

Ibermática

Tecnología y Conocimiento

La Dimensión Social

*Nuestro
compromiso*



La Dimensión Social

Carta del Presidente	pág. 3
¿Quiénes somos?	pág. 4
Nuestra misión.....	pág. 5
Los principios corporativos.....	pág. 5
Valores.....	pág. 6
Nuestra aproximación a la Dimensión Social	pág. 8
Accionistas	pág. 9
Compromiso con nuestros profesionales	pág. 11
Políticas de conciliación.....	pág. 11
Políticas de igualdad.....	pág. 12
Evaluación del desempeño.....	pág. 12
La Gestión del Conocimiento.....	pág. 13
Compromiso con la integración de la diversidad.....	pág. 13
Ibermática Social.....	pág. 15
Compromiso con las necesidades y expectativas de los clientes y los mercados ..	pág. 17
Diálogos con clientes.....	pág. 21
Compromiso con la innovación	pág. 23
Instituto Ibermática de Innovación.....	pág. 23
Compromiso con el emprendedor.....	pág. 24
Elkano XXI.....	pág. 25
Compromiso con el sistema universitario.....	pág. 26
Compromiso con el sistema educativo.....	pág. 27
Compromiso con los centros tecnológicos.....	pág. 28
Compromiso con las administraciones públicas.....	pág. 29
Compromiso con los organismos culturales y deportivos.....	pág. 31
Compromiso con las asociaciones empresariales y actividades de desarrollo.....	pág. 32
Compromiso con la calidad y eficiencia	pág. 34
Compromiso con el medio ambiente.....	pág. 36
Compromiso con el crecimiento	pág. 40
Compromiso con la creación de valor	pág. 41
Compromiso con el Pacto Mundial	pág. 42



Carta del Presidente



Por tercer año consecutivo publicamos este informe que reúne todas las iniciativas y actividades que realizamos en el ámbito de lo que nos gusta denominar como la Dimensión Social de nuestra compañía.

Desde siempre, en Ibermática hemos prestado una atención especial a la función social de nuestra empresa y al compromiso con todas las personas, organizaciones e instituciones que forman parte de nuestro proyecto y de nuestro entorno.

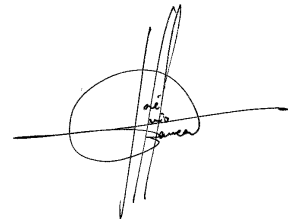
Nuestra principal aportación es y ha sido el propio desarrollo del proyecto empresarial, consolidando una apuesta estratégica en el ámbito de las empresas de Tecnologías de la Información en el mercado español, junto con una decidida actuación en el ámbito internacional.

Ibermática cumple, en 2011, 38 años desarrollando soluciones y servicios innovadores en un sector que, hoy por hoy, forma parte de todas las actividades que realizamos cada uno en nuestra vida personal y profesional.

Esta evolución sólo ha sido posible desde el compromiso de todos los que han formado parte de nuestro proyecto empresarial a lo largo de la historia de Ibermática. Y ésta sigue siendo la clave: el compromiso de Ibermática con sus profesionales, con sus clientes, con sus accionistas, con proveedores, aliados e instituciones, con el entorno y con la propia actividad de nuestra empresa, a través de nuestra apuesta permanente por el crecimiento, la innovación, la tecnología y el conocimiento.

Con este tercer informe sobre la Dimensión Social de Ibermática, hemos querido reunir y dar visibilidad a algunas de las actividades que realizamos para subrayar nuestro compromiso con el desarrollo social, la innovación y la competitividad.

Pero, con todo, es un documento abierto que espera enriquecerse mucho más con las aportaciones de todos aquellos que hacen que Ibermática sea una realidad y, sobre todo, un proyecto vivo para compartir y desarrollar.

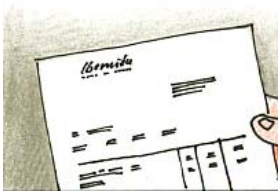


Donostia-San Sebastián, marzo 2011

¿Quiénes somos?

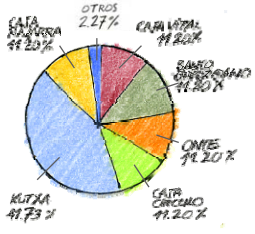


3.180 profesionales



**Facturación 2010:
239 millones de €**

Accionistas



Presencia internacional



Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, *outsourcing* e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial.

Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: finanzas, seguros, industria, servicios, sanidad, telecomunicaciones y administración pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como *Business Intelligence*, ERP/CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión de contenidos (ECM), formación/*eLearning*, gestión de capital humano (HCM), Social Business, arquitecturas SOA, trazabilidad, accesibilidad, seguridad, inteligencia artificial y geolocalización/cartografía.

El enfoque de nuestro proyecto empresarial se sustenta en el compromiso.

Además, Ibermática desarrolla una apuesta decidida por la innovación como ventaja competitiva fundamental en el crecimiento de cualquier proyecto empresarial. Por eso, desde el Instituto Ibermática de Innovación (i3B), se diseña la aplicación de modelos avanzados con el objetivo de aportar al mercado soluciones innovadoras basadas en el uso de las Tecnologías de la Información.

Tras 38 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios TI de capital español. Actualmente agrupa a más de 3.000 profesionales y representa, a cierre del ejercicio 2010, un volumen de negocio de 239 millones de euros.

Servicios	Tecnológicos
<p>CONSULTORÍA Estrategia y planificación TIC Modelos de innovación y conocimiento Reingeniería de procesos de negocio</p> <p>SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS Proyectos de equipamientos: Redes/Comunicaciones Entornos operativos Bases de datos Mensajería y colaboración Seguridad</p> <p>INTEGRACIÓN SS.II. Construcción de Sistemas Información: Diseño Desarrollo Implantación Mantenimiento Evolución</p> <p>OUTSOURCING Servicios gestionados Gestión de infraestructuras (SIT) Gestión de aplicaciones (SIA) Procesos de negocio (BPO) Outsourcing integral</p>	<p>SOLUCIONES TECNOLÓGICAS ERP / CRM BI - Business Intelligence BPM – Gestión de procesos ECM – Gestión de contenidos HCM – Gestión de personas Enterprise 2.0 Trazabilidad Movilidad Gestión ILM / Continuidad negocio Virtualización y almacenamiento Redes y Sistemas Accesibilidad Inteligencia Artificial Geolocalización y Cartografía</p> <p>SOLUCIONES SECTORIALES Administración pública Justicia Universidades Sanidad Finanzas y Seguros Industria y Servicios Telcos Utilities Distribución Ingenierías Fabricación</p>

Nuestra Misión

Ibermática es un proyecto construido entre todos los que participamos en el desarrollo y evolución de esta organización.

La Misión de Ibermática es ser un grupo empresarial líder en la aportación de soluciones innovadoras a sus clientes, garantizándoles el éxito en su evolución.

Por lo tanto, en Ibermática tenemos como aspiración el liderazgo, como razón de ser nuestros clientes, y como compromiso ineludible la innovación.

Para alcanzar nuestra misión, el posicionamiento estratégico debe basarse en la búsqueda de la diferenciación, desde la configuración de un proyecto empresarial sostenible, competitivo y solidario.

Contamos, para ello, con 4 ejes corporativos sobre los que pivotará nuestra evolución en la actual etapa:

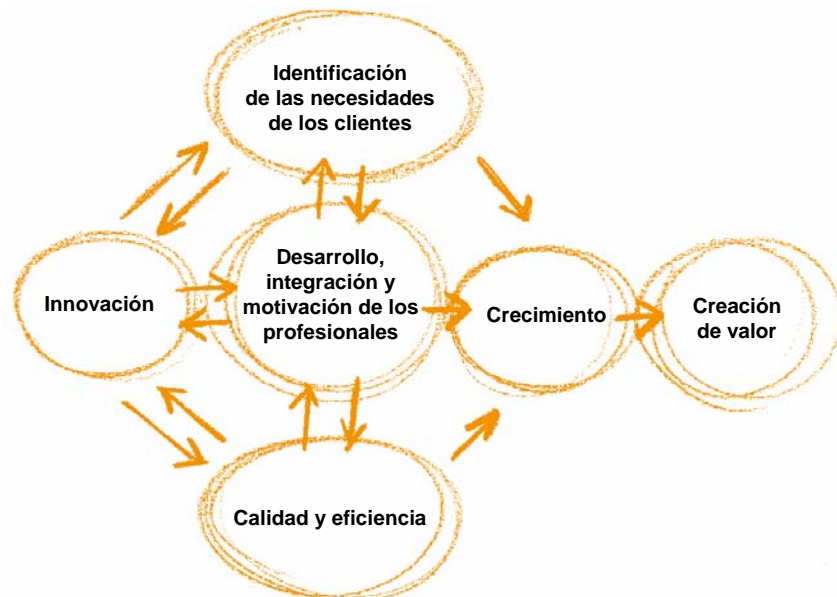
- **La innovación**
- **La satisfacción del cliente**
- **El conocimiento**
- **La internacionalización**

Los principios corporativos

Los principios corporativos de Ibermática marcan un camino claro para la compañía, puesto que de ellos depende la posición competitiva de nuestra organización.

En el posicionamiento estratégico 2010-2012, Ibermática ha decidido desarrollar su estrategia sobre la base de estos pilares:

- **Desarrollo, integración y motivación de los profesionales**, configurando un equipo de profesionales competentes, con un proyecto compartido y un compromiso firme con el crecimiento de su desarrollo personal y profesional, lo que se traduce en un incremento de su nivel de empleabilidad y motivación, y en un dinamismo de la organización de primer orden.



- **Identificación con las necesidades y expectativas de los clientes y los mercados**, propiciando y colaborando en la evolución competitiva de nuestros clientes, para que se aprecie, de forma clara, el valor aportado por nuestros servicios, orientados a la satisfacción de sus necesidades inmediatas y sus proyectos de futuro.
- **La innovación**, que constituye el pilar fundamental sobre el que asentar una estrategia competitiva de diferenciación que, basándose en la calidad y la eficiencia, busca además, de manera continua, generar espacios de cambio y de diferenciación en lo que hace, proyectándolos en el mercado a través de los servicios que ofrece a sus clientes.
- **Calidad y eficiencia**, que pone el énfasis en la lucha por la excelencia, lo que lleva a incorporar la calidad en todos los procesos de la empresa y la búsqueda de la reducción de costes, que nos permita también ser más eficientes y competitivos.
- **El crecimiento**, como una condición necesaria para posicionar nuestro potencial empresarial en un entorno en constante cambio en el que necesitamos tener una visibilidad creciente de nuestro papel en el mercado, incrementando nuestra capacidad de prescripción y posibilitando el fortalecimiento del proyecto empresarial por la utilización, cada vez más eficiente, de todo tipo de recursos.
- **Creación de valor**, para todos los que forman parte de nuestro proyecto empresarial, permitiendo consolidarlo, fortalecerlo y desarrollarlo.

En nuestra compañía hemos puesto el foco en el principio de desarrollo, integración y motivación de nuestros profesionales, porque entendemos que la persona está en el centro de todo proceso evolutivo como base de aportación de valor. Además, no podemos olvidar que Ibermática ha crecido y se ha consolidado gracias a la relación y el diálogo con nuestros clientes, lo que nos permite seguir desarrollando nuestro proyecto empresarial. Todo esto sobre la base de una decidida apuesta por la innovación como elemento diferenciador y fuente de creación de valor para la sociedad.

Por ello, nuestra Dimensión Social se refleja en un compromiso abierto, con el fin de garantizar la vinculación entre el interés propio y las exigencias del bien común.

Valores

Los valores definen nuestra forma de trabajar y de existir para alcanzar nuestra visión, constituyen nuestra filosofía institucional y el soporte de nuestra cultura organizativa. Así, la definición de nuestros valores corporativos nos permite tener un marco de referencia que inspira y regula la actividad de Ibermática. Estos valores son:

- **Corporativos**
 - ⇒ Compromiso con el éxito corporativo
 - ⇒ Ser competentes
- **Económicos**
 - ⇒ Iniciativa
 - ⇒ Eficiencia

- **De cooperación**
 - ⇒ Confianza
 - ⇒ Compromiso
- **De desarrollo personal**
 - ⇒ Disposición al cambio
 - ⇒ Trabajo en equipo
- **Éticos**
 - ⇒ Honestidad
 - ⇒ Ejemplaridad

Además, estos valores configuran la identidad de nuestra compañía, añadiendo un aspecto diferenciador que nos encaminan hacia nuestra principal ventaja competitiva.

La cultura y los valores de una empresa son su principal ventaja competitiva y añaden un aspecto diferenciador tremendamente importante.

En Ibermática los valores que estamos impulsando en la etapa actual son:

- **Iniciativa**, no sólo para adaptarnos sino para anticiparnos a los cambios que se producen en el entorno y en los clientes.
- **Cooperación**, que incorpora confianza y generosidad, trabajo en equipo y la capacidad de integrar la diversidad y ponerla en valor.
- **Perseverancia**, compromiso con el esfuerzo permanente alineado con la eficiencia y los objetivos a largo plazo.

Nuestra aproximación a la Dimensión Social

Desde hace 38 años, Ibermática impulsa un proyecto empresarial comprometido con el desarrollo social, la innovación y la competitividad.

Ibermática tiene una especial preocupación por su Dimensión Social, que es la manera de reflejar nuestro compromiso con todos los agentes que nos rodean.

Desde el desarrollo diario de nuestra actividad, sobre la base de unos valores fuertemente arraigados en la organización, impulsamos nuestra Dimensión Social creando empleo, fomentando la innovación y la competitividad, propiciando la creación y difusión del conocimiento, buscando las mejores aplicaciones de la tecnología, preocupándonos por el cuidado del medio ambiente... Todo ello, desde una concepción de Ibermática como un proyecto abierto y compartido.

Principios que rigen este informe

De acuerdo con nuestro compromiso social, en Ibermática trabajamos desde hace años en el ámbito de la responsabilidad y sostenibilidad corporativas.

Este informe ha sido elaborado inspirándose en las normas de la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI).

En su confección han participado distintos responsables de la compañía, a cuyo cargo están las relaciones con cada uno de los actores con los que nos relacionamos. Este proceso implica, no sólo una puesta en común de la información, sino la mejora continua de nuestros sistemas de diálogo con los diversos colectivos.

El procedimiento de realización del informe facilita el cumplimiento de los principios de definición de su contenido (materialidad, exhaustividad, participación de los grupos de interés y explicación del contexto de sostenibilidad); así como de los criterios relativos a la calidad del informe (equilibrio, precisión, fiabilidad, periodicidad, comparación y claridad) exigidos por la Guía G3.

La información proporcionada en este informe proviene de diversos sistemas de gestión e información corporativos implantados en la Compañía.

Accionistas

El perfil accionarial de Ibermática proyecta la naturaleza y el alcance de nuestro proyecto empresarial. Se trata de un accionariado de carácter institucional, integrado por entidades financieras y la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE). Todos ellos desarrollan una amplia actividad social que va más allá de la generación de riqueza.

El origen de las cajas de ahorro está vinculado históricamente a las instituciones de tipo benéfico, especialmente a los Montes de Piedad. Hoy, las cajas ofrecen todo tipo de servicios financieros y siguen manteniendo una amplia actividad de interés social en ámbitos como la cultura, la educación, la sanidad...

La ONCE es una entidad social sin ánimo de lucro que se ha convertido en una referencia mundial en la mejora de la calidad de vida de los ciegos y deficientes visuales, además de tomar un papel protagonista en la atención de otros tipos de discapacidades.

Ese compromiso con la sociedad que define, en gran medida, la actuación de nuestros accionistas, se proyecta también en la Dimensión Social de Ibermática.



(41,73%)

La Caja Gipuzkoa San Sebastián, Kutxa, es una entidad con decidida vocación guipuzcoana y una posición de liderazgo en el sector. Su actividad está orientada a los particulares, profesionales, empresas e instituciones a los que facilitan su progreso a través de la prestación de una gama completa de productos y servicios financieros en condiciones de máxima competitividad. La solvencia y solidez de Kutxa le permiten crear y mantener una Obra Social que abarca actuaciones diversas que se desarrollan en los ámbitos culturales y sociales.



(11,20%)

La ONCE es una Corporación sin ánimo de lucro con la misión de mejorar la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual de España. Es una Institución de carácter social y democrático, solidaria con las personas afectadas por discapacidades distintas a la ceguera.

El compromiso de la ONCE se extiende a los ciegos del resto del mundo, participando activamente en los foros internacionales. Y, muy especialmente, con las asociaciones de ciegos de América Latina en programas de formación y empleo.



(11,20%)

El Banco Guipuzcoano (Grupo Banc Sabadell) es un banco cuya actividad ha estado siempre orientada a la prestación de servicios financieros para particulares y empresas, promoviendo numerosas iniciativas que han contribuido a la creación de riqueza y bienestar para la sociedad.



(11,20%)

Caja Vital Kutxa, de Vitoria - Álava, es una institución de carácter benéfico social, sin finalidad de lucro, cuya actividad es la prestación de servicios financieros de banca universal dirigidos a particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas.

A lo largo de los años ha desarrollado un carácter social diferencial mostrando al mismo tiempo su capacidad para competir en el mercado y para constituir un proyecto empresarial comprometido con la sociedad.



(11,20%)

La Caja de Ahorros de Navarra tiene como objeto contribuir al bienestar general, facilitando y fomentando la formación y capitalización del ahorro, así como la creación y sostenimiento de obras sociales y benéficas y, en general, prestar primordial atención a todo aquello que pueda contribuir al desarrollo de la cultura y riqueza de Navarra.

En ese contexto ha abordado un proyecto innovador, denominado "Banca Cívica", que permite a los clientes influir en las actividades que desarrolla la caja desde su obra social.

Junto a CajaCanarias, Caja de Burgos, Caja de Guadalajara, y Cajasol ha configurado el SIP Banca Cívica.



(11,20%)

Desde sus inicios, Caja Círculo de Burgos se dedicó a promover y administrar el ahorro de las clases más desfavorecidas para facilitar su acceso a una vivienda digna y a una instrucción integral de la persona a través de sus obras benéficas y sociales, especialmente en los campos de enseñanza.

Este espíritu sigue teniendo vigencia en la actualidad, contribuyendo a la formación y reparto de la riqueza y bienestar social mediante la financiación de actividades económicas y prestación de servicios.

Caja Círculo se ha unido a Caja de Ahorros de la Inmaculada y Caja Badajoz para formar el SIP Grupo Banco Caja3.

Otros

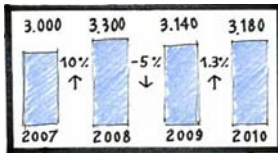
(2,27%)

Compromiso con nuestros profesionales

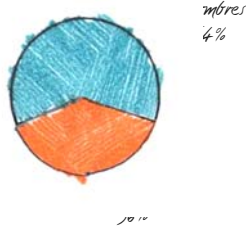
Desarrollo, integración y motivación de los profesionales

La persona está en el centro de nuestro proyecto empresarial porque es la principal fuente de aportación de valor y el pilar fundamental de nuestra actividad, que se basa en el conocimiento y, en consecuencia, en las personas. No existe escenario posible de creación de valor sin la contribución de nuestros profesionales.

Plantilla



3.180 profesionales



57% titulados superiores
Edad media: 37 años
Mujeres: 36%
Hombres: 64%

Políticas de conciliación

Sólo avanzaremos en la consecución de nuestra misión, si somos una organización competente y, por ende, competitiva. Por ello, hacemos especial énfasis en el desarrollo, integración y motivación de las personas, configurando un equipo de profesionales, con un proyecto compartido y un compromiso firme con el crecimiento de su desarrollo personal y profesional, lo que se traduce en un incremento del empleo y en un dinamismo de la organización de primer orden.

Ibermática ha puesto en práctica iniciativas de desarrollo profesional que dan respuesta a las inquietudes de los profesionales que quieren crecer y evolucionar internamente optimizando su talento, al tiempo que la organización puede llegar a cubrir mejor sus necesidades. Se trata del diseño de las rutas de evolución profesional que una persona puede seguir en nuestra organización en función de sus intereses, de las perspectivas de crecimiento de la compañía y de las exigencias del mercado.

Asimismo, hemos puesto a disposición de los profesionales los medios para que éstos establezcan sus objetivos de desarrollo y tracen las líneas para alcanzarlos.

Además de fomentar el desarrollo de nuestros profesionales en el ámbito laboral, Ibermática asume la responsabilidad de participar en el desarrollo personal de quienes trabajan en nuestra organización. En consecuencia, la conciliación entre la vida laboral y personal es una preocupación a la que se le ha prestado especial atención, lo que ha propiciado que las políticas de conciliación constituyan la base para el desarrollo de nuestro proyecto empresarial.

Existe una especial preocupación por garantizar la efectiva igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en relación con el acceso al empleo, la formación y la promoción interna.

En este sentido, Ibermática ha implantado una serie de medidas que permiten compaginar las responsabilidades profesionales y familiares, como son:

- Flexibilidad horaria.
- Contrato a tiempo parcial.
- Jornada reducida (que puede comprender entre un mínimo de 1/8 hasta un máximo de la mitad de la misma, lo que supone una mejora de lo exigido legalmente).
- Excedencias (incluso por un tiempo inferior al que establece la ley).
- Vacaciones cortas o largas en función de las necesidades del profesional.
- Permisos de paternidad y maternidad (ya fueron incluidos en la organización antes de ser obligatorios por ley).
- Otras medidas.

Los indicadores y métodos de control evidencian que los objetivos se están cumpliendo satisfactoriamente y que claramente se está reduciendo el absentismo laboral.



Ibermática sigue esforzándose en su interés permanente por mejorar la conciliación y, por ello, está estudiando medidas de retribución flexible y un mayor impulso del teletrabajo, ya que cada vez son más los profesionales que solicitan esta solución.

La aportación que ha supuesto el teletrabajo para la calidad de vida de muchos profesionales nos ha llevado a potenciar esta medida para que pueda realizarse en condiciones óptimas. El seguimiento de la productividad y los indicadores de control resultan esenciales en esta opción, puesto que se requiere no solamente que la persona pueda trabajar desde casa, sino que además tenga las condiciones personales y competencias profesionales para que pueda realizar su actividad de forma eficaz y satisfactoria para el negocio.

La constante dinamización del equipo humano de Ibermática a favor de las políticas de igualdad y conciliación favorece una mayor flexibilidad de la organización, imprescindible para lograr atraer y retener el talento y obtener una ventaja competitiva con respecto al sector, lo que se traduce en un aumento de la productividad.

Políticas de igualdad



Trabajamos para garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre nuestros profesionales. Por ello, hemos implantado medidas positivas que garantizan la efectiva igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en cuanto al acceso al empleo, paridad en función de responsabilidades, formación y promoción interna.

Ibermática cuenta también con soluciones a favor de la paridad en sus planes de formación y de desarrollo de profesionales con potencial de evolución.

Evaluación del desempeño

Con el objeto de conseguir que cada profesional de Ibermática sea un agente activo de innovación, nuestra compañía invierte constantemente en el desarrollo de sus profesionales mediante evaluaciones periódicas del desempeño y la gestión del conocimiento. La evaluación del desempeño se plantea para alinear los objetivos de los profesionales y los de la compañía, de manera que se concilien las expectativas de ambos y podamos contar con profesionales satisfechos, motivados y comprometidos. De las necesidades de formación detectadas en la evaluación del desempeño y en los diferentes proyectos desarrollados por Ibermática, se diseña el Plan anual de formación.

Progress

90% profesionales evaluados



Se ha desarrollado un procedimiento sistemático, personalizado, basado en el compromiso por ambas partes y soportado en una herramienta de desarrollo propio. Este programa de evaluación del desempeño, denominado *Progress*, permite evaluar a más del 90% de los profesionales.

Formación:

637 cursos
57% titulados superiores



Durante el año 2010 se impartieron más de 637 cursos, con la participación de 3.363 profesionales de la compañía. El promedio de horas de formación por persona en los últimos años está incrementado de manera constante.

La Gestión del Conocimiento



57 áreas de conocimiento
32 tecnológicas
25 sectoriales
895 expertos y especialistas

Ibermática es una empresa del conocimiento. Por lo tanto, apostamos por la Gestión del Conocimiento para garantizar el crecimiento profesional y personal de las personas que trabajan en nuestra compañía y para ofrecer a los clientes la mejor solución. Contamos con un proyecto propio que gestiona la creación y difusión del conocimiento dentro de la organización: el K2, que pretende dar respuesta a la necesidad de prever, identificar y desarrollar los conocimientos clave para la óptima evolución de los profesionales y la compañía.

La iniciativa K2 tiene por objetivo la definición e implantación de las estructuras organizativas, procesos y herramientas de soporte necesarios para la identificación, estructuración y desarrollo del Conocimiento EN y PARA Ibermática:

- En la Organización, como valor en alza que permite la evolución y especialización de los profesionales. Eje complementario a la actividad operacional “clásica” de comercialización y producción.
- Para la Organización, como elemento de especialización y diferenciación de la competencia.

Todo ello con el objetivo de impulsar una cultura de innovación y su incorporación en la oferta y en la producción de los mejores servicios y soluciones para nuestros clientes.

Compromiso con la integración de la diversidad

En Ibermática hemos desarrollado una gran sensibilidad hacia el mundo de la discapacidad. La concebimos como un entorno lleno de oportunidades porque entendemos la diversidad como un espacio de enriquecimiento que ofrece nuevas alternativas.

En un contexto en el que la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral es uno de los principales retos que se plantea actualmente toda sociedad desarrollada, Ibermática pone en marcha distintas iniciativas que facilitan la integración laboral de estas personas. Para ello, contamos con un departamento de accesibilidad que trabaja para eliminar todo tipo de barreras físicas y aflorar el potencial de desarrollo de todas las personas que tienen algún impedimento físico.

Nuestra compañía garantiza la igualdad de oportunidades de los profesionales que tienen algún tipo de discapacidad y camina hacia la sociedad de la inclusión, en la que este colectivo recibe las mismas atenciones y tiene las mismas facilidades que el resto. En ese camino, centramos nuestros esfuerzos en mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas y en incrementar su nivel de autonomía. Con el fin de atender a estos objetivos, llevamos años trabajando en varias iniciativas:



Colaboramos con la Asociación para la Promoción de la Tecnología Social (APTES), con el fin de crear un espacio que sea un referente para que la tecnología y la innovación se enfoquen hacia la mejora de la calidad de vida de las personas. Su objetivo es impulsar la consolidación de la tecnología social como una opción de futuro, reconocida en los niveles de decisión que determinen las prioridades políticas y sociales a la hora de distribuir y planificar los recursos económicos y tecnológicos.



Participamos también en FIK, un proyecto empresarial privado de investigación científica y tecnológica en el contexto del envejecimiento y la discapacidad. A través de esta iniciativa, Ibermática pone la ciencia y la tecnología al servicio de las personas mayores, aumentando su autonomía, ayudándoles a sentirse seguras y garantizando un envejecimiento con calidad. Este proyecto no sólo investiga nuevas tecnologías en la ingeniería de rehabilitación, sino que también juega un rol activo en la implantación de servicios, con el fin de asegurar un nivel óptimo de autonomía y movilidad para este colectivo.

Ibermática, a través del Instituto Ibermática de Innovación (I3B), ha participado también en proyectos impulsados por el Gobierno español, cuyo principal cometido es caminar hacia una sociedad sin barreras. Entre los proyectos de I+D+i que reflejan el compromiso de Ibermática con la discapacidad, figuran PATRAC e INREDIS (dentro del marco del Programa CENIT).



El objetivo del proyecto PATRAC (PATRimonio ACcesible: I+D+i para una cultura sin barreras) es el desarrollo de estrategias, productos y metodologías para facilitar el acceso, contemplación y captación de En este sentido se han tenido en cuenta las necesidades de los usuarios con discapacidad de cara a potenciar su autonomía, tanto desde el punto de vista de movilidad como de interacción con el entorno, así como las limitaciones presentadas por las características patrimoniales de los edificios y entornos históricos.

ITACA

En un contexto similar se enmarca el proyecto iTACA (Inteligencia Ambiental para Accesibilidad al Patrimonio). Liderado por Ibermática se centra en el desarrollo de soluciones basadas en tecnologías de inteligencia ambiental para crear entornos accesibles para todos, que permitan a los usuarios disfrutar de su visita a los monumentos y entornos culturales de forma segura y adaptada a sus características.

La adaptación de los entornos incorporando estas soluciones permite situar al usuario en el centro de un entorno de inteligencia ambiental y mejorar la accesibilidad de los edificios que constituyen nuestro Patrimonio Cultural, superando los importantes condicionantes que sus características históricas y/o de protección imponen.

Este proyecto cuenta con el apoyo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo hasta el año 2011.



Por su parte, las líneas de investigación de INREDIS (INterfaces de RElación entre el entorno y las personas con DIScapacidad) incluyen aspectos sobre la seguridad, los dispositivos, los posibles canales de interacción y los protocolos de comunicación de las personas con

discapacidad para la interoperabilidad de sistemas y su aplicación en varios ámbitos relacionados con la discapacidad y la inclusión de los usuarios de este colectivo en la sociedad de la información (domótica, telefonía móvil, movilidad urbana y local, información sobre compras, banca, televisión digital, etc.).



El proyecto edit@, liderado por Ibermática, y en el que han participado Universidad Oberta de Catalunya (UOC), Escola d'Enginyeria i Arquitectura La Salle, Eureca media, Illes Balears innovació tecnològica (IBIT), Padawan Network y Verbio Technologies; han conseguido crear una pasarela basada en estándares y código abierto que permite la interoperabilidad con los sistemas de gestión de contenidos existentes en el mercado y que, mediante una interfaz de usuario usable y accesible, amplíe sus funciones y posibilidades. De esta forma, edit@ permitirá editar, modificar, validar y publicar contenidos a través de un único *workflow*, dando salida a éstos en múltiples e innovadores formatos, tales como salidas para teléfonos móviles y pda, formato audio, formato *Daisy* para teléfono móvil, salida para televisión digital interactiva y formato adaptado a dispositivos de tinta electrónica.

Cabe destacar que este sistema permitirá la generación automática, a partir de documentos ofimáticos, de libros hablados en el formato más habitual entre los usuarios invidentes: el formato *Daisy*. Asimismo, facilitará la creación y libre distribución de un lector de formato de libro hablado *Daisy* para dispositivos móviles con sistema operativo "Symbian 60" diseñado por y para usuarios invidentes.

Ibermática Social



Nº profesionales: 51
94% discapacitados



Ibermática Social es nuestra iniciativa más ambiciosa orientada a la inclusión social de las personas con discapacidad, a partir de su incorporación al mercado laboral. Con el propósito de construir un proyecto empresarial dinámico, económicamente sostenible y de probada eficacia, ofrecemos a nuestros profesionales un espacio abierto en el que puedan desarrollar su carrera profesional.

Así, en el año 2007 Ibermática creó un Centro Especial de Empleo, integrado actualmente por 51 profesionales, de los cuales un 94% tiene alguna discapacidad física. Ibermática Social es hoy una realidad empresarial en la que se ha apostado por la integración de este colectivo como fuente de creación de nuevas oportunidades. El objeto social de nuestro Centro Especial de Empleo es la realización de cualquier actividad directa o indirectamente relacionada con la informática y, en general, con el tratamiento automático de la información. Inicialmente, la actividad de Ibermática Social se basa en la prestación de servicios de centro de atención a usuarios y sistemas distribuidos a diferentes clientes.

La misión de este Centro Especial de Empleo es la integración del colectivo con discapacidad en el mundo laboral, ofreciendo a los clientes un servicio de alto valor añadido. Ibermática Social va más allá de los objetivos convencionales de un centro ocupacional para acompañar a los profesionales con discapacidad en su desarrollo profesional, haciéndoles partícipes de actividades de valor añadido dentro del mapa de procesos de Ibermática. De esta manera, contribuimos a mejorar su implicación y motivación frente a la sociedad, reconociendo su trabajo y poniéndolo en valor. Así, Ibermática Social responde a un doble objetivo:

- Promover la capacitación de las personas con discapacidad para que puedan integrarse en el mercado laboral ordinario en igualdad de condiciones.
- Facilitar a otras empresas el cumplimiento de la cuota de reserva legal de la normativa de integración social de los discapacitados, puesto que dos de cada tres empresas españolas no cumplen el porcentaje obligatorio del 2% que la LISMI (Ley 13/1982 de Integración Social de los Minusválidos) obliga a reservar para personas con discapacidad.

Ibermática Social camina hacia un modelo de inclusión, en el que las personas con discapacidad reciben las mismas atenciones y se rigen por la misma política de recursos humanos que el resto de integrantes del Grupo Ibermática. Por ello, los profesionales de Ibermática Social tienen a su disposición las mismas herramientas de desarrollo profesional que el resto de profesionales de Ibermática (evaluación del desempeño, gestión del conocimiento, políticas de conciliación e igualdad...).

Además, consideramos clave para la formación continua en el puesto de trabajo el desarrollo profesional del trabajador y para su proyección en el mercado laboral, ya que posibilita a sus destinatarios la promoción interna y la cualificación profesional añadida. Por ello, los profesionales de Ibermática Social forman parte del plan de formación anual que se desarrolla de manera transversal en el Grupo Ibermática y cuentan además con formación específica en el puesto de trabajo en el momento de su incorporación.

Configuramos equipos mixtos en los que profesionales con discapacidad trabajan junto con personas sin discapacidad, lo que genera un marco laboral más propicio para facilitar su integración.

Ibermática Social es una apuesta decidida del Grupo Ibermática por el sector de la economía social, para el que se quiere ofrecer una gama de productos y servicios que satisfagan las especiales necesidades de las entidades que están posicionadas en este segmento de mercado.

Compromiso con las necesidades y expectativas de los clientes y los mercados

En la configuración de nuestros ejes corporativos, un elemento fundamental son los clientes de Ibermática, ya que sin ellos nuestro proyecto empresarial no tendría sentido. Si las personas son la medida de todas las cosas, los clientes son nuestra razón de ser; y su éxito, la medida del nuestro. La creación de valor de nuestro proyecto empresarial pasa por asumir este compromiso básico con nuestros clientes. Además, entendemos que la corriente innovadora debe provenir del mercado. Por ello, desde Ibermática nos identificamos con las necesidades y expectativas de los clientes y los mercados. Estamos comprometidos con su desarrollo competitivo, para que perciban el valor aportado por nuestros servicios, orientados a la satisfacción de sus necesidades inmediatas y sus proyectos de futuro.



Para Ibermática, la satisfacción de nuestros clientes ha constituido desde los inicios de nuestra actividad una preocupación y ocupación principal. La proximidad, no sólo física, a nuestros clientes y el nivel de compromiso adquirido, haciendo nuestros sus problemas y desafíos, han hecho que permaneciéramos alerta al grado de satisfacción expresado por ellos y a las posibles mejoras a introducir. Por ello, tenemos presente la ecuación de satisfacción de nuestros clientes en todos los proyectos que abordamos.

$$\text{SATISFACCIÓN DE CLIENTE} = \text{VALOR PERCIBIDO} - \text{EXPECTATIVAS}$$



Desde la primera implantación de nuestro sistema de aseguramiento de la Calidad (ISO 9001), se introdujo en la metodología de realización de proyectos el factor “satisfacción de los clientes”, contrastado mediante un cuestionario a rellenar al final del proyecto, como un elemento de seguimiento prioritario.



En los últimos años se han realizado encuestas de satisfacción entre nuestros principales clientes, con resultados que pueden calificarse como muy positivos. Más recientemente, la consultora Penteo hacía una mención explícita al alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, en esta ocasión, de servicios de *Outsourcing*.



Sin embargo, a la luz de las metodologías que se han empezado a poner en práctica para la implementación de las Mejores Prácticas en el desarrollo y entrega de nuestros productos y servicios (ITIL, CMMI...), nos hemos impuesto el reto de priorizar y mejorar, todavía más, este elemento imprescindible para el cumplimiento de los objetivos marcados para el futuro inmediato: la satisfacción de nuestros clientes.



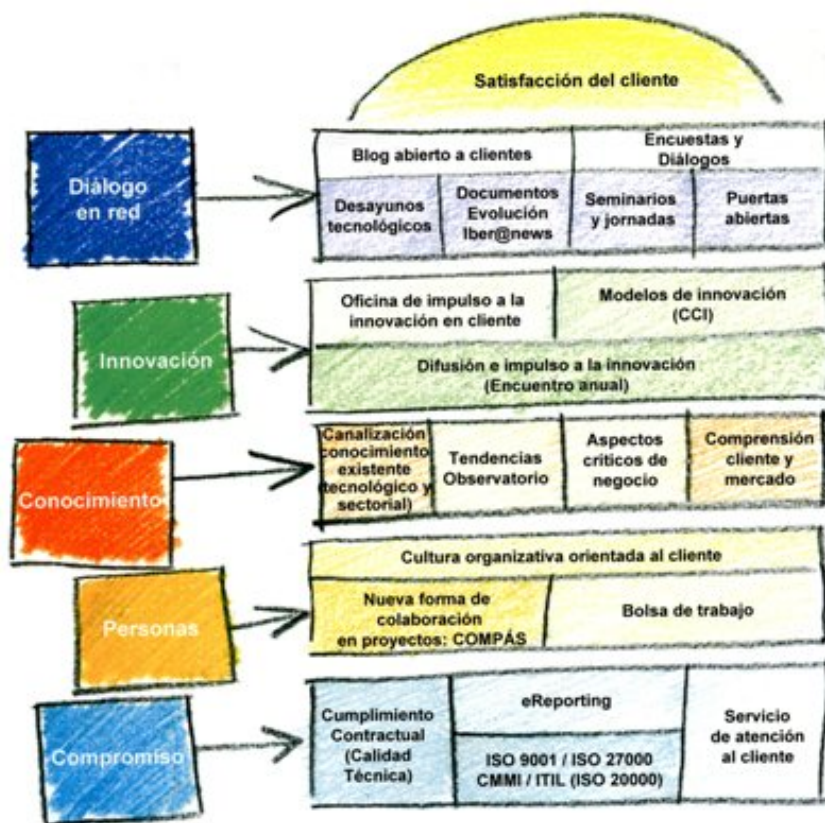
Desde una cultura empresarial orientada al cliente, tratamos de maximizar el valor que les aportamos en todos nuestros procesos de relación y desde todas las iniciativas internas y externas de mejora. El objetivo buscado va más allá de cumplir lo estipulado en los contratos firmados. Pretendemos responder a las expectativas generadas en el proceso de definición del proyecto/servicio, superarlas en la medida de lo posible y, siempre que seamos capaces, sorprender gratamente a nuestros clientes con nuevas posibilidades o prestaciones que supongan valor para ellos.





Entre los diferentes proyectos en marcha de Ibermática se encuentra el Servicio de Atención al Cliente, que establece un canal suplementario de comunicación entre el cliente e Ibermática para el tratamiento sistemático de sus incidencias, con el fin último de mejorar nuestros servicios e incrementar su satisfacción. Este proyecto se pone en marcha con el siguiente planteamiento:

- Los datos proporcionados no serán utilizados para otra finalidad distinta de la estricta respuesta a la incidencia planteada.
- Plazo máximo de respuesta de una semana a contar desde la recepción del aviso.
- Además, contamos con otras iniciativas implantadas o en fase de implantación, tales como:
 - Mejora de la atención telefónica.
 - Medida y mejora de la satisfacción de los clientes (Diálogos con clientes).
 - Jornadas de Puertas Abiertas.
 - Difusión interna de la cultura de orientación al cliente (Blog Clientesfera).
 - Oficina de impulso a la innovación en cliente.
 - Nuevas formas de colaboración en proyectos (proyecto COMPÁS).
 - Blog abierto a clientes





Atendiendo a nuestro compromiso con la satisfacción de los clientes, hemos definido cinco principales líneas de aportación de valor para ellos:



- **Compromiso**

Pretendemos responder a las expectativas generadas en el proceso de definición del proyecto/servicio y superarlas con nuevas posibilidades o prestaciones que supongan valor para nuestros clientes. Desde el inicio de un proyecto, nos comprometemos a ofrecer un servicio de alta calidad técnica respondiendo en todo momento a los procedimientos que se recogen en las certificaciones ISO:9001, 20000-1, 27001 y en las metodologías de buenas prácticas ITIL y CMMI.



Además, nos hemos propuesto el reto de priorizar y mejorar, todavía más, la satisfacción de nuestros clientes y para ello hemos puesto en marcha un canal de atención directa para seguir mejorando la comunicación con ellos. Adicionalmente, mantenemos un diálogo periódico con nuestros clientes para la evaluación de su satisfacción.



- **Personas**

Todos los profesionales de Ibermática compartimos una cultura organizativa orientada al cliente que nos lleva a un constante alineamiento de sus expectativas con los servicios que les ofrecemos. Para conseguirlo, por una parte invertimos en la formación continua de los profesionales, así como en la difusión interna de los avances que se generan en diferentes ámbitos de la organización. Por otra parte, impulsamos nuevas formas de relación entre nuestros profesionales y los del cliente. La nueva forma de colaboración en proyectos, que denominamos COMÁS, aprovecha la interacción que proporcionan las redes sociales y los Social Business Media para propiciar una colaboración más estrecha y satisfactoria entre los equipos de proyecto.



- **Conocimiento**

La satisfacción de los clientes es la base que nos permite mantener relaciones duraderas con ellos. Asumimos el compromiso de compartir la mejora de eficiencia, dado que consideramos que el conocimiento mutuo en una relación empresarial estable facilita el diálogo entre ambas partes.



Las empresas y organizaciones precisan desarrollar su actividad a través de procesos de máxima competencia. La función comercial no es una excepción, a pesar de que tradicionalmente sea el área organizativa que menor componente de creatividad y de innovación ha experimentado. La búsqueda del alto rendimiento comercial, sin embargo, exige la reconceptualización y el replanteamiento de la función comercial como sujeto de la aplicación metodológica, predefinida y acotada, que garantice unos resultados excepcionales.



Con el objetivo de comprender mejor a nuestros clientes y lo que está pasando en el mercado, Ibermática hace especial énfasis en mantener un diálogo permanente con el mercado a través del proyecto Hermes. Este proyecto, es un conjunto de metodologías y soporte tecnológico desarrollado por Ibermática que permite el incremento del capital relacional a través de la gestión de la información de mercado, la sistematización de actividades y la gestión del diálogo con sus actores.

Hermes está orientado a la consecución de resultados, plantea un enfoque innovador en los procesos de negocio para actuar con la máxima

Además, organizamos periódicamente Desayunos tecnológicos, en los que nuestros clientes y otros protagonistas del sector comparten su visión sobre las últimas tendencias de las TIC en un área específica e intercambian puntos de vista sobre las nuevas necesidades que se presentan en el mercado.

Diálogos con clientes

Las relaciones de Ibermática con los clientes y proveedores conforman uno de los pilares de la Compañía y constituyen un aspecto clave en la calidad de los servicios que ofrecemos. En Ibermática se han establecido unas pautas de actuación en relación a los clientes y a los proveedores que todo el equipo humano de la compañía tiene presente cuando se relaciona con alguno de ellos. Ya que esas actuaciones son las que más tarde dejan huella en los sentimientos de los clientes para una próxima relación con nuestra organización.

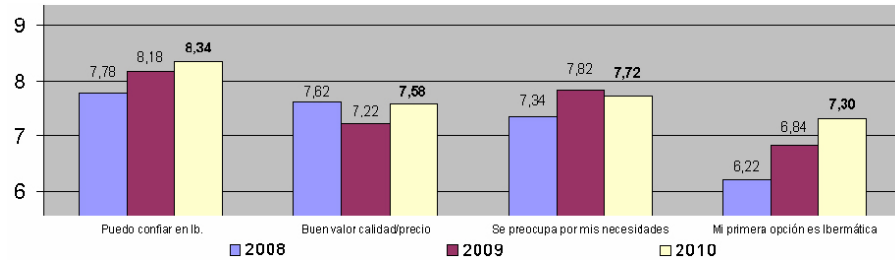


Otro de los proyectos orientados a lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes es el establecimiento de un diálogo con ellos con el fin de obtener un conocimiento más directo y explícito de sus necesidades. Bajo el epígrafe 'Diálogos con Clientes', esta iniciativa, que se lleva a cabo con una periodicidad anual, consiste en una reunión presencial con algunos de nuestros clientes más importantes, en la que se utiliza un cuestionario como guía de la conversación. En función de los resultados obtenidos con sus respuestas, observaciones y sugerencias, en Ibermática podemos planificar con mayor acierto la estrategia de la compañía en su enfoque hacia el cliente, dando respuesta a sus indicaciones e iniciando planes de mejora que les confirmen que vale la pena mantener estas conversaciones y contar con nosotros como proveedores preferentes.

La impresión recogida de los participantes en esta iniciativa es muy positiva, ya que genera una oportunidad de diálogo con un temario amplio, distinto del habitual aunque también centrado en atributos de satisfacción, y sobre un tema de gran interés: cómo podemos proporcionarles el mejor servicio. Las observaciones derivadas de la ejecución de este proyecto son las siguientes:

- Los resultados obtenidos en el último informe (2010) elaborado concluyen que la tónica de satisfacción es *Alta* o *Muy Alta* (el 96,55% de los participantes marcaron una de estas dos opciones) logrando una nota media de 3,05 sobre un máximo de 4. Esta valoración que lleva en marcha la iniciativa.
- En cuanto a la prescripción de Ibermática, parece detectarse una tendencia hacia una mayor predisposición a la prescripción por parte de nuestros clientes. Esto, más que evidenciarse en la cota del 100% obtenida este último año, y que no es extrapolable al conjunto de clientes de Ibermática, lo apoyan os porcentajes de recomendaciones efectivamente realizadas (casi el 80% de los clientes encuestados frente al 65% del primer año).

- Por otra parte, todos los clientes con los que se ha mantenido diálogo aseguran sentirse bien atendidos comercialmente y otorgan buenas puntuaciones en atributos como amabilidad (8,61 sobre 10), profesionalidad (8,18), cumplimiento de compromisos (7,57), resolución de problemas (7,54) o imagen (7,63).
- Finalmente, respecto a las acciones que aumentarían su satisfacción, la heterogeneidad reina en las respuestas. Se repiten sugerencias sobre anticipación, mejoras en la gestión de proyectos o incremento del expertise técnico.



Compromiso con la innovación

La innovación constituye el pilar fundamental sobre el que asentamos nuestra estrategia de diferenciación que, basándose en la calidad y la eficiencia, busca además de manera permanente generar espacios de cambio y proyectarlos en el mercado a través de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Una estrategia competitiva en la que la innovación se sitúa como eje diferenciador para la creación de valor.

Nuestro compromiso con la innovación nos lleva a hacer de Ibermática una comunidad en la que la cultura de innovar busca impregnar el código genético de todos los que formamos parte del proyecto. Por ello, desde la implicación y la responsabilidad de ser un agente social de innovación, trabajamos para alcanzar un doble objetivo:

- Divulgar el valor de la innovación como el principal eje de competitividad.
- Generar una red de cooperación con todos los agentes que forman parte del sistema de innovación.

Creemos y apostamos por la innovación como medio de diferenciación y garantía de éxito a largo plazo, así como en las actitudes y aptitudes emprendedoras de nuestros profesionales para impulsar un proceso de innovación sostenible, competitiva y solidaria.

En este ámbito, Ibermática ha puesto en marcha numerosas iniciativas que reflejan que nuestro compromiso con la innovación no tiene límites. Entre ellas destaca una de las citas más prestigiosas en la agenda de eventos relacionados con la innovación: los Encuentros Anuales de Innovación, que Ibermática organiza cada año para poner en valor la diversidad como espacio de enriquecimiento en torno a la innovación. Dentro de estos encuentros anuales, se reúnen cada año destacados participantes que provienen de diferentes disciplinas; todos ellos analizan la innovación desde su propia experiencia y comparten sus opiniones para enriquecer el conocimiento del conjunto de los participantes.

Instituto Ibermática de Innovación



La visión de Ibermática nos define como un agente de innovación social y, por ello, apostamos por el desarrollo de la innovación como el principal eje de competitividad. Con este espíritu, Ibermática creó en el año 2005 el Instituto Ibermática de Innovación (i3B), para dar respuesta a la creciente demanda de innovación existente en el mundo de los servicios.

El Instituto Ibermática de Innovación (i3B) es un centro de investigación aplicada, cuyo objetivo es promover nuevas formas de innovación en el ámbito de los servicios, mediante el empleo de las Tecnologías de la Información:

- Incorporando la sistemática de la innovación en las personas y en los procesos de Ibermática.
- Investigando nuevas formas de innovación en los procesos de los clientes de Ibermática.
- Contribuyendo al desarrollo económico y social como agente activo de innovación.

El Instituto Ibermática de Innovación, formado por 100 profesionales y con un volumen de actividad de 10 millones de euros en 2010, desarrolla su labor en el ámbito nacional e internacional, con una notable participación en programas públicos de I+D+i.

Inversión I+D+i
2010: 10 millones €

Además de impulsar el desarrollo de competencias tecnológicas y la incorporación de prácticas de innovación en la oferta de Ibermática, i3B es un agente que promueve espacios de relación en torno a la innovación, creando redes de colaboración estables con clientes y centros de investigación (centros tecnológicos, universidades, grupos empresariales, etc.).



Entre las iniciativas de este Instituto destaca el programa Ateneo XXI, cuya misión es generar unos valores sobre los que construir una cultura en torno a la innovación. En el marco de este programa se organizan continuamente jornadas, acciones formativas, seminarios, cursos, conferencias, talleres y coloquios, con el objetivo de impulsar y difundir el valor de la innovación. A través de este tipo de iniciativas, Ibermática desempeña un papel dinamizador en la definición de un lenguaje común a la hora de referirnos a la innovación.

En la vertiente interna de Ateneo XXI, se organizan periódicamente conferencias para los profesionales de Ibermática en torno a diferentes temas de actualidad no relacionados directamente con la actividad de Ibermática, con vocación de ser un crisol en el que se den cita la cultura, la innovación, el espíritu emprendedor y la iniciativa.

Además, también en el marco de Ateneo XXI, i3B ha puesto en marcha, con la colaboración de la Universidad de Deusto, los programas iNNOVaNDiS e Ingenio, que pretenden formar en gestión de la innovación a los jóvenes universitarios que deberán desempeñar funciones directivas en el futuro. Y todo ello desde la cooperación de la empresa, la universidad y las instituciones públicas.

Para completar esta iniciativa, Ibermática ofrece además un programa de prácticas a alumnos de los últimos cursos universitarios que han participado en las actividades de Ateneo XXI, con el fin de conocer la realidad empresarial y participar en proyectos reales de la Compañía antes de finalizar su formación en la universidad.

Compromiso con el emprendedor

España ocupa, junto a Italia o Grecia, una de las últimas posiciones del ranking europeo de puesta en marcha de negocios innovadores (según datos del Instituto de Empresa). Desde Ibermática hemos asumido la responsabilidad de intentar cambiar esta realidad y, por ello, impulsamos iniciativas emprendedoras entre nuestros profesionales y en nuestro entorno.



En ese sentido, queremos colaborar activamente en crear un ecosistema de emprendedores, fomentando una cultura que promueva la iniciativa y la asunción de riesgos, reduciendo el miedo al fracaso, ya que la innovación supone transformación, implica rupturas, y ofrece, por lo tanto, muchas posibilidades de equivocarse.

Para intentar superar esa cultura de aversión al riesgo, queremos detectar el espíritu emprendedor de las personas para explorar nuevos horizontes a través del desarrollo de nuevos proyectos empresariales. Con el fin de favorecer estas iniciativas, hemos puesto en marcha el programa Ibermática Emprende, cuyo objetivo es apoyar la creación y consolidación de nuevos proyectos empresariales en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del fomento del espíritu emprendedor.

La palabra “emprendedor” deriva de la voz francesa «*entrepreneur*», que aparece a principios del siglo XVI, siendo utilizada inicialmente para referirse a los aventureros que viajaban al nuevo mundo, buscando nuevas oportunidades de vida, sin saber con certeza qué futuro les aguardaba.

Nuestro compromiso con el emprendedor nos ha llevado a crear un espacio abierto, en el que compartir unos valores y acceder a una red de relaciones, para desarrollar su espíritu emprendedor. Un emprendedor es alguien que asume riesgos, pero que es prudente en sus decisiones; que coopera con los demás, pero tiene mucha confianza en sí mismo; que está dispuesto a escuchar, pero que tiene mucho que decir; que valora a cada una de las personas que están a su alrededor, pero tiene una autoestima alta; que es modesto, pero que no se deja avasallar. Por ello, bajo el lema “No more, no less” (no más que nadie, no menos que nadie), desde Ibermática queremos contribuir al desarrollo de este perfil de emprendedor.

Por lo tanto, a través de esta iniciativa pretendemos fomentar un espacio abierto en el que aflore el espíritu emprendedor de las personas y facilite el acompañamiento de todos los profesionales en su aventura de desarrollar un nuevo proyecto empresarial. De esta manera, buscamos contribuir a generar un cambio de cultura, potenciando la interrelación de las empresas y los principales agentes generadores de ideas innovadoras.

Con el fin de desarrollar un espacio de relación en torno a la innovación, hemos identificado a los principales agentes de innovación, como son: el sistema universitario, los centros tecnológicos, las empresas, los organismos sociales o las propias administraciones públicas. Desde Ibermática pretendemos crear una red de cooperación entre todos estos agentes con la filosofía de sumar, colaborar y enriquecer iniciativas que cumplen con la misión de despertar y fomentar el espíritu emprendedor e innovador de los futuros profesionales. Nuestra Compañía contribuye, de manera especial, con cada uno de los agentes de innovación.

Hasta el momento *Ibermática Emprende* ha arrojado un balance muy positivo. Su apuesta por la creatividad y el emprendizaje ha dado como resultado un total de 76 iniciativas analizadas, de las que dos se han convertido en proyecto empresarial, y una tercera ha dado pie a una nueva unidad de negocio.

De los 76 proyectos examinados, 55 han sido ideados por personas ajenas a Ibermática y 21 por parte de profesionales de la propia compañía, que han propuesto tanto la creación de empresas particulares como la apertura de nuevas líneas de actividad o unidades dentro del Grupo.

Elkano XXI

En el año 2001, y con el objetivo de fomentar el espíritu emprendedor y la promoción de proyectos con alto contenido tecnológico, se creó un fondo de Capital-Riesto denominado Elkano XXI, del que forman parte, además de Ibermática, el Gobierno Vasco, la Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial, S.A. (SPRI), las cajas de ahorros vascas, MCC, Petronor y Koipe, dotado con unos recursos de 11,9 millones de euros, en el que Ibermática tiene una participación del 5%. La Sociedad Gestora de este Fondo es la sociedad “Gestión de Capital Riesgo del País Vasco, SGEGR, S.A”, sociedad pública perteneciente al Grupo SPRI.



Ibermática y SPRI firmaron a finales de 2010 un acuerdo marco de colaboración para apoyar de manera conjunta nuevos proyectos empresariales que surjan en el ámbito de las nuevas tecnologías aplicadas a los sistemas de información y comunicación. Con este convenio, ambas entidades refuerzan su estrategia de facilitar y fomentar el emprendimiento en la sociedad, y su apuesta por generar nueva actividad económica a través de la diversificación del tejido industrial hacia nuevos sectores tecnológicamente avanzados.

En virtud de este acuerdo, Ibermática informará a Capital Riesgo como posible socio inversor de aquellos proyectos que se le presenten, dentro del ámbito TIC, y dinamizados a través de su programa Ibermática Emprende. Asimismo, Capital Riesgo, por su actividad de búsqueda de potenciales operaciones de inversión, recibe propuestas para participar en proyectos o en empresas en marcha de diversos ramos de actividad, incluidas las consideradas en el sector TIC. En estos casos, Capital Riesgo podrá poner a Ibermática en conocimiento de la oportunidad de inversión.

Cada proyecto podría incorporar un esquema de participación en el accionariado diferente, en función de cada caso, y el acuerdo podrá extenderse en el futuro hacia la puesta en marcha de acciones conjuntas que también tengan como objetivo específico la inversión y promoción de empresas dentro del ámbito de las TIC.

Compromiso con el sistema universitario

La Universidad es el elemento de referencia para explicar el desarrollo económico y social, ya que es un agente fundamental en todo sistema de innovación. La Universidad atiende a tres objetivos principales: formar profesionales para el mundo laboral, desarrollar la ciencia y la tecnología, y transmitir y crear valores. Sin embargo, hoy en día tiene dificultades para propiciar una cultura de innovación, puesto que no existe una clara dinámica de cooperación intra e interuniversitaria.

Con el objetivo de generar una dinámica de cooperación y transmisión de conocimiento entre las empresas y el sistema educativo universitario, Ibermática participa en seminarios, programas 'Master' y foros para formar a los directivos del futuro y difundir el valor de la innovación. Nuestra compañía participa en el MBA de la Universidad de Deusto y colaboramos puntualmente con otras instituciones, entidades y universidades, como la Universidad Autónoma de Madrid (a través del Foro Intellectus), la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), la Universidad del País Vasco (UPV), o la escuela de negocios ESADE.



Ibermática siempre ha tratado de inyectar la cultura de la innovación en el sistema universitario para crear sistemas más flexibles. En este sentido, nuestra Compañía ha apostado desde siempre por introducir el valor de la innovación en el sistema educativo y ha sido pionera en colaborar en algunos proyectos de cambio. Desde el inicio de su actividad, Ibermática ha sido el aliado tecnológico de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), una universidad inmersa en la sociedad del conocimiento, que tiene por misión facilitar la formación de las personas a lo largo de la vida, utilizando las nuevas tecnologías para superar las barreras del espacio y el tiempo en los procesos de formación.



Ibermática mantiene una estrecha relación con la Universidad de Deusto que se materializa en una permanente participación en foros, seminarios, y cursos. Asimismo, asumiendo la responsabilidad de participar en el desarrollo del sistema educativo para responder de manera más eficaz a las necesidades que actualmente demandamos desde las empresas, hemos colaborado con la Universidad de Deusto en el lanzamiento de una doble licenciatura en Administración y Dirección de Empresas e Ingeniería²⁶

Técnica en Informática de Gestión. Esta estrecha relación con la Universidad de Deusto se ve reforzada, al mismo tiempo, con la presencia del presidente de Ibermática, José Luis Larrea, en la Deusto Business School y en el Consejo de Gobierno de esta Universidad.



Al mismo tiempo, colaboramos con la Universidad del País Vasco en el marco de un acuerdo de cooperación para desarrollar iniciativas orientadas a fomentar el uso de las nuevas tecnologías en los ámbitos de la formación, la docencia y la investigación.



En ese contexto de colaboración con el ámbito universitario, el presidente de Ibermática forma parte también del Consejo Asesor del Instituto Flores de Lemus de la Universidad Carlos III de Madrid, cuyo objetivo es ser un laboratorio referente de predicción que divulga información sobre hechos y tendencias de la economía para ayudar a los profesionales a tomar las decisiones más adecuadas.



Con la voluntad de favorecer la materialización de actividades de I+D+i en el ámbito científico, colaboramos con el Instituto Catalá de Paleoecología Humana i Evolució Social (IPHES) y el Equipo de Investigación Atapuerca para desarrollar un sistema de gestión integral que mejore la integración y capacidad de análisis de los datos obtenidos en los yacimientos de Atapuerca. Este proyecto tecnológico ha permitido dar pasos gigantescos y avanzar de manera muy rápida en las investigaciones sobre el origen de la Humanidad y se ha aplicado también, de la mano del IPHES, en una investigación abierta en Perú para descifrar cómo se pobló Machu Picchu y para prevenir la degradación de la zona.

La participación de Ibermática en este tipo de proyectos pone de relieve nuestro apoyo a la comunidad científica, facilitando el análisis, acceso y difusión del conocimiento, acelerando el proceso de investigación e impulsando la innovación.



Otra línea de colaboración une a Ibermática con el Instituto Vasco de Competitividad. Gracias a la relación con este centro de conocimiento, contribuimos a que las empresas sean más competitivas. Por ello, participamos en varias investigaciones orientadas al estudio del potencial de las redes para el desarrollo local y en la inserción de prácticas de innovación en nuestro entorno. Ibermática y Orkestra han firmado un acuerdo para diagnosticar la innovación a nivel comarcal en Gipuzkoa, con el objetivo de detectar sinergias entre empresas vecinas o entre éstas y centros tecnológicos o educativos, que sirvan de palanca para la transformación del tejido productivo de la región.

Compromiso con el sistema educativo

Ibermática ha identificado la necesidad de acometer una profunda transformación en el sistema educativo no universitario, ya que considera que juega un papel clave en la formación en valores, transmisión de conocimientos y en la incorporación de las TIC a los procesos educativos.



En este contexto, en los últimos años Ibermática ha participado en diversos proyectos para suministrar pizarras digitales y sistemas multimedia en centros escolares de Aragón y Castilla La Mancha, acercando las nuevas tecnologías a los alumnos, muchos de ellos, residentes en zonas rurales aisladas que, de esta manera, pueden compartir todo tipo de información gracias a la tecnología más avanzada y las más novedosas prácticas pedagógicas.

En Portugal organizamos y promovemos concursos de ideas en los que los alumnos elaboran proyectos en Solidworks (software de diseño industrial CAD en 3 dimensiones). Estas aplicaciones de cálculo ayudan a los alumnos en la fase de concepción geométrica y en su preparación académica. Además, a través de nuestra filial Sqedio, hemos cedido licencias especiales a varias escuelas para que puedan formar a los alumnos con el software más avanzado, lo que permitirá mejorar su nivel de preparación.

No cabe duda de que Ibermática trabaja para convertir la innovación en el eje vertebrador de la educación y situarla en una posición de excelencia en el contexto internacional. Con este objetivo, colaboramos con el Instituto Teknika (Centro de Innovación para la Formación Profesional y el Aprendizaje Permanente) para impulsar la relación de los centros formativos con las empresas, centros tecnológicos y con los departamentos de investigación universitarios, dando origen a una dinámica movilizadora y abierta. Con esta iniciativa se pretenden impulsar los procesos de innovación tecnológica en la Formación Profesional, para que sea más competitiva y dinámica.

Esa misma filosofía nos llevó a ser pioneros en el desarrollo de una iniciativa de Formación Profesional Virtual, basada en plataforma de *e-Learning*. Actualmente, colaboramos con el Gobierno Vasco en un proyecto que contempla un sistema de aprendizaje a lo largo de la vida: Esta iniciativa, basada en el uso de las TIC, pretende introducir el hábito de adquirir o actualizar todo tipo de habilidades, intereses, conocimientos, cualificaciones... desde la etapa de preescolar hasta después de la jubilación. Sin duda, un impulso importante en el desarrollo de la sociedad del conocimiento.

Compromiso con los centros tecnológicos

En un sistema de innovación es necesaria la cooperación entre la universidad, los centros tecnológicos y las empresas. Por ello, desde Ibermática estamos permanentemente en contacto con universidades y centros tecnológicos para generar una red de cooperación con el propósito de transformar el conocimiento en riqueza.

Participamos, asimismo, en el desarrollo de los parques tecnológicos y centros empresariales donde se ubican algunos de nuestros principales centros operativos: San Sebastián, Bizkaia, Álava, Parque Científico-Tecnológico Gijón (Asturias), Taguspark (Lisboa) y Centro Empresarial de las Mercedes (Madrid).

En el País Vasco, colaboramos con las dos principales corporaciones de centros tecnológicos: Tecnalía e IK4.



La Corporación Tecnalía centra sus esfuerzos en aportar valor y riqueza a la sociedad en general y al tejido empresarial en particular, a través de la investigación y la innovación. Mantenemos abiertas líneas de colaboración en diferentes iniciativas y formamos parte del patronato de Tecnalía Research & Innovation. Asimismo, Ibermática preside el Consejo de División TIC– ESI, (European software Institute).

Esta relación estrecha con los centros tecnológicos nos permite avanzar también en actividades concretas de interés social. Por ejemplo, Ibermática participa junto a Labein en el proyecto PATRAC y colabora con los centros tecnológicos Fatronik e Inasmet (proyecto FIK) en iniciativas que han posibilitado la integración de las personas con discapacidad y de la tercera edad.

Colaboramos también con centros tecnológicos que forman parte de la alianza IK4, que se engloba dentro del ámbito del Espacio Europeo de Investigación (ERA). Ibermática participa con el centro tecnológico Tekniker en la misión de contribuir a incrementar la capacidad de innovación del tejido industrial para mejorar su competitividad a través de la generación y aplicación de la tecnología y el conocimiento.

Para afrontar con éxito los retos que plantea el nuevo espacio de competitividad es necesario abrir el concepto de innovación al mundo de los servicios, potenciando la puesta en marcha de centros de innovación con el objetivo de gestionarla.

Ibermática, a través de su participación en Innobasque (Agencia Vasca de Innovación), colabora en la sensibilización y divulgación de diversas cuestiones relacionadas con la innovación, con la finalidad de aumentar la competitividad de las organizaciones vascas y de su economía. Esta red de colaboración de entidades públicas y privadas pretende desarrollar actividades que proporcionen los valores y actitudes asociados a la innovación, así como promover acciones que contribuyan a generar dinámicas innovadoras en las empresas y organizaciones.

Dentro de la red de Innobasque, participamos directamente en la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación, SARETEK, cuyo fin es aglutinar los esfuerzos de todas aquellas entidades, públicas y privadas, que tratan de impulsar el uso de la ciencia, la tecnología y la innovación como medio para mejorar la competitividad empresarial y contribuir al desarrollo económico y social.



En este mismo ámbito, colaboramos también con RedIRIS, iniciativa que vertebra la comunidad académica de I+D+i en España, proporcionando infraestructuras de telecomunicaciones y servicios TIC a todos los agentes de innovación (universidades, centros tecnológicos, hospitales e investigación biomédica, parques tecnológicos y empresas con unidades I+D+i).

Compromiso con las administraciones públicas

Las instituciones públicas, en su vertiente empresarial, desempeñan dos papeles: por un lado son proveedoras de bienes y servicios (representando el 40% del PIB) y, por otro, son reguladoras de la actividad económica privada, incidiendo de manera directa o indirecta en el otro 60% del PIB.

Estamos, en una situación en la que la actividad pública es determinante para la economía en su conjunto y para las empresas en particular.

En ese contexto, Ibermática desarrolla numerosas iniciativas en colaboración con el sector público como vía fundamental para impulsar una sociedad más competitiva e innovadora, a través de proyectos de cambio, modernización y transformación de las administraciones, entre los cuales figuran: diversos proyectos de Gestión económico-financiera, e-Administración, actividades en colaboración con Redes para acercar las TIC a la sociedad, proyectos relevantes para mejorar la atención a los ciudadanos en Justicia, Sanidad, etc. Además, Ibermática participa, a través de la presencia de su presidente, en el Comité Experto de la Agenda Ciudadana, promovido por el Ministerio de Innovación y Ciencia, así como en el Comité asesor del Lehendakari para temas económicos.

A nivel europeo, participamos en varios proyectos que responden a programas públicos de I+D+i y seguimos trabajando en el desarrollo de una red de cooperación entre empresas e instituciones públicas internacionales. Entre los programas europeos destacan los proyectos que se han desarrollado dentro de ITEA (Information Technology for European Advancement), Acts o Race, entre otros. Además, trabajamos también en otras líneas de proyectos como EUREKA y los Programas Marco Comunitarios de I+D+i de la Unión Europea.

Igualmente, hemos participado en programas públicos de promoción de la I+D+i del Gobierno español, impulsados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Ministerio de Ciencia y Tecnología (Plan Avanza, Profit, Cenit, etc.) y en los promovidos por el Gobierno Vasco (Saiotek, Intek-Berri y Gaitek). Uno de los más relevantes es el Programa Cenit, enmarcado en la iniciativa Ingenio 2010 y dirigido a fomentar la cooperación público-privada en I+D+i, en el que trabajamos en proyectos de investigación como INREDIS (INterfaces de RELación entre el entorno y las personas con DIScapacidad) y TIMI (Transporte Inteligente de Mercancías Intermodal), que está alineado con la movilidad sostenible.

Ibermática colabora con el Gobierno Vasco en una de las iniciativas más ambiciosas de cara a integrar a la ciudadanía en la Sociedad de la Información: el proyecto *KZgunea*. Se trata de un plan impulsado por el Ejecutivo vasco que tiene como principal objetivo la desaparición de la brecha que separa a las personas que conocen el entorno digital de quienes lo desconocen. Para ello se creó en 2001 una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las TIC, accesible a toda la ciudadanía.



Hasta el momento, este proyecto ha satisfecho con creces las metas trazadas a su inicio: *KZgunea* cuenta con un total de 275 centros, repartidos entre 250 municipios vascos.

En este contexto de cooperación con el sector público, hemos lanzado el proyecto LIBERTOOL, que reúne a un consorcio de empresas de diversos sectores para crear una plataforma que sirva como marco de colaboración interinstitucional e intersectorial, con el fin de impulsar, extender y consolidar la utilización de herramientas de software libre en los ámbitos público y privado. Esta plataforma favorece el desarrollo de la Sociedad de la Información sobre principios sociales avanzados en las regiones ámbito de su actuación, así como el desarrollo del tejido empresarial en sectores estratégicos como las TIC, permitiendo la especialización y el liderazgo como integradores de software libre.

Asimismo, hemos abierto un marco de colaboración con la Fundación Gallega para la Sociedad del Conocimiento, con el fin de fomentar la creación de nuevas empresas, promover la mejora de la productividad y competitividad de las empresas asentadas en Galicia, atraer nuevas inversiones y facilitar la internacionalización del tejido productivo gallego.

Otra de nuestras líneas permanentes de actividad se orienta a trasladar los avances que se han dado en el sector de las TIC al ámbito de la sanidad. Colaboramos con Osakidetza-Servicio Vasco de Salud para mejorar su eficacia y la calidad de sus servicios, gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías.

Compromiso con los organismos culturales y deportivos



La cultura es un ámbito en el que Ibermática ha puesto el foco como fuente de inspiración y creatividad. Las experiencias de ámbitos ajenos al sector de las TIC nos ayudan a desarrollar nuestro proyecto empresarial, puesto que la innovación se encuentra, en gran medida, en los espacios fronterizos entre distintas disciplinas del saber. Todo ello refleja la capacidad de Ibermática para integrar la diversidad e incrementar las posibilidades de desarrollo de un proyecto empresarial orientado a generar valor para la sociedad.

Ibermática y el restaurante Mugaritz, dirigido por el prestigioso cocinero Andoni Luis Aduriz, colaboran activamente en el apoyo y favorecimiento de iniciativas mutuas en el ámbito de la innovación. Se trata de dos organizaciones que provienen de mundos distintos, de entornos que responden a diferentes realidades. Sin embargo, ambos proyectos empresariales comparten los mismos valores y la misma filosofía a la hora de conceptualizar la innovación. Juntos hemos desarrollado el Modelo de Innovación Restauración Alta Cocina (MIRAC) que ha servido para ayudar a impulsar una nueva etapa de la Alta Cocina Vasca. Se trata de una metodología que permite medir y desarrollar la capacidad de cambio de un restaurante de alta cocina ante las nuevas circunstancias del entorno, mediante la potenciación de proyectos innovadores. Este modelo se ha aplicado en cuatro restaurantes de alta cocina y en un grupo de otros diez establecimientos dirigidos por cocineros jóvenes del País Vasco, y ha permitido ordenar las líneas de actuación de este sector, que es el principal motor del turismo.

La gastronomía, junto con los deportes, configura gran parte del paisaje de las actividades culturales de nuestro entorno. Por ello, Ibermática también se ha acercado al mundo deportivo para generar una red de transmisión de valores y conocimiento. Colaboramos en proyectos de I+D+i con el club de Baloncesto Baskonia para el desarrollo de seminarios para la formación de directivos en innovación. Se trata de proyectar sobre el deporte del baloncesto el Modelo de Innovación Competitiva desarrollado por Ibermática. Esta iniciativa combina actividades de carácter formativo, social y deportivo para aportar valor, en forma de conocimiento, a otras empresas con el fin de impulsar su desarrollo.

Ibermática colabora activamente en el programa de atención al deportista de alto nivel (PROAD) promovido por el Consejo Superior de Deportes. A fin de convertirse en referente en el mundo deportivo, PROAD ha nacido como un punto de encuentro entre el sector público y privado, en donde se han incrementado las opciones de futuro de los deportistas de alto rendimiento cuando afrontan la retirada de su carrera deportiva.

El programa se fundamenta en la realización de un itinerario individualizado del deportista, al que se dota de formación para facilitarle una integración sociolaboral exitosa. Ibermática concibe la iniciativa del CSD como un mundo lleno de oportunidades, ya que los deportistas de alto nivel, a través de su carrera deportiva, desarrollan en muchos casos cualidades profesionales excepcionales de gran valor en el mundo laboral, tales como la constancia, la capacidad de sacrificio, la entrega, la ilusión, disposición al cambio y la competitividad.

Y en ese mismo contexto colaboramos, asimismo, con la Sinfónica de Euskadi, para investigar de qué manera la música refleja los elementos de nuestro Modelo de Innovación Competitiva. Siempre desde la perspectiva de investigar desde una concepción multidisciplinar las diferentes manifestaciones que tienen los procesos de innovación en nuestro entorno.



Ibermática ha desarrollado un juego de mesa, llamado Enkidu, el viajero del tiempo, que pretende reflejar y poner en valor los principales conceptos del Modelo de Innovación Competitiva de Ibermática.

El juego es una aventura que busca la manera de sorprender a los demás para conseguir una ventaja competitiva; nos obliga a priorizar y a tomar decisiones; refleja el código de valores de cada persona y nos enseña a convivir con los errores y a aprender de ellos. Y todo esto es, ni más ni menos, la esencia de la innovación.

Compromiso con las asociaciones empresariales y actividades de desarrollo

Los profesionales son los que configuran la base del proyecto empresarial de Ibermática. Por ello, cada una de las personas que trabajamos en la Compañía asumimos el compromiso de contribuir en el progreso y desarrollo social de nuestro entorno. En Ibermática somos conscientes de que debemos aportar nuestros conocimientos a la sociedad, función que realizamos a través de nuestras propias actividades y mediante la participación activa en diferentes asociaciones empresariales.



Es el caso de APD (Asociación para el Progreso de la Dirección) y Círculo de Empresarios Vascos. Se trata de entidades cuyo principal objetivo es promover el intercambio de ideas, conocimientos y experiencias entre los directivos para que, desde el más alto nivel de las organizaciones, generen un clima de cooperación y el desarrollo de una cultura que apuesta fuertemente por la innovación.



Estamos presentes en las confederaciones empresariales de Bizkaia (CEBEK) y del País Vasco (CONFEBASK), ocupando una vicepresidencia en ambos organismos. También participamos en la Asociación de Empresarios de Gipuzkoa (ADEGI). Estas confederaciones son los representantes y defensores de los intereses generales y comunes de los empresarios, siendo su interlocutor único ante la administración, las organizaciones sindicales, los profesionales y la opinión pública.



Colaboramos también con las cámaras de comercio de las distintas comunidades autónomas y con otras confederaciones y asociaciones empresariales, con el objetivo de apoyar al tejido económico y empresarial de cada territorio. En el caso de las cámaras de comercio, estas colaboraciones se materializan en proyectos relacionados con la promoción del uso de las TIC.



Participamos, igualmente, en asociaciones del sector que fomentan su desarrollo para mejorar su competitividad y generar riqueza y empleo para la sociedad. Actualmente, el director general de nuestra compañía es el presidente de GAIA (Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco), cuya misión es impulsar el desarrollo y el crecimiento del sector de las TIC, facilitando la cooperación y comunicación entre las personas. Asimismo, Ibermática es socio fundador de la Agrupación Nacional de Empresas Innovadoras en Movilidad, centrada en el desarrollo de tecnología aplicada en dispositivos móviles a nivel empresarial, con el fin de mejorar su productividad y, consecuentemente, sus resultados. A través de la participación en este

tipo de instituciones, Ibermática forma parte del escenario económico para conseguir un equilibrio en el sistema de intereses de los distintos agentes dirección, impulsando la innovación como principal vector de competitividad. Además, varios de nuestros directivos participan a título personal en instituciones que pretenden contribuir al desarrollo de nuestra sociedad.



Por último, a nivel internacional, Ibermática es colaborador del European Knowledge Management Forum, proyecto promovido por *Knowledgeboard* para generar una red de investigación en torno a la gestión del conocimiento. Ibermática ha puesto a disposición de esta iniciativa su metodología en este ámbito para articular nuevos métodos de transmisión y difusión del conocimiento. A través de este proyecto, Ibermática se posiciona como un agente preocupado por gestionar el conocimiento como una de las principales palancas de la innovación.

Compromiso con la calidad y la eficiencia



La gestión de la calidad se ha convertido en una necesidad, tanto en el sector público como en el privado. La mejora del comportamiento organizativo en el ámbito de la calidad se ha convertido en condición indispensable para la competitividad de las empresas. Como fiel reflejo de la nueva cultura empresarial centrada en la satisfacción de las necesidades del cliente, el término calidad y la filosofía empresarial que en él subyace, viene generando una dinámica imparable de cambios organizativos, buscando contribuir de manera fundamental a la creación de valor de todo proyecto empresarial.

En definitiva, la orientación de la empresa hacia la calidad es condición básica para la competitividad.

Por lo tanto, la calidad y eficiencia, como principios corporativos, ponen el énfasis en la lucha permanente por la excelencia, lo que lleva a incorporar la calidad en todos los procesos de la empresa y la búsqueda de la reducción de costes, que nos permita también ser más eficientes y competitivos.



La búsqueda de la calidad, asociada a la excelencia, es un elemento cultural que orienta el día a día de nuestra organización. El sistema de gestión de la calidad compromete a la dirección, los profesionales y los aliados de la organización en el cumplimiento de los siguientes principios generales de calidad:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes porque de su éxito depende nuestro propio desarrollo como compañía.
- Potenciar la mejora continua de la eficacia y eficiencia de los procesos, productos y servicios de la organización para responder, con agilidad y flexibilidad, a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



La calidad es un elemento esencial desde el nacimiento de Ibermática y por ello llevamos varias metas alcanzadas en esta materia. Como establece nuestra política de la Calidad, el compromiso de Ibermática es asegurar el correcto desarrollo de nuestra actividad, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000 concedida por AENOR. Una prueba de ello es que Ibermática fue la primera empresa española que obtuvo la certificación en outsourcing integral (ER-0698/1999), debiendo pasar los controles y auditorías oportunas para su renovación.



Por otra parte, los planes de mejora puestos en marcha en diversas unidades de Ibermática han sido refrendados con la consecución del nivel 2 de madurez del modelo CMMI[®] (Capability Maturity Model Integration), acreditado en evaluaciones SCAMPI (Standard CMMI[®] Appraisal Method for Process Improvement) lideradas por evaluadores autorizados por el Software Engineering Institute de Pittsburgh. Cabe destacar que los planes de mejora siguen en marcha para implantar los exigentes requisitos del nivel 3 del modelo CMMI[®]. Por último, la factoría de software para Soluciones empresariales en Pymes, ha logrado la primera certificación ISO/IEC 15504 (SPICE) nivel 3 a nivel nacional, lo cual implica que el proceso de desarrollo de proyectos está definido, documentado y con métricas para la consecución de objetivos concretos.

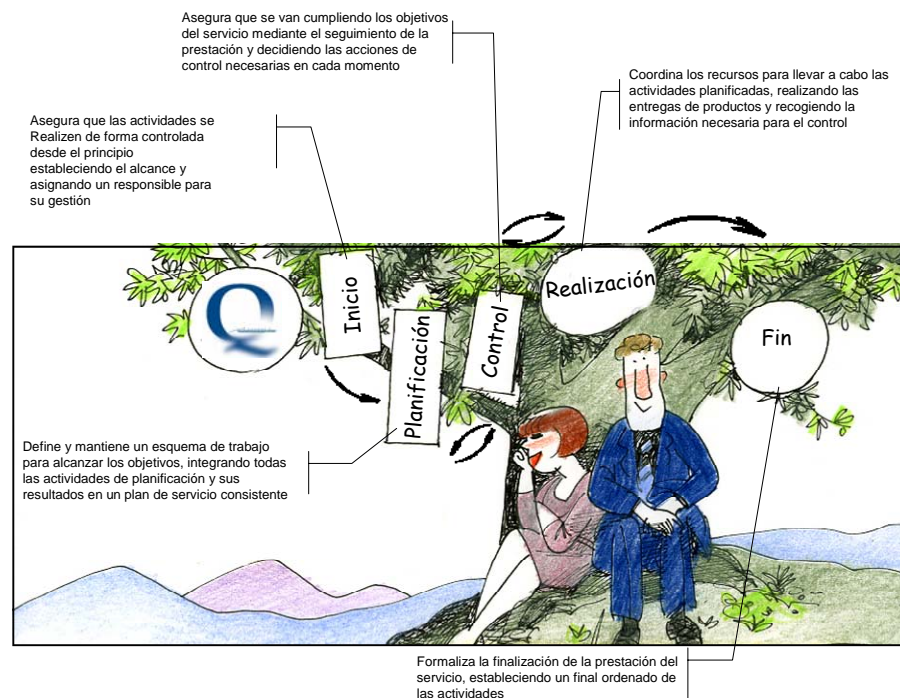


Si bien la calidad en el trabajo es condición necesaria, hoy en día no es suficiente para construir un proyecto competitivo en el tiempo. La apuesta por la calidad para competir supone una manera de buscar la excelencia que se agota por sí misma y que, siendo necesaria, a la larga no es suficiente. De nuevo, en Ibermática pretendemos dar un paso más y buscamos la excelencia por el camino de la innovación.

En este sentido, desde la perspectiva de los servicios y soluciones que ofrecemos a nuestros clientes, los objetivos asociados al plan de calidad son:

- Facilitar los productos y servicios adecuados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Disponer de resultados en los plazos y con las prestaciones adecuadas.
- Proporcionar una atención permanente al cliente para poder reaccionar oportunamente a los cambios que se produzcan en sus necesidades y expectativas.
- Realizar los cambios de especificaciones de forma controlada y de acuerdo con el cliente.

A continuación, se presenta un esquema básico del ciclo de la calidad de Ibermática asociado a cada proyecto, que realizamos en colaboración con nuestros clientes:



Compromiso con el medio ambiente

La actividad que desarrolla Ibermática se caracteriza por su bajo impacto medioambiental. En cualquier caso, este aspecto es una de nuestras preocupaciones fundamentales a la hora de organizar y diseñar nuestros procesos.



Tecnologías verdes

La preocupación por el medio ambiente se ha convertido en un aspecto fundamental de la gestión empresarial. En ese contexto surgen las tecnologías verdes, los centros de proceso de datos ecológicos, *green computing*, etc. Todo ello para extender el uso de las TIC con un mínimo impacto ecológico.

Parece obvia la necesidad actual de las empresas de ser capaces de medir los consumos energéticos en todos y cada uno de los componentes del CPD (servidores, *rack*, almacenamiento, etc.) y, como consecuencia, establecer las correcciones y medidas adecuadas para conseguir la eficiencia energética. Por tanto, las medias de emisión de CO² y los valores de la eficiencia energética resultan claves a la hora de medir el concepto “verde” de un CPD (Centro de Proceso de Datos).

En ese sentido, los servicios de *outsourcing*, virtualización, etc. que ofrece Ibermática, representan una importante contribución al ahorro y la eficiencia energética.

Una de las consecuencias de todo ello es la reducción drástica del número de unidades del parque de servidores de una organización con todo el ahorro en mantenimiento, costes de energía y reducción de la emisión de gases que conlleva.

Proyecto Glackma

Ibermática y la Sociedad Española de Espeleología y Ciencias del Karst, SEDECK-GLACKMA, tienen suscrito un acuerdo de colaboración para favorecer la materialización y reforzamiento de sus actividades I+D+i en proyectos que desarrollarán conjuntamente ambas partes.

En este contexto Ibermática ha colaborado con un proyecto que estudia las consecuencias del calentamiento global del planeta, denominado Glackma (GLAciares, CrioKarst y Medio Ambiente), liderado por los prestigiosos glaciólogos Adolfo Eraso y M^a del Carmen Domínguez.

Este proyecto, que cuenta con el apoyo de diferentes instituciones públicas, combina la investigación científica con la divulgación a la sociedad de los resultados obtenidos.





RSCTIC

Ibermática colabora con GAIA, la Fundación Biodiversidad y con la UE en el proyecto rscTIC. Esta iniciativa tiene como objetivo promover que las organizaciones incorporen, dentro de su propia gestión, la Responsabilidad Social Corporativa en el diseño ecológico y producción sostenible mediante tecnologías limpias en pro de la conservación del medio ambiente.

Con este proyecto se pretende incidir en la cultura de las organizaciones a través de la adopción de un modelo de gestión basado en los principios de la responsabilidad social empresarial y mediante la sensibilización y formación de todos sus profesionales.

Movilidad

Ibermática, consciente de las oportunidades que desde las TIC se pueden aportar a la hora de buscar soluciones a los problemas de movilidad, congestión del tráfico, impacto medioambiental, etc. Está participando en varios proyectos relacionados con este ámbito.

Así, por ejemplo, Ibermática está aportando su conocimiento sobre inteligencia artificial en el desarrollo del proyecto Ibilnet, una iniciativa para la mejora continua de la gestión de vehículos en las carreteras, promovida por Gipuzkoa Aurrera y el Ministerio de Ciencia e Innovación. Este proyecto se basa en la implantación de una red de sensores instalados en vehículos y en las carreteras guipuzcoanas que se comunican entre sí, enviando información anónima en tiempo real sobre el estado de las vías a los centros de gestión de tráfico. Toda esta red de comunicación permite, tanto a los propios conductores como a los gestores del tráfico, disponer de información actualizada al momento sobre el tráfico y estado de las infraestructuras, lo que posibilita un mayor aprovechamiento de las mismas. Con todo ello, se busca disminuir el número de accidentes, reducir los tiempos de desplazamiento y atenuar el impacto ambiental.

Ibermática colabora, asimismo, con el Ayuntamiento de Elgoibar para hacer de este municipio guipuzcoano un laboratorio de movilidad sostenible. El proyecto, pionero a nivel estatal, prevé el alquiler de vehículos para particulares y empresas, un sistema de distribución de mercancías respetuoso con el medio ambiente y la fabricación de un nuevo modelo de triciclo de pedaleo asistido. Ibermática pondrá su conocimiento tecnológico al servicio de esta iniciativa, a través de la creación de un nuevo sistema informático que soporte la gestión de la distribución ecológica, lo que se ha denominado "La última milla". Se trata de una iniciativa para que todas las empresas de paquetería y distribución dejen sus mercancías en un local cedido por el Ayuntamiento a las afueras del municipio, para que de ahí se distribuya por la localidad, en esa última milla del trayecto, de una manera sostenible. Asimismo, Ibermática colaborará en la elaboración de las páginas web que se pongan en marcha para informar sobre todo lo que tenga que ver con el proyecto.



IberGreen

Ibermática está configurando, de manera permanente, medidas e iniciativas orientadas a reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad diaria.

IberGreen procura desplegar una visión innovadora de la protección al medioambiente, no limitándose a trabajar en los ámbitos habituales en las empresas: tratamientos de residuos, reutilización, reciclajes, etc. Hemos intentado ir más allá, apostando por iniciativas nuevas como

- **Herramientas de virtualización de reuniones**, equipando a la red de centros de Ibermática con tecnología Webex (reuniones virtuales) y salas de videoconferencia, que anualmente implica la eliminación de más de 9.000 viajes/desplazamientos.
- **Facturación electrónica y EDI**. Ibermática se comunica con clientes y proveedores mediante protocolos EDI (Electronic Data Interchange) y apuesta por la facturación electrónica como medio eficiente y no contaminante.
- **Car-Sharing**, fomentando la compartición de vehículos en los desplazamientos, como medida de ahorro energético.
- **Política de mesas limpias**, persiguiendo un uso racional del papel, limitando los espacios disponibles para el almacenaje y haciendo hincapié en la digitalización de documentos.

Todo ello supone una apuesta decidida por el desarrollo sostenible y el respeto al medio ambiente.

Aplicación de una política de buenas prácticas en:

- Eficiencia energética
- Consumo de agua
- Utilización de materiales (priorizando el uso de aquellos que tengan un menor impacto medioambiental)
- Gestión de residuos con procedimientos de recogida selectiva de residuos para facilitar su posterior manipulación, transformación y reciclaje.
- La reducción del uso del papel en nuestras oficinas, propiciando el uso de documentos electrónicos.



Proyecto ECO



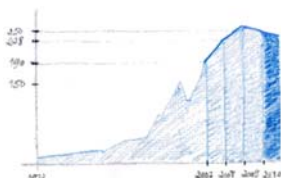
En la segunda mitad del año 2010, Ibermática ha puesto en marcha el “Proyecto ECO” con el fin de racionalizar los desplazamientos de los profesionales en su actividad laboral. Esta medida surge del análisis de los datos de actividad de la Compañía que reflejaban un recorrido anual de 7 millones de kilómetros, con un gasto de más de 2 millones de euros en desplazamiento en automóvil. Estas cifras confirmaron la necesidad de racionalizar los desplazamientos, obteniendo un ahorro significativo, al tiempo que se avanza en el respeto al medio ambiente.

En ese sentido, el proyecto piloto, puesto en marcha en el mes de septiembre contemplaba diversos aspectos. Por un lado, una reducción de los desplazamientos, sustituyéndolos siempre que sea posible- por las herramientas disponibles de comunicación virtual, tales como videoconferencia, webex... Y por otro, la incorporación de 12 vehículos de flota que tendrán su base en las oficinas de Derio y San Sebastián, cuya utilización se gestiona a través de una aplicación accesible desde la Intranet que, al mismo tiempo, facilita la posibilidad de compartir vehículo en desplazamientos coincidentes.

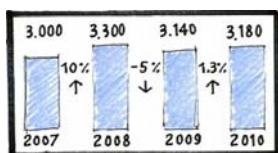
Todos los vehículos incorporados al Proyecto son Toyota Prius 1,8 ECO híbridos, con cambio automático y no llevan distintivos de Ibermática.

Compromiso con el crecimiento

Facturación



Plantilla



3.180 profesionales

Presencia Internacional Centros operativos



Ibermática, como proyecto abierto, tiene la necesidad imperiosa de crecer, acompañando a sus clientes en los nuevos mercados geográficos y explorando nuevas oportunidades de desarrollar proyectos con nuevos clientes. Por ello, entendemos el crecimiento como una condición necesaria para posicionar nuestro potencial empresarial en un entorno en constante cambio en el que necesitamos tener una visibilidad creciente de nuestro papel en el mercado, incrementando nuestra capacidad de prescripción y posibilitando el fortalecimiento y la creación de valor del proyecto empresarial.

Muestra de ello es el crecimiento que ha vivido nuestra compañía desde su nacimiento hace 38 años. Durante el periodo del anterior Plan Estratégico (2007-2009) aumentó su negocio en un 28%, con un resultado acumulado de 22 millones de euros y un incremento de plantilla del 25%, hasta situarse en 3.180 profesionales en 2010.

Uno de los objetivos del crecimiento se plasmará en una mayor presencia internacional. Así, Ibermática ha puesto el foco en Latinoamérica para abordar nuevos proyectos con el objeto de consolidar nuestra presencia en esta zona, manteniendo alianzas y acuerdos de colaboración con otras empresas en Argentina, Brasil, México, Chile, Venezuela, Ecuador y Colombia, mercados identificados como objetivo para el Grupo. En el caso de Europa, trabajamos para dar un giro importante en la estrategia de aproximación a los mercados europeos. Nuestro objetivo es contar también con presencia directa en países como Francia, Reino Unido y Alemania.

El otro objetivo de crecimiento se materializa en abordar proyectos avanzados de mayor envergadura que contribuyan al incremento del valor de la oferta del grupo.

Ahora bien, el tamaño de nuestro proyecto empresarial viene condicionado por su carácter abierto para garantizar la evolución y el progreso de nuestra compañía. En Ibermática somos conscientes de que no se trata de “crecer por crecer”, ya que la innovación y el desarrollo de un proyecto empresarial no son cuestión de tamaño. Por ello, el objetivo de ser un proyecto sólido prima ante el hecho de tener un proyecto de gran envergadura; porque la innovación es cuestión del ser, del sentirse, y no del tener. Estamos construyendo un proyecto abierto de empresa y de sociedad que está en un proceso de expansión porque estamos sumergidos en un mundo globalizado, en el que la cooperación es el camino para traspasar nuevas fronteras y construir un proyecto competitivo.

Creemos en nuestro proyecto empresarial que está asentado sobre la base de unos valores compartidos por todos los profesionales y lo sentimos como algo propio de cada uno de los que hacemos posible esta realidad. Todo ello nos lleva a afirmar que nuestro proyecto es firme y estable en el tiempo, independientemente de su tamaño, y en consecuencia, el crecimiento es la derivada de asumir un fuerte compromiso con los 4 primeros principios corporativos:

1. Desarrollo, integración y motivación de los profesionales
2. Innovación
3. Identificación de las necesidades de los clientes
4. Calidad y eficiencia

Desde la óptica de la dimensión social, entendemos que Ibermática es un proyecto que crea valor para todos los agentes que forman parte del mismo.

- **Creación de valor para los agentes internos**

- Para los profesionales de la compañía la creación de valor se traduce en que se sientan partícipes de un proyecto que les motive en su desarrollo personal y profesional.
- Para los directivos se trata de un proyecto que permite atraer todo el potencial de emprendimiento y desarrollo personal y profesional, en el marco de un proyecto ilusionante.
- Para los accionistas es un proyecto atractivo desde el potencial de su inversión en términos de rentabilidad económica y posicionamiento estratégico.

- **Creación de valor para los agentes externos**

- Buscamos que nuestros clientes se sientan aliados de un proyecto de valor creciente, que les acompaña en su desarrollo corporativo y que les facilita la mejora de su posición competitiva.
- Compartimos con nuestros proveedores y colaboradores el enfoque de nuestro proyecto empresarial, con el fin de generar un mayor número de oportunidades de desarrollo y crecimiento, al tiempo que reforzamos la capacidad innovadora en las organizaciones de nuestro entorno.
- El diálogo con todos los agentes sociales (instituciones públicas, universidades, sistema educativo no universitario, centros tecnológicos, sindicatos, empresas, asociaciones empresariales, instituciones financieras, organismos culturales, etc.) constituye uno de los pilares básicos del compromiso social de Ibermática. Por ello, Ibermática día a día se compromete a crear valor para toda la sociedad, consiguiendo que el proyecto se perciba como un elemento de dinamismo en el ámbito económico y social, apostando fuertemente por la innovación.

Cada uno de los individuos, organizaciones e instituciones que participamos en el desarrollo de Ibermática somos responsables de que nuestro proyecto empresarial sea un agente social activo en la mejora y en el progreso de nuestra sociedad, impulsando una cultura innovadora.

Compromiso con el Pacto Mundial

El Pacto Mundial es una iniciativa internacional de compromiso ético propuesta por las Naciones Unidas, destinada a que las empresas de todos los países acojan como parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG's.

El Pacto Mundial es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un marco global más estable, equitativo e influyente que fomentan sociedades más prósperas.



En definitiva, su objetivo es conseguir un compromiso voluntario para entidades en temas de responsabilidad social, por medio de la implantación de estos Diez Principios, que se expondrán a continuación, basado en temas de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

- **Derechos Humanos**

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

- **Estándares Laborales**

- Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

- **Medio Ambiente**

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- **Anticorrupción**

- Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Ibermática
Tecnología y Conocimiento

INNOVACIÓN
PROFESIONAL



AGENTES SOCIA

