



Isdefe

Informe Anual |
Resumen Ejecutivo | **2013**

Informe Anual 2013

Este documento es el resumen del Informe Anual de Isdefe 2013 donde se reporta el gobierno corporativo de la compañía y el desempeño a lo largo del ejercicio en su triple vertiente: económico, social y medioambiental.

Isdefe publica anualmente una memoria de responsabilidad social siguiendo las directrices y principios del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI), que establece los métodos para determinar el contenido, alcance y cobertura de memoria, y garantiza la calidad de la información divulgada.

Cumpliendo el compromiso con el medio ambiente, las versiones en papel del Informe Anual 2013 y el Resumen Ejecutivo son tiradas muy limitadas. En nuestra web corporativa, www.isdefe.es, están disponibles los formatos digitales de ambos documentos.

La información contenida en este documento cumple los requisitos establecidos por GRI en su versión 3.1 para su calificación con el nivel A.

	C	B	A
COMPROBACIÓN GRI			✓



Isdefe

Dirección de Desarrollo de Negocio
Gerencia de Marketing y RSC
Unidad de Responsabilidad Social Corporativa
Beatriz de Bobadilla, 3. 28040 Madrid

Índice



La Organización

4



Nuestro Modelo de Negocio

6



Orientación al Cliente

12



Compromisos

14

CIF: A78085719
Tel: 91.271.11.40
Fax: 91.411.47.03
Web: www.isdefe.es
E-mail: rsc@isdefe.es



Carta del Presidente

Pedro Argüelles Salaverría
Secretario de Estado de Defensa

En los últimos años se han producido grandes cambios en los modelos de gestión, motivados principalmente por el continuo avance tecnológico en un entorno económico globalizado muy cambiante y exigente, tanto en el sector público como en el privado.

En este contexto, se precisan enfoques innovadores, la selección de modelos apropiados de prestación de servicios y la aplicación de principios de ingeniería de sistemas que produzcan mejoras en la gestión cumpliendo los principios de eficacia, eficiencia, economía y calidad. En consecuencia, se presentan grandes oportunidades para la creación de valor en un escenario cada vez más competitivo en el que Isdefe debe seguir jugando un papel muy relevante, aprovechando la experiencia consolidada y reorientando su estrategia para satisfacer las nuevas demandas de servicios, tanto de la Administración Pública española como de otras administraciones y organismos internacionales.

Con este objetivo, durante el ejercicio 2013, la compañía ha iniciado la consolidación de los procesos de negocio tras la fusión con Ingeniería y Servicios Aeroespaciales, Insa, a finales del 2012. A lo largo de este año, nuestra empresa, se ha adaptado al nuevo escenario reforzando su posición como recurso valioso y estratégico para las Administraciones Públicas, aportando sus conocimientos en áreas críticas y realizando actividades de gran interés gubernamental, principalmente en el ámbito de la seguridad y la defensa. Asimismo, con el objetivo de compensar la disminución de recursos a nivel nacional se ha potenciado el impulso de las actividades internacionales.

Considero que los trabajadores han sido un elemento clave para obtener los resultados de este Ejercicio 2013. Quiero expresarles mi más sincero agradecimiento y reconocimiento a todos y cada uno de ellos por su esfuerzo, trabajo y dedicación en la búsqueda de la mejora continua de los servicios prestados y por su contribución al aumento del prestigio de la compañía.



Carta del Consejero Delegado

Francisco Quereda Rubio

En el año 2013, Isdefe ha tenido que afrontar un profundo cambio de modelo organizativo y económico de la compañía, consecuencia de la integración de nuevas áreas de actividad y de la coyuntura económica que hemos atravesado.

El ajuste presupuestario de las Administraciones Públicas, atendiendo al contexto de austeridad y los principios de eficiencia y estabilidad presupuestaria recogidos en el programa de Estabilidad Presupuestaria del Gobierno, ha derivado en la necesidad de que la compañía buscase ingresos alternativos dentro del objeto social de Isdefe, tanto a nivel nacional como internacional, así como en la elaboración de una estrategia que garantizase su sostenibilidad a medio y largo plazo.

La compañía ha seguido desarrollando su actividad principal, tal y como indica su Plan Estratégico, en el apoyo al Ministerio de Defensa en las actividades de Defensa y Seguridad, así como en todas aquellas actividades que nos han sido requeridas como Medio Propio Instrumental en el conjunto de las Administraciones Públicas, entre las que cabe citar las relacionadas con la reingeniería de procesos, la modernización de las AAPP, el transporte aéreo, la eficiencia energética, las TIC's, y las nuevas actividades incorporadas relacionadas con los proyectos del sector espacial, la gestión de estaciones espaciales, y el apoyo a los Centros Tecnológicos de la Defensa.

Isdefe está firmemente comprometida en la formación y el I+D+i como elementos clave para mejorar la competitividad y la eficiencia de la organización, con los límites presupuestarios que garantizan la sostenibilidad.

Durante el año 2013, Isdefe, ha realizado un importante esfuerzo para impulsar la actividad internacional, tanto de productos y servicios propios, como de asistencia al Ministerio de Defensa en su apoyo a la exportación de la industria nacional. El esfuerzo se ha centrado en los Organismos Internacionales (OTAN, EDA, CE, ESA, Eurocontrol, SESAR...) y en áreas de Iberoamérica y Oriente Próximo.

Isdefe, en su compromiso con la Responsabilidad Social, mantiene su adhesión al Pacto Mundial, aceptando las obligaciones que eso supone e incorporando sus valores y diez principios básicos de conducta en materia de recursos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y luchas contra la corrupción, así como el reporte anual de este informe.

Quiero finalmente agradecer, a las instituciones y clientes la confianza depositada en Isdefe, y en especial a todos los empleados que con su esfuerzo y profesionalidad han permitido seguir manteniendo la estabilidad y la fortaleza de la compañía.

LA ORGANIZACIÓN

AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

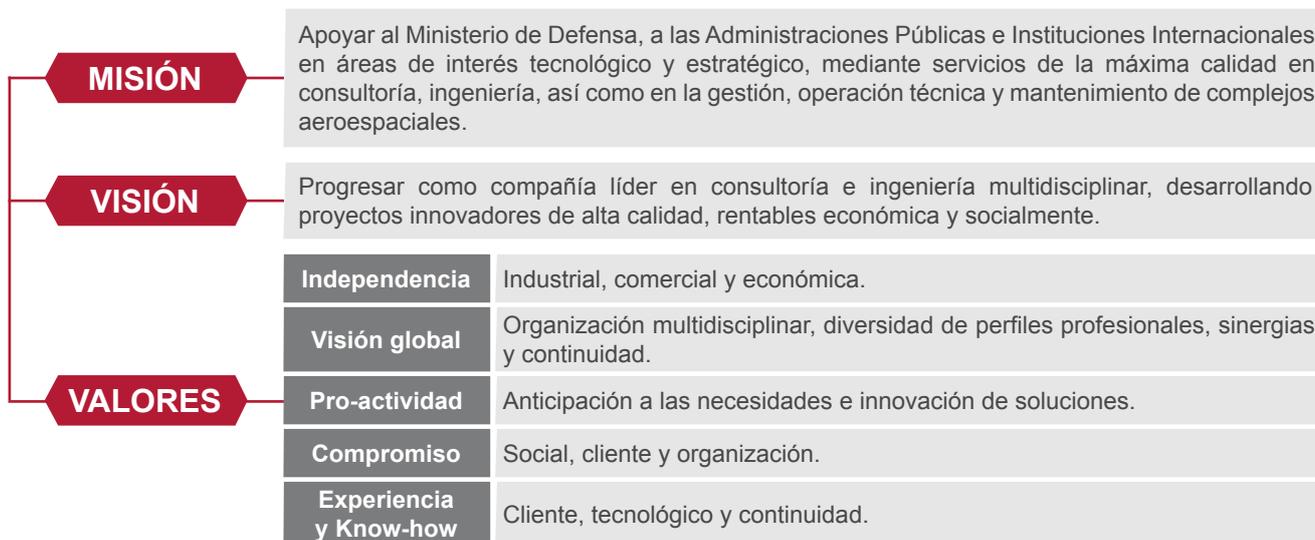
Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S.A., Isdefe, es una empresa que forma parte del Sector Público Estatal y pertenece al Ministerio de Defensa. Está especializada en dar soluciones a los grandes retos de la Administración, nacional e internacional, mediante servicios de consultoría y asistencia técnica, ingeniería y proyectos llave en mano.

Isdefe tiene la consideración de medio propio y servicio técnico de la Administración General del Estado y de los Entes, Entidades y Organismos dependientes de ellos. La compañía está adscrita a la Secretaría de Estado de Defensa del Ministerio de Defensa de España, siendo su presidente el propio Secretario de Estado.

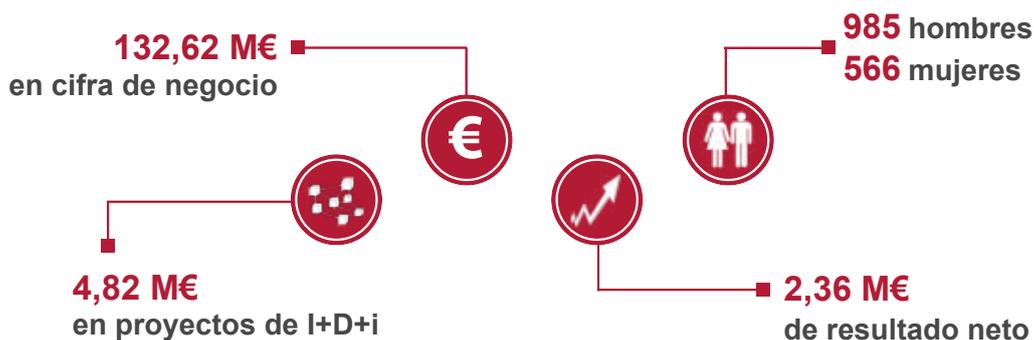
Los principales sectores en los cuales desarrolla su actividad son Defensa y Seguridad, Aeroespacial,

Transporte, Administraciones Públicas, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Energía, donde ofrece los servicios de consultoría y asistencia técnica (tecnológica, estratégica y de gestión) y proyectos y servicios de mantenimiento y gestión de las Estaciones Aeroespaciales de NASA, ESA e INTA en España.

En el marco del plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, el 16 de marzo de 2012 se aprobó la fusión por absorción de Ingeniería y Servicios Aeroespaciales, S.A. (Insa), incorporándose a Isdefe su personal, capacidades, actividades y patrimonio. A 31 de diciembre de 2013, Isdefe cuenta con un equipo de 1.551 personas comprometidas y orientadas a la excelencia.



ISDEFE EN CIFRAS



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

VOLUMEN DE ACTIVIDAD

El sector de Defensa y Seguridad sigue siendo el sector clave estratégico de la compañía, consolidándose la actividad de Isdefe como medio propio instrumental en materia de servicios de ingeniería, consultoría y asistencia técnica en la Defensa y Seguridad, así como las actividades de ingeniería y servicios en el sector aeroespacial.

Ingresos en 2013 por sectores de actividad



(*) Engloba los nuevos sectores estratégicos que son Transporte, TIC, Administración Pública y Energía.

SECTORES

Isdefe aporta a sus clientes capacidades en áreas de interés tecnológico y estratégico en los siguientes sectores de conocimiento:



SERVICIOS

Isdefe ofrece productos y servicios de consultoría y asistencia técnica (tecnológica, estratégica, de gestión) y proyectos y servicios de mantenimiento y gestión de Estaciones Aeroespaciales (NASA, ESA, INTA).

Consultoría y Asistencia Técnica

Los modelos bajo los cuales Isdefe estructura su oferta de servicios a clientes son consultoría y asistencia técnica, considerando la consultoría como actividades de asesoramiento que se realizan de forma independiente del cliente y la asistencia técnica como actividades de asesoramiento que se realizan integrados en el equipo de proyecto u oficina de programa del cliente, complementando así sus capacidades.

Las actividades de consultoría y asistencia técnica pueden ser de dos tipos:

- **Estratégica y de gestión:** apoyo a la dirección de una entidad en aspectos estratégicos, organizativos, de gestión, de personal o financieros.
- **Tecnológica:** apoyo a órganos técnicos de entidades en aspectos tecnológicos y de ingeniería.

Dentro del modelo de servicio de consultoría y asistencia técnica, las actividades son:

- Planificación.
- Ciclo de Vida / Soluciones.
- Organización y Mejora de las AAPP.
- Regulación.
- Proyectos.

Ingeniería

Actividad cuyo objetivo es la redacción de proyectos (sistemas, obra civil o edificación, etc.) para su posterior implementación por un tercero.

Proyectos llave en mano

Actividad en la que Isdefe suministra al cliente una solución final completa, combinándose: consultoría, asistencia técnica, ingeniería, implementación mediante la contratación de obra civil y sistemas.



SECTOR DE DEFENSA Y SEGURIDAD

Isdefe agrupa a clientes como el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior y Cuerpos Policiales y de Protección Civil que necesiten planificar, adquirir o mantener capacidades operativas para atender a su mandato en ámbitos de defensa nacional y seguridad ciudadana.

Como empresa del Ministerio de Defensa de España, Isdefe centra su actividad en este sector, acumulando 28 años de experiencia y aportando en sus proyectos conocimiento especializado que cubre todas las fases del ciclo de desarrollo de un sistema, desde el planeamiento por capacidades, definición de necesidad, estudios de viabilidad y factibilidad, pre-diseños y diseños, especificación y apoyo a la contratación; seguimiento, validación, certificación y pruebas; sostenimiento, mantenimiento y logística.



Áreas estratégicas

- **Redes y Sistemas de Mando y Control.**
- **Plataformas. Sistema de Adquisiciones y Sostenimiento.**
- **Logística y Sistema de Cadena de Suministro.**
- **Vehículos Aéreos No Tripulados (RPAs).**
- **Ciber-Seguridad.**
- **Sistemas de Inteligencia y Guerra Electrónica.**
- **Sistemas de Vigilancia y Control de Fronteras.**
- **Protección de Infraestructuras Críticas.**
- **Sistemas de Gestión de Crisis y Emergencias.**
- **Infraestructuras Estratégicas.**
- **Centros Tecnológicos.**

En el sector de Defensa y Seguridad, pueden destacarse las siguientes actividades:

- Colaboración en la **Dirección General de Armamento y Material (DGAM)** en actividades asociadas a la planificación (actualización de Objetivos de Recurso Militar, ORMs), formulación del Plan Director de Vehículos Aéreos no Tripulados y revisión de procesos y metodologías de gestión de los programas de adquisición.
- Apoyo a los **Mandos de Apoyo Logístico de los Ejércitos de Tierra y Aire (MALE, MALOG)** y a la **Jefatura de Apoyo Logístico de la Armada (JAL)** en la gestión y mejora de los procesos de sus Direcciones de Mantenimiento.
- Apoyo a la **Oficina Nacional de Catalogación** a la herramienta de catalogación SICAD propiedad del Ministerio de Defensa, dando soporte tanto a los clientes usuarios actuales nacionales (Ejército de Tierra, Aire y Armada) como internacionales (Bélgica, Polonia, Colombia y Arabia Saudí).
- Colaboración al **proyecto NCIRC de implantación del Centro OTAN** de respuesta a incidentes de seguridad informática dentro de su Programa de Sistemas de Información de Mandos Estratégicos gestionados por su Agencia de Comunicaciones e Información (NCIA).
- Apoyo técnico al recientemente creado **Mando Conjunto de Ciberdefensa (MCCD)** en el Estado Mayor Conjunto en sus planes operativos y de obtención de capacidades de Defensa.
- Apoyo al **Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA)** en su programa de certificación de aeronaves, dando soporte en las tareas de certificación al Certificado Técnico del FSTA (Future Strategic Tanker Aircraft), al de la modificación del helicóptero Hughes 500 y a los Certificados de Aeronavegabilidad para Experimentación para el UAS Atlante, los helicópteros Tigre HAD y AB-212 y el MRTT (Multi-Role Tanker Transport).
- Apoyo y Dirección Técnica a la **Guardia Civil** para la implantación de la Sala de Operaciones y Centro de Coordinación de Vigilancia Marítima perteneciente al Sistema Integrado de Vigilancia Exterior.
- Apoyo a la **Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior** y al **Cuerpo Nacional de Policía**, en la implantación de los sistemas de paso rápido de Fronteras (ABC).
- Apoyo al **Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas (CNPIC)** en los grupos de trabajo para la elaboración de los primeros Planes Estratégicos Sectoriales.
- Proyecto de un Sistema de Seguridad para el Edificio de Control del puente King Fahd para la **King Fahd Causeway Authority (KFCA)**, el cual une Arabia Saudí con Bahrein.

SECTOR AEROESPACIAL

En Isdefe, el sector Aeroespacial agrupa a entidades, principalmente agencias nacionales e internacionales como NASA, ESA o INTA, que gestionan y operan infraestructuras espaciales para realizar misiones científicas o proporcionar servicios de comunicaciones, observación de la tierra o posicionamiento por satélite.

En este sector Isdefe atiende necesidades relacionadas con el desarrollo, gestión y mantenimiento de estaciones de segmento terreno, gestión de operaciones, análisis de datos de misión o desarrollo de soluciones sobre información satelital.

Isdefe es heredera de un prestigio acumulado a lo largo de más de 50 años, manteniendo servicios básicos y críticos de alto valor añadido de dos de las agencias espaciales de mayor reconocimiento mundial como es NASA y ESA.



Áreas estratégicas

- Estaciones - Infraestructuras Espaciales.
- Comunicaciones y Segmento Terreno (CST).
- Sistemas y Observación de la Tierra (SOT).



En el sector Aeroespacial pueden destacarse las siguientes actividades:

- Operación, mantenimiento, explotación y soporte técnico de infraestructuras espaciales en España: **Complejo Espacial de Comunicaciones de Espacio Profundo (MSDCC)** en Robledo de Chavela (Madrid) de la National Aeronautics and Space Administration (NASA), **Estación Espacial de Espacio Profundo DSA-2** en Cebreros (Ávila) y el **Centro Europeo de Astronomía Espacial (ESAC)** en Villafranca (Madrid), ambos de la Agencia Espacial Europea (ESA) y la **Estación Espacial de Canarias (CEC)** en Maspalomas (Canarias) del **Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA)**.
- Adecuación de la Estación Espacial de Canarias (CEC) para la recepción, proceso y distribución de datos de la constelación de satélites SENTINEL dentro del Programa Copérnico de observación de la Tierra de la **ESA**.
- Desarrollo de programas científicos dentro del "Frame Contract" de Ciencia de la **ESA**.
- Apoyo en el **consorcio Europe Spatial Qualite et Securite (ESQS)**, proporcionando servicios de consultoría de calidad, seguridad y fiabilidad en el Centro Espacial de la Guayana Francesa en Kourou.



SECTOR DE TRANSPORTE

En el sector de transporte, Isdefe agrupa a clientes como el Ministerio de Fomento, proveedores de servicios de transporte como AENA o ADIF y reguladores y supervisores de tales servicios como AESA, así como organismos internacionales del sector como la Comisión Europea y Eurocontrol, que necesiten planificar, desarrollar, implementar o mantener capacidades operativas.



Isdefe, centra su actividad en este sector, acumulando 28 años de experiencia en actividades de consultoría, asistencia técnica y provisión de servicios de gestión e ingeniería orientados a organismos competentes en materia de regulación, supervisión y prestación de servicios relacionados con el transporte en sus diversas vertientes, con el objetivo de facilitar la obtención de nuevas capacidades, mejorar la seguridad y optimizar los procedimientos operativos de los mismos.

En este sector, Isdefe proporciona servicios para desarrollar soluciones en ámbitos de I+D, gestión de ciclo de vida de sistemas asociados a la provisión de transporte, así como su supervisión y análisis de seguridad.

Áreas estratégicas

- Gestión de Tráfico.
- Centros de Transporte.
- Conceptos Avanzados.

En el sector de Transporte pueden destacarse las siguientes actividades:

- Apoyo a **Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA, ahora Enaire)** al inicio en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas de operaciones de toma de decisión colaborativa (A-CDM) en horario H24 y asistencia técnica al programa de preparación para la implementación del **Cielo Único Europeo (SESAR)**.
- Apoyo a la **Dirección General de Aviación Civil (DGAC)** y **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** en la inspección de provisión de servicios de navegación aérea en torres de control y certificación y supervisión de compañías proveedoras de servicios aéreos y ultraligeros.
- Apoyo técnico a diversas **Autoridades Portuarias** en materia de ingeniería de infraestructuras, instalaciones y mejora de la explotación portuaria. Elaboración del Plan Maestro del futuro puerto de aguas profundas de Guayaquil (Ecuador) y Dirección de las obras de construcción del nuevo puerto comercial de Naudibú (Mauritania).



SECTOR DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Este sector agrupa los servicios de Isdefe dirigidos a mejorar la gestión pública, tanto en el plano interno, mediante la mejora de sus modelos de gestión y funcionamiento, como en el plano externo, mediante el desarrollo de estrategias de innovación que refuercen el tejido industrial.



El objetivo último de esta línea es apoyar a las Administraciones Públicas en su proceso de reforma y modernización, contribuyendo así a superar la actual crisis y generar un modelo económico sostenible.

Isdefe aporta el conocimiento adquirido dando apoyo al Ministerio de Defensa en su modernización y transformación, en áreas claves como planeamiento e inversión, sistemas de adquisición, programas, etc.

Isdefe proporciona servicios de consultoría transversal que van más allá de los aspectos tecnológicos, apoyando con servicios especializados como la gestión de grandes programas, estudios de contabilidad analítica, el planeamiento y prospectiva tecnológica e industrial, etc.

Áreas estratégicas

- Mejora y Modernización de las Administraciones Públicas.
- Gestión Tecnológica e Industrial.

En el sector de Administraciones Públicas pueden destacarse las siguientes actividades:

- Apoyo a la **Dirección General de Asuntos Económicos del Ministerio de Defensa** en el Programa de Modernización de la Contratación, colaborando en el lanzamiento y gestión de diversos expedientes de contratación centralizada.
- Apoyo a la **Dirección General de Armamento y Material (DGAM) del Ministerio de Defensa** en la negociación y seguimiento de Acuerdos de Cooperación Industrial y en la operación del Sistema de Observación y Prospectiva Tecnológica (SOPT).
- Iniciación del desarrollo del **Sistema Integrado Judicial (SIJ) del Ministerio de Justicia**, que proporcionará a los funcionarios judiciales una herramienta integrada y basada en conceptos de expediente y documento judicial electrónicos y apoyo a la actualización de sedes judiciales al nuevo modelo organizativo de Oficina Judicial con servicios comunes.
- Definición e implantación del Modelo de Información Regulatoria de Costes (Modelo IRC) para operadores de la red de generación y distribución de energía para la **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**.
- Participación en proyectos de la **Agencia Europea de la Defensa (EDA)** para el análisis de las barreras existentes en el mercado de Defensa y de prospectiva tecnológica en el ámbito de la protección Nuclear, Biológica, Química y Radiológica (NBQR).



SECTOR TIC

La actuación de Isdefe en el sector TIC se dirige a apoyar la actuación de la Administración en el desarrollo de la Sociedad de Información mediante la generalización del uso de equipos, programas, redes y medios para la adquisición, almacenamiento, procesamiento, transmisión y presentación de la información (voz, datos, texto, imágenes), y servicios relacionados.

Se trata de un sector en rápida evolución, donde los servicios de Isdefe incluyen desde aspectos de regulación del mercado, gestión y puesta en valor de activos radioeléctricos, pero también en la aplicación de los últimos avances tecnológicos en la relación con la sociedad (Smart City).

Áreas estratégicas

- Espectro Radioeléctrico.
- Redes y Sistemas de Comunicaciones.

En el sector TIC pueden destacarse las siguientes actividades:

- Apoyo a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo** para el desarrollo de servicios de radiocomunicaciones, así como en la ejecución del Dividendo Digital, incluyendo la coordinación de los proyectos piloto de compatibilidad entre los servicios de Long Term Evolution (LTE) y Televisión Digital Terrestre (TDT).
- Apoyo y servicios especializados de consultoría en el ámbito de la regulación sectorial TIC y la integración de la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones (CNMT) en la **Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC)**.
- Actualización del estudio de situación del sector TIC en Latinoamérica para el **Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)**, que incluyen un índice de desarrollo TIC, un catálogo de buenas prácticas y una cartera de propuestas de actuación para el desarrollo conjunto de la región.

SECTOR DE ENERGÍA

El sector de Energía en Isdefe se dirige a lograr un buen uso de la energía, proporcionando servicios de diversificación y eficiencia energética a Administraciones Públicas, bien en su propio beneficio, bien para generar un cambio en otros actores.

Isdefe apoya así a las Administraciones desde el nivel más estratégico, por ejemplo en el desarrollo de libros blancos, hasta en nivel más práctico, con la realización de auditorías y estudios energéticos de edificaciones, o mediante la asistencia técnica para el seguimiento de la implantación de soluciones.



Área estratégica

- Diversificación y Eficiencia Energética.

En el sector de Energía pueden destacarse las siguientes actividades:

- Colaboración con el **Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía (IDAE)** para la implantación del modelo de servicios de mejora de eficiencia energética en el sector público y la verificación y certificación de los programas de ayudas a la inversión en ahorro y eficiencia energética.
- Inicio de la elaboración de una "Guía de conocimiento consolidado en gestión energética del sector portuario español" para **Puertos del Estado (PE)**.
- Asesoramiento técnico al **Centro de Excelencia en Seguridad Energética (ENSEC-Coe) de la OTAN** (Lituania) y consultoría en materia de simulación de escenarios de aplicación de energías renovables en Campamentos Militares para la **Agencia Europea de la Defensa (EDA)**.

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

En el ámbito de I+D+i, Isdefe ha continuado mejorando su posicionamiento tanto en los entornos europeos como nacionales, en particular en el área de Defensa, Seguridad y Transporte. Esto ha permitido alcanzar unos niveles de éxito de los esfuerzos realizados, que a final del ejercicio han provocado un replanteamiento del nivel de inversión interna para los próximos años.

Áreas de conocimiento	Nº de Proyectos
Defensa y Seguridad	17
Transporte	12
Administración Pública	2
Aeroespacial	1
Total	32

En 2013 la innovación se ha producido mayoritariamente en las áreas de Defensa y Seguridad (Protección de fronteras, Seguridad Física, Gestión de Crisis y Ciberdefensa) con un 53% de la actividad y en la de Transporte (aéreo, marítimo y multimodal) con un 37%.

Proyectos de I+D+i en ejecución

Según datos del CDTI, Isdefe mantiene a final de 2013 su posicionamiento como primera entidad española con mayor retorno obtenido en el área temática de Seguridad.

Las proyecciones para el H2020, cuyas primeras convocatorias se lanzaron en diciembre de 2013, prevén un esfuerzo sostenido en esta área.

Inversión en I+D+i

4,82 M€

en proyectos de I+D+i

3,05 M€

en subvenciones de explotación y de financiación parcial de proyectos de I+D+i

CASO DE ÉXITO: El proyecto CLOSEYE



Como primer Proyecto de Validación Pre-operacional ("Pre-Operational Validation project -PoV") en el área temática de Seguridad del Séptimo Programa Marco (FP7), CLOSEYE consiste en la validación de servicios innovadores aplicables a la

vigilancia de las fronteras marítimas de la UE en un entorno operacional real, siguiendo las directrices proporcionadas por el Reglamento EUROSUR.

El objetivo fundamental de CLOSEYE es dotar a la UE de un marco operacional y técnico que mejore el conocimiento de la situación fronteriza en tiempo real y mejore la capacidad de reacción de las autoridades encargadas de la vigilancia de las fronteras exteriores de la UE.

El consorcio CLOSEYE, dirigido por la Guardia Civil Española, cuenta con la participación de representantes de otros estados miembros con un papel muy relevante en la vigilancia de la frontera marítima del sur de Europa, como son la Guardia Nacional Republicana de Portugal, y la Marina Militar Italiana. Este núcleo de usuarios finales se complementa con organizaciones como la Agencia Espacial Italiana, el Centro de Satélites de la UE y la empresa de consultoría pública española Isdefe.

El análisis de las principales dificultades en operaciones expresadas por las autoridades de vigilancia de fronteras, y de los conceptos de operación, tales como los indicados en el Global Monitoring for Environment and Security Concept of Operations 2011 y la propia regulación EUROSUR, condujo a la identificación de las siete áreas de capacidad necesarias para el logro de los objetivos de misión: Mando, control y coordinación, Adquisición, Explotación y análisis, Comunicaciones, Gestión óptima de los recursos, Movilidad y Sostenibilidad.

El proyecto está totalmente respaldado por sus socios, por la Comisión Europea (Dirección General de Interior y la Dirección General de Industria y Empresa) y por la Agencia FRONTEX. Así, todos los agentes interesados tendrán la oportunidad de contribuir a la validación pre-operacional de las herramientas de vigilancia de fronteras marítimas y de beneficiarse de los resultados obtenidos.



CLIENTES NACIONALES

Administración Central



Organismos Públicos



Administración Local y Territorial



CLIENTES INTERNACIONALES

Organismos Públicos



Twinning Comisión Europea



Instituciones Multilaterales



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

COMPROMISOS

CON LA PLANTILLA

Isdefe cuenta con un equipo de profesionales muy cualificado, con una alta formación y comprometido con la organización y con sus clientes.

Número de empleados a 31/12/2013	1.551
Gastos de personal	96.038.406
Nº de personas con titulación universitaria	1.233
Edad promedio	40,92
Nº de empleados fijos	1.492

Seguridad y Salud

Isdefe se ha comprometido desde sus inicios en fomentar unas condiciones del entorno saludables y unas características de actividad adecuadas para preservar la Seguridad y Salud de todos sus empleados. Su Política Preventiva reafirma los principios de la prevención, la planificación y el cumplimiento para alcanzar los máximos niveles en seguridad y salud con el fin de determinar el desarrollo de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales integrado en su actividad.

Igualdad de Oportunidades, Conciliación y Diversidad

Isdefe promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades. Durante 2013 ha seguido aplicando medidas de conciliación para promover una mayor igualdad de oportunidades y para el fomento de una cultura corporativa basada en el mérito.

Reconocimientos



Renovación del distintivo de "Igualdad en la empresa" por parte del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.



Reconocidos por la Red Concilia, iniciativa del Ayuntamiento de Madrid.

Formación

La prioridad de la formación ha sido apoyar el posicionamiento en el mercado, mediante el impulso a acciones vinculadas con la política de empresa y con impacto en los resultados de negocio.

Horas de formación ——— **96.947**

Inversión en formación ——— **657.322 €**

CON LA SOCIEDAD



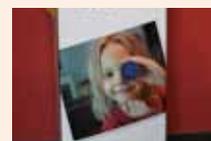
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Desde noviembre del 2009, Isdefe manifiesta su compromiso voluntario en responsabilidad social, a través de la adhesión a la iniciativa de Naciones Unidas del Pacto Mundial, iniciativa de carácter internacional que promueve el compromiso ético de las empresas para asegurar el cumplimiento en su estrategia y operaciones diarias de diez principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Acción Social

A lo largo del año se programan diversas actividades de acción social en la que se promueven iniciativas en las que participan los empleados en colaboración con Asociaciones, ONGs y entidades sin ánimo de lucro, procurando que las acciones sean coherentes con el desarrollo de la actividad de Isdefe.

- Campañas Solidarias
- Carreras Populares
- Voluntariado Corporativo
- Donaciones



Promoción de la Excelencia y el Conocimiento

Isdefe tiene firmados diferentes Convenios de Colaboración con Universidades, Asociaciones y Colegios de prestigio.



Ética

En 2013 se ha reforzado el comportamiento ético y transparente en la compañía mediante la introducción de un nuevo Código Ético que ha establecido unos mecanismos para su correcta implantación, con el fin de nutrir de capital reputacional la compañía, siempre respetando la normativa vigente y en línea con los compromisos adquiridos.



CON LA CALIDAD

La Política de Calidad está orientada a conseguir la satisfacción de los clientes y a contribuir a la racionalización de los costes del servicio y del producto, de tal modo que Isdefe sea reconocida como referencia de Calidad. Durante el año 2013 Isdefe ha actualizado el alcance del Sistema de Calidad Certificado por AENOR.

Nuevo alcance del Sistema de Calidad



Los servicios de consultoría, ingeniería y asistencia técnica, referentes a la concepción, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de comunicaciones, mando y control, navegación aérea, aeropuertos y sistemas aeroespaciales; logística, seguridad, tecnologías de la información y gestión de infraestructuras, así como a la gestión de acuerdos de cooperación industrial y transferencias de tecnología.

Certificado PECAL



Certificación del Ministerio de Defensa del Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma PECAL/AQAP 2110 (EXP. N°-0077/03/01/01) para los servicios de consultoría y asistencia técnica en ingeniería de sistemas al Ministerio de Defensa. Certificada desde 08/11/2002.

Satisfacción del Cliente

Isdefe, de acuerdo con el compromiso de Calidad que mantiene con sus clientes, realiza anualmente una "Encuesta de Satisfacción" con el objetivo de conocer tanto los aspectos del servicio que el cliente considera más importantes, como el grado de satisfacción de cada uno de ellos.

Dicha encuesta se realiza a la fecha de finalización del compromiso contractual y nos proporciona una información significativa sobre la opinión que los clientes tienen de los servicios prestados por Isdefe.



El grado de satisfacción alcanzado en 2013 ha sido 8,25 sobre 10.

CON EL MEDIO AMBIENTE

En Isdefe somos conscientes de la necesidad de cuidar el medio ambiente y apostamos por trabajar para reducir el impacto ambiental de nuestra actividad. Por ello, disponemos de una Política Ambiental y un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado por AENOR conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 desde el año 2007. El alcance de las actividades certificadas ha sido modificado en 2013 para dar respuesta e incluir a nivel ambiental la fase de implantación y mantenimiento de sistemas de comunicaciones.

Nuevo alcance del SGA



Consultoría, ingeniería y asistencia técnica, referentes a la concepción, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de comunicaciones, mando y control, navegación aérea, aeropuertos, logística, seguridad, tecnologías de la información y gestión de infraestructuras, así como la gestión de acuerdos de cooperación industrial y transferencias de tecnología.

CON LOS PROVEEDORES

La contratación de Isdefe se rige por la Ley de Contratos del Sector Público, cumpliendo con rigor los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación y confidencialidad.

Isdefe, con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información de su actividad contractual, dispone en su página web y en la de la Plataforma de Contratación del Estado, de una sección de "Contratación" donde publica todos los anuncios de licitación de contratos con un importe superior a 50.000 € y la normativa y procedimientos aplicables. Existe una cuenta de correo a la que dirigir cualquier comunicación: UnidadContratacion@isdefe.es.

Compras, contrataciones y subcontrataciones (€)





Informe Anual 2013

Resumen Ejecutivo