

Ingenia

a **S**abel company



memoria de
sostenibilidad
2020

índice

1.	Carta del Director General	5
2.	Presentación de Ingenia	7
2.1.	Misión, visión y valores	8
2.2.	Hitos relevantes del 2020	8
2.3.	Alianzas	11
2.4.	Premios y reconocimientos	12
2.4.1.	III Edición del Premio Ingenia a la excelencia Manuel Rusillo	12
2.4.2.	Repsol «Around Workday» ganador en los Premios APeL 2020	14
2.5.	Algunas magnitudes del 2020	15
2.6.	Nuestra contribución a los ODS	16
3.	Organización de Ingenia	18
3.1.	Principales Servicios	20
3.2.	Productos innovadores	21
4.	Compromiso con la ética e integridad	22
4.1.	Modelo de Gobierno Corporativo	22
4.2.	Modelo de prevención y detección de delitos penales	24
4.2.1.	Protocolo de prevención de delitos penales	25
4.2.2.	Código ético y de conducta	27
5.	Compromiso con las personas	29
5.1.	Empleo estable	30
5.2.	Equipo formado	31
5.3.	Empresa saludable	32

índice

5.4.	Compromiso con la igualdad de oportunidades	34
5.5.	Relación de actividades con empleados	36
6.	Compromiso con nuestros clientes	36
6.1.	Satisfacción del cliente	38
6.2.	Certificaciones de calidad	40
6.3.	Seguridad y privacidad	42
6.4.	Jornadas con los clientes	44
7.	Compromiso con el entorno	46
7.1.	Control de consumo de materias primas y energía	46
7.2.	Minimizar las emisiones de GEI	48
7.3.	Uso de las TICs para mejorar el entorno	50
7.4.	Colaboraciones y actividades con asociaciones	52
8.	Triple cuenta de resultados	54
8.1.	Desempeño económico	54
8.2.	Desempeño ambiental	55
8.3.	Desempeño social	55
9.	Sobre esta Memoria	57
10.	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	59
11.	Tablas GRI	60

1. Carta del Director General

Málaga, 15 de septiembre de 2021

El año 2020 ha sido un año diferente por el impacto de la pandemia en todo el mundo, y en concreto, en las actividades de Ingenia. Esto no ha sido impedimento para presentar una nueva edición de la memoria de sostenibilidad y reiterar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Tras el estado de alarma, decretado en España el 14 de marzo de 2020, Ingenia desarrolló y desplegó su plan de respuesta a la situación de pandemia en un tiempo récord, permitiéndole dar continuidad a su actividad. Aumentamos el número de equipos portátiles en más de 300, y con la coordinación de los distintos departamentos, se dotó a la plantilla de Ingenia de medios necesarios para que pudiera trabajar desde casa. De esta forma se minimizó el impacto sobre la continuidad de las distintas operaciones.

El 2020 ha sido un año positivo para Ingenia desde el punto de vista económico con la consecución de una facturación récord de €21,9M a nivel de grupo. Asimismo, éste ha mantenido un EBITDA cercano a los €3M por segundo año consecutivo.

En todo momento hemos tenido en cuenta como premisa el mantenimiento del empleo sin la aplicación de ninguna medida de ajuste laboral de la plantilla (ni ERE ni ERTE). Ante la nueva situación de trabajo en modalidad remota, se han puesto en marcha acciones de acompañamiento por parte del departamento de Personas y Talento con la celebración de campañas internas en buenos hábitos saludables o en seguridad de la información.

Un hito importante en 2020 ha sido la aprobación de nuestro “II Plan de Igualdad en oportunidades” en el que se plantean medidas de conciliación de vida familiar, laboral y personal de los trabajadores y las trabajadoras.

En 2020 hemos apostado por la innovación, siendo un pilar estratégico de nuestro crecimiento. La participación de nuestros empleados en colaboración con

las principales instituciones a nivel local, nacional e internacional, ha permitido llevar soluciones disruptivas al mercado en tecnologías punteras tales como *Machine learning*, *Edge computing* y la *Hiperautomatización*. En esa apuesta por la innovación, hemos querido combatir la epidemia a través de las soluciones **eCALLER** y **Aprende Local**.

En el apartado ambiental, tenemos nuestro registro de la huella de carbono promovido por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), acompañado con un descenso importante de nuestras emisiones de GEI.

No me gustaría terminar esta carta sin mencionar nuestras colaboraciones con las distintas asociaciones e instituciones públicas, tales como:

- II Edición del Premio Ingenia a la Excelencia Manuel Rusillo con la Universidad-Empresa
- Semana Solidaria 2020 con la colaboración de distintas ONGs a nivel nacional e internacional
- Iniciativa "Girls in ICT" con la UIT
- Desayunos solidarios con ACNUR
- Entrega de equipos informáticos a ASIT

Como siempre, mi más sincero agradecimiento a nuestros clientes, empleados y accionistas.

p.p.


D. José Blanco
Director General

2. Presentación de Ingenia

INGENIERÍA E INTEGRACIÓN AVANZADAS (INGENIA), S.A. es un grupo multinacional de tecnologías de la información, especializado en **Ciberseguridad, Servicios Gestionados e Infraestructuras TI, Soluciones Digitales y Soluciones eLearning.**

La sociedad fue constituida en octubre de 1992 con un capital social de 751.250 euros.

En estos 29 años hemos acompañado a nuestros clientes en la transformación digital de sus negocios, aplicando las tecnologías más innovadoras para llegar a lo más alto.

La sede central de Ingenia está ubicada en el Parque Tecnológico de Andalucía en Málaga y se cuentan con sedes en Málaga, Sevilla, Madrid y Barcelona. En el apartado internacional se tienen empresas filiales en Chile y Perú, así como clientes en 17 países en 4 continentes.



2.1. Misión, visión y valores

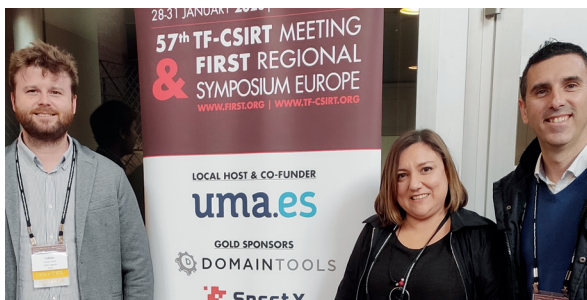
La **misión** de Ingenia es ofrecer soluciones tecnológicas como medio para satisfacer necesidades comunicativas y productivas entre personas, entidades y/o dispositivos, razón de ser de la organización y que define su proyecto empresarial.

Nuestra **visión** de negocio es contribuir, con vocación de compañía global, a la superación de las barreras tecnológicas, al progreso del sistema productivo y, por ende, al desarrollo del negocio de nuestros clientes.

En cuanto a los **valores** de Ingenia, podemos destacar los siguientes:

- Pasión por la tecnología orientada a personas (VIDA DIGITAL)
- Trabajo en equipo
- Cultura
- Compromiso y responsabilidad social
- Creación de valor para el cliente

2.2. Hitos relevantes de 2020



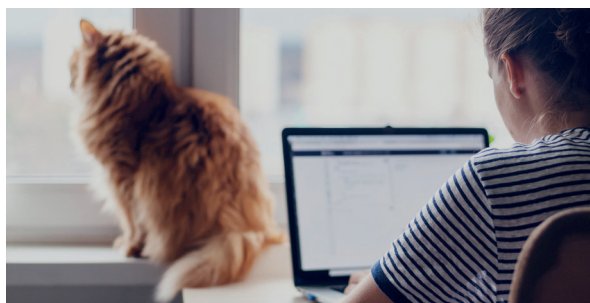
Enero

Ingenia, patrocinador "Silver" del "Simposio Regional FIRST Europa 2020" (Málaga, 28-30 enero 2020). Un encuentro de envergadura que reúne a los CSIRT/CERT más importantes de Europa.



Febrero

Repsol ha resultado ganador en la última edición de los Premios APeL a la Excelencia en el e-Learning dentro de la categoría "Mejor solución en el sector corporativo" con el proyecto "Around Workday" desarrollado por Ingenia Soluciones eLearning.



Marzo

El coronavirus acelera un despliegue masivo y sin precedentes del teletrabajo.



Abril

Ingenia ha decidido lanzar su producto eCALLER EPIDEMIAS como software libre para facilitar a las organizaciones sanitarias el despliegue de aplicaciones para el diagnóstico y seguimiento de los brotes de COVID-19.



Mayo

Ingenia lanza el proyecto APRENDE LOCAL para hacer llegar formación eLearning al personal de ayuntamientos de municipios con menos de 50.000 habitantes.



Junio

IX edición de nuestros desayunos tecnológicos con los CIOs de las administraciones públicas malagueñas. Dedicamos el encuentro al reciente informe publicado por nuestro equipo de Cibervigilancia sobre el impacto de Covid-19.



Julio-Agosto

VII Jornada de Ciberseguridad en Andalucía, este año como EDICIÓN DIGITAL. Su formato 100% virtual nos ha permitido abrir las puertas a más de 300 participantes.



Julio-Agosto

Ingenia y AENOR, celebraron el webinar "Implementación y certificación de la norma ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad".



Septiembre

"Ingenia Webinars" dedica la sesión del 16 de septiembre a DevOps. Nuestro experto, Fernando Santana, lo aborda paso a paso, pasando por: Qué es y qué no, concepto DevSECOps, implementación y ciclo de vida.



Septiembre

Ingenia celebra el 25 de septiembre el "5º Aniversario de la Agenda 2030". Nos sumamos a la Década de Acción alineándonos con los ODS en nuestra actividad diaria.



Octubre

III Edición de nuestro Premio Ingenia, con dos ganadores.



Noviembre

Nueva edición (virtual) de los Tecnoencuentros Ingenia. Dedicada a la Ciberseguridad en entornos industriales y la interconexión entre los mundos IT y OT.



Diciembre

XIV Jornadas STIC CCN-CERT con la intervención de nuestros expertos en Ciberseguridad.

2.3. Alianzas

En el 2020 se disponen alianzas de parternariado con las principales instituciones públicas y privadas en el ámbito tecnológico:



Ingenia participa en las siguientes iniciativas y asociaciones tales como:



En el apartado 7 se pueden ver algunos ejemplos de colaboración.

2.4. Premios y reconocimientos

III Edición del premio Ingenia a la excelencia Manuel Rusillo

El 9 de noviembre se entregó el **Premio Ingenia a la Excelencia Manuel Rusillo** con una dotación de 2.000€ y diploma acreditativo, que pretende reconocer a los estudiantes andaluces que, con las máximas calificaciones de acceso a la universidad, se matricule en algún grado de las escuelas de Ingeniería de Telecomunicación o Informática de la Universidad de Málaga.

En este año marcado por la pandemia tan especial y complicado, Ingenia ha decidido otorgar de manera excepcional

dos premios, que son para **Pedro Amores del Castillo** e **Ignacio Pineda Delgado**, que con un 13,874 y 13,870 respectivamente, han sido los candidatos que han aportado las mejores calificaciones. En las dos convocatorias anteriores, resultaron ganadoras **Maria Elena Molina Molina** en 2018 y **Julia Pérez Barreales** el año pasado.

Pedro Amores es antiguo alumno del Colegio Sagrado Corazón de Málaga, y se ha matriculado en el Doble Grado de Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación y Matemáticas. **Ignacio Pineda** estudió en el IES Sierra de Aras de Lucena (Córdoba) y comienza su carrera universitaria como estudiante del Grado de Ingeniería en Informática.

Este premio se instituyó mediante un convenio con la Universidad de Málaga y recuerda la trayectoria profesional y humana de **Manuel Rusillo Padilla (1971-2017)**, Director Comercial y miembro del Comité Ejecutivo de nuestra compañía.



Repsol «Around Workday» ganador en los Premios APeL 2020

Uno de nuestros principales clientes, Repsol, ha resultado ganador en la última edición de los **Premios APeL a la Excelencia en el e-Learning 2020**. En la categoría de "Mejor solución en el sector corporativo", el proyecto **"Around Workday"** desarrollado por Ingenia Soluciones eLearning pretende acercar a los más de 18.000 empleados las herramientas y estrategia formativa de la compañía.

El objetivo principal es dar a conocer entre los más de 18.000 empleados de la compañía la nueva plataforma Workday como herramienta de gestión del conocimiento y de la formación.

Un espacio digital con el que llegar a todo el personal de la multinacional para darles a conocer los valores, procesos y herramientas alineadas con la nueva filosofía de "crear y compartir conocimiento".

Arantxa Urruticoechea y M^a Teresa Pinto, en representación del Departamento de Formación de Repsol, recogen el premio.



2.5. Algunas magnitudes de 2020

Grupo Ingenia en cifras, principales indicadores:



19,75*

Valor económico generado

+ 8% respecto a 2019



16,94*

Valor económico distribuido

+ 15% respecto a 2019



2,81*

Valor económico retenido

- 21% respecto a 2019



304

Empleados

- 7% respecto a 2019



63%

Contratación indefinida

+ 19% respecto a 2019



6,78%

Tasa de absentismo

+ 25% respecto a 2019



3.300

Horas de formación

+ 2% respecto a 2019



8,96

Media de satisfacción sobre 10

+ 2% respecto a 2019



95 t

emisiones de CO₂ eq

- 38% respecto a 2019

(*) Millones de €

2.6. Nuestra contribución a los ODS



Ingenia, como empresa socialmente responsable, siempre ha estado comprometida con los valores y demandas de la sociedad, así como el entorno tan cambiante en que desarrollamos nuestras actividades.

Nuestro recorrido en materia de «Responsabilidad Social Empresarial» (RSE) tiene como hito más relevante nuestra adhesión, en octubre de 2005, al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Con ese compromiso Ingenia apostaba por sus 10 principios en todos sus ámbitos de actividad, reflejados cada año en los correspondientes informes de progreso.

Marcado en nuestra agenda RSE, otro hito a nivel mundial en septiembre de 2015: el compromiso de 193 países con los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** junto con la Agenda 2030 para su consecución.



Ingenia incorpora los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** dentro de sus políticas de responsabilidad social contribuyendo, sobre todo, en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

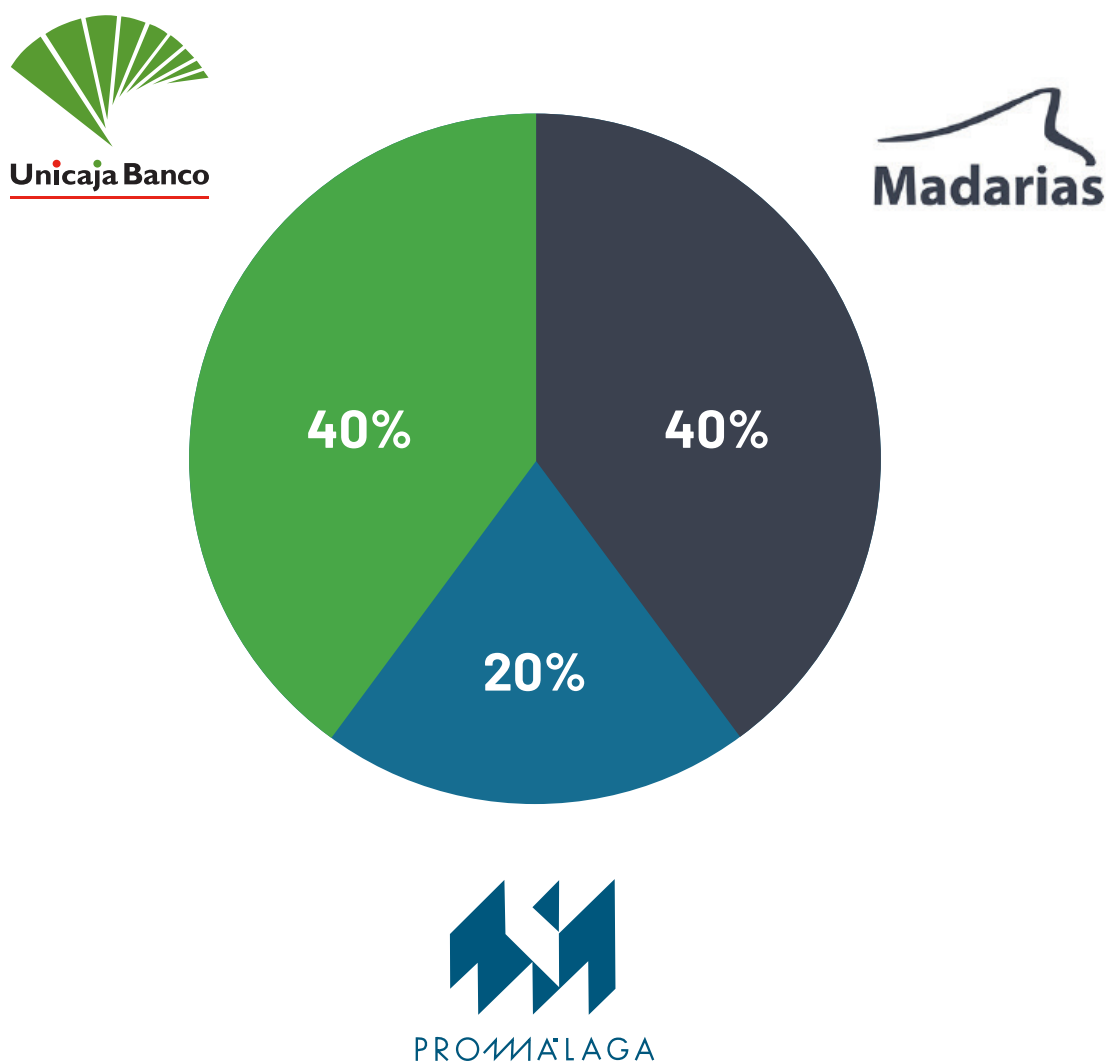
Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado Memoria
ODS 8 / Trabajo decente	5. Personas
ODS 10 / Reducción de las desigualdades	5. Personas 6. Clientes
ODS 11 / Ciudades y comunidades sostenibles	6. Clientes
ODS 12 / Producción y consumo responsables	6. Clientes

A continuación, se muestra la relación entre el resto de los **ODS** junto con los capítulos de esta memoria:

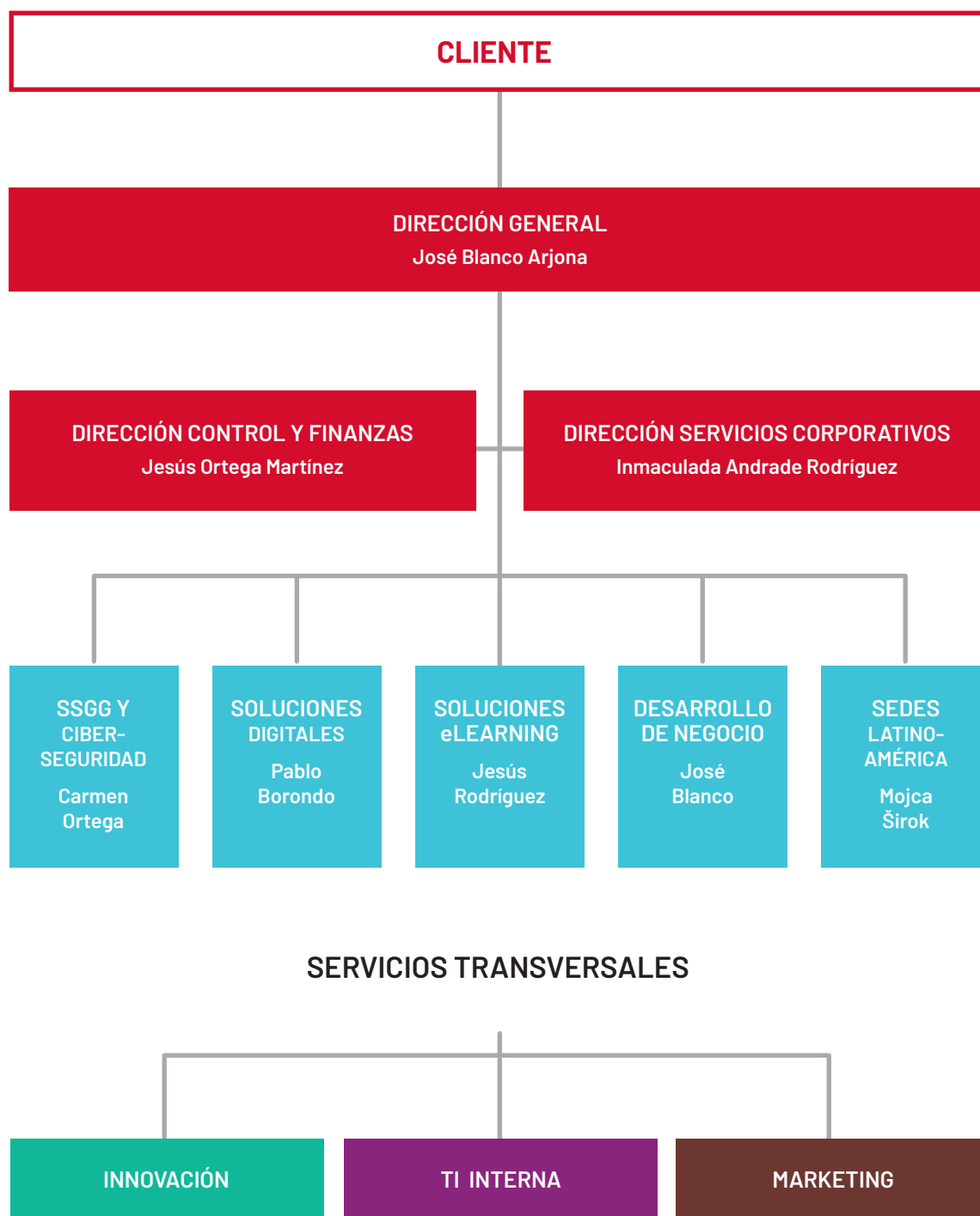
Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado Memoria
ODS 1 / Fin de la pobreza	7. Entorno
ODS 2 / Hambre cero	7. Entorno
ODS 3 / Salud y bienestar	5. Personas
ODS 4 / Educación de calidad	5. Personas
ODS 5 / Igualdad de género	5. Personas
ODS 6 / Agua limpia y saneamiento	7. Entorno
ODS 7 / Energía asequible y no contaminante	7. Entorno
ODS 9 / Industria, innovación e infraestructura	5. Personas 6. Clientes 7. Entorno
ODS 13 / Acción por el clima	7. Entorno
ODS 14 / Vida submarina	7. Entorno
ODS 15 / Vida de ecosistemas terrestres	7. Entorno
ODS 16 / Paz, justicia e instituciones sólidas	4. Ética
ODS 17 / Alianzas para lograr los objetivos	6. Clientes 7. Entorno

3. Organización de Ingenia

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno de Ingenia, el cual delega su autoridad a la Dirección de Ingenia. En el 2020 el accionariado de Ingenia estaba compuesto por:



La Dirección de Ingenia está constituida por un Comité Ejecutivo apoyado por las distintas Unidades de Negocio. El organigrama de Ingenia en el 2020 es:



3.1. Principales servicios

Las principales actividades de Ingenia son 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.

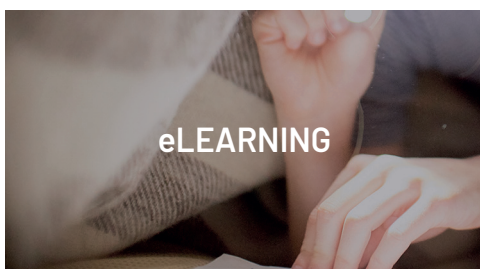
Los principales servicios de la compañía son:



Con una visión 360º protegemos la seguridad de tu organización ante posibles ataques y hacemos posible que sean más resiliente. Seguridad Estratégica y Consultoría de Cumplimiento Normativo; despliegues de tecnologías de seguridad y gestión de la seguridad desde nuestro SOC.



Aportamos soluciones software para que las empresas logren sus objetivos de incremento de ingresos y la reducción de sus costes, y para que las administraciones públicas sean más eficientes y presten mejores servicios. Mejora del customer experience (CX), desarrollo de aplicaciones, análisis de información y automatización de procesos.



Utilizamos la tecnología y metodologías eLearning más innovadoras para la capacitación de los empleados y difusión de la marca. Elaboramos estrategias, desarrollamos y diseñamos contenidos a medida, proporcionamos catálogo estándar de cursos, desplegamos y gestionamos plataformas.



Desplegamos y gestionamos según ITIL las infraestructuras IT de nuestros clientes. Servicios a cargo de nuestros profesionales certificados por los fabricantes líderes de tecnología. En nuestro DemoLAB probamos las soluciones y productos que proponemos en nuestros proyectos.

3.2. Productos innovadores

Ingenia posee un catálogo de productos innovadores para facilitar, de manera rápida, el acceso a las tecnologías de la información.



Plataforma GRC para la gestión integral de la Seguridad IT



Sistema de gestión inteligente de bibliotecas con tecnología RFID



Sistema para la gestión de inventarios con tecnología RFID



Solución de marketing digital integrada con servicios de acceso WiFi para clientes



Sistema para la gestión integral de servicios médicos de entidades aseguradoras



Sistema de coordinación y control de flotas de ambulancias



Sistema de coordinación de urgencias y emergencias



Producto OpenSource para gestión de epidemias



Sistema de gestión corporativa de epidemias



Sistema de gestión de transporte adaptado programado

4. Compromiso con la ética e integridad

4.1. Modelo de Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de Ingenia está constituido por:

- **Consejo de Administración**

Es el órgano máximo de gestión de Ingenia

El Consejo de Administración nombra en su seno un Presidente y, si procede, un Vicepresidente, cuyo nombramiento podrá recaer en uno de sus miembros o bien en personas ajenas a la misma, sean o no accionistas con aptitud para desempeñar las funciones propias de dicho cargo.

El Consejo puede nombrar Apoderados generales, sea o no Consejero o accionista, con las facultades de gestión y de representación de la Sociedad. Para ello, se otorgarán los poderes mediante las escrituras de poderes oportunas.

Las Juntas Generales, tanto Ordinarias como Extraordinarias, son convocadas bien por acuerdo del Consejo de Administración bien por decisión del Presidente del Consejo de Administración de la Sociedad, mediante anuncio publicado en la página web de la compañía.

A fecha del 31 de diciembre de 2020, el consejo estaba compuesto por:

Cargo	Miembro	Empresa	Últ. nombramiento
Presidente	José María de la Vega Carnicero	Unicaja Banco	11 NOV 2020
Vicepresidente	Francisco Salas Márquez	Promálaga	11 DIC 2014
Consejero	José Luis Roldán Florido	Unicaja Banco	11 NOV 2020
Consejero	Gonzalo de Madariaga Parias	Madarias Inversiones, SL	28 JUN 2019
Consejero	Lázaro Cepas Martínez	Madarias Inversiones, SL	21 JUN 2018

• Comité Ejecutivo

Es un órgano compuesto por siete profesionales de amplia experiencia multidisciplinar. La toma de decisiones en el ámbito de buen gobierno e integridad se toman desde el Comité Ejecutivo, el cual reporta al Consejo de Administración dentro de las sesiones ordinarias.

A fecha del 31 de diciembre del 2020, el comité ejecutivo estaba compuesto por:

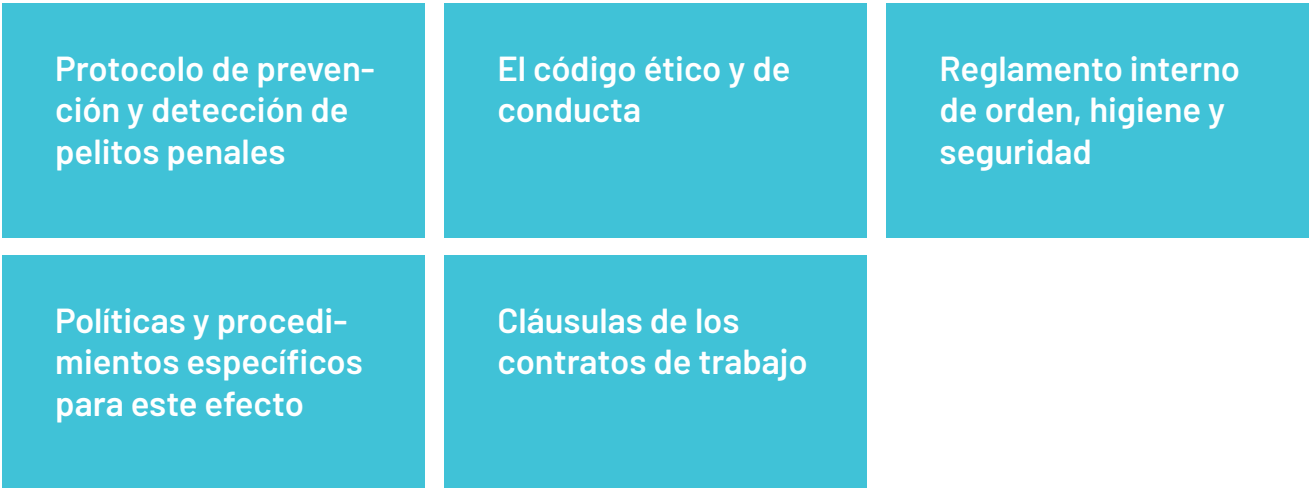
Miembro	Cargo
José Blanco	Director General
Jesús Ortega Martínez	Director de Control y Finanzas
Inmaculada Andrade Rodríguez	Directora de Servicios corporativos
José Blanco	Director de Desarrollo de negocio
José Miguel Ruiz Padilla	Director de Ciberseguridad y SSGG
Pablo Borondo	Director de Soluciones Digitales
Jesús Manuel Rodríguez Delgado	Director de Soluciones eLearning
Mojca Širok	Directora Sedes Latinoamérica



4.2. Modelo de prevención y detección de delitos penales

En el 2015 la Dirección de Ingenia aprobó un modelo de prevención y detección de delitos penales que establece un marco común para la definición de las distintas normativas y políticas para la gestión de los riesgos penales y no penales.

Dicho modelo está constituido por:



Todo lo anterior está amparado, en todo momento, por los distintos reglamentos legales de aplicación a la actividad de Ingenia como, por ejemplo, Estatuto de los Trabajadores, Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública y otras leyes nacionales.

Ingenia como empresa firmante del Pacto Mundial considera el principio 10 en todas sus operaciones y actividades. Asimismo, se tiene en cuenta el ODS 16 "Paz, justicia e insti-

tuciones sólidas” en cualquiera de nuestras prácticas evitando comportamientos inadecuados y luchando contra la corrupción en todas sus formas.

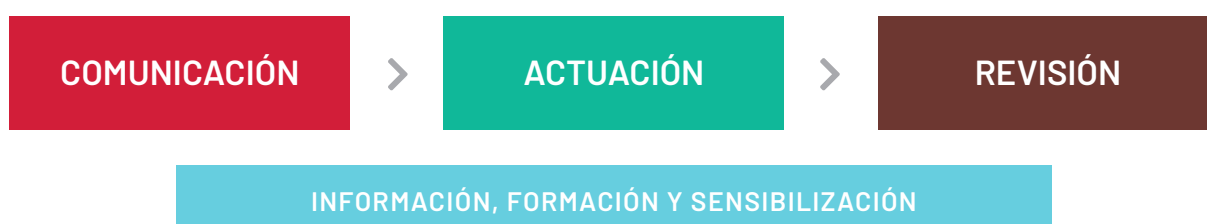
Estos riesgos son supervisados por el área de Control y Finanzas dentro de sus funciones de supervisión de los distintos sistemas internos de control y gestión.

Protocolo de prevención de delitos penales

Este Protocolo se aplica a todos los miembros de la plantilla de Ingenia y de las demás sociedades integradas en el Grupo. El alcance incluye accionistas, directores, empleados, personal temporal, contratistas y demás personas que tengan alguna relación profesional con Ingenia.

Ingenia exige a todos sus trabajadores y colaboradores un comportamiento recto, estricto y diligente en el cumplimiento de las normas de ese Protocolo.

Dicho protocolo está compuesto por 3 procedimientos:



- **Comunicación:** existen varios canales de comunicación de incumplimientos o vulnerabilidades que se detecten en el desempeño de las labores. Uno de ellos es el canal de denuncias por el que los empleados y colaboradores pueden denunciar cualquier sospecha de violación.

Inicio > Utilidades > Canal de Denuncias

Canal de Denuncias

Ingenia pone a disposición de su plantilla un canal de comunicación para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos legislativos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código Ético y Conducta que pudieran haberse cometido por o en el seno de Ingenia.

INGENIA garantiza la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, protegiendo la identidad de denunciantes y denunciados y su reputación, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

Toda denuncia será gestionada de acuerdo al *Protocolo de prevención y detección de delitos penales*.

► **Formulario de Denuncia**

Los datos obligatorios están marcados con asterisco (*)

☒ MARQUE ESTA CASILLA SI VA A REALIZAR LA DENUNCIA COMO USUARIO ANÓNIMO

NOMBRE Y APELLIDOS *

DNI *

DIRECCIÓN *

EMAIL *

REPETIR EMAIL *

TELÉFONO *

ASUNTO *

CONTENIDO *

☐ Autorizo el tratamiento de mis datos para la gestión de la denuncia conforme a la *Política de Privacidad de datos de Ingenia*.

Enviar Cancelar



- **Actuación:** el Director de Control y finanzas es el responsable de asegurar que se tomen las medidas necesarias para la resolución de las denuncias. Toda denuncia será tratará con estricta confidencialidad.
- **Revisión y reporte:** el Director de Control y finanzas informa al Consejo de Administración, dentro de sus reportes, acerca de las denuncias reportadas por los distintos grupos de interés, así como los resultados de las investigaciones.

En el Plan de Formación Interna se contemplan acciones de sensibilización sobre diversos temas más relevantes con objeto de transmitir los conocimientos mínimos necesarios sobre la materia y aplicación de sus procedimientos.

Código ético y de conducta

En el 2014 se aprobó la primera versión del código y conducta del grupo Ingenia en donde se establecen las normas internas de conducta que incentivan el comportamiento ético de la plantilla y cooperar en la prevención de la corrupción en todas sus formas.

La integridad, el cumplimiento de leyes y normas, los valores corporativos y su compromiso con el desarrollo sostenible, son importantes factores que Ingenia considera para la toma de decisiones y realización de acciones.

Algunas pautas de actuación incluidas en dicho documento son:

- Respeto a los compañeros, colaboradores, ...
- Igualdad y diversidad
- Creatividad e innovación
- Confidencialidad
- Uso adecuado de los recursos materiales
- Conflicto de intereses
- Mantenimiento de un entorno agradable y seguro
- Soborno, cohecho y corrupción
- Cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales
- Imagen de la empresa
- Dar o recibir regalos y/o comisiones
- Participación en consejos de administración de otras empresas

- Compromiso con la calidad
- Prácticas de negocio honestas
- Uso prudente de la información
- Transparencia de la información
- Compromiso con el medio ambiente
- Compromiso con las comunidades donde hacemos negocio
- Reportar conductas inapropiadas, no éticas o ilegales

Este código es revisado por el **Comité de Responsabilidad Social Empresarial** y aprobado por la Dirección General.



5. Compromiso con las personas



A cierre de 2020 la plantilla de Ingenia estaba formada por 304 personas, de las cuales 73 son mujeres (24% de la plantilla). La edad media es de 39,85 años y la mitad de la plantilla tiene entre 30 y 45 años.

Con la declaración del estado de alarma (Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo) se pusieron en marcha las acciones necesarias para minimizar el impacto en las actividades de la compañía.

Una de esas acciones fue la implantación de teletrabajo para toda la plantilla de Ingenia. En el 2019 se inició, de manera favorable, un programa piloto en donde participaron 51 personas de la plantilla de Ingenia. Desde finales del mes de marzo se dotó a la totalidad de las personas de teletrabajo, a excepción obviamente de las personas imprescindibles para mantener sus instalaciones físicas e infraestructuras tecnológicas a pleno rendimiento.

Por otro lado, se puso en marcha unos protocolos de prevención contra el COVID-19 bajo la coordinación de una Comisión anti-COVID con la participación de los principales departamentos implicados.

Como medidas de prevención podemos destacar las siguientes:

- Se establecieron distintos niveles de presencialidad mediante turnos en función de las tasas de incidencia
- Potenciar el uso de herramientas de colaboración a través de Cisco Webex, ...
- Control de aforo de las distintas zonas comunes
- Evitar desplazamientos con el fomento de las reuniones por videoconferencia



5.1. Empleo estable

Uno de los pilares de la política de RRHH de Ingenia es la generación de empleo de calidad. En el 2020 el 63% de la contratación es indefinida. En el 2020 se han incorporado 54 personas (36 hombres y 18 mujeres) al equipo de trabajo de Ingenia.

54

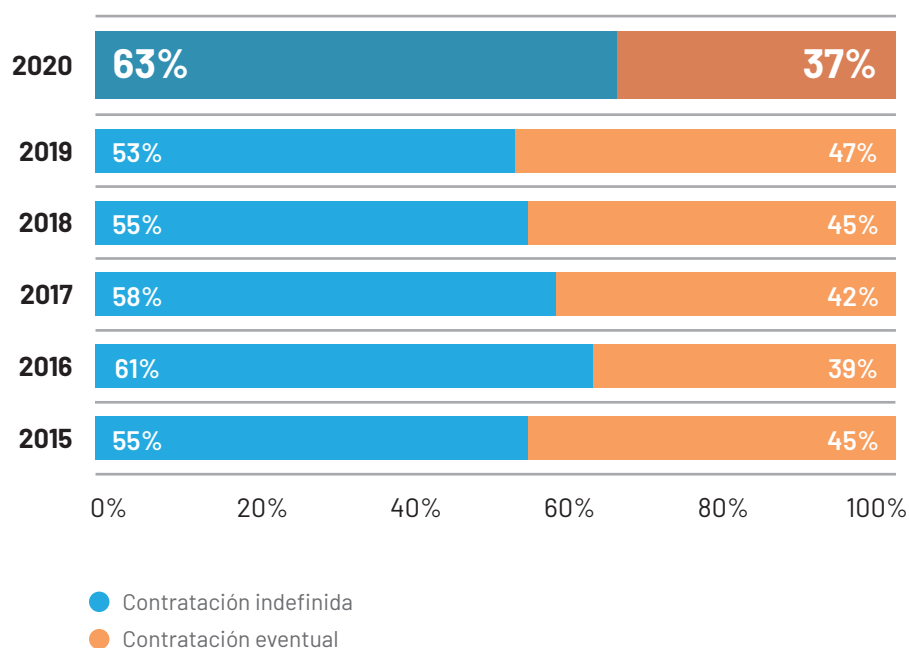
Incorporaciones en 2020

* 36 hombres y 18 mujeres

63%

Contratación indefinida

Tipo de contratación



5.2. Equipo formado

A primeros de año se aprueba un **Plan Anual de Formación Interna** que busca satisfacer las necesidades de formación que tienen los empleados en el desempeño de sus actividades. Dicho plan contempla acciones formativas dirigidas tanto a los aspectos **TECNICOS** (destreza y conocimientos) como **ACTITUDES** compartidas por todos los equipos de trabajo.

Cualquier miembro de la plantilla de Ingenia puede participar en la elaboración de dicho documento aportando sus necesidades formativas.

Otro punto importante son las certificaciones orientadas a mejorar la calidad técnica de nuestros empleados.

En el 2020 se han impartido más de 3.300 horas distribuidas en acciones formativas desde el punto de vista técnica, así como otras más transversales. La media de la satisfacción de los asistentes ha sido 8,8 sobre 10.



5.3. Empresa saludable

Uno de los efectos de la pandemia ha sido el incremento de las tasas de absentismo. En el caso de Ingenia, se ha pasado del 5,36% en el 2020 al 6,78% en el 2021.

A lo largo del 2020 el departamento de Recursos Humanos, junto con el Comité de Seguridad y Salud, ha desarrollado

acciones para minimizar ese absentismo y aumentar el sentido de pertenencia a la compañía. Entre ellas podemos destacar las siguientes:

- **Día de la fruta**, en el que, un día a la semana, se recibe fruta en las instalaciones de Málaga. Tras el confinamiento, a partir de abril, este día se pasó a ser virtual, compartiendo cada miércoles durante varios meses comunicaciones sobre los beneficios de la fruta, frutas de temporada, snacks saludables, además de animar a la plantilla a compartir una foto realizando un descanso tomándose una fruta o aperitivo saludable.



- **Puesta en marcha de la Campaña de hábitos saludables:** a partir de abril, cada mes abordamos un nuevo tema de hábitos saludables para aumentar nuestro nivel de bienestar. Hablamos de un estilo de vida saludable del que forman parte la alimentación, el ejercicio físico, la prevención de la salud, el trabajo y la actividad social y de la relación con el medio ambiente. Damos visibilidad a diferentes iniciativas y celebración de días especiales relacionados con estas áreas.

- **I Concurso de Fotografía con motivo del Día Internacional de la fotografía**, se puso en marcha un premio a la mejor fotografía en las categorías “Estilo de vida saludable” y “Naturaleza y medio ambiente”.
- **Desafío Saludable Ingenia #HealthyChallengeIngenia “YO ME CUIDO”**: propuesta de 7 retos saludables sencillos compartiendo durante 2 semanas hábitos saludables que mejoran nuestra salud y bienestar físico y mental. 3 GANADORES/AS y se llevaron un kit deportivo (Bolsa fitness deporte y botella deportiva).

5.4. Compromiso con la igualdad de oportunidades

Con fecha del 28 de septiembre de 2020 se firmó el **II Plan de Igualdad de Oportunidades** de Ingenia que pretendía ser un paso más en las estrategias y líneas de trabajo de Ingenia en materia de igualdad entre hombres y mujeres.



La elaboración de este II Plan de Igualdad se ha basado en una metodología participativa, en tanto que ha contado con la implicación activa de la Comisión de Igualdad compuesta por una representación de la empresa y de la Representación Legal de las trabajadoras y trabajadores.

Este plan contiene medidas distribuidas en 9 ejes agrupadas en 2 áreas de intervención:

1. Acceso al empleo y a las condiciones de trabajo

Eje 1: Selección, contratación y promoción profesional

Eje 2: Relaciones Laborales (Retribución y Auditorías Salariales)

Eje 3: Conciliación de la Vida Familiar, Laboral y Personal (Organización del tiempo de trabajo)

Eje 4: Prevención del Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo

2. Modelo organizativo

Eje 5: Formación Interna

Eje 6: Lenguaje Inclusivo. Sensibilización y Comunicación

Eje 7: Salud laboral y Género

Eje 8: Responsabilidad Social Corporativa

Eje 9: Violencia de Género

En línea con esos objetivos Ingenia dispone de un protocolo de prevención contra acoso moral y sexual.

5.5. Relación de actividades con empleados



Abril

Ingenia, siempre comprometida con la iniciativa #GirlsInICT, celebra del Día Internacional de las Niñas en las TIC, 23 abril 2020. ¡Lo tenemos claro! Apostamos por empoderamiento de las niñas TIC para transformar el futuro.



Octubre

28º Aniversario de Ingenia.



Noviembre

Café virtual: Coffee-time con Juanma Arjona.

6. Compromiso con nuestros clientes

El compromiso de Ingenia con sus clientes se basa en una relación de confianza que contribuye a nuestro crecimiento como compañía. Todo ello está basado en varios principios:

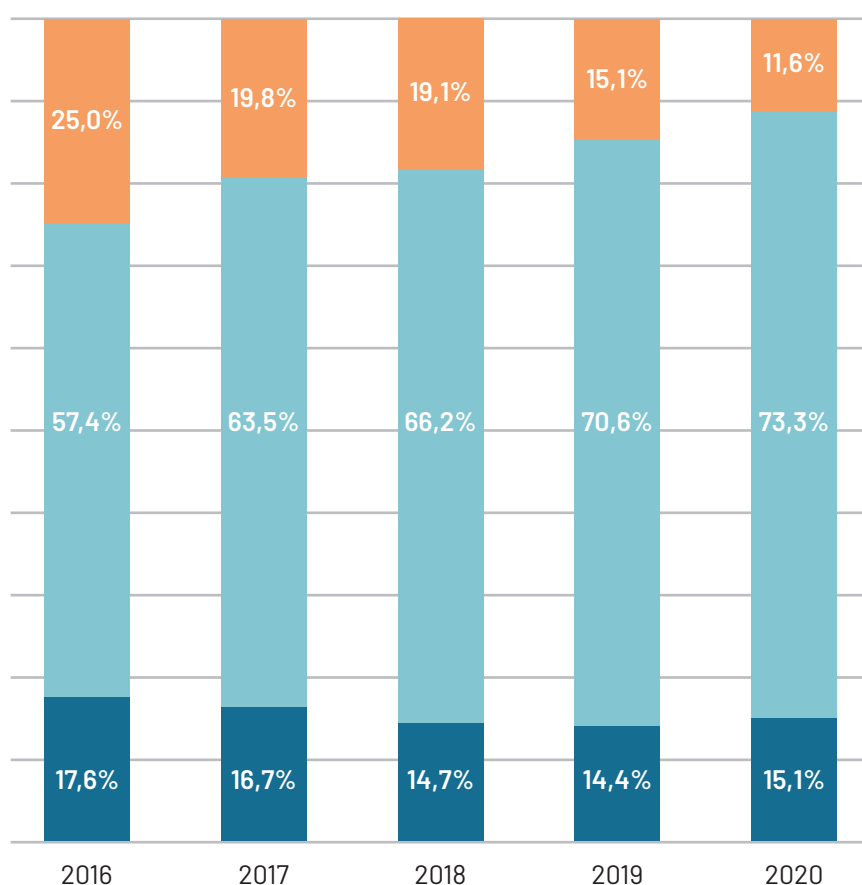
- Búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes
- Servicios de calidad

- Seguridad y privacidad de la información de nuestros clientes
- Comunicación continua con nuestros clientes

En el 2020 más de 2200 clientes de los distintos sectores y ámbito corroboran el buen servicio ofrecido por Ingenia. Si analizamos la evolución en los últimos 5 años, se ha incrementado el sector privado frente al público manteniéndose el apartado internacional. Si analizamos por actividad, los mayores incrementos se han registrado en Banca y Administración Pública.

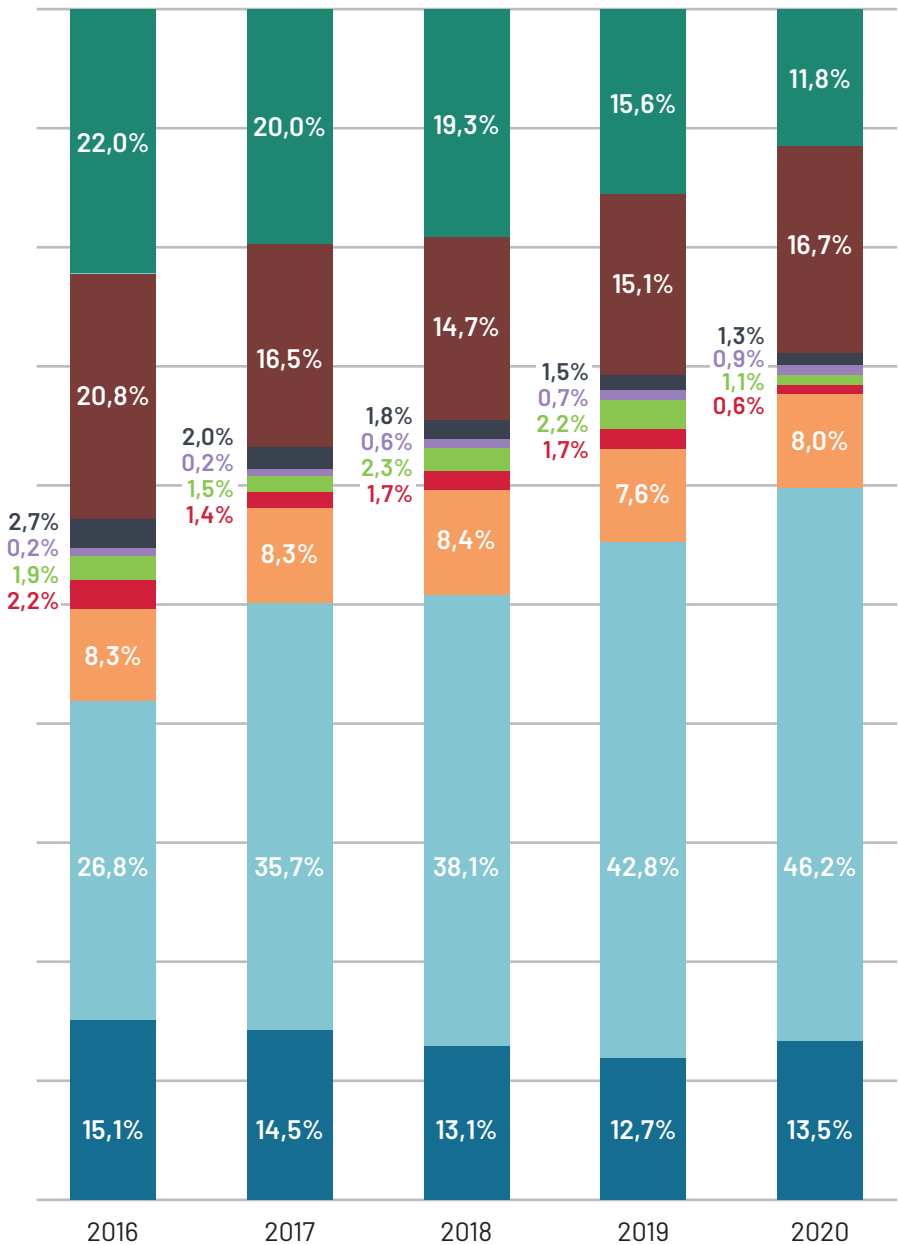
Distribución de facturación por sector

- Sector Público Nacional
- Sector Privado Nacional
- Internacional



Distribución de facturación por ámbito de actividad

- Administración Pública
- Banca
- Comercio
- Corporaciones
- Industria
- Infraestructuras (transportes)
- Sanidad
- Otros
- Internacional

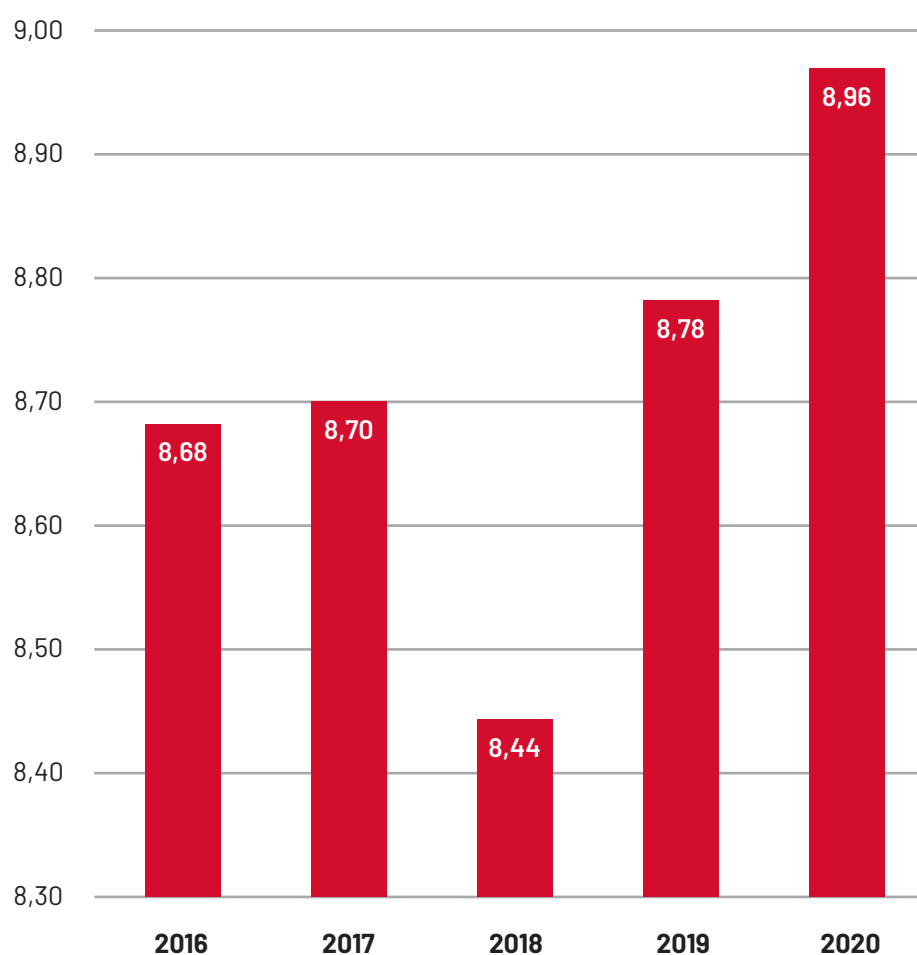


6.1. Satisfacción del cliente

Con carácter trimestral, el departamento de Calidad realiza envíos de remesas de encuestas de satisfacción asociadas a los servicios ofrecidos a los clientes. En dicha encuesta se pregunta algunos aspectos que se consideran muy importantes tales como:

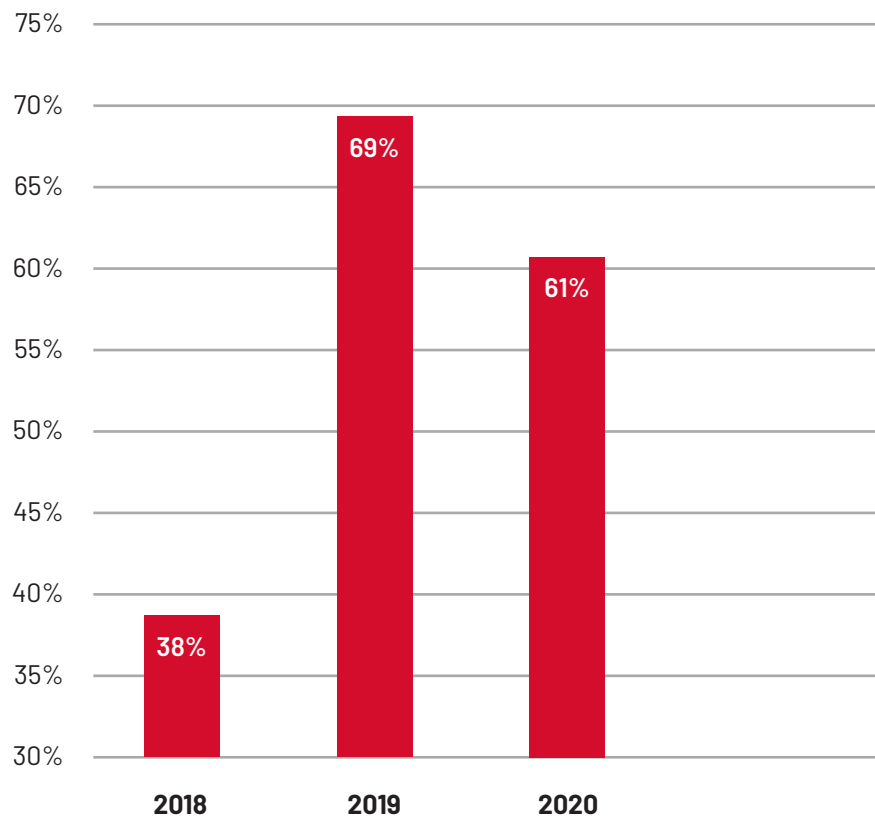
- Seguimiento durante el proyecto.
- Planificación y entregas a tiempo.
- Accesibilidad con la persona deseada.
- Atención y actitud de nuestro personal.
- Respuesta ante posibles incidencias.
- Relación servicio prestado/contratado.
- Relación calidad/precio.

Media de satisfacción 2016 / 2020



La satisfacción de clientes ha sido la más alta de los últimos cinco años (8,96).

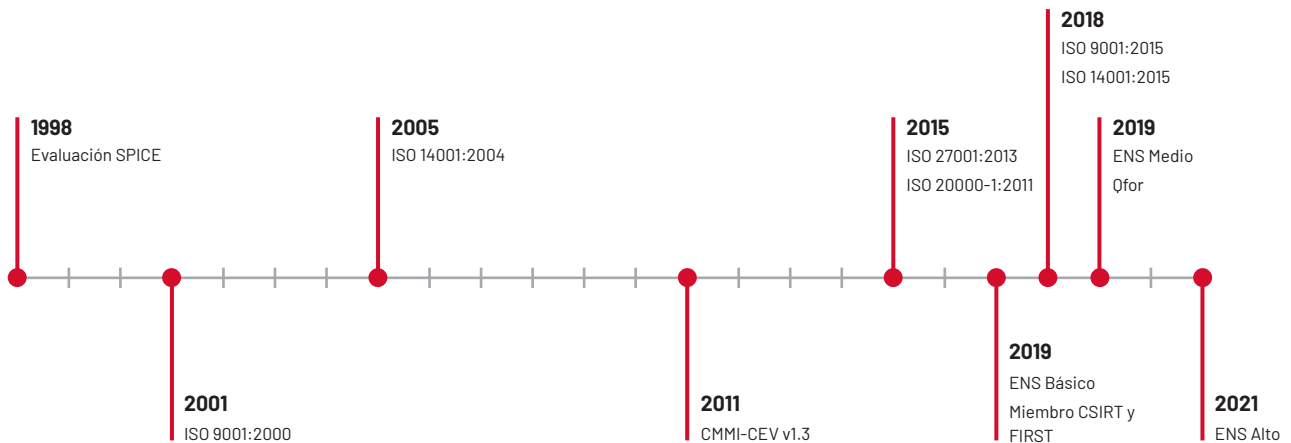
Índice de recomendación



El Net Promoter Score (NPS) es la relación entre los clientes encuestados que nos recomiendan respecto a los que no lo harían. En el 2020 el NPS es del **61%**, inferior al 2019 pero se considera excelente.

6.2. Certificaciones de calidad

Ingenia ha implementado y mantiene un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y servicios TI que satisface los requisitos de las normas ISO 9001, 14001, 27001 y 2000-1.



En julio del 2011, Ingenia consiguió la acreditación CMMI-DEV Nivel 3, certificación reacreditada en marzo de 2019. CMMI-DEV (Capability Maturity Model Integration for Development) es un modelo orientado a la optimización de procesos de trabajo que mide los niveles de madurez y capacidad de una compañía, en el ámbito del desarrollo de software.

En junio del 2018 Ingenia declaró que sus sistemas de información y servicios, de categoría básica, habían superado el proceso de autoevaluación conforme con las exigencias del Real Decreto 3/2010 (modificado por el RD 951/2015), de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración electrónica. En el 2019 se avanzó un paso más con la certificación ENS nivel medio de acuerdo con dicha normativa.

El logro de las distintas certificaciones ha sido posible por dos aspectos fundamentales: la implicación de un equipo de profesionales especializado en los distintos campos y la automatización de algunos procesos como, por ejemplo, mediante el uso de nuestro producto e-Pulpo.

6.3. Seguridad y privacidad

Con el avance de la pandemia del coronavirus ha provocado una mayor implantación del teletrabajo junto con una mayor digitalización de muchas actividades del día a día. Todo esto ha obligado a un mayor control de los datos personales, así como medidas de prevención contra la fuga de información.



Dentro su compromiso con la seguridad y la calidad, Ingenia dispone de las más prestigiosas certificaciones, tales como la ISO 27001 y la ISO 20000-1. En el 2019 se recibió el Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios de Administración de sistemas, Seguridad gestionada, Hosting y consultoría tecnológica y de seguridad de la información, de acuerdo la categorización del sistema vigente. En el 2020 se continuó con la adecuación de los servicios de ciberseguridad con la certificación de conformidad con el ENS en categoría ALTA.

Ingenia contamos con un **Comité de Seguridad** cuyo objetivo fundamental es la puesta en común de aspectos importantes de la seguridad entre todos los responsables. Entre

sus funciones se encuentran informar regularmente a la Dirección acerca del estado de la seguridad y coordinar las actuaciones en materia de seguridad que se puedan realizar entre las distintas áreas de la organización para evitar esfuerzos duplicados o desalineados con la política de seguridad.

En Ingenia se dispone de un documento de seguridad en que se recoge las distintas medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos necesarios para el tratamiento de datos personales conforme a las distintas normativas tales como el Reglamento General de Protección de Datos Personales o la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

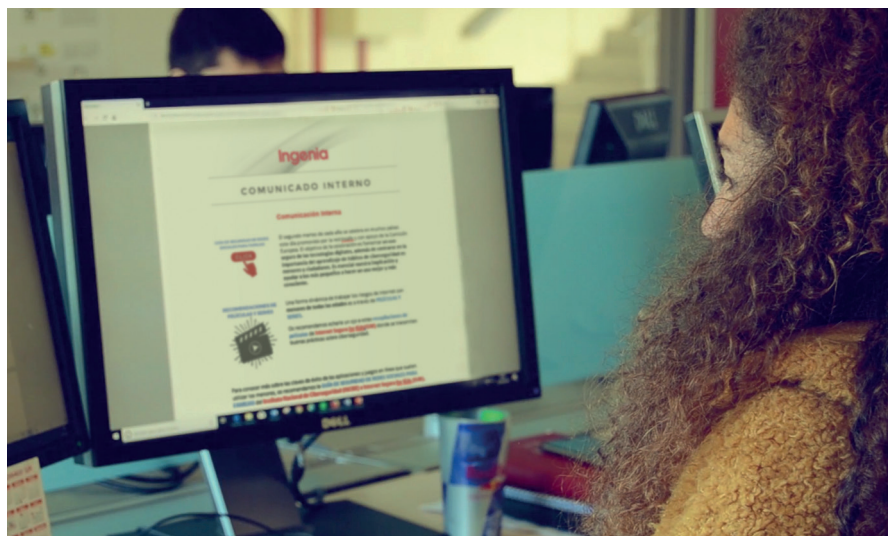


Dicho documento es revisado y actualizado por el Comité de Seguridad con la aprobación de la Dirección General.

En la web de Ingenia se dispone de una **política de privacidad** (<https://ingenia.es/politica-privacidad/>) con la que se

ofrecen las mayores garantías legales a la privacidad de la información suministrada por los usuarios.

En el 2020 se ha llevado a cabo la **campaña “Por ti y tus compañeros”** en la que, mediante píldoras informativas, se han informado acerca de ciertos aspectos de seguridad destacables tales como los riesgos asociados al teletrabajo, prevención del phishing, ...



Con motivo del **Día Internacional Internet Segura (09/02)** se emitió un comunicado con algunas precauciones a tener en cuenta sobre el uso de aplicaciones y juegos en línea por parte de los menores.

6.4. Jornadas con los clientes

Con la llegada de la pandemia se han puesto en marcha la iniciativa “Ingenia Webinars” en los que, con la ayuda de nuestros expertos, apoyamos a nuestros clientes dentro de su proceso de transformación digital mediante webinars sobre últimas tendencias en innovación tecnológica.

Algunos de los **webinars** más interesantes han sido:



16 Septiembre 2020

DevOps: entrega ágil y continua, de la mano de nuestro experto en la materia, Fernando Santana (PMP y Responsable de Transformación Digital), realiza una introducción a esta metodología software.



16 Julio 2020

Enfoque práctico para la implementación de ISO 27001 y ENS, de la mano de los expertos Boris Delgado (Aenor) y Elisa García (Ingenia), se mostraron la implementación y certificación de dos de las normas básicas para la Ciberseguridad en las organizaciones: ISO 27001 y ENS.

Otros **encuentros con clientes** destacados en 2020:



Junio

IX edición de nuestros desayunos tecnológicos con los CIOs de las administraciones públicas malagueñas. Dedicamos el encuentro al reciente informe publicado por nuestro equipo de Cibervigilancia sobre el impacto de Covid-19.



Julio-Agosto

VII Jornada de Ciberseguridad en Andalucía, este año como EDICIÓN DIGITAL. Su formato 100% virtual nos ha permitido abrir las puertas a más de 300 participantes

7. Compromiso con el entorno

El compromiso de Ingenia con su entorno se puede dividir en 2 apartados:

1. Compromiso con el medio ambiente

- Control de consumo de materias primas y energía.
- Minimizar las emisiones de GEI mediante la incorporación en el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2" promovido por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

2. Compromiso con la sociedad

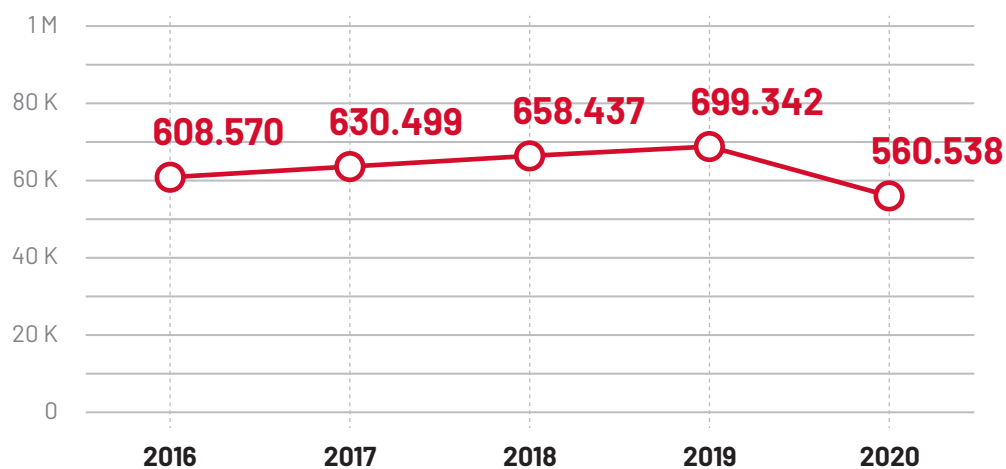
- Uso de las TICs para mejorar el entorno mediante productos innovadores.
- Colaboración con asociaciones.

7.1. Control de consumo de materias primas y energía

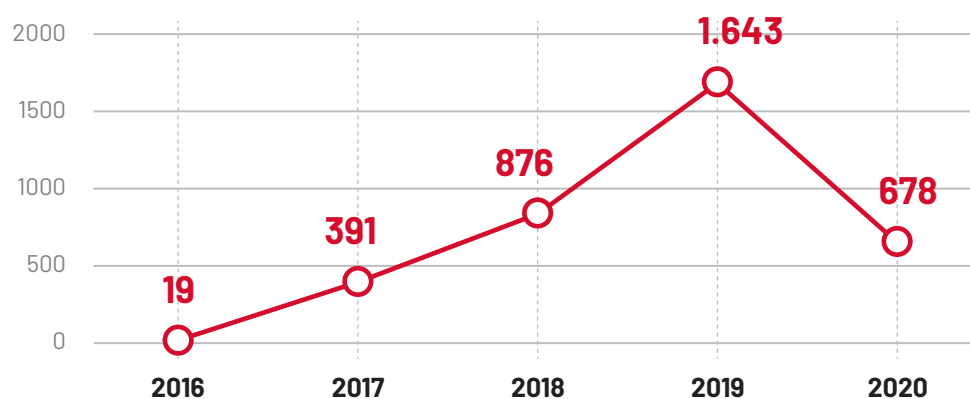
A primeros de año, el área de Medio Ambiente realiza una evaluación del impacto de los aspectos ambientales más significativos que afectan a las actividades de Ingenia desde la Sede Central en Málaga.

En marzo del 2020, con la declaración del estado de alarma, se puso en marcha el teletrabajo masivo para toda la plantilla de Ingenia. En los meses posteriores se establecieron distintos niveles de presencialidad sin llegar los niveles anteriores a la pandemia. Esto ha llevado a una reducción de los consumos de energía y papel consiguiéndose los valores mínimos en los últimos 5 años.

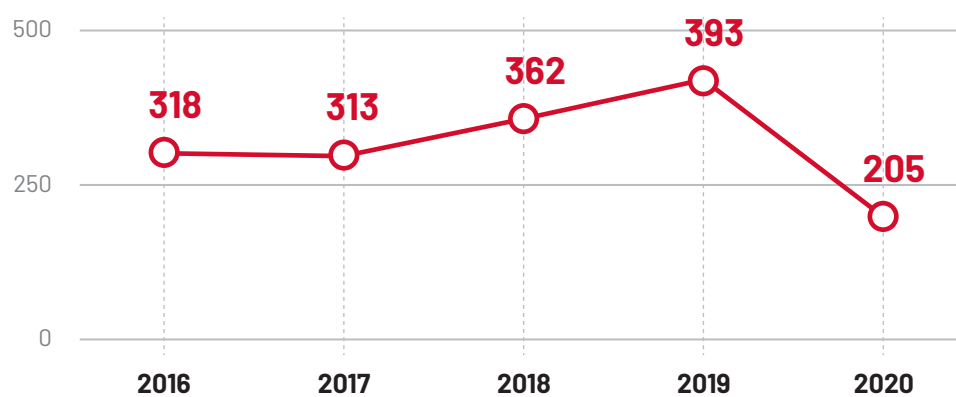
Consumo eléctrico (kW/h)



Consumo de agua (m³)



Consumo de papel (Kg)



7.2. Minimizar las emisiones de GEI

Ingenia es una empresa certificada bajo las normas UNE-EN ISO 14001:2015. El sistema de gestión ambiental se integra con el resto de los sistemas de gestión de Ingenia.

Una de las principales claves de la política ambiental de Ingenia es la prevención de la contaminación mediante la promoción de medidas orientadas a reducir el impacto ambiental de las actividades de la empresa.

Una de las medidas que está alineada con esta clave es el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂" promovido por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

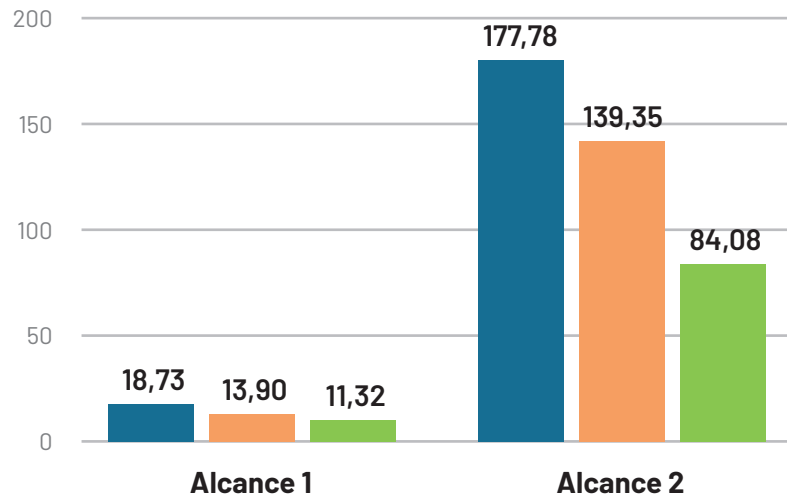
Por tercer año consecutivo se ha calculado la Huella de Carbono de las actividades de la Sede Central. A continuación, se muestra la evolución de los valores obtenidos:

Año	Alcance 1 *	Alcance 2 *	TOTAL *
2018	18,73	177,78	196,51
2019	13,90	139,87	153,77
2020	11,32	84,08	95,40

* en t CO₂ eq

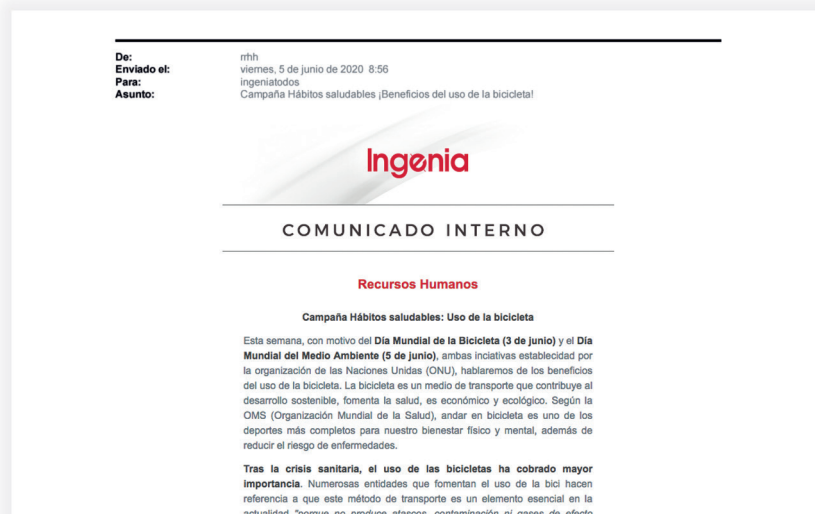
Evolución de las emisiones (en t CO² eq)

● 2018
● 2019
● 2020



En el 2020 la implantación del teletrabajo a toda la plantilla de Ingenia, junto con campañas de concienciación, ha dado como resultado un descenso importante (38%) de las emisiones de GEI respecto a años anteriores.

Mediante una campaña de buenos hábitos se han enviado boletines a la plantilla sobre buenas prácticas ambientales, tales como, los beneficios del uso de la bicicleta y la reducción del consumo de plásticos. A continuación, se muestra un ejemplo de comunicación de buenas prácticas:





El 9 de julio de 2021 se completó la inscripción del cálculo de la Huella de Carbono del año 2020 en la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).



7.3. Uso de las TICs para mejorar el entorno

En el 2020 se han puesto a disposición de la sociedad estas soluciones para combatir la epidemia COVID-19:



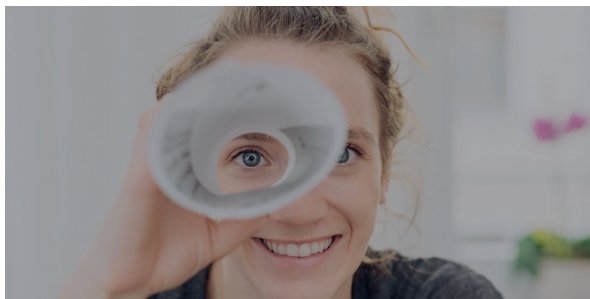
eCALLER Epidemias

En abril del 2020 Ingenia decidió lanzar su producto **eCALLER Epidemias** con código fuente abierto (licencia GPL v3), facilitando a las organizaciones sanitarias el despliegue de aplicaciones para el diagnóstico y monitorización de COVID-19, permitiéndoles así tener una visión de la magnitud del brote, establecer medidas de control y evitar la congestión en los centros de coordinación de emergencias.

Con esta iniciativa se pone a disposición de la comunidad una aplicación capaz de ayudar en el autodiagnóstico, según los diferentes protocolos de actuación y al mismo tiempo geolocalizar los casos confirmados a través de una solución de nubes.

Además, se incluyen consejos de salud e higiene para la prevención y las últimas noticias y comunicaciones de fuentes oficiales.

El software, diseñado para soportar diferentes idiomas, en su primera versión se distribuye en español pensando especialmente en su uso en nuestro país y en Latinoamérica. De hecho, incluye algunas de las recomendaciones de la OPS (Organización Panamericana de la Salud), institución vinculada a la OMS (Organización Mundial de la Salud).



AprendeLocal

Se trata de una iniciativa de autoaprendizaje de Ingenia Soluciones eLearning en la que, de manera gratuita, los empleados de entidades locales de hasta 50.000 habitantes podían tener acceso un catálogo de cursos online.

La iniciativa tuvo gran éxito con la participación de más de 100 entidades locales y más de 360 empleados inscritos.

Tras la evaluación por parte de los participantes se destacaron algunos puntos tales como:

- Método de trabajo y objetivos de la iniciativa, claros y adecuados.
- Adquisición de conocimientos y habilidades conforme a expectativas.
- Iniciativa útil para desarrollo profesional.
- Nivel de satisfacción alto, llegando a recomendarla.
- Notable alto. Como nota final, los participantes han calificado la iniciativa con un 8,6 sobre 10.

7.4. Colaboraciones y actividades con asociaciones

A lo largo del 2020 Ingenia ha desarrollado diversas acciones de índole social en colaboración con distintas instituciones y ONGs, a nivel nacional e internacional, tales como:



Semana solidaria

9 - 15 de diciembre. Sede corporativa de Málaga.

Recogida de donaciones y Envío de DIBUJOS O CARTAS de ánimo por Navidad a pacientes del Hospital Regional de Málaga.

Colaboración con:

- Madre Coraje
- Animación Malacitana
- Fundación Stop Sanfilippo (movilsolidario.com)

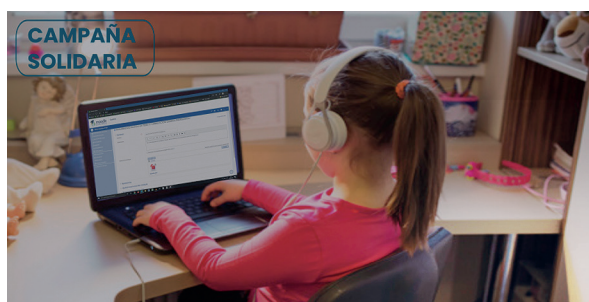


Desayunos solidarios

Con el dinero aportado por los trabajadores, se realizó una donación a ACNUR para colaborar con su programa de emergencias para refugiados en Europa.

Colaboración con:

- ACNUR



Campaña solidaria

Recogida de equipos informáticos para el Centro tecnológico La Palmilla (Málaga).

Colaboración con:

- A.S.I.T. (Asociación al Servicio de la Investigación y la Tecnología)

Una de las principales colaboraciones con instituciones públicas es la siguiente:



#GirlsinICT

Ingenia, siempre comprometida con la iniciativa **#GirlsinICT**, celebra del **Día Internacional de las Niñas en las TIC**, 23 abril 2020. ¡Lo tenemos claro!: apostamos por empoderamiento de las niñas TIC para transformar el futuro.

Colaboración con:

- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones)

8. Triple cuenta de resultados



8.1. Desempeño económico

Resultados económicos	2016	2017	2018	2019	2020	%
Facturación anual	14.592	17.518	20.420	17.957	19.191	7%
Beneficio antes de impuesto	582	920	847	1.175	1.188	1%
Masa salarial	7.505	9.082	11.124	11.189	11.664	4%
Valor económico directo creado (VEC)	14.539,0	17.575,0	19.806,0	18.309,0	19.750,0	8%
a) Ingresos	14.539,0	17.575,0	19.806,0	18.309,0	19.750,0	8%
Valor económico distribuido (VED)	12.267,0	14.867,0	16.999,0	14.771,0	16.944,0	15%
b) Costes operativos	4.710,0	5.739,0	5.828,0	3.524,0	5.235,0	49%
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados (Datos cuenta pérdidas y ganancias)	7.505,0	9.082,0	11.124,0	11.189,0	11.664,0	4%
e) Pagos a gobiernos	49,0	46,0	47,0	58,0	45,0	-22%
f) Inversiones en la comunidad (Datos contables)	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Valor económico retenido (VER) (Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc. (VEC-VED))	2.272,0	2.708,0	2.807,0	3.538,0	2.806,0	-21%
Subvenciones recibidas	210	0	47	59	29	-51%

Datos en miles de euros.

8.2. Desempeño ambiental

Aspectos	2016	2017	2018	2019	2020	%
Papel (kg)	318	313	362	393	205	-48%
Toners y cartuchos (unidades)	12	9	8	8	17	113%
Papel reciclado (kg)	200	1.500	3.000	3.000	3.000	0%
Consumo eléctrico (kwh)	608.570	630.499	658.437	699.342	560.538	-20%
Gasolina /Gasoleo (litros)	9.134	7.164	7.417	5.636	4.611	-18%
Consumo de agua (m ³)	19	391	876	1.643	678	-59%

8.3. Desempeño social

Plantilla

Datos de plantilla *	2016	2017	2018	2019	2020	% var.
Plantilla	232	294	315	325	304	-7%
Hombres	177,0	225	240	249	231	-8%
Mujeres	55,0	69	75	76	73	-4%
% Mujeres en plantilla	23,7%	23,5%	23,8%	23,4%	24,0%	2%
% Personas entre 30 y 45 años	75,4%	67,0%	58,7%	52,0%	50,3%	-3%

* Datos a fecha del 31/12.

Plantilla media

Datos de plantilla *	2016	2017	2018	2019	2020	% var.
Plantilla media	232	294	315	325	309	-5%
% Contratación indefinida	61%	58%	55%	53%	63%	19%
% Contratación eventual	39%	54%	45%	47%	37%	-21%
% empleados que se han dado de alta	28%	47%	53%	33%	18%	-45%
Hombres	53	104	91	84	36	-57%
Mujeres	13	33	76	22	18	-18%
% empleados que se han dado de baja	24%	25%	29%	30%	23%	-25%
Índice de rotación (altas - bajas) / nº personas	4,3%	22%	8%	2%	-5%	-325%
Tasa de absentismo total (%)	4,51%	5,96%	4,77%	5,36%	6,78%	26%
por enfermedad común	3,12%	2,95%	3,56%	3,46%	4,80%	39%
por accidente laboral	0,20%	0,25%	0,01%	0,17%	0,40%	135%
por maternidad	0,69%	2,13%	0,58%	0,34%	0,39%	15%
por paternidad	0,50%	0,63%	0,62%	1,39%	1,26%	-9%
enfermedades profesionales	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-

* Datos a fecha del 31/12.

Equipo directivo

Datos de plantilla *	2016	2017	2018	2019	2020	% var.
Total equipo directivo	15	15	13	18	18	0%
Hombres	11	11	11	14	15	7%
Mujeres	4	4	2	4	3	-25%
% Directivos frente al total de plantilla	6,5%	5,1%	4,1%	5,5%	5,9%	7%

* Datos a fecha del 31/12.

9. Sobre esta Memoria

Alcance y perfil de la Memoria

Esta memoria se ha elaborado de acuerdo con la guía Global Reporting Initiative (GRI) siguiendo sus principios y contenido adecuado a la realidad de Ingenia.

GRI es un estándar internacional de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad en donde se contemplan todo tipo de aspectos tales como económicos, sociales y ambientales.

En la primera página tiene los principales parámetros de esta memoria.

Grupos de interés

Con carácter anual se realiza una revisión de los principales grupos de interés junto con sus principales expectativas. Todo ello va acompañado con unas herramientas de seguimiento para dar a conocer sus necesidades e inquietudes.

nº	Grupo de interés	Expectativas	Herramientas de seguimiento
1	Personal	Empleo estable Formación y capacitación Crecimiento profesional Condiciones de seguridad y laborales Igualdad de oportunidades Buen clima laboral Comportamiento ético	Plan anual de Formación Evaluación de desempeño Comité de RSE Planes de Igualdad Portal del Empleado Campañas internas Canal de denuncias
2	Clientes	Satisfacción de sus necesidades Buena relación calidad-precio Cumplimiento de planificaciones Buena atención y actitud por parte del personal técnico y comercial Cumplimiento de requisitos legales y ambientales	Net Promoter Score (NPS) Encuestas de satisfacción Certificaciones de calidad Ventas recurrentes Evaluación de requisitos Desayunos tecnológicos Ingenia Webinars
3	Accionistas	Situación económica de la empresa Cumplimiento de requisitos legales Prevención de delitos penales	Junta de accionistas Reportes e informes financieros Código ético y conducta
4	Proveedores y colaboradores	Continuidad de la relación cliente – suministrador Cumplimiento de pagos en plazo Pedidos claros y concretos Acceso a la persona deseada Promoción de la gestión sostenible	Contratos Evaluación de proveedores Procesos de compras Comunicaciones ambientales a los proveedores
5	Sociedad / Asociaciones empresariales	Respeto de derechos humanos Comunicación transparente Fomento de educación y deporte Uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Redes sociales Medios de comunicación Colaboración con instituciones Participación en eventos locales Memoria de sostenibilidad Visitas a las instalaciones Convocatoria del premio Manuel Rusillo

10. Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Área	Principio	Apartado	ODS
Derechos Humanos	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.Compromiso con la etica e integridad	ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11
	Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	6.Compromiso con los clientes	ODS 12 ODS 16 ODS 17
Estándares laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	5.Compromiso con las personas	ODS 3 ODS 5 ODS 8 ODS 9
	Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		ODS 10
	Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.		
	Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.		
Medio ambiente	Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	7.Compromiso con el entorno	ODS 7 ODS 8 ODS 9
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.		ODS 10 ODS 11 ODS 12
	Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.		ODS 17
Anticorrupción	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	4.Compromiso con la etica e integridad	ODS 3 ODS 10 ODS 16 ODS 17

11. Tablas GRI

GRI 101 Fundamentos

GRI 102 Divulgaciones generales

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-1	Nombre de la Organización	Datos de la Organización
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Principales Servicios (3.1) Productos innovadores (3.2)
102-3	Lugar de la sede	Datos de la Organización
102-4	Indique en cuántos países opera la organización	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	
102-6	Mercados a los que sirve	
102-7	Escala de la organización	
102-8	Dimension de la organización	
102-9	Cadena de suministro	Compromiso con el entorno (7)
102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	Datos de la Memoria
102-12	Listado de cartas, principios y otras iniciativas externas	Alianzas (2.3)
102-13	Listado de asociaciones y organización a las que pertenece	

Estrategia

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-14	Declaración del responsable principal	Carta del Director General (1)

Ética e integridad

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Compromiso con la ética e integridad (4)
102-17	Mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre ética	

Gobierno

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-18	Estructura de Gobierno	Compromiso con la ética e integridad (4)

Participación de los grupos de interés

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-40	Listado de grupos de interés	Sobre esta Memoria / Grupos de interés (9)
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios	
102-42	Criterios de selección de los grupos de interés	Sobre esta Memoria / Grupos de interés (9)
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	
102-44	Cuestiones y problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés	

Perfil de la memoria

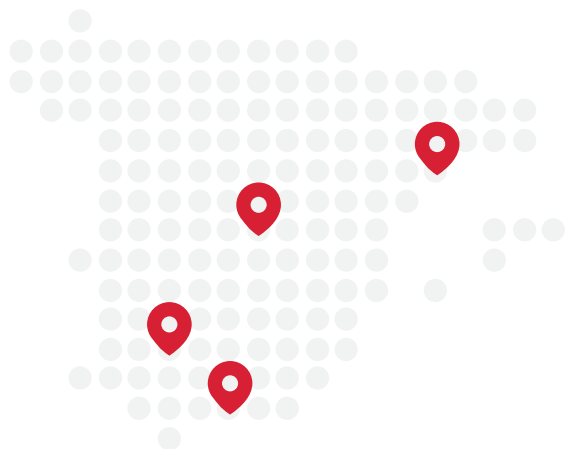
GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
102-45	Entidades incluidas en el este informe	Datos de la Memoria
102-49	Cambios en el informe	

102-50	Periodo objeto de la memoria	Datos de la Memoria
102-51	Fecha de la última Memoria	
102-52	Ciclo de presentación de Memorias	
102-53	Punto de contacto para solventar las dudas	
102-54	Declaracion de conformidad con la norma GRI	
102-55	Indice de GRI de la opcion "de conformidad" elegida	Tablas GRI (11)

Enfoques de gestión

GRI	Descripción	Página / Apartado de la Memoria
GRI 200	Dimensión económica	Compromiso con la ética e integridad (4) Triple cuenta de resultados / Desempeño económico (8.1)
GRI 300	Dimensión ambiental	Compromiso con el entorno (7) Triple cuenta de resultados / Desempeño ambiental (8.2)
GRI 400	Dimensión social	Compromiso con las personas (6) Compromiso con el entorno (7) Triple cuenta de resultados / Desempeño social (8.3)

Delegaciones en España



Málaga

Parque Tecnológico de Andalucía.
C/ Severo Ochoa, 43.
29590 – Campanillas, Málaga
Tlf: (+34) 952 029 300

Sevilla

Calle Boabdil, 6
Edificio Vega 7, 1ª planta, módulo A
Parque Empresarial Vega del Rey
41900 – Camas, Sevilla
Tlf: (+34) 954 460 448

Madrid

Paseo de la Habana, 26, 1ª planta
28036 – Madrid
Tlf: (+34) 918 286 211

Barcelona

Networkia Business Center.
C/ Portal de l'Àngel, 36
08002 – BARCELONA
Tlf: (+34) 934 925 733

Sedes internacionales



Santiago de Chile

Av. Eliodoro Yáñez, 2450.
Providencia. SANTIAGO (Chile).
Tlf: (+56) 2 265 37000

Lima

C/Grimaldo del Solar, 162. Of. 901.
Miraflores, 15074. LIMA (Perú).
Tlf: (+51) 01 5013411



Ingenia

www.ingenia.es