Relación de grupos de interés	22
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	23

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICACIONES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Enfoque de gestión	26
Indicadores de desempeño económico	27
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no retribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos.	
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Enfoque de gestión	28
Indicadores de desempeño ambiental	29
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	
EN8 Captación total de agua por fuentes	
EN22 Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	

DIMENSIÓN SOCIAL

Paginado

Enfoque de gestión	30
Indicadores de desempeño dte Prácticas laborales y éticas del trabajo	31

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	

Indicadores de desempeño de Sociedad	38
--------------------------------------	----

S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti - corrupción de la organización	
-----	---	--

Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos	38
--	----

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes	
-----	---	--



**Organiza:**



**Financia:**



**Colabora:**

