



**altia**  
memoria de sostenibilidad  
2 0 1 4

The image shows a close-up of a glass panel with the 'altia' logo in blue lowercase letters. The panel is set against a background of grey and white geometric patterns. A large blue curved graphic element is on the right side of the page.

altia

# Índice

- |   |  |          |
|---|--|----------|
| 1 | Alcance de la memoria  | pág. 3   |
| 2 | Mensaje a nuestros grupos de interés   | pág. 9   |
| 3 | Magnitudes básicas   | pág. 12  |
| 4 | Acerca de la compañía<br>La empresa<br>Estructura organizativa<br>Impactos, riesgos y oportunidades      | pág. 14  |
| 5 | Servicios  | pág. 26  |
| 6 | Compromiso con nuestros grupos de interés  | pág. 60  |
| 7 | Nuestro desempeño - áreas corporativas<br>Dimensión Social<br>Dimensión Ambiental<br>Dimensión Económica | pág. 74  |
| 8 | Índice GRI   | pág. 113 |
| 9 | AENOR - Verificación de la Memoria   | pág. 120 |



# 1 Alcance de la memoria

## 1 Alcance de la memoria

En esta Memoria se recogen los aspectos más significativos que afectan a nuestro desarrollo como empresa, se establecen las prioridades hacia los aspectos que son tenidos en cuenta en nuestra actividad, así como la prioridad de los grupos de interés determinados en el análisis realizado.

El contenido, cobertura y alcance de este informe incluye todas las actividades que nuestra empresa realiza, y sus relaciones con los grupos de interés en el período 2014 y recoge también los aspectos Sociales, Económicos, Ambientales y Éticos que se desprenden de nuestras actividades, como muestra de nuestro compromiso con la Transparencia, sin limitaciones al alcance y con el reflejo de todos nuestros impactos en los indicadores centrales y adicionales.

Aunque Altia se integra en un grupo empresarial, los datos que aquí se presentan se refieren a su actividad individual. La comparabilidad se realiza entre periodos y de forma directa mediante indicadores de gestión en los que se reflejan valores de dos o más ejercicios.

En el informe se aplican los protocolos de indicadores de GRI para la opción exhaustiva. Hay indicadores en los que no se muestra información. Ello se debe a que no se adaptan a las características o actividades de la Compañía. En cualquier caso llevan asociada la explicación detallada de su ausencia en el índice GRI.

### Modelo de referencia

Esta memoria ha sido elaborada siguiendo las recomendaciones de la Guía G4 del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de sostenibilidad. ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org))

### Datos de contacto

Estamos a su disposición para responder a cualquier consulta en:  
Avenida del Pasaje 32 Bloque 1º, 2º Piso- 15009 (A Coruña)  
[+34] 981 138 847 [+34] 981 138 848  
[info@altia.es](mailto:info@altia.es)  
[www.altia.es](http://www.altia.es)

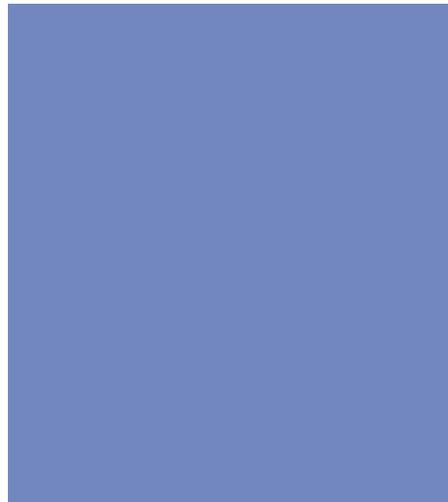
### Periodicidad

Publicación con periodicidad anual.

# 1 Alcance de la memoria

## Verificación

Se procede a la presentación y verificación de esta memoria de sostenibilidad en el transcurso de la auditoría de verificación realizada por la entidad verificadora Asociación Española para la Normalización y Certificación (AENOR), con fecha 02 y 03 de Junio de 2015.ad anual.



## 1 Alcance de la memoria

### Principios para la elaboración de este informe

La memoria se centra en buena medida en las relaciones y el diálogo abierto que hemos mantenido con nuestros grupos de interés y subraya cómo, de forma coherente con nuestra misión, valores y creencias, hemos creado valor para todos ellos.

Los criterios que hemos seguido a la hora de seleccionar los temas e indicadores incluidos en ella y, en general, para su elaboración, han sido coherentes con nuestra concepción de sostenibilidad, las necesidades de información de grupos de interés y las directrices de la Guía GRI.

Durante el primer cuatrimestre del año el coordinador de la memoria, con la información recibida del Consejo de Administración de la Compañía, ha definido los pasos necesarios que se deberá seguir para la correcta ejecución del proyecto de elaboración de la misma.

El coordinador ha revisado los objetivos y logros del período.

En reunión del Consejo de Administración de 20 de mayo de 2015, se ha revisado los objetivos y logros del ejercicio en cuestión, se han planteado los cambios significativos respecto a periodos anteriores, se han identificado los grupos de interés relevantes, y como resultado de la comunicación con los stakeholders prioritarios en el período a reportar, se han determinado los aspectos significativos a incluir en la memoria.



El coordinador ha planificado el proyecto y ha determinado responsables, plazos y tareas.

Asimismo, y a la hora de decidir qué información se incluye en esta memoria, ha seguido los siguientes principios:

**Relevancia (materialidad).** La información incluida en la memoria cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, económicos, sociales y ambientales de Altia en territorio Español.

**Contexto de sostenibilidad.** La memoria presenta el desempeño de la organización buscando el contexto más amplio de la sostenibilidad.

**Participación de los grupos de interés.** En la memoria se explica cómo Altia ha identificado a sus grupos de interés y cómo ha dado respuesta a sus expectativas.

**Exhaustividad.** La información incluida en la memoria es suficiente para reflejar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de Altia y para permitir que nuestros grupos de interés puedan evaluar nuestro desempeño durante el ejercicio 2014.

# 1 Alcance de la memoria

**Equilibrio.** La memoria no se ciñe a destacar los aspectos positivos del desempeño de Altia, sino que también aporta información sobre una eventual evolución negativa de determinadas variables.

**Comparabilidad.** La información incluida en la memoria permite que nuestros grupos de interés analicen la evolución que Altia ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones.

**Precisión.** La información incluida en la memoria se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa o cualitativa.

**Puntualidad.** La organización presenta esta memoria con los datos del ejercicio 2014 y en algunos casos años anteriores. La intención es que esta memoria se convierta en anual para que los grupos de interés dispongan de información regular.

**Claridad.** La información incluida en la memoria se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

**Fiabilidad.** La información incluida en la memoria puede ser verificada por terceros, y los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

De hecho, las cuentas de la compañía son auditadas por Auren Auditores LCG, S.L. y DNV Det Norske Veritas verifica los datos ambientales, de calidad y seguridad de la información a través de auditorías anuales para el cumplimiento de ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000 e ISO 27001 en las delegaciones siguientes:

## ISO 9001

Altia Consultores S.A. se encuentra certificada en las oficinas de A Coruña, Vigo, Vitoria, Santiago de Compostela, Madrid, Valladolid y Datacenter Vigo bajo la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 por DET NORSKE VERITAS.



El campo de aplicación de la certificación ISO 9001 es:

- Diseño, desarrollo, mantenimiento, implantación, integración, mantenimiento servicios de soporte y administración de sistemas informáticos
- Consultoría y formación en sistemas de información y comunicaciones.
- Servicios de apoyo técnico.
- Gestión de licencias informáticas
- Servicios de alojamiento (colocation, housing, hosting dedicado, hosting virtual) y outsourcing de sistemas informáticos.
- Provisión y mantenimiento de sistemas de informáticos (infraestructura hardware, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones informáticas).

## ISO 14001

Altia Consultores S.A. se encuentra certificada en la oficina de Datacenter Vigo bajo la Norma ISO 14001:2004 por DET NORSKE VERITAS.

El campo de aplicación de la certificación ISO 14001 es:



# 1 Alcance de la memoria

- Servicios de alojamiento (colocation, housing, hosting dedicado, hosting virtual) y outsourcing de sistemas informáticos.
- Provisión y mantenimiento de sistemas de informáticos (infraestructura hardware, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones informáticas).

## ISO 20000

ALTIA Consultores S.A. se encuentra certificada en la oficina de A Coruña y en el Datacenter de Vigo bajo la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 por DET NORSKE VERITAS.



El campo de aplicación del sistema de gestión de servicios TI de la certificación ISO 20000 es:

- Servicios de alojamiento (colocation, housing, hosting dedicado, hosting virtual).
- Servicios gestionados de explotación, administración y mantenimiento de sistemas de información (infraestructura hardware, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones).
- Comunicaciones de datos.
- Soporte a usuarios.

## ISO 27001

ALTIA Consultores S.A. se encuentra certificada en la oficina de A Coruña y en el Datacenter de Vigo bajo la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2014 por DET NORSKE VERITAS.



El campo de aplicación del sistema de gestión de servicios TI de la certificación ISO 27001 es:

- Servicios de alojamiento (colocation, housing, hosting dedicado, hosting virtual).
- Servicios gestionados de explotación, administración y mantenimiento de sistemas de información (infraestructura hardware, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones).
- Comunicaciones de datos.
- Soporte a usuarios.

## CMMi

ALTIA Consultores S.A. ha sido reevaluada en enero de 2015 con éxito en el nivel 3 de madurez del modelo CMMi-DEV 1.3.

El ámbito de aplicación de la evaluación de este modelo de madurez se centra en proyectos de desarrollo y mantenimiento de sistemas y productos de software en los centros ubicados en Coruña.

CMMi-DEV (Capability Maturity Model Integration) es un modelo de referencia para la mejora de la capacidad de los procesos de desarrollo software. El modelo define cinco niveles de madurez de los cuales el nivel 3 abarca todo el ciclo de vida de un proyecto de desarrollo software, incluyendo las áreas de:

- Gestión de proyectos.
- Gestión de procesos.
- Ingeniería.
- Soporte.



**CMMIDEV / 3**<sup>SM</sup>  
Exp. 2018-01-30 / Appraisal #23749



## 2 Mensaje a nuestros grupos de interés

## 2 Mensaje a nuestros grupos de interés



## Carta del presidente

Constantino Fernández  
Presidente Ejecutivo

Tras estos años de crisis económica, parece que el contexto económico está cambiando.

Durante estos años hemos tenido que hacer frente a importantes retos con efecto directo en las cuentas de resultados y, en algunos casos, en los modelos de negocio. Una crisis que incluso ha hecho que desaparezcan grandes entidades nacionales e internacionales.

En Altia creemos que la innovación sobre base tecnológica tiene mucho recorrido, y de alguna forma, podemos decir que no tiene límites. Una prueba de ello la tenemos en el hecho de que, en nuestro país, los sectores que mejor han resistido la crisis de los últimos años han sido aquellos centrados en el ámbito de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Año tras año, el sector TIC ha ido ganando peso en nuestra economía hasta representar, en la actualidad, el 7,5% del PIB español. Un ámbito de actividad muy dinámico y en constante evolución en el que Altia desarrolla su actividad desde su fundación como empresa, hace más de 20 años.

En Altia creemos que la empresa innovadora en un contexto de cambio y de competencia global, es un instrumento eficaz y necesario para avanzar hacia una sociedad de desarrollo sostenible.

Presentamos en este acto nuestra segunda memoria de sostenibilidad con los datos del ejercicio 2014, recogiendo los principales avances y los resultados de los compromisos asumidos por Altia a lo largo de este pasado año.

## 2 Mensaje a nuestros grupos de interés

En relación a los resultados económicos, hay que señalar que las ventas han crecido un 28% con respecto a 2013, pasando de 34,8 Mn€ en el ejercicio 2013 a 44,6 Mn€ en 2014. alcanzando los 54,1 Mn€ a nivel de Grupo Altia (consolidado).

Al crecimiento han contribuido varios factores, entre ellos la incorporación de nuevos negocios recurrentes de mayor tamaño siguiendo la tendencia del sector, la maduración de las inversiones acometidas en el ejercicio precedente y la mejora de la posición comercial en grandes cuentas del Sector TI.

Se produce también un incremento en la rentabilidad. El EBITDA pasa de 4,6 Mn€ en 2013 a 6,4 Mn€ en 2014, un 38% más que el ejercicio precedente. Para el total del Grupo Altia, el EBITDA ascendió a 7,19 Mn€.

A la vista del resultado neto del ejercicio (2,9 Mn€) y a la tesorería disponible, se ha propuesto a la Junta un dividendo de 1,1 Mn€ (0,16€ por acción), lo que supone un 'Payout' de un 25,8%. El resto de la caja neta generada en el ejercicio y la que procedía de ejercicios anteriores se reinvierte en el negocio tal y como se ha venido haciendo históricamente, con el compromiso de mantener el rigor de siempre, reducir aún más la deuda externa y poder aprovechar adecuadamente las oportunidades de negocio que se nos planteen y que encajen en nuestro proyecto.

Altia orienta su actividad hacia el servicio a sus clientes, el desarrollo profesional y humano de sus empleados y colaboradores y la creación de valor para sus accionistas.

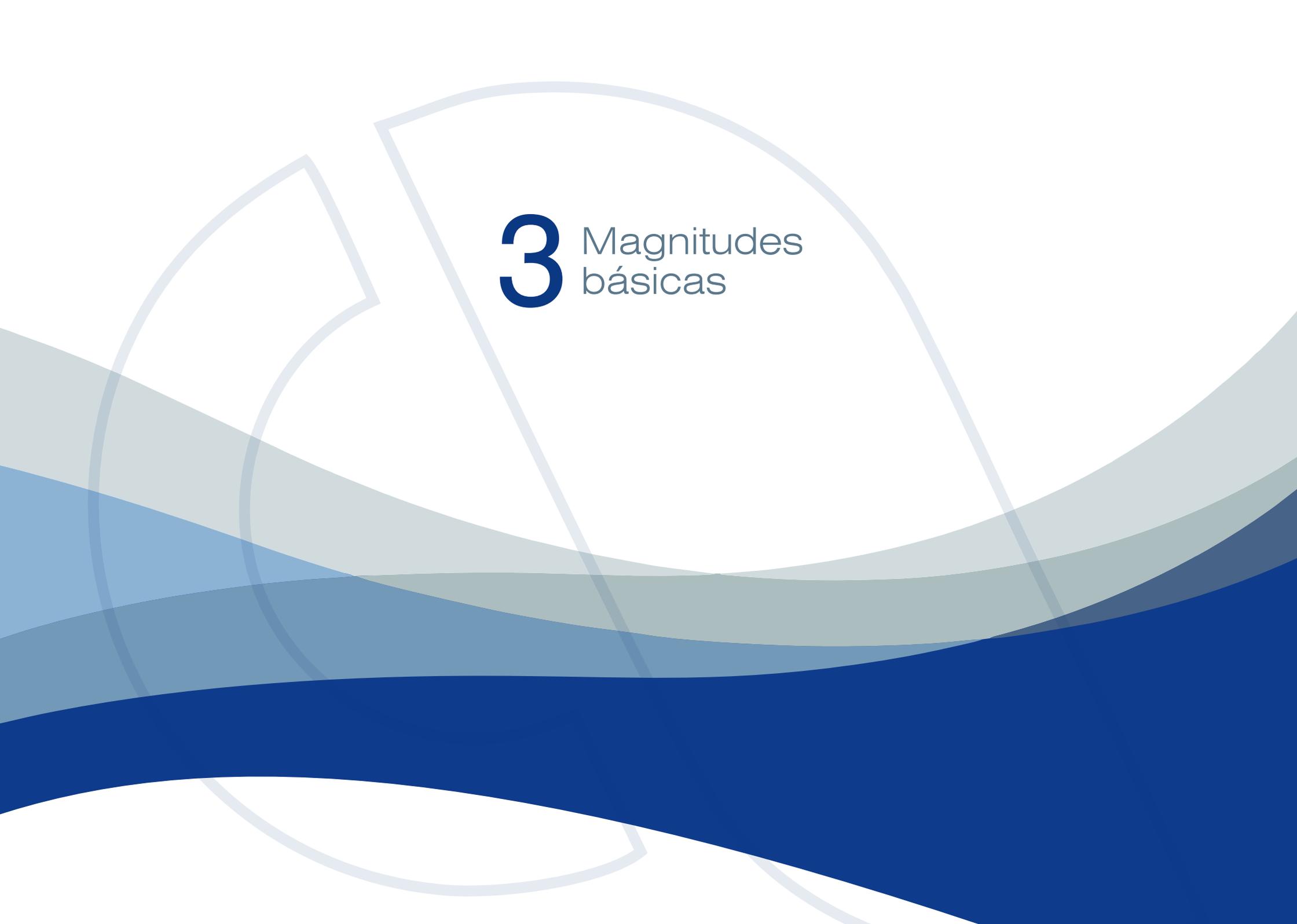
De todo ello trata la presente Memoria, que constituye para Altia un importante instrumento para hacer partícipes a sus diversos grupos de interés de la forma en que ha enfocado durante el año 2014

sus esfuerzos por cumplir con sus compromisos. Nuestro interés es el de aportar la máxima transparencia a nuestros negocios y crear un entorno de confianza para nuestros clientes, proveedores, accionistas, empleados y para la sociedad en general.

Perseguimos el objetivo de seguir avanzando en el diálogo con todos y cada uno de nuestros grupos de interés, y aportar desde nuestra área de influencia todas las mejoras y beneficios posibles en los diferentes ámbitos de actuación de la Responsabilidad Social Empresarial.

Después de todo este tiempo trabajando mano a mano con nuestros grupos de interés, nos es grato constatar que nuestras señas de identidad siguen siendo nuestro fiel compromiso con las personas, la calidad, la innovación y el medio ambiente. Por ello quiero dar las gracias a todos los trabajadores de Altia. Ellos son el verdadero motor que hace posible que Altia sea sinónimo de garantía profesional y compañía de referencia en el sector, ofreciendo a nuestros clientes los mejores servicios de consultoría TIC.

Nuestro objetivo pasa por seguir creciendo porque consideramos que lo mejor está por llegar. Los indicadores que manejamos sobre nuestra evolución futura a medio plazo son prudentes pero a la vez satisfactorios. Sabemos que la combinación de innovación, tecnología y excelencia que practicamos en Altia sólo puede seguir dándonos satisfacciones. Los resultados obtenidos no son más que una correcta ejecución de la estrategia marcada por la Compañía, en términos de crecimiento, rentabilidad, solidez financiera, generación de flujos de caja, diversificación de cartera... Confiamos en que nuestro modelo de negocio diferencial siga dándonos muchas satisfacciones en los próximos años.

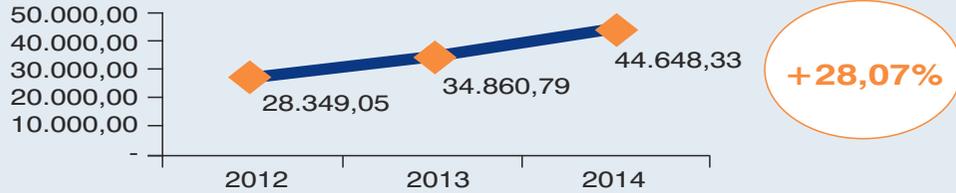


# 3 Magnitudes básicas

# En resultados

...cumpliendo y mejorando el plan de negocio

**INGRESOS (miles euros)**



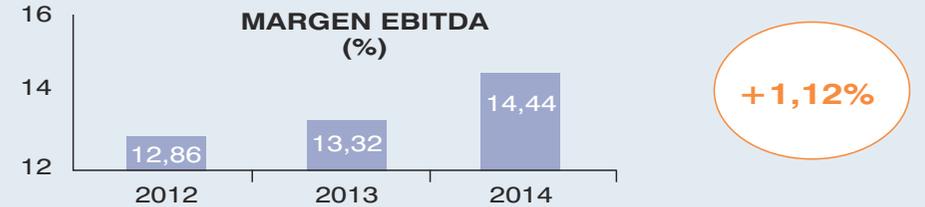
**EBITDA (miles euros)**



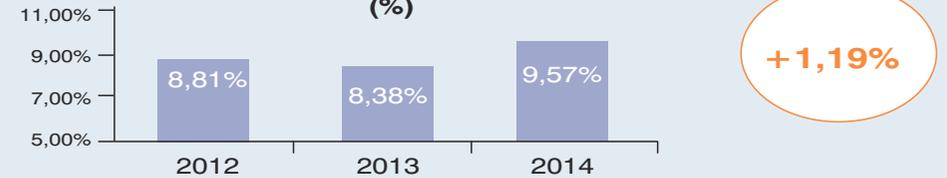
**BENEFICIO NETO (miles euros)**



**MARGEN EBITDA (%)**



**MARGEN BENEFICIO NETO (%)**



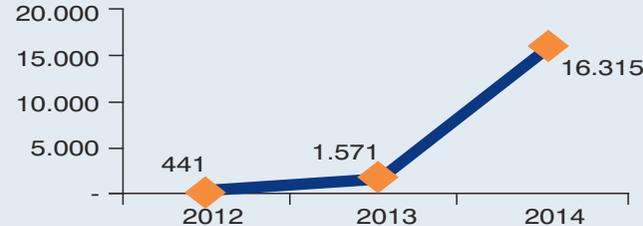
# En los mercados

...2014 año del despegue de la valoración

**CAPITALIZACIÓN (miles euros)**



**EFFECTIVO (miles euros)**



**ULT PRECIO ACCION (euros)**



# En retribución al accionista

...una de las mejores opciones de inversión

**RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA (dividendo en euros)**



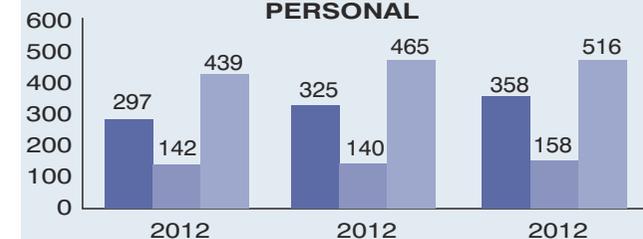
**RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA (dividendo en euros)**



# Personas

...seguimos creciendo

**PERSONAL**





# 4 Acerca de la compañía

## 4 Acerca de la compañía

# 1. La Empresa

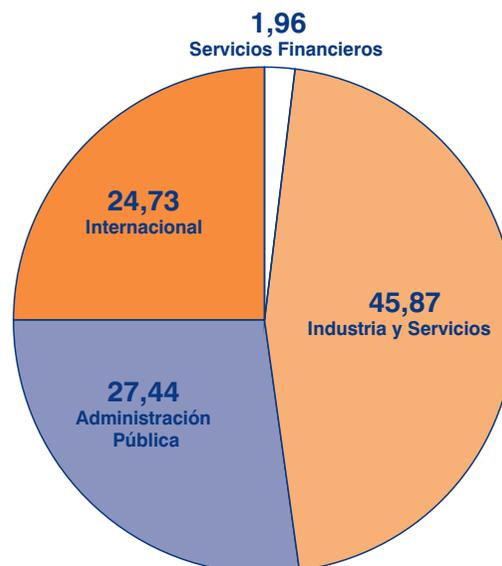
Fundada en 1994, Altia desarrolla su actividad en el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Altia es una compañía de capital privado independiente, sin vinculación con grandes grupos del sector TIC, industriales o financieros, que ha basado su crecimiento en su vocación de servicio y compromiso con sus clientes.

Su actividad está orientada a la aportación de soluciones que permitan la mejora de la productividad, calidad, servicio y resultados de sus clientes en todos los sectores de la actividad económica: Administraciones Públicas, Servicios Financieros, Industria y Servicios e Internacional.

### Orientación al Cliente

- Modelo de alineamiento estratégico de las TIC con el negocio de nuestros clientes.
- Capacidad de respuesta: calidad, plazo y coste.
- Independencia y accesibilidad.
- Aportación permanente de valor: resultados.
- Transferencia del conocimiento y experiencia de nuestros profesionales.
- Profesionalidad y cualificación del equipo humano.
- Soporte Tecnológico.
- Innovación y creatividad.



## 4 Acerca de la compañía

El 21 de marzo de 2013, Altia adquirió el 95,38% del capital social de la Compañía EXIS Inversiones en Consultoría Informática y Tecnología, S.A. y sus participadas, las cuales, a fecha de la presente memoria, han sido absorbidas por su matriz.

EXIS, desarrolla su actividad principalmente en el sector TIC, presentando servicios de consultoría y desarrollo e integración de sistemas de información y outsourcing. Tiene su sede social en Madrid y una delegación en Valladolid y cuenta con una base de clientes activos, amplia y estable.

Altia forma parte, en los términos del artículo 42 del código de comercio, del Grupo Boxleo Tic, S.L. que está controlado por la sociedad dominante Boxleo Tic, S.L. sociedad domiciliada en Avenida del Pasaje, bloque 1, 2º, 15009 de A Coruña y sus sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, que se detallan a continuación:

Sociedad	Domicilio	% particip. directa	% particip. indirecta
<b>Boxleo Tic, S.L.</b>	Avda. del Pasaje 32, A Coruña		
<b>Altia Consultores, S.A.</b>	Avda. del Pasaje 32, A Coruña	81,20%	
<b>QED Systems, S.L.U.</b>	Avda. del Pasaje 32, A Coruña	100%	
<b>Altia Consultores Sociedade Unipersoal, LDA</b>	Rúa de Ceuta, 118, 2º andar, Porto		81,20%
<b>EXIS Inversiones en Consultoría Informática y Tecnología, S.A.</b>	C/ Orense 34, 4ª Planta, Madrid		77,45%

Aunque la sociedad matriz es Boxleo Tic, S.L., se ha constituido un subgrupo de manera voluntaria, en el que Altia ejerce como sociedad matriz y en el que sus sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2014 son las siguientes:

Sociedad	Domicilio	% particip. directa	% particip. indirecta
<b>Altia Consultores, S.A.</b>	Avda. del Pasaje 32, A Coruña		
<b>Altia Consultores Sociedade Unipersoal, LDA</b>	Rúa de Ceuta, 118, 2º andar, Porto	100%	
<b>EXIS Inversiones en Consultoría Informática y Tecnología, S.A.</b>	C/ Orense 34, 4ª Planta, Madrid	95,38%	

## 2. Estructura Organizativa

El gobierno y la administración de la Sociedad están encomendados a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración.

Cada uno de estos órganos tiene la competencia que se indica en los Estatutos de la Sociedad y por las disposiciones legales y reglamentarias que le son de aplicación como sociedad mercantil.

### Junta General de Accionistas

#### Principales competencias

Entre sus competencias más destacadas se pueden citar: el nombramiento y cese de los Consejeros, la aprobación de Cuentas del ejercicio, la aprobación de la gestión del Consejo de Administración y la resolución sobre la aplicación de resultados. Es también, el órgano competente para modificar los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Como se ha indicado, la Junta general de Accionistas es la encargada del nombramiento de los consejeros. Para ello, tiene en cuenta varios condicionantes, como son sus conocimientos especializados y experiencia relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales de la Compañía, su independencia o su diversidad.

### Consejo de Administración

#### Principales competencias

El Consejo de Administración tiene todas las facultades de representación, gobierno, dirección y administración de la Sociedad y de los negocios e intereses sociales, en todo cuanto no esté especialmente reservado por las Leyes y por los Estatutos Sociales a la competencia de la Junta General de Accionistas.

Entre las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración están: la formulación de las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, el reparto interno de cargos, la convocatoria, asistencia y elaboración del orden del día de las Juntas Generales, y la autorización de la creación de comisiones con fines consultivos, organizativos o funcionales específicos.

4 Acerca de la compañía

La composición del Consejo de Administración incluye en estos momentos 9 consejeros. De ellos, dos son mujeres.

El Consejo de Administración de la Compañía está presidido por Don Constantino Fernández Pico, que a su vez ostenta el puesto ejecutivo de Consejero Delegado. Don Luis Huete, una de las figuras más notables del 'management' internacional, como

consejero independiente y Don Carlos Bercedo, representante del grupo inversor del Sr. Bhavnani, velan por los intereses de los accionistas minoritarios. Don Manuel Gómez-Reino es el Secretario de Consejo, y el resto de consejeros, ocupan también puestos ejecutivos en la Compañía, tal y como muestra el gráfico anterior, siendo nombrados en base a sus conocimientos y experiencia en la Compañía y en el sector.



## 4 Acerca de la compañía

### Comité de Dirección

Dentro de la estructura directiva, al lado de los responsables departamentales (Dirección Técnica, Dirección de Desarrollo Corporativo, Dirección Financiera...) se encuentran también los directores asociados de cada una de las oficinas. Todos ellos conforman el Comité de Dirección.



### Comité de Auditoría

#### Principales competencias

Entre sus competencias más destacadas se pueden citar: la supervisión del proceso de elaboración de la información económico-financiera, revisión del cumplimiento de los requisitos normativos relacionados con la elaboración de cuentas, la auditoría interna y la supervisión de los sistemas de información, control interno y gestión de riesgos financieros, proponer al Consejo el nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo de la Sociedad, coordinar con el auditor el plan de auditoría, asegurarse de la independencia del auditor y del cumplimiento por su parte de todas las normas aplicables a su actuación y supervisar el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta.

Con los nuevos cambios normativos y los que se intuyen en próximos meses, la labor del Comité de Auditoría va a cobrar una especial relevancia en el desarrollo de la actividad de la Compañía.

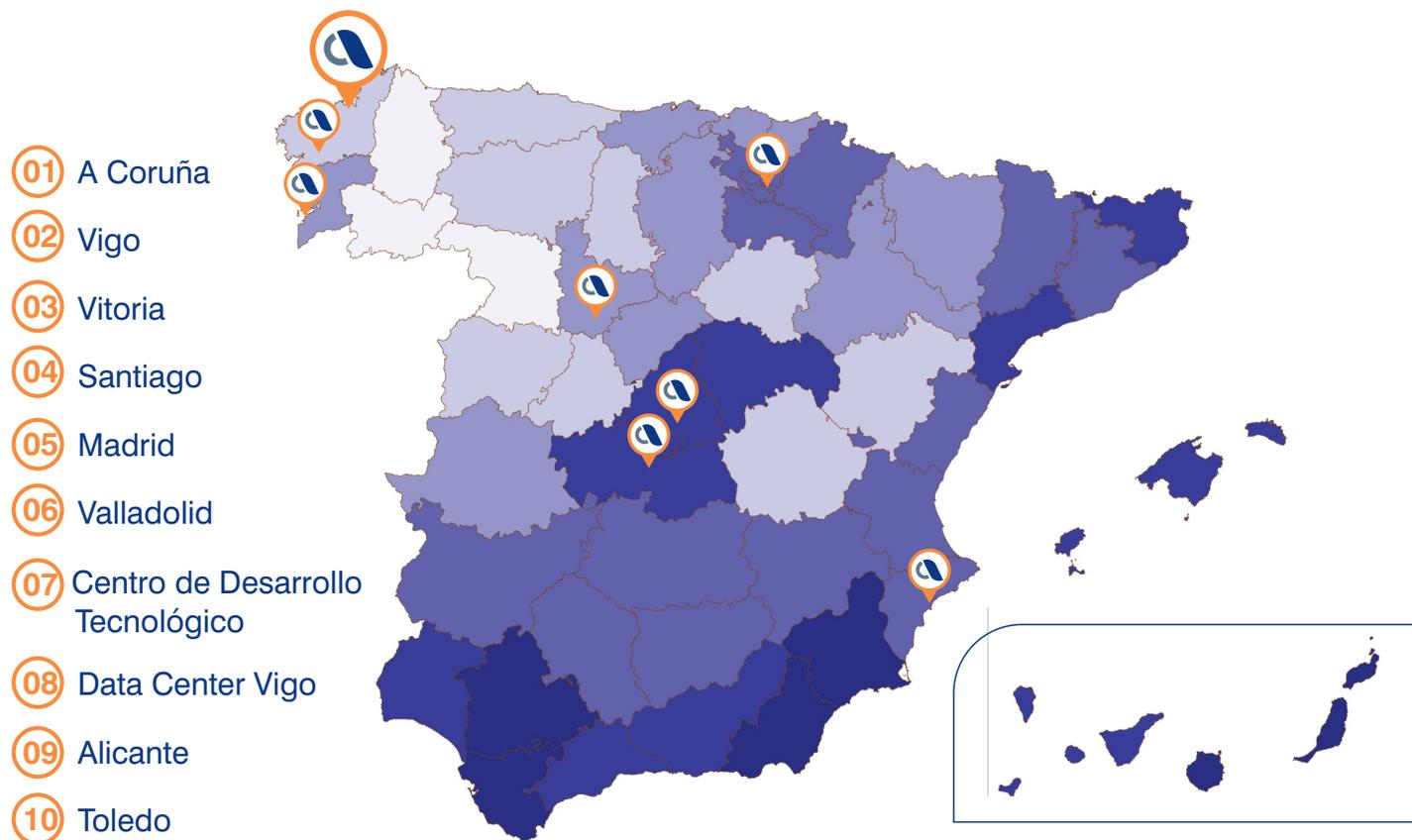
El Comité de Auditoría está compuesto por un consejero externo, que actúa como presidente, y dos consejeros más.

Los grupos de interés disponen de varias posibilidades para ejercer consultas al Consejo de Administración de la Compañía. Entre ellas, la participación en la Junta General de Accionistas, las consultas a través del MAB, los eventos y jornadas organizados por éste y otros organismos, o la comunicación directa a través de la página web de Altia, correo electrónico...

## 4 Acerca de la compañía

# Centros

Altia nace en A Coruña en 1994 y en esta ciudad tiene su sede social. Sin embargo, con el paso de los años, la compañía ha ido expandiéndose por diferentes ciudades del territorio nacional y, actualmente, tiene delegaciones en Vigo, Vitoria, Santiago, Madrid, Valladolid, Alicante y Toledo. Su red de oficinas y su apuesta por la innovación, a través de la puesta en marcha de un Centro de Desarrollo Tecnológico en el Campus de Elviña (A Coruña) y de un Data Center principal en la ciudad de Vigo con sedes en Barcelona y Madrid, ha permitido a la compañía incrementar notablemente su cartera de clientes y acometer numerosos proyectos de carácter nacional e internacional.



## 01 A Coruña

 Dirección	Avenida del Pasaje, 32 - 15009
 Fecha de apertura	Marzo de 1994
 Director	Jaime Saavedra
 Contacto	981 138 847 jaime.saavedra@altia.es



## 06 Valladolid

 Dirección	C/ Tierra de Medina, 5 -1ªA - 47008
 Fecha de apertura	Agosto de 2005
 Director	Julio Abril González
 Contacto	983 549 805 julio.abril@altia.es



## 02 Vigo

 Dirección	C/ Simón Bolívar 1 - 3 - 36203
 Fecha de apertura	Marzo 1999
 Director	Adolfo Román
 Contacto	986 446 191 adolfo.roman@altia.es



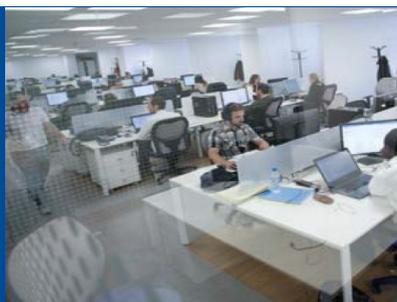
## 07 Centro Desarrollo Tecnológico A Coruña

 Dirección	Edificio CITIC. Campus Elviña s/n 15008
 Fecha de apertura	Abril de 2008
 Contacto	981 174 421 info@altia.es



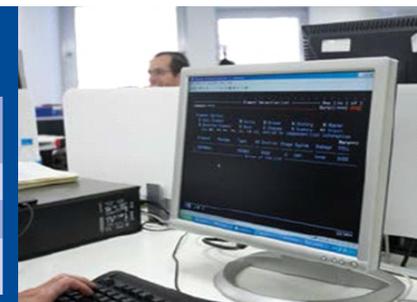
## 03 Vitoria

 Dirección	Parque Tecnológico de Álava (Miñano) Albert Einstein 44 –Edificio E6 Oficina 111 – 01510
 Fecha de apertura	Octubre 2000
 Director	Jesús María Deza
 Contacto	945 921 139 jesus.deza@altia.es



## 08 Data Center Vigo

 Dirección	Lagoas. Marcosende. Campus Universitario de Vigo. Parcela 32. 36310
 Fecha de apertura	Abril de 2011
 Director	Ramón Costa
 Contacto	986 902 300 ramon.costa@altia.es



## 04 Santiago de Compostela

 Dirección	Parque Empresarial Novo Milladoiro Calle Palmeiras - Edificio 67 A - 15895 municipio de Ames
 Fecha de apertura	Julio de 2002
 Director	Manuel Ruiz de Cortázar
 Contacto	981 569 773 manuel.ruiz@altia.es



## 09 Alicante

 Dirección	Av. Maisonnave 28 Bis - Planta 4 03003
 Fecha de apertura	Noviembre de 2011
 Director	Jesús Criado
 Contacto	966 141 996 jesus.criado@altia.es



## 05 Madrid

 Dirección	C/ Orense 34-4ª Planta Edificio Iberia Mart II - 28020
 Fecha de apertura	Junio de 2005
 Director	Fidel Carrasco
 Contacto	913 592 169 fidel.carrasco@altia.es



## 10 Toledo

 Dirección	C/ Italia 113 - 45005
 Fecha de apertura	Septiembre de 2012
 Director	Manuel Aranda
 Contacto	925 226 124 manuel.aranda@altia.es



## 4 Acerca de la compañía

# El Personal de Altia

Uno de los principales valores de Altia son las personas que trabajan diariamente con el único objetivo de realizar los proyectos y servicios con la mejor calidad posible.

La mejora continua de las actuaciones y capacidades constituye un reto para todos los profesionales de la empresa, con el fin de aportar valor en su desempeño diario.

Por ello, se requieren actitudes que forman parte de la cultura empresarial de Altia: una fuerte predisposición a la mejora continua, orientación a resultados, comunicación, iniciativa, innovación y motivación, todo ello para que el trabajo desarrollado sea fuente de satisfacción para sus profesionales.

Los logros que consigue la Compañía son posibles gracias a un gran equipo humano plenamente identificado y comprometido con el proyecto estratégico de la Compañía, y a la aplicación de las políticas apropiadas en tres campos esenciales como son la incorporación de nuevo personal, la formación y desarrollo de la plantilla y la prevención de riesgos laborales.

La descripción de las distintas responsabilidades correspondientes a cada uno de los departamentos integrantes de Altia, están definidas tanto en el Manual de régimen interno y gestión como en la totalidad de procedimientos e instrucciones técnicas que constituyen el Sistema Integrado de



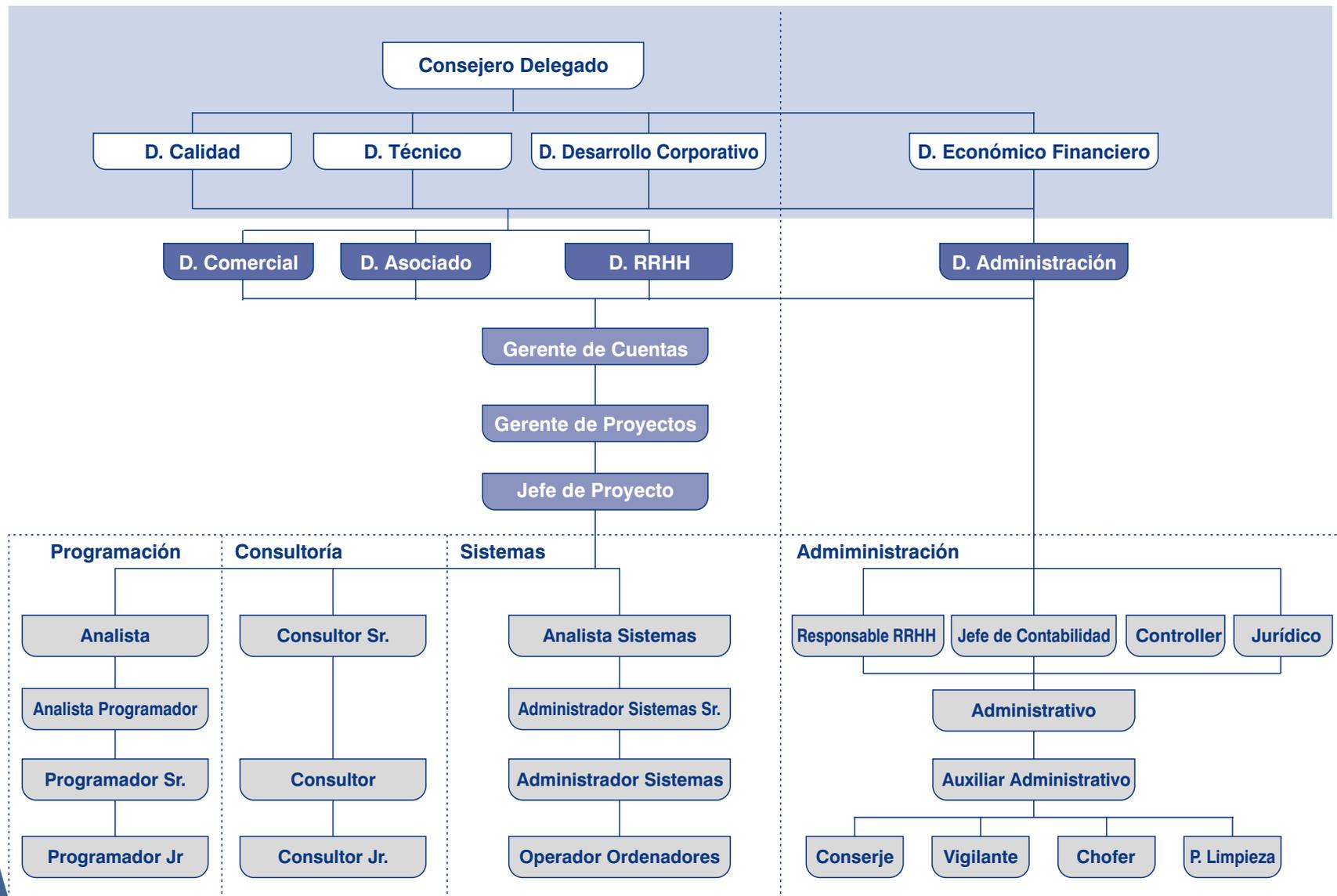
Gestión basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-ISO/IEC 27001:2014, UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 y UNE-EN ISO 14001:2004.

El organigrama que se presenta a continuación, así como las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos identificados están desglosados en el "Plan de Carrera".

En él se definen y describen los diferentes puestos de trabajo existentes en la actualidad, con las funciones asignadas a cada puesto, el mínimo salarial para cada ejercicio y una descripción de los requisitos necesarios para optar a la promoción a un puesto superior. Para la definición de los puestos se ha seguido un criterio eminentemente 'funcional'. El Plan de Carrera incluye una tabla de equivalencias entre puestos y categorías del Convenio Colectivo al que está adscrita la Empresa.

4 Acerca de la compañía

El Plan de Carrera se revisa y publica anualmente con el fin de adaptar la situación de la empresa a la realidad existente en el sector en cada momento.



## 3. Impactos, riesgos y oportunidades

### Objetivos y compromisos

El Consejo de Administración de forma periódica elabora Planes de Negocio en los que se definen los objetivos estratégicos y anuales para el despliegue de la estrategia de la empresa.

Todo objetivo incluido en dichos planes es sometido a un análisis que considera la triple vertiente de sus implicaciones (económicas, ambientales y sociales), y tiene en cuenta los principales grupos de interés de la empresa.

Desde la constitución de la Compañía, la Dirección ha buscado forjar valores y principios que han sido transmitidos a todo el personal con el objetivo de obtener su compromiso y participación y que esos valores y principios se integren efectivamente en la cultura corporativa.

La cultura empresarial de Altia se caracteriza por el mantenimiento de una comunicación abierta y sincera con los grupos de interés, la total integración de las actividades de la organización con la de nuestros clientes y, el respeto por la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud laboral de nuestros trabajadores y colaboradores.

Desde el comienzo, la Compañía ha asumido un compromiso firme por el desarrollo sostenible, mediante la contribución activa y voluntaria al

avance social, económico y ambiental, con el objetivo de aumentar no sólo sus ventajas competitivas, sino también su valor añadido.

Mediante una gestión activa de la Responsabilidad Social Corporativa se ha pretendido buscar la excelencia en el seno de Altia, atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos.

Nuestra vocación de permanencia en el mercado hace que busquemos el crecimiento sostenible de la organización, respaldados por una rentabilidad en aumento que nos permita asumir de modo continuo y seguro los nuevos retos que nos plantea el futuro.

Altia pretende encontrarse entre los referentes a seguir para las empresas que decidan unirse a esta imparable tendencia a favor de la empresa socialmente responsable. Para Altia, la responsabilidad social supone la única forma de entender el mundo de los negocios, donde, sin olvidar maximizar el beneficio, la organización debe elegir un camino que pase por hacerlo de forma ética y sostenible, contribuyendo a la generación de empleo, riqueza y bienestar de todas las partes interesadas.

## 4 Acerca de la compañía

Durante el ejercicio 2014 y la elaboración de esta memoria no se ha realizado una evaluación formal de impactos, riesgos y oportunidades, sino que se ha realizado un análisis interno por parte del coordinador de la memoria y el Consejo de Administración. No obstante, está planificado su realización para el ejercicio 2015. Esta evaluación se realizará con periodicidad anual.

La identificación, seguimiento y medición de impactos Económicos, Sociales y Ambientales es parte importante del actual sistema de gestión de la Compañía.

Los Impactos Sociales relevantes son aquellos mediante los cuales la Compañía es capaz de influir tanto de forma positiva como negativa en las personas que se relacionan de forma directa o indirecta con nuestra empresa. Estos impactos están informados en los indicadores de aspecto Laboral, Derechos Humanos y Sociedad, Anticorrupción y Responsabilidad de Producto y Servicio.

Como riesgos principales para la responsabilidad social destacamos los que hacen referencia a la complicidad indirecta en materia de Derechos Humanos, Anticorrupción o Discriminación Racial, y los riesgos ambientales accidentales en la actividad.

De igual forma, Altia identifica los peligros y riesgos laborales, para determinar cuáles pueden dar lugar a riesgos moderados o importantes para la salud y seguridad de los trabajadores y otras partes interesadas.

## Impactos, riesgos y oportunidades

Los Impactos Ambientales, quedan reflejados y documentados en el sistema de gestión, basado en la Norma Internacional Ambiental ISO 14001, siendo trasladada la información a los indicadores ambientales de este informe.

Importante también la adopción de medidas que impidan o se opongan a la contratación de proyectos y servicios mediante pago o aceptación de comisiones e información privilegiada. Estas prácticas ponen en riesgo la igualdad de oportunidades y libre competencia, encarece los precios, y pone en riesgo nuestra permanencia en el mercado.

La Dirección de Altia asegura que las expectativas de los clientes se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, velando por una correcta gestión ambiental y social de los trabajadores, colaboradores y otras partes interesadas.

Altia garantiza el acceso, identificación, registro y puesta al día de requisitos legales y de otro tipo a los que se someta, que le sean aplicables por objeto de su actividad y ubicación geográfica.

Este posicionamiento y la transparencia aportada mediante este informe aportan una mayor confianza a los agentes Sociales, Financieros y demás grupos de interés, y esperamos que nuestra propuesta al mercado sea de mayor confianza frente a propuestas de competidores.



**5** Servicios

## Outsourcing y mantenimiento de aplicaciones

Es la principal línea de negocio de la compañía, puesto que representa más del 60% de nuestra facturación. Abordamos proyectos de externalización de servicios TIC y proporcionamos servicios de mantenimiento, explotación y gestión de aplicaciones e infraestructuras

El objetivo es aportar valor a los clientes a través de gestión especializada de sus sistemas y aportando adicionalmente mayor flexibilidad, capacidad de adaptación a los requisitos de negocio y optimización de los costes del servicio.

A través de esta unidad se ponen a disposición de los clientes todos los recursos técnicos, humanos y materiales de los que dispone la Compañía.

La colaboración puede materializarse con diversos formatos y estar ubicada tanto en las instalaciones del cliente como en alguno de los diversos centros de Altia.

Es una de las principales líneas de negocio de la Compañía y se caracteriza por la fuerte recurrencia y la larga duración de los proyectos (normalmente superan el año).

## 5 Servicios

Se trata de proyectos en los que Altia se posiciona como socio tecnológico y colabora en el cumplimiento de los objetivos de negocio de sus clientes proporcionando las soluciones más adecuadas para que los procesos y sistemas de información contribuyan a estos objetivos.

Estas colaboraciones requieren importantes vínculos de confianza.



## Outsourcing y mantenimiento de aplicaciones

### Mantenimiento de aplicaciones

A través de este tipo de proyectos se ofrecen servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de sistemas de información. Altia aporta para éstos los recursos y conocimientos tecnológicos y metodológicos (CMMi-3) necesarios.

### Explotación de sistemas

Estos proyectos pueden incluir o combinar diversas actividades como la explotación de sistemas en producción, con o sin acuerdos de nivel de servicio (SLA), asistencia técnica avanzada o soporte a usuarios. En cualquier caso, siempre estarán caracterizados por una entrega de servicio en la que se cumplan los objetivos y parámetros de calidad requeridos.

### Mantenimiento de infraestructuras

Se ofrece a los clientes la externalización de la gestión de la infraestructura necesaria para sus sistemas de información. Los servicios pueden incluir asesoramiento en la definición de soluciones tecnológicas para las infraestructuras, implantación, monitorización, administración operativa, etc.

## Suministro, implantación y mantenimiento de soluciones propias



altia

El conocimiento y la experiencia de Altia son la base de su sólida oferta de productos y soluciones propias. Gracias a nuestra apuesta en el ámbito del I+D+i, ofrecemos a las empresas los productos propios que hemos desarrollado.

Esta línea de negocio es una de las principales apuestas de la Compañía, y donde más se ha invertido en los últimos años a través de una fuerte política de I+D+i.

El esfuerzo realizado en esta área, se traduce en el desarrollo de tres productos o soluciones: MERCURIO, plataforma de licitación electrónica, FLEXIA, plataforma de gestión de procesos y eDocAssistant, plataforma de gestión de entrada de datos.

**Flexia**  
**Gestor de procedimientos  
y expedientes**



Flexia es una plataforma electrónica creada para favorecer la teletramitación del ciudadano en sus gestiones con las administraciones públicas.

Es un producto que enlaza de forma integrada toda la tramitación del ciudadano con la administración, desde el inicio de cualquier expediente.

Así, permite comenzar la solicitud por medios presenciales y/o telemáticos, que queda registrada.

Una vez registrada la acción inicial del trámite a través de la Sede Electrónica, entra en acción el gestor de expedientes, que permite alcanzar la finalización de la tramitación de acuerdo a la secuencia del procedimiento marcada por la normativa legal vigente.

**Mercurio**  
**Sistema de licitación electrónica**



Mercurio es una solución TIC, ideada y desarrollada íntegramente por Altia, que facilita a sus usuarios la gestión integral, de modo telemático, de todos los procesos relacionados con la licitación.

Se trata de una solución integral para la gestión de toda la contratación de las administraciones públicas, sea cual sea su estilo y tipo de organización. De forma simple permite abordar todos los pasos necesarios para la gestión global de la licitación pública por medios electrónicos.

Esta solución se ha redefinido para introducir importantes mejoras en su software y permitir su comercialización en modo nube, con el objeto de favorecer su disponibilidad y fomentar el uso.

Más de 10 años después de su puesta en marcha en el mercado, Mercurio se ha convertido en la plataforma más utilizada en nuestro país para realizar procedimientos de licitación electrónicos vinculados al sector público. Varias administraciones y organismos públicos españoles utilizan habitualmente esta solución TIC.

Mercurio es un producto preparado para constituir en si mismo una plataforma plenamente funcional y electrónica para el proceso de licitación. La solución cuenta con tres módulos principales: registro de contratistas, el de licitación electrónica propiamente dicho y el vinculado a la notificación electrónica y comunicaciones.

**eDocAssistant**  
Gestión sin papel



El software eDocAssistant, desarrollado por Altia, es una solución en la nube diseñada específicamente para el sector hotelero.

La herramienta mecaniza y almacena la información generada por otros sistemas vinculados a las operaciones del hotel (reservas, booking position, rooming lists, facturas, albaranes, cartas de pago, movimientos bancarios, etc.), unifica sus formatos para hacerlos más manejables para todos los departamentos del hotel, y reduce los costes asociados a introducir, de forma manual, este tipo de información, lo que permite reducir el tiempo que el equipo dedica a la gestión operativa del hotel y el consumo de papel.

Integrable con los programas de gestión hotelera más extendidos, permite leer, procesar y exportar al PMS/ERP del hotel la información de documentos entrantes en la organización en todo tipo de formatos y desde cualquier origen (correo electrónico, carpeta de documentos, extranet), y posibilita compartir tanto la información como los documentos de gestión en toda la organización. Una de las principales ventajas de esta herramienta es su inmediatez, ya que el sistema está actualizado al minuto, por lo que se eliminan errores y se acelera la toma de decisiones.

ITH | CRIEM | altia

**El hotel gestionado sin papel**  
Proyecto Piloto de Operaciones Hoteleras  
Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

**eDOC ASSISTANT**

Qué supone usar eDocAssistant:

**01** Minimizar los procesos de...  
> Recepción de documentos  
> Impresión de documentos  
> Introducción manual de datos en el Sistema  
> Registro de documentos  
> Archivo de documentos

para...

**02** Eliminar los tiempos del personal dedicado a esas tareas  
> Evitar los errores en el tratamiento de datos  
> Contar con la información siempre actualizada

a la vez que...

**03** Se Optimizan 5.721 horas al año = 113.000€

Administración = 8 horas al día    Recepción = 3 horas 15 minutos al día    En reservas = 5 horas 30 minutos al día    Compras = 4 horas al día

**TOTAL DE HORAS AHORRADAS AL DÍA ≈ 20 HORAS Y 45 MINUTOS.**

Considerando...

**04** Un ahorro de costes y mejora espacios  
Ahorro de 4.000€/año en fungibles. (papel, tinta impresora, sellos, etc.)  
Ahorro de 40.000 folios al año  
Suprimir los back office de recepción  
Reducir 30 metros lineales el espacio de archivo.

**05** Una mejora en la satisfacción de los empleados  
"El 100% de los encuestados valoran como alta la mejora de la productividad y agilidad en el trabajo, así como la mejora de la comunicación entre departamentos."

**06** Una mejora en la satisfacción del cliente  
Año 2010 = 1,75 sobre 2  
Año 2011 = 1,80 sobre 2  
Año 2012 = 1,84 sobre 2

**07** Una reducción del impacto de la huella de carbono  
Se reduce el uso de 40.000 hojas de papel = reducción de la emisión equivalente a 600.00 CO2

Un mejor posicionamiento de marca

**Ranking Great Place To Work**  
Best Workplaces 2013 España

**HOTEL**

**eDOCASSISTANT**  
Primer hotel sin papel.  
Ranking 50 mejores empresas para trabajar en el mundo, Great Place To Work

## Desarrollo de sistemas

En este ámbito, desde Altia, ofrecemos a nuestros clientes proyectos llave en mano hechos a medida y que se ajusten exactamente a sus necesidades. Para ello, en la construcción de sistemas seguimos el modelo de alineamiento estratégico con los procesos de negocio de nuestros clientes.

En esta área de actividad se incluye el diseño, desarrollo e implantación de sistemas de información a medida.

Igual que en cualquier otro proyecto, el objetivo final es la adecuación del sistema a las necesidades funcionales, presupuestarias y de plazo de nuestros clientes.

Altia aporta para estos proyectos los recursos y conocimientos tecnológicos y metodológicos (CMMi -3) necesarios.

El conocimiento tecnológico especializado y las metodologías ágiles de los equipos de Altia permiten ejecutar proyectos con ciclo de vida iterativo y con una productividad muy elevada.

Principales tecnologías empleadas:

- J2EE
- Microsoft .NET
- Soluciones de Movilidad
- Entornos LAMP
- Big Data



# 4

## Consultoría tecnológica

Elaboramos estudios, informes, planes estratégicos y planes de seguridad informática para nuestros clientes. Al mismo tiempo, nos encargamos del soporte funcional y técnico de las aplicaciones y de impartir la formación necesaria para su uso.

Esta línea de actividad abarca un amplio alcance funcional y técnico en el que los consultores de Altia participan en proyectos que incluyen estudios, informes, elaboración de planes estratégicos, racionalización de procesos, consultoría tecnológica, seguridad, oficinas técnicas o formación.

Los profesionales de Altia tienen un conocimiento de referencia en diversas áreas funcionales, entre las que destacan:

- Empleo.
- Contratación electrónica.
- Procedimientos administrativos.
- Gestión de contenidos.
- Portales corporativos.
- Servicios gestionados de infraestructuras.

## Suministros, implantación y mantenimiento de soluciones a terceros

Mediante una política de alianzas con las principales compañías internacionales del sector TIC y una adecuada selección de las mejores herramientas del mercado, promovemos la implantación de soluciones TIC a terceros. De este modo, convertimos la creciente diversidad de tecnologías en verdaderas soluciones de negocio.

Los profesionales de Altia aportan su experiencia en todas las fases del proyecto para obtener la solución más beneficiosa y adecuada a los requerimientos del cliente.

Según las necesidades del proyecto podrán colaborar en la adecuada planificación del proyecto, asesoramiento y selección tecnológica, consultoría de implantación, o incluso en fases de administración o mantenimiento de los sistemas en producción.

## 5 Servicios

### • Portales y ECM

Altia ofrece servicios especializados para la implantación de portales y sistemas de gestión de contenido empresarial. Se abordan todas las fases del proyecto desde las iniciales de diseño, estructuración de contenidos o definición de flujos de trabajo, hasta la construcción del sistema de información y su gestión posterior.

### • Business Intelligence

Los sistemas BI forman parte de la infraestructura estratégica en las empresas y tienen una importancia vital para mantener la correlación entre el negocio de nuestros clientes y su mercado. Altia aborda estos proyectos con una metodología contrastada en múltiples proyectos y con equipos especializados en las principales tecnologías de sistemas de análisis de información y de soluciones de integración de datos.

### • Gestión documental

Los sistemas de gestión documental son piezas clave dentro de los sistemas de información y facilitan la gestión del conocimiento. Por ello se presta especial atención a los detalles que aseguran el éxito del proyecto, como pueden ser: elaboración del mapa documental, integración con otros sistemas de información, usabilidad y flujos de trabajo automatizados.

### • Sistemas Middleware

Altia es el aliado tecnológico para la implantación de sistemas de infraestructura para aplicaciones. El alcance de esta área de conocimiento abarca desde los conocidos elementos de una Arquitectura Orientada a Servicio, hasta otros elementos igualmente necesarios como Sistemas de Gestión de Identidad o plataformas de gestión de procesos de negocio (BPM).

5 Servicios



6

## Suministros de infraestructuras

Respondemos a las necesidades de equipos de hardware y software de nuestros clientes.

Con el objetivo de proporcionar una solución completa a los clientes, se complementa la oferta de servicios y soluciones de la Compañía con el suministro de los elementos hardware y software necesarios para sus proyectos.

Por supuesto, estos suministros se rigen por los mismos estándares de calidad aplicables a todos los proyectos.

## Cloud computing y servicios gestionados

Altia está en disposición de ofrecer a sus clientes servicios de alojamiento de administración de aplicaciones y de outsourcing, así como tareas avanzadas de operación y mantenimiento en 24x7.

Desde nuestro DataCenter situado en el campus universitario de Vigo prestamos a nuestros clientes en modo 24x7 los servicios gestionados que sus negocios demandan, con el nivel de servicio acorde a sus necesidades.

## a) Servicios de alojamiento

### a.1) Colocation

Nuestro servicio de colocation es el indicado para empresas que ya poseen sus propios servidores y quieren externalizarlos para tenerlos más seguros. Ofrecemos espacio con configuración a medida en cuanto a metros cuadrados, necesidades de alimentación, acceso o medidas de seguridad físicas.

Complementamos los servicios de colocation con servicios de manos remotas en 24x7x365, con la posibilidad de acceder a servicios compartidos de almacenamiento, balanceo, cortafuegos, backup o servicios profesionales.

### a.2) Housing

Ofrecemos al cliente el alojamiento de sus equipos en espacios especialmente acondicionados y preparados para ello, asegurando las óptimas condiciones de clima y la disponibilidad de la alimentación eléctrica y conexión de red.

### a.3) Hosting gestionado

Con el servicio de hosting gestionado permitimos a las empresas externalizar toda la gestión TI de la compañía, incluyendo la adquisición, operación y mantenimiento, además de, beneficiarse de nuestra plataforma de alojamiento flexible, acceder a recursos compartidos y a los conocimientos técnicos de nuestros profesionales.

## b.1) Cloud server

El objetivo del servicio cloud server es proporcionar máquinas virtuales donde el cliente puede beneficiarse de pagar mensualmente por los recursos que utiliza, despreocupándose del mantenimiento hardware y de compras de nueva infraestructura.

La plataforma cloud server tiene como premisa la alta disponibilidad de cada uno de los elementos de la misma. Proporcionamos un SLA de los más altos del mercado con una disponibilidad del 99,9%.

## b.2) Cloud web

Con este servicio proporcionamos alojamiento web con un panel de administración para el cliente. Opcionalmente puede contratarse la monitorización de la web y cuentas de correo.

## b) Servicios cloud

### b.3) Cloud app

La solución cloud app permite el acceso remoto de forma fácil a escritorios y/o aplicaciones Windows que el cliente tenga en el DataCenter, ofreciendo un acceso directo desde cualquier dispositivo empleando un navegador.

**RDP.** Acceso a la aplicación/escritorio a través de una conexión mediante el protocolo RDP (Remote Desktop Protocol) de Microsoft.

**ICA.** Acceso a la aplicación/escritorio utilizando el software Citrix basado en el protocolo de alto rendimiento ICA (Independent Computing Architecture), que ofrece mejor experiencia de uso, reduce ancho de banda, optimiza el balanceo y posee herramienta de gestión.

**Seguridad y Backup.** Solución protegida por el servicio de firewall perimetral, que proporciona un alto nivel de seguridad. Realización de copias de seguridad (backup full semanal, incremental diario, retención 4 semanas).

**Comunicaciones.** Este servicio incluye transferencia de datos ilimitada desde el DataCenter e IP pública para el acceso al servicio.

### b.4) Cloud vdi / desktop

La solución cloud VDI / cloud desktop permite la virtualización de escritorios, aprovechando todas las ventajas de la virtualización de infraestructuras y añadiendo además características propias que reducen de manera significativa la inversión en hardware y los tiempos de instalación y despliegue de aplicaciones de usuario.

### b.5) Cloud correo

Ponemos a disposición del cliente un servicio de correo profesional con las características que ofrece Microsoft Exchange 2010 sin los costes de gestión que conlleva la plataforma y con todas las funcionalidades incluidas: gestión de spam y malware, gestión de buzones y almacenamiento, acceso multidispositivo, etc.

## c.1) Almacenamiento

Ofrecemos almacenamiento de datos sobre una plataforma de avanzada tecnología orientada a la salvaguarda segura de la información, que permite al cliente mejorar su negocio de una forma rápida y sencilla, sin preocuparse por la capacidad de crecimiento en cuanto al almacenamiento de la información.

La arquitectura ofrecida de almacenamiento SAN (Storage Area Network) proporciona conectividad redundada entre el almacenamiento y los equipos a través de fibra, presenta el almacenamiento a los equipos como un disco local, facilita la consolidación y optimización del uso del espacio y ofrece un alto rendimiento ideal para aplicaciones que requieren una gran velocidad de acceso a los datos.

## c) Servicios Gestionados

### c.2) Backup

Este servicio consiste en la ejecución de copias de seguridad y servicios de recuperación para garantizar que la infraestructura del cliente esté protegida contra pérdidas de datos y/o pérdidas de sistema, según las políticas de backup y restore definidas para cada sistema (frecuencia, periodos de retención,...) en función de los requisitos del cliente.

**Armario ignífugo.** Adicionalmente se pueden almacenar las cintas de backup en un armario ignífugo y ampliar el periodo de retención.

**Backup de ficheros abiertos.** El backup por defecto se realiza del sistema de ficheros y por tanto, se hará correctamente de los ficheros cerrados (que no estén abiertos y en uso). Por este motivo, en caso de tener bases de datos que permanentemente mantienen ficheros abiertos, se recomienda la contratación de agentes online, que permiten realizar una copia de respaldo sin necesidad de parar la base de datos para cerrar los ficheros en uso. Los agentes de backup online permiten realizar copias en caliente.

**Máquinas virtuales.** Para el caso de backup de infraestructura virtual, se puede complementar el servicio haciendo el backup de la máquina virtual completa.

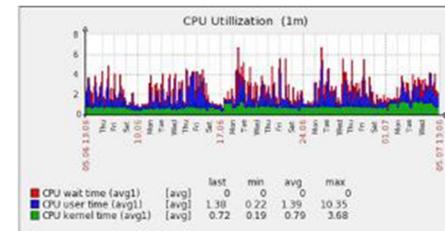


## c.3) Monitorización

Ofrecemos servicios de monitorización de los distintos recursos y procesos de los servidores del cliente, gestión activa del alarmado en base a procedimientos y escalados con una supervisión 24x7x365.

### Infraestructura

La monitorización se proporciona sobre infraestructura compartida basada en el software Zabbix, que permite monitorizar de forma continua y en tiempo real la disponibilidad, rendimiento e integridad de la red y de los servidores (recursos físicos y servicios), así los equipos del cliente estarán monitorizados permanentemente.



## c) Servicios Gestionados

## c.4) Administración

Ofrecemos servicios de administración proporcionados por personal experto en diferentes tecnologías. Incluye análisis y resolución de incidencias, con horario de atención al usuario 24x7x365.

**Administración de SO.** Configuración y mantenimiento de Sistemas Operativos (Windows, Linux, Unix) y plataformas de virtualización (VMWare, Hyper-V, Xen,...).

**Administración de BBDD.** Configuración y mantenimiento de distintas Bases de Datos tenga el cliente (Oracle, SqlServer,...).



### Administración de Aplicaciones

Administración de aplicaciones, tales como:

- Servidores de correo (Exchange Server, Qmail, SendMail.)
- Sistemas de antivirus y antispam.
- Plataforma Citrix.
- Servicios Microsoft (Controlador de dominio, IIS Server,...).
- Servidores de aplicaciones (WebLogic, Tomcat, Apache, IIS...).



La administración se complementa con los contratos de soporte que tenemos con los diferentes fabricantes. Estos contratos permiten escalar, si fuese necesario, una incidencia directamente al fabricante o hacerle consultas de forma proactiva.

### Administración SAP

Contamos con una gran experiencia en proyectos SAP, lo que nos permite plantear al cliente la externalización de sus sistemas basados en este entorno.

Ponemos para ello a disposición del cliente nuestros DataCenters, dotados de los últimos avances en infraestructuras y ofrecemos todo tipo de servicios y administración de SAP, con personal técnico especializado y soporte 24x7x365.



## d.1) Conectividad a internet

Como complemento a nuestros servicios cloud y de alojamiento, ofrecemos la conectividad de salida a Internet y el direccionamiento público en el DataCenter.

Altia está dada de alta en el Registro de Operadores de Redes y Servicios de Comunicaciones Electrónicas de la Comisión Nacional de las Telecomunicaciones (CMT), tal y como dispone el artículo 6.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 32/2003, del 3 de noviembre. Este es un requisito exigido para la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Altia ofrece IPs públicas para los servidores alojados en el DataCenter. Para ello ha formalizado su inscripción en el RIPE Network Coordination Centre (RIPENCC), organización que gestiona y asigna direccionamiento IPv4 e IPv6 en Europa. De esta forma Altia se constituye en Local Internet Registry (LIR), consiguiendo la delegación de direccionamiento público de Internet por parte del RIPE, que podrá utilizar tanto para sus propias plataformas públicas como para asignar a los clientes que lo necesiten en el DataCenter. Además Altia se ha constituido como Sistema Autónomo con el siguiente número asignado por el RIPE As57656.



## d) Servicios de conectividad

### d.2) Acceso VPN

Disponemos de los siguientes servicios para acceder de forma segura desde la sede del cliente y otras ubicaciones a los servidores del cliente en el DataCenter.



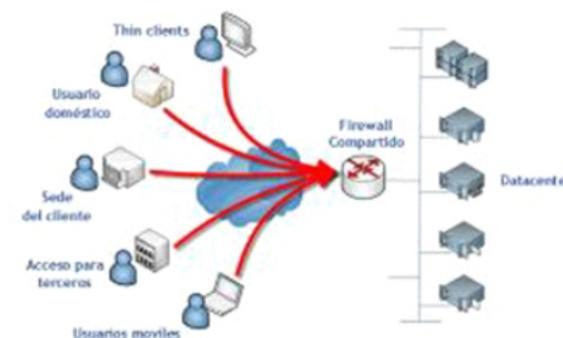
#### Acceso IPSec

Acceso seguro punto a punto desde la sede del cliente al DataCenter.



#### Acceso SSL

Acceso remoto seguro desde cualquier ubicación al DataCenter.



## d.3) Firewalling

Ofrecemos servicios de seguridad, tanto en plataforma compartida como dedicada para el cliente.

**Firewall gestionado.** En este caso el cliente tendrá un firewall dedicado en exclusiva, en régimen de alquiler y prestando las siguientes funcionalidades:

- Protección al servidor del cliente frente ataques externos.
- Configuración de todas las reglas de firewall para asegurar los distintos niveles de protección requeridos.
- Acceso controlado desde y hacia a las aplicaciones.
- Publicación de forma segura de servicios en internet.

**Administración y configuración.** Incluimos la administración y configuración 24x7 de dichos firewalls dedicados. Entre las tareas a realizar se encuentran:

- Análisis y resolución de incidencias.
- Configuración de reglas de firewall
- Configuración de túneles VPN.
- Configuración de accesos VPN SSL/IPSec.
- Actualización del Firmware.
- Monitorización.
- Backup de la configuración del equipo.

## d) Servicios de conectividad

### d.4) Switching

Con este servicio ofrecemos conexión entre los distintos servidores del cliente. Para ello se instalan, configuran y administran switches, tanto compartidos como dedicados, que permiten a los equipos del cliente que están conectados a la red comunicarse unos con otros.

**Switch compartido.** En la plataforma compartida se proporcionan puertos Gigabit Ethernet para que el cliente pueda interconectar sus equipos a través de una red privada.

**Switch gestionado.** En este caso el cliente tendrá un switch dedicado en exclusiva, en régimen de alquiler y permitiendo la interconexión entre los distintos servidores del cliente a través.

**Administración y configuración.** Incluimos la administración y configuración 24x7 de dichos switches dedicados. Entre las tareas a realizar se encuentran:

- Análisis y resolución de incidencias.
- Configuración de puertos.
- Configuración VLANs.
- Actualización del Firmware.
- Monitorización.
- Backup de la configuración del equipo.

### d.5) Balanceo de tráfico

Ofrecemos balanceo de la carga de tráfico que recibe el cliente desde Internet, a través de la plataforma compartida de Altia, dispuesta en alta disponibilidad y formada por dos balanceadores de red F5.

**Reparto de carga.** Este balanceo proporciona distribución del tráfico de Internet hacia el direccionamiento público de los servidores del cliente, realizándose una asignación que permita el reparto de carga entre los mismos.

Este servicio se ofrece tanto para servidores físicos como virtuales.

**Alta disponibilidad.** Esto permite al cliente alta disponibilidad y reparto de carga en los sistemas, mediante el uso de balanceadores de red para los servidores del cliente.

# Clientes



La cartera de clientes de Altia es numerosa, diversa y se caracteriza por la recurrencia y el elevado grado de satisfacción en la evaluación de los servicios prestados. Administraciones públicas y empresas privadas, sobre todo del ámbito industrial y del sector servicios, aunque también del mundo de las telecomunicaciones y de las finanzas componen su cartera de clientes.

- Abanca
- ADE Parque Tecnológico de Boecillo
- Agbar Automotive
- Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios (AEVAL)
- Agencia Europea GNSS
- Agencia Vasca de Protección de Datos
- Aguas de Galicia
- Aldaba Proyecto Hombre
- Alonso & Fábregas
- Asientos de Castilla y León
- Asociación navarra de Informática Municipal (ANIMSA)
- Asociación Provincial de Empresarios de la Madera de Pontevedra
- Asprona (Fundación Personas)
- Asysco
- Atlantic Cooper
- Autoridad Portuaria de Ferrol
- Ayuntamientos de A Coruña, Arganda, Arrasate-Mondragón, Arteixo, Baeza, Barakaldo, Bedia, Burgos, Cáceres, Culleredo, Écija, El Puerto de Santa María, Iruña de Oka, La Roda, León, Lezama, Logroño, Lugo, Miranda de Ebro, Móstoles, Pontevedra, Pozuelo de Alarcón, Salamanca, San Sebastián, San Sebastián de los Reyes, Santiago de Compostela, Soria, Tomelloso, Torrent, Úbeda, Valladolid, Vigo, Vitoria-Gasteiz, Xátiva y Zígotia.
- Banco Pastor
- Banesto
- Bankinter
- BBK
- Bidasoa Activa (Agencia de Desarrollo de Irún y Hondarribia)
- Bricoking
- CADMO Conocimiento
- Cafés Candelas
- Caramelo
- Casa
- Cedetel
- CEEICALSA, Centro Europeo de Empresas e Innovación de Castilla y León
- Cegasa
- Celsa
- Centro de Innovación e Servicios (CIS)
- Centro de Tecnologías de la Innovación del Ayuntamiento de Vitoria (CETIC)
- Centro experimental del Conocimiento de Valladolid (CEXC)
- Centro Informático para a Xestión Tributaria, Económico-Financeira e Contable (CIXTEC)
- Cidaut
- Cinfo
- Citroen

## 5 Servicios

- Clínicas BUCCAL
- Codere
- COFRIVIGO
- Colegio Oficial Farmacéuticos A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra
- Compañía de Radio Televisión de Galicia
- Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela
- Comunidad de Madrid
- Confederación Empresarial de la Provincia de Cádiz
- Confederación Española de Cajas de Ahorro
- Confederación Hidrográfica del Duero
- Confederación Hidrográfica Miño-Sil
- Confirmsign
- Consejo de Cuentas de Castilla León
- Consello de Contas de Galicia
- Consello Galego de Relacións Laborais
- Consorcio de la Zona Franca de Vigo
- Consultec
- COREN
- Corporación Grupo Norte
- Destrudatos
- Diputaciones de A Coruña, Ávila, Cádiz, Ourense, Salamanca, Valencia y Zamora
- Diputación Foral de Álava-Araba
- Ecu Monteberraiga
- Editorial Lex Nova
- Egallan (Sociedad Pública de Promoción de la Formación para el Empleo del País Vasco)
- Ejie

- Emaclsa (Empresa Municipal de Aguas de A Coruña)
- Emerxencias Galicia 112
- Escola Galega de Administración Pública (EGAP)
- Estrella Galicia
- Eustat
- Faurecia Automotive España
- Federación de Organismos de Radio y Televisión Autonómicos (FORTA)
- Fomento San Sebastián (Agencia de Desarrollo de Donostia)
- Forestación y Repoblación
- Fundación Andaluza Fondo Formación y Empleo (FAFFE)
- Fundación Formación e Emprego
- Fundación Vigo Deporte
- GKN Driveline Vigo
- Gobierno de Aragón, Cantabria, castilla-La Mancha, La Rioja y Vasco
- Gallega de Mallas
- Hospital La Luz
- Iberostar
- Ihobe
- Ikastola Olabide
- Ildefe
- Imelsa
- IMSERSO
- Inditex
- INEO Asociación Multisectorial Nuevas Tecnologías
- I-Nova
- Insituto Enerxético de Galicia
- Insituto Ferrial de Extremadura
- Insituto Foral de Acción Social (Diputación de Álava)
- Insituto Galego de Consumo (IGC)
- Insituto Galego de Promoción Económica

- Insituto Vasco de Administración Pública
- Junta Administrativa de Kanpezo
- Junta Administrativa de Nanclores
- Junta de Castillas y León
- Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- Junta de Extremadura
- Lan Ekintza (Agencia de Desarrollo de Bilbao)
- Lantik
- Lingotes Especiales
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona
- Marfrío Marín
- Marín Products
- MediPlan
- Megasa
- Metaldeza
- Ministerio de Administraciones Públicas
- Ministerio de Economía y Hacienda
- Montajes Mecano
- Mutua Gallega
- Navantía
- Naviera Mar de Ons
- Norbert Desentressangle
- Osalán (Insituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales)
- Parlamento Vasco
- Pérez Rumbao
- Portales de Turismo
- Puerto de Bilbao
- R – Operador de Cable de Galicia
- Red.es (Entidad Pública Empresarial)
- Renault
- Roberto Verino
- Santa & Cole
- Saprogal

- Servicio Andaluz de Empleo
- Servicio Extremeño de Salud
- Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (SEPECAM)
- Servizo Público de Emprego de Galicia
- Servicio Vasco de Empleo
- Servicio Vasco de Salud (Osakidetza)
- Servizo Galego de Saúde (SERGAS)
- SGL Carbón Group
- Sociedad Anónima Eduardo Vieira
- Sptests
- Supervisión y Control (I.T.V.)
- Tea Cegos
- Telefónica
- TransHotel
- Turgalicia
- UGT Extremadura
- Ultratur
- Universidad Autónoma de Madrid, Carlos III de Madrid, da Coruña, León, País Vasco, Salamanca, Santiago de Compostela, UNED, Valladolid y Vigo
- Urbaser
- Urxenias Sanitarias 061
- Vegonsa
- Viajes Vincit
- Vinco
- Vodafone
- Xunta de Galicia

## Casos de éxito

Administraciones públicas y empresas privadas del ámbito industrial y del sector servicios, y también del mundo de las telecomunicaciones y de las finanzas componen la numerosa cartera de clientes de la Compañía. Son Instituciones y Empresas en las que las tecnologías son relevantes y estratégicas. Estos son algunos de los proyectos relevantes durante este ejercicio.

## Altia participará en el desarrollo de la plataforma telemática del Inventario de Información Administrativa de la Xunta de Galicia

Uno de los objetivos de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA) es el desarrollo y promoción de la administración electrónica mediante el aprovechamiento de las TIC como instrumento para la mejora del desempeño de la actividad de la administración pública y el cumplimiento del deber de ésta para garantizar los derechos reconocidos en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos al Sector Público. En esta línea de trabajo, la AMTEGA acaba de adjudicar a Altia el diseño y desarrollo del proyecto Inventario de Información Administrativa de la Xunta de Galicia, que recogerá toda la información de los procedimientos y servicios que presta esta Administración, así como la relación de todos sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano.

La plataforma telemática del Inventario de Información Administrativa tendrá como función básica la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa, de aplicación en todas las relaciones entre administraciones y de éstas con los ciudadanos.

Repositorio único  
El objetivo de la implantación de la nueva plataforma es dotar a la Xunta de Galicia de un "repositorio único" para toda la información administrativa, de modo que ésta sea fácilmente explotable por los diferentes sistemas y agentes que la necesitan, cumpliendo con los requerimientos normativos -Ley de Procedimiento Administrativo, Esquema Nacional de

Interoperabilidad (ENI), Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

De esta forma, el Inventario de Información Administrativa de la Xunta de Galicia se constituirá en el sistema troncal para la administración gallega que permitirá dar cobertura a las siguientes actuaciones:

Configurar adecuada y automáticamente los sistemas de información que gestionan procedimientos o servicios en sus diferentes fases o enfoques: difusión de la información, presentación telemática de solicitudes, tramitación de expedientes, archivo y gestión documental.  
Ofrecer información a los ciudadanos  
Interoperar con otras administraciones

El gráfico que ilustra esta información presenta una aproximación a la nueva plataforma del Inventario de Información Administrativa (IIA).



## 5 Servicios

## Altia participa en el consorcio de empresas que desarrollará en A Coruña la plataforma integral de Gobierno de una Smart City

La finalidad de este proyecto, en el colaboran junto a Altia las empresas Indra, R e Ilux es convertir A Coruña en un referente tecnológico en el ámbito de las urbes del futuro



Un consorcio de empresas en el que participa Altia desarrollará la primera fase del proyecto "Smart Coruña" cuyo objetivo es favorecer la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y del entorno económico y empresarial de esta ciudad apostando por la innovación tecnológica

y posicionando La Coruña como un referente de gestión en el ámbito de las urbes del futuro.

La UTE en la que, junto a Altia, participan las empresas Indra, R e Ilux Visual Technologies ha resultado adjudicataria de la que será la primera plataforma integral de gobierno de una Smart City en España.

La plataforma "Smart Coruña" servirá como base para la gestión e integración de todos los servicios y soluciones inteligentes que conforman el ecosistema de la ciudad en ámbitos tales como el medio ambiente, la energía, la movilidad urbana, la sanidad, la seguridad, el ocio, el turismo y la e-Administración. La plataforma se integrará con los sistemas municipales y facilitará la toma de decisiones inteligentes enfocadas al ciudadano, así como el desarrollo y uso sostenible de los recursos.



Este gran centro de gestión facilitará que los distintos sistemas intercambien información entre sí para ofrecer una visión completa de la actividad. Además, incluirá herramientas de análisis para prever cuáles son los comportamientos de la ciudad (analizando diferentes variables como los ciudadanos,

las instalaciones o el tráfico) en relación al uso de los servicios para optimizar su funcionamiento y adaptarlos mejor a las necesidades reales.

### Características de la plataforma

El consorcio en el que participa Altia, se encargará del diseño, suministro, instalación y configuración de todos los equipos informáticos e infraestructura software que integrarán la Plataforma Smart Coruña.

También asumirá la definición y puesta en marcha de la Oficina Técnica de Proyecto, organismo responsable del asesoramiento, supervisión y control técnico, administrativo y estratégico del proyecto.

Como fase previa a la implementación de servicios inteligentes a escala completa en esta plataforma se realizará un despliegue piloto a escala parcial, que cubrirá aproximadamente el 5% de la ciudad.

## 5 Servicios

## La Xunta adjudica a la UTE integrada por Altia e Indra la administración de sistemas de su Centro de Procesos de Datos Integral (CPDi), ubicado en la Ciudad de la Cultura

La duración del contrato, adjudicado por la Axencia para a Modernización Tecnológica de Galicia, es de dos años prorrogables por otros dos



La Axencia Galega para a Modernización Tecnológica de la Xunta de Galicia acaba de adjudicar a una Unión Temporal de Empresas integrada por Altia e Indra la administración de sistemas de su Centro de Procesos de Datos Integral (CPDi), ubicado en la Ciudad de la Cultura.

Se trata de un proyecto de contenido muy heterogéneo, tanto en el ámbito de hardware como a nivel de software, puesto que conlleva la integración de los 80 CPDs existentes actualmente en la Xunta en una única plataforma.

El trabajo de la UTE en la que se integra Altia consistirá en ofrecer servicios de administración, supervisión y monitorización de esta plataforma tecnológica de la Xunta, así como instalación, configuración y explotación de su infraestructura de sistemas en el marco de las directrices de racionalización y reducción de gasto público que promueve el Gobierno gallego. Un total de 16 profesionales se encargarán de ejecutar el trabajo, en un modelo de servicio de 24 x 7, durante los próximos

dos años. La duración del contrato podría, no obstante, prorrogarse durante dos años más.

### Integración

La complejidad del proyecto en el que participa Altia viene dada por el amplio número de CPDs operativos en la Xunta en la actualidad, entre los que existe una gran diversidad de sistemas operativos, servidores de aplicaciones o gestores de bases de datos con una importante dispersión de versiones.

Se trata de integrar todos estos proyectos en una única plataforma, y para ello Altia cuenta con el valor diferencial en el ámbito de la administración de sistemas para distintos clientes y también en 2011 adquirió los Data Center de Vodafone España en las ciudades de Barcelona y Vigo.

Esta línea ha permitido a Altia realizar una eficiente propuesta metodológica, así como ofrecer equipos humanos muy solventes técnicamente en la totalidad de las tecnologías de referencia, lo que ha sido clave para la adjudicación del proyecto.



## 5 Servicios

## La Dirección General de la Policía se apoya en Altia para el suministro y mantenimiento de distintas soluciones



A lo largo del año 2014, Altia ha resultado adjudicataria de dos concursos licitados por la Dirección General de la Policía (DGP), para el suministro y mantenimiento de distintas soluciones (Oracle Web Content Management y Oracle Webcenter Sites) vinculadas al constante proceso de modernización de la organización. Por un lado, la DGP contrató a Altia los servicios de actualización de licencias de los sistemas centrales corporativos de gestión documental basados en tecnología Oracle Web Content Management, destinados a dar cobertura tecnológica a los sistemas de gestión documental de toda la organización.

En segundo lugar, esta organización contrató a Altia el suministro de las licencias del producto Oracle Webcenter Sites, con la finalidad de enriquecer, fortalecer y mejorar, los servicios que presta la organización a través de su portal web.

A través de la contratación de estos servicios, la DGP busca una mejora en aspectos relacionados con sus infraestructuras TIC como es el caso del nivel de servicio (24x7), el incremento de la o back-up, entre otros, y también en temas

relacionados con los contenidos, con el propósito de ampliar y mejorar la navegación, el valor del multicanal o la compatibilidad con otras herramientas asociadas.

En resumen, se trata de soluciones en las que Altia tiene una experiencia contrastada, con alto grado de robustez, calidad necesaria para garantizar un funcionamiento adecuado en aspectos como la seguridad, el tiempo de respuesta y la garantía de la información y su confidencialidad.

Todas estas prestaciones son exigidas por la DGP, dado que sobre estas soluciones se implementan múltiples sistemas de información, todos ellos de misión crítica.



## La empresa pública Red.es afianza su apuesta por diversas soluciones de Administración Electrónica



La empresa pública Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, ha adjudicado a Altia un contrato para el mantenimiento y evolución integral de sus aplicaciones de administración electrónica: Sede Electrónica, Registro de Entradas y Salidas, Registro Electrónico, Perfil de Contratante, Licitación Electrónica, Notificaciones Electrónicas y Gestor de Expedientes Flexia.

El proyecto está relacionado con las competencias de Red.es, que trabaja para que la sociedad española aproveche al máximo el potencial de Internet y las nuevas tecnologías. Su objetivo es fomentar el empleo, apoyando a las empresas que aspiran a estar en la vanguardia digital y creando programas de formación y asesoría para pymes y emprendedores.

### Desarrollo de varios programas

Red.es es uno de los instrumentos que está utilizando el Ministerio de Industria, Energía y Turismo para canalizar el Plan de Economía Digital de España. Este plan dispone de una estrategia que incluye diferentes acciones encaminadas a acelerar el proceso de convergencia TIC de las pymes y autónomos en España con sus homólogos europeos. Existe, por tanto, un doble objetivo: impulsar la adopción de tecnologías y profesionalizar el propio sector de las TIC y de la industria de contenidos digitales.

En el marco de estos objetivos se desarrollan varias convocatorias como Hoteles con Red; Alojamientos Conectados; Smart Cities; Tercer Programa de Mentoring para Comercio Electrónico y Cloud Computing Andalucía. Estas iniciativas tienen una dotación presupuestaria global de más de 60 millones de euros. Toda la tramitación de estas convocatorias se inicia a través de la solicitud en la

Sede Electrónica, desde donde se enlaza con el resto de aplicaciones (registro electrónico, gestor de expedientes, etc.), que colaboran en garantizar el procedimiento administrativo con pleno cumplimiento estricto de la normativa legal vigente.

### Licitación Electrónica

La licitación electrónica de Red.es, desarrollada íntegramente por Altia, está en funcionamiento desde hace más de 5 años, durante los cuales se ha ido pasando por las distintas fases de cualquier desarrollo de software novedoso y a su vez crítico.

En la actualidad, la práctica totalidad de las licitaciones que se publica desde la organización se tramita a través de medios electrónicos. Los licitadores están obligados a realizar todos los trámites a través de la plataforma de licitación: invitaciones de participación en procesos de licitación, presentación de ofertas, subsanación de información o documentos, aperturas de plicas, adjudicaciones y firma de contratos.

Desde su implantación, Red.es ha licitado a través de la plataforma más de 400 expedientes y un importe superior a 60 millones de euros, lo que ha dotado a la plataforma de una solidez importante que permite seguir avanzando en la incorporación de nuevas prestaciones, como es el caso de nuevas funcionalidades en los distintos procedimientos de contratación (acuerdos marco, subastas o los sistemas dinámicos de contratación, entre otros).

### Mejoras

Durante este nuevo contrato se van a realizar algunas mejoras en el módulo de Perfil de Contratante, como parte del conjunto de los módulos que componen la solución de Licitación Electrónica

## 5 Servicios

## El Servicio Público de Empleo Estatal adjudica a Altia una parte de los servicios para el soporte y evolución de sus infraestructuras y sistemas informáticos



Una UTE en la que participa Altia junto a las empresas Connectis, Gesein y Sia ha resultado adjudicataria del lote 2 del contrato convocado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), para la prestación de los servicios de soporte y evolución de sus infraestructuras y sistemas informáticos.

En concreto, este lote es el destinado a la ejecución de todos los trabajos necesarios para garantizar la disponibilidad de las redes de comunicaciones y el mantenimiento del puesto de trabajo y equipos periféricos asociados, en todos los aspectos: en los servicios centrales y en el papel de coordinador a nivel de las dependencias autonómicas, provinciales y locales del SEPE.

Asimismo, se engloban en este lote las actividades necesarias para la adecuada gestión de incidencias y peticiones de usuarios, tanto internos como externos al SEPE, manteniendo la estructura de niveles de soporte que existe a día de hoy en el organismo. Se trata de un proyecto crucial para el Servicio Público de Empleo Estatal puesto que de él depende el buen funcionamiento de todas las infraestructuras, redes y comunicaciones de la organización.

La UTE debe proveer al organismo de un servicio de administración de la plataforma de servidores que dé servicio a las redes de datos (tanto a la red corporativa como a las redes de comunicación del CPD) y a los puestos informáticos de los usuarios internos del SEPE. Dicha plataforma abarca servidores x86 (tanto físicos como virtualizados) Windows 200X Server, y sistemas Linux, entre otros.

Además, la UTE será responsable de la gestión de las propias redes y el puesto de usuario, así como de

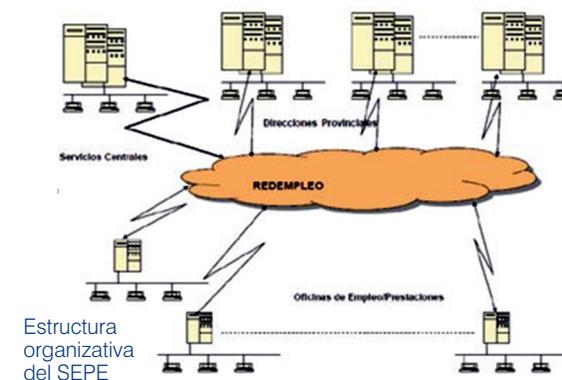
la administración de los elementos de seguridad y control de acceso a los diferentes recursos de la intranet corporativa del SEPE.

Más de 1,4 millones de euros

El contrato tiene una duración de 1 año con la posibilidad de prorrogarlo otro año más, y el importe de adjudicación supera la cifra de 1,4 millones de euros.

Además, supone la renovación de los anteriores servicios de carácter informático prestados por parte de ALTIA, que fueron adjudicados en 2012.

Esta adjudicación sigue consolidando el posicionamiento de Altia como una de las empresas líderes en la prestación de soporte para los Servicios Públicos de Empleo. La compañía lleva más de una década trabajando para organismos relacionados con este ámbito de actividad tales como el Servicio Público de Empleo de Galicia; el Lanbide (Servicio Vasco de Empleo del Gobierno Vasco) o la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



## El Servicio Vasco de Empleo (Lanbide) prorroga a la UTE compuesta por Altia e Ibermática el plan de digitalización de expedientes



El Servicio Vasco de Empleo (Lanbide) ha prorrogado a la UTE conformada por Altia e Ibermática el proyecto de digitalización de expedientes, que comenzó a desarrollarse a principios de 2014. El principal objetivo de este plan consiste en posibilitar la gestión de los expedientes de Lanbide por medios telemáticos. Desde el año 2010, el Servicio Vasco de Empleo utiliza la solución Flexia, ideada por Altia, para la gestión y tramitación de sus expedientes administrativos, siendo uno de los componentes básicos de la digitalización de expedientes.

### Herramientas

Así, dentro del proyecto que se está llevando a cabo se ha finalizado la integración de Flexia con los distintos componentes de la plataforma de e-Administración del Gobierno Vasco (Platea), que principalmente ha consistido en la integración de las siguientes herramientas:

- “Mis gestiones”: zona del portal del Gobierno Vasco donde el ciudadano interactúa con sus expedientes (consultas, requerimientos de subsanación, desistimientos, etc..).
- Formularios de solicitud y aportación de documentos: permite al solicitante la cumplimentación y entrega telemática de las solicitudes y los documentos asociados a los expedientes.
- Plataforma de notificaciones telemáticas.
- Gestor Documental (Dokusi): almacena los documentos electrónicos que se reciban o generen en el Gobierno Vasco.

### Teletramitación de los procedimientos administrativos

Estas integraciones son imprescindibles para la teletramitación de los procedimientos administrativos,

y han requerido un gran esfuerzo de colaboración por parte de EJIE (responsable de la plataforma de Platea), Ibermática (gran conocedora de la plataforma Platea), Altia (responsable del gestor de expedientes Flexia) y Lanbide como gestor y responsable de los procedimientos administrativos.

### Tramitaciones telemáticas

Una vez desarrolladas e implantadas las integraciones necesarias, el proyecto avanzó con la preparación de la teletramitación de cada uno de los distintos procedimientos que gestiona Lanbide. Hasta la fecha se han desarrollado las tramitaciones telemáticas de los siguientes procedimientos:

- Conciliación de la vida laboral y familiar
- Alta y modificación de centros y entidades de formación
- Registro de especialidades formativas
- Recursos
- Quejas y sugerencias

Próximamente se procederá al despliegue en entorno de producción de estos procedimientos, de forma que se comiencen a recibir las primeras solicitudes telemáticas dentro de la primera mitad de 2015.

Durante 2015 se continuará con la digitalización de más procedimientos, así como con la mejora y optimización de los procesos de tramitación de expedientes. Algunos de los procedimientos son:

- Autorización de agencias de colocación
- Creación y sostenimiento de empresas de inserción
- Programa HEZIBI de formación y trabajo en alternancia para jóvenes
- Unidades de apoyo a la actividad profesional
- Centros especiales de empleo
- Bonificación de cuotas a la Seguridad Social.

## Desarrollo de la aplicación Botón del Pánico para la Junta de Castilla y León



Altia ha sido la empresa encargada de desarrollar la aplicación Botón del Pánico, que se ha implantado recientemente en el centro base de la Gerencia de Servicios Sociales de Valladolid.

Con posterioridad, se espera que la aplicación se vaya implantando en los ocho centros base restantes de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Con frecuencia, los profesionales que prestan servicios en estos centros médicos, asistentes sociales, fisioterapeutas, etc.- sufren agresiones verbales e, incluso a veces, físicas. La aplicación desarrollada por Altia surge para contribuir a paliar esta situación y propone una infraestructura de clientes-servidor, a través de la cual cualquier usuario (cliente) puede enviar un mensaje (exponiendo su

situación) y el servidor se encarga de notificar a otros clientes el mensaje recibido. De este modo, un usuario envía el mensaje al servidor y éste lo notifica a todos los clientes que estén conectados

### Mensajes de aviso urgente

Además, si el cliente pulsa F12, se mostrará un mensaje de aviso urgente, que detallará el nombre del despacho en todos los pc que estén conectados. Por otra parte, si el cliente pulsa F11, se mostrará un mensaje de ayuda, que también detallará el nombre del despacho en todos los pc que estén conectados.

Al usuario que solicita ayuda, se le informa que los despachos han sido avisados y también del correcto funcionamiento del servidor.



## La Universidad de Burgos adjudica a Altia el suministro, instalación y configuración de una solución integrada de virtualización de servidores, almacenamiento y backup



La Universidad de Burgos (UBU) ha adjudicado a Altia el concurso para llevar a cabo la puesta en marcha de una solución integrada de virtualización de servidores, almacenamiento y backup, que responda a sus necesidades. La ejecución del proyecto se llevará a cabo a lo largo del verano de 2014.

El trabajo supone la realización de tareas relacionadas con el suministro, montaje y configuración de los distintos elementos implicados en la solución.

El objetivo es crear un clúster de servidores que proporcionará redundancia y alta disponibilidad a la hora de prestar los servicios que allí se alojan.

Esta solución dará servicio a las aplicaciones más críticas que posee la UBU, tales como el servicio web y las herramientas de gestión.

Para la implantación de esta solución, Altia utilizará tecnologías de los fabricantes Huawei (Tecal E9000 Blade Server Chassis), Hitachi (sistema de Almacenamiento HUS y software asociado), VMWare (software de virtualización) y Veeam Backup (software de backup virtualizado).

## El Grupo Plásticos Ferro experimenta los beneficios del Cloud Privado Gestionado de la mano de Altia

La infraestructura, como servicio configurado del Cloud Privado Gestionado, es una de las soluciones tecnológicas por las que más están apostando las empresas que buscan seguir creciendo en el plano tecnológico. Así lo destaca José Antonio Fernández Iglesias, responsable TIC de GPF, en la entrevista que reproducimos a continuación.



El Grupo Plásticos Ferro (GPF) disponía en un DataCenter ubicado en sus oficinas de A Coruña, de infraestructura hardware propia para dar servicio a las necesidades de la corporación.

Hace algún tiempo, la empresa valoró la externalización de la infraestructura de servidores existente, que estaba llegando al límite de su ciclo de vida, con la intención de mejorar la disponibilidad de servicio. Después de estudiar diversas opciones en el mercado por parte de distintos proveedores, GPF se decanta por la propuesta de Altia, que presentó un proyecto que da respuesta a las necesidades planteadas por la empresa mediante el suministro de un Cloud Privado desde su Data

Center de Vigo, con respaldo en Barcelona.

A continuación, José Antonio Fernández Iglesias (responsable TIC de GPF), responde a una serie de cuestiones sobre lo que ha supuesto la externalización de servicios por parte de esta empresa.

**Pregunta: ¿Qué ha supuesto para GPF la externalización de sus sistemas?**

Respuesta: Los beneficios han sido muchos pero podríamos destacar los siguientes: el focalizar al departamento TIC en el negocio, aumentar la disponibilidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, y disponer de un socio tecnológico de alta cualificación y muy integrado con las necesidades TIC de GPF.

**P: ¿Cuáles fueron los motivos para decantarse por Altia a la hora de proporcionar este servicio?**

R: La alta cualificación de sus técnicos, su baja rotación, la experiencia acumulada y, sobre todo, la cercanía e implicación en este proyecto, que para nosotros era crítico, al tener todos nuestros servicios centralizados.

**P: Tras casi un año de externalización, ¿cómo valora la calidad de servicio recibido?**

R: Lo valoro como excelente, y aprovecho la ocasión para agradecerles su implicación y buen hacer.

**P: ¿Qué valoración global realiza del paso que han dado?**

R: El paso que hemos realizado lo vemos como algo natural y al que, más temprano o más tarde, todas las compañías en mayor o menor medida tendrán que afrontar.

Posiblemente, una de las ventajas que hemos tenido ha sido poseer una estructura TIC muy ajustada, formada por tres compañeros, entre los que me incluyo, y que damos servicio directo a más de 250 personas, dentro de un grupo de más de 600 empleados.

## Iberostar confía en eDocAssistant para la automatización de sus reservas hoteleras



La cadena Iberostar Hotels & Resorts apuesta desde sus inicios por introducir de forma automática los datos de las reservas en su Sistema de Gestión (PMS). Siempre ha estado en su ADN fomentar la automatización de las reservas hoteleras y en esa línea han desarrollado todas las integraciones directas posibles de su PMS con los diferentes canales con los que trabajan alcanzando un elevado índice de automatización en el proceso (en torno al 70%). La herramienta eDocAssistant le permite elevar el porcentaje de reservas procesadas de forma automática con los canales que no soportan la integración directa con el PMS y que continúan enviando las reservas vía email o extranet.

La mayoría de las empresas tiene una cantidad importante de recursos administrativos dedicados a introducir a mano datos en sus herramientas de gestión provenientes de diversos tipos de documentos (facturas, albaranes, reservas, pedidos, etc.).

Un porcentaje elevado de estos documentos que recibimos en la organización ya nos llegan en formato electrónico y sin embargo los imprimimos para su posterior tratamiento, es decir, para introducirlos a mano en nuestros sistemas y volver a digitalizarlos.

Empezamos a ser conscientes de lo que esto implica:

- Dedicamos muchas horas al cabo del año a realizar un trabajo que no aporta ningún valor a la organización.
- Esto supone una importante pérdida de productividad.

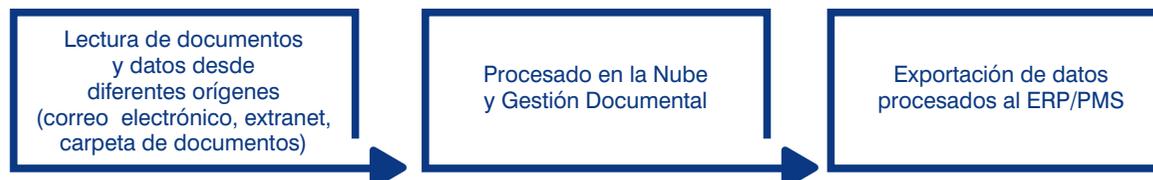
La herramienta eDocAssistant nos da solución a estos problemas. Con esta herramienta podemos introducir los datos de los documentos que recibimos en la organización de forma automática en los sistemas:





## 5 Servicios

### ▶ Iberostar confía en eDocAssistant para la automatización de sus reservas hoteleras



#### Eliminación de tiempos improductivos

Gracias al uso de eDocAssistant, IBEROSTAR consigue un nuevo ahorro en costes laborales. Las reservas que llegan por mail o extranet se introducen de forma automática en su PMS evitando tener que hacerlo de forma manual. Se eliminan por tanto los tiempos improductivos de introducción de las reservas en sus sistemas, pudiendo canalizar el esfuerzo de los recursos en actividades que generen valor para el negocio.

Además, se obtienen otros beneficios:

- se eliminan los costes derivados de los errores que se pueden producir al realizar este trabajo de forma manual.- se dispone de la información actualizada en los sistemas desde el mismo momento en que se recibe.
- se mejora la sostenibilidad a través de la reducción de consumibles (impresión y archivado de las reservas)

El alcance de este proyecto, que se puso en producción a comienzos de 2014, se definió como una primera fase para gestionar las reservas de hoteles que la cadena tiene en España. Debido al éxito del proyecto y a los beneficios obtenidos en el área nacional, el siguiente paso es implantar la solución en otras regiones como LATAM donde la presencia de la cadena es muy relevante. Y a medio

plazo se valora la posibilidad de procesar por esta vía otros documentos, como las cartas de pago emitidas por los TTOO y OTAs, y que también suponen una gran dedicación de recursos humanos a la hora de conciliar los cobros en las herramientas de gestión.

**Acerca de IBEROSTAR Hotels & Resorts**  
 IBEROSTAR Hotels & Resorts es la cadena hotelera vacacional fundada en Palma de Mallorca (Islas Baleares, España) por la familia Fluxá en 1986. Parte integrante del GRUPO IBEROSTAR, uno de los principales consorcios turísticos españoles y con más de 50 años de historia, IBEROSTAR Hotels & Resorts dispone en la actualidad de alrededor de 100 hoteles en 13 países de todo el mundo.

Para más información: [iberostar.com](http://iberostar.com)



## Premios

# PSA, CTAG, Gradiant, Altia e Imatia, premiados por una aplicación para coches

El sistema Car Easy Apps, desarrollado en Vigo, vence en la categoría "transporte y movilidad"

El proyecto de innovación Car Easy Apps que implementa una plataforma digital desarrollada por el grupo PSA Peugeot Citroën, en colaboración con Altia Consultores, Imatia, Continental, y los centros tecnológicos gallegos CTAG (automoción) y Gradiant (telecomunicaciones), ha recibido el trofeo a los Objetos Conectados en la categoría para la innovación de Transporte y Movilidad - Mejor ayuda a la navegación".

Instituido por los gabinetes CCM Benchmark y NPA Conseil, este premio distingue los trabajos en

función de su carácter innovador, de su valor para el usuario y de su potencial de desarrollo económico en cuatro categorías: Bienestar y Salud, Transporte y Movilidad, Hogar Conectado y Objetos individuales para llevar encima.

Car Easy Apps es una plataforma digital que permite crear un ecosistema seguro de aplicaciones conectadas en el vehículo. Ofrece a los usuarios una continuidad en el uso del Smartphone en el vehículo y fuera de él así como nuevos usos y servicios.

El grupo francés fue pionero de la llamada de emergencia y de asistencia con más de 1,5 millones de vehículos equipados con las mismas desde 2003.

Sus nuevos vehículos van equipados con los sistemas Peugeot Connect Apps y Citroën

Multicity Connect, lanzados en 2012, a los que recientemente se ha integrado el Mirror Screen en los modelos el Peugeot 108 y el nuevo Citroën C1.





## Partners y suministradores

Altia mantiene alianzas con importantes fabricantes de tecnología. Conjuntamente con esos fabricantes ofrece soluciones sobre la base de relaciones sólidas, experiencias reales y equipos de trabajo altamente cualificados y certificados por los partners.



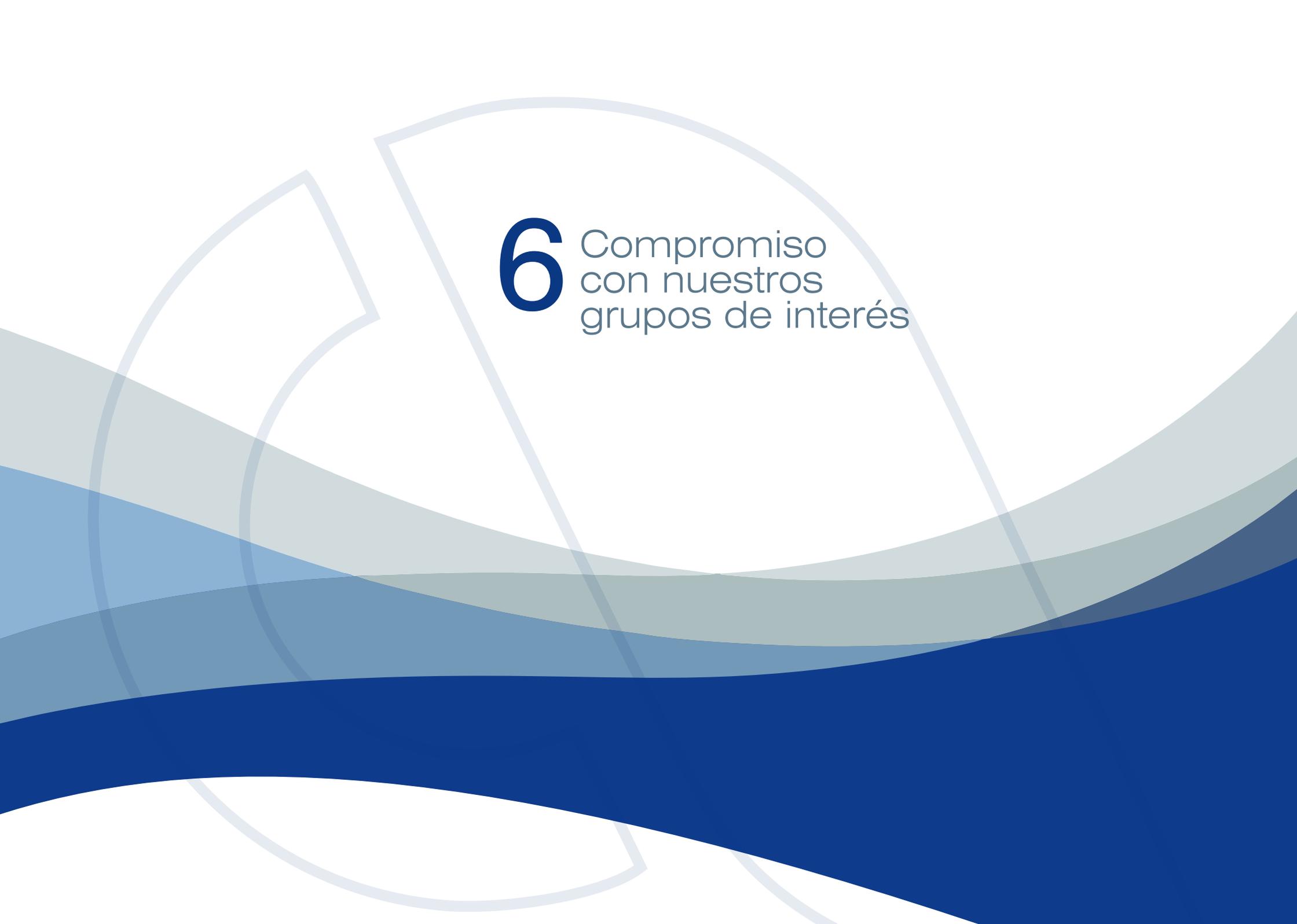


## Asociaciones con las que Altia colabora

Altia mantiene acuerdos de colaboración con Asociaciones sectoriales con las cuales participa en distintas actividades como comisiones de trabajo o eventos y colabora en la difusión de éstas a través de contenidos en sus boletines, revistas o páginas web.

A continuación se relacionan las Asociaciones en las que Altia participó durante 2014.





# 6 Compromiso con nuestros grupos de interés

El Consejo de Administración de la Compañía define los objetivos y metas anuales para el despliegue de la estrategia de la empresa, sobre la base de un principio fundamental de nuestra actividad, que es el de precaución para los distintos aspectos (Sociales, Económicos y Ambientales):



### Principio de precaución en el aspecto Económico

Se concreta mediante la confección de Planes de Negocio, Presupuestos Anuales de Balances contables y Cuentas de Resultados, con segmentación y seguimiento periódico. El objetivo que se persigue en este caso es anticipar desfases susceptibles de provocar impactos negativos en tesorería y endeudamiento.

La información financiera antes descrita sirve asimismo para la toma de decisiones en la salvaguarda de los intereses de las distintas partes interesadas en la Compañía.

Como se refleja en esta memoria tanto los Estados Intermedios como las Cuentas Anuales son auditadas anualmente por entidad externa cualificada.



### Principio de precaución en el aspecto Social

La constante disponibilidad de canales de diálogo permite anticipar las situaciones susceptibles de provocar cambios en la situación laboral de los trabajadores de la Compañía y los aspectos que puedan influir en su situación familiar.

Toda decisión relevante que puede afectar estas relaciones suele ser consensuada mediante diálogo antes de su adopción.



### Principio de precaución en el aspecto Ambiental

Internamente se identifican las situaciones de riesgo de impacto ambiental en cada una de las actividades que la Compañía ejecuta, se evalúa el tratamiento de cada una de ellas y se adoptan de forma unilateral mecanismos y métodos de minimización de impactos ambientales.

## Estudio de Materialidad y Cobertura

Durante la elaboración de la memoria se ha procedido a revisar el funcionamiento general de la Compañía evaluando el desempeño económico, ambiental y social de la entidad y de todos sus componentes, incluidos riesgos y oportunidades, cumplimiento de estándares y código de conducta, que son relevantes para los grupos de interés (perspectiva externa) y para el negocio (perspectiva interna) de Altia.

Además, para el análisis de 2014 se ha tenido en cuenta también la distribución de estos asuntos a lo largo de la cadena de valor de la organización. Es decir, se ha analizado la importancia que para la Compañía tienen los asuntos que son relevantes para los grupos de interés, pero considerando toda la cadena de valor, de modo que se ha considerado no sólo qué es relevante, sino dónde lo es.

Para elaborar la lista de asuntos relevantes para los grupos de interés se han tenido en cuenta distintas fuentes:

- Los estándares de reporte internacionales, principalmente el GRI.
- Análisis de buenas prácticas de las empresas líderes en el sector.
- Inversores socialmente responsables.
- Iniciativas internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- El análisis de la reacción de los lectores del informe del año anterior, recibida a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

- Prescriptores. Se examinó la documentación pública de asociaciones y organizaciones sociales y sectoriales independientes que trabajan en áreas de interés para Altia y sus actividades.

Para analizar la perspectiva interna y ver qué asuntos son relevantes para el negocio (cadena de valor completa), el coordinador de la memoria ha recabado información de tres miembros del consejo de administración de la Compañía (todos con puestos ejecutivos), del Secretario del Consejo de Administración y de personal clave de las delegaciones y unidades de negocio existentes. El coordinador de la memoria verificó la cadena de valor de la compañía y valoró los asuntos materiales para los grupos de interés (perspectiva externa) y aquellos que consideró relevantes para la organización y el resto de las partes integrantes de dicha cadena.

Para esta memoria no se ha realizado comunicación directa con los grupos de interés para este estudio de materialidad. La Compañía tiene previsto hacerlo de cara a la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de 2015.

Así, se identificaron y seleccionaron los grupos de interés significativos para la organización y se analizaron los resultados obtenidos a través de los canales de comunicación con las partes interesadas.

Se incorporaron los principios que ayudan a discernir las decisiones que se deben tomar durante el proceso de elaboración del informe GRI, para que su resultado sea coherente con la apuesta por la “competitividad sostenible”.

El estudio de materialidad trata de dos **principios fundamentales**: la propia materialidad y la oportunidad de innovación, que se hacen presentes en la fase de definición de áreas y acciones de mejora de la empresa.

#### Materialidad

La aplicación de este principio conlleva concentrar los esfuerzos de la empresa en aquellas áreas que causan un mayor impacto sobre el “equilibrio sostenible de los lugares en que operan”. En otras palabras, supone actuar decididamente sobre las actuaciones de la Compañía con impacto significativo en sus grupos de interés (directamente o sobre sus opiniones), en función de su contribución positiva o negativa a la sostenibilidad.

La materialidad se analiza en el contexto en el que la empresa opera, es decir, en la magnitud relativa de sus impactos sobre el entorno al que afecta (municipio, comarca, región, cambio climático...). En este entorno la organización debe mostrar capacidad de respuesta ante las expectativas legítimas de los diferentes grupos de interés en relación a la gestión de dichos impactos.

#### Oportunidad de Innovación

La empresa que se aproxima a la RSE desde el convencimiento de que es buena para la sociedad

pero también buena para la empresa debe naturalmente orientarse hacia las oportunidades que el nuevo contexto ofrece.

Por ello, la apuesta por la competitividad sostenible no es sólo un ejercicio de examen de las propias conductas y de corrección de los impactos negativos, sino como una oportunidad de innovación y mejora, de adaptación a un entorno con nuevas exigencias por todas las partes interesadas. Iniciativas tales como el ecodiseño, la participación de las personas, la corresponsabilidad en la cadena de suministro... son ejemplos de este entendimiento de la sostenibilidad en clave de competitividad e innovación.

De la misma manera, planteamos tres **principios adicionales**: exhaustividad, mejora continua y orientación a grupos de interés, incorporados transversalmente en el diseño de toda la metodología.

**Exhaustividad**: la organización debe hacer suyo el compromiso de analizar el conjunto de operaciones de la organización bajo el prisma del desarrollo sostenible.

**Compromiso de mejora continua**: la empresa que incorpora el enfoque RSE inicia un camino de largo recorrido hacia una meta de la que es co-responsable, pero no única responsable. Por ello, la empresa debe comprender la RSE desde una perspectiva dinámica. La RSE es un proceso de renovación permanente en el camino hacia su estado de “equilibrio sostenible”, un proceso de aprendizaje y mejora continua.

**6** Compromiso con nuestros grupos de interés

**Relación con grupos de interés:** toda organización que quiera llevar la RSE a la práctica debe reconocer la legitimidad de los grupos de interés para tener intereses en relación con la empresa y, desde esa premisa, enfoca su relación con ellos desde la transparencia y la participación, también presentes en el proceso.

Aunque los grupos de interés participan de manera continua en el proceso productivo de la Compañía e interactúan con ella de manera constante, cada año se procederá a solicitar su participación para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

Partiendo de un listado básico de todos los posibles grupos de interés que pueden existir en cualquier organización y a cualquier nivel, se ha establecido una matriz de influencia XY donde se ha representado en X la capacidad de influencia (el grado de impacto que el grupo de interés tiene sobre el desarrollo de la empresa) y en Y la capacidad de gestión (el grado de impacto o influencia que la gestión de la empresa tiene sobre determinados grupos de interés).

## Diálogo con nuestros grupos de interés

Para la gestión de la sostenibilidad de Altia es clave el diálogo con los grupos de interés, es decir todos los denominados 'stakeholders' con los que se relaciona la Compañía y que forman parte del "ecosistema" de valor de nuestro negocio.

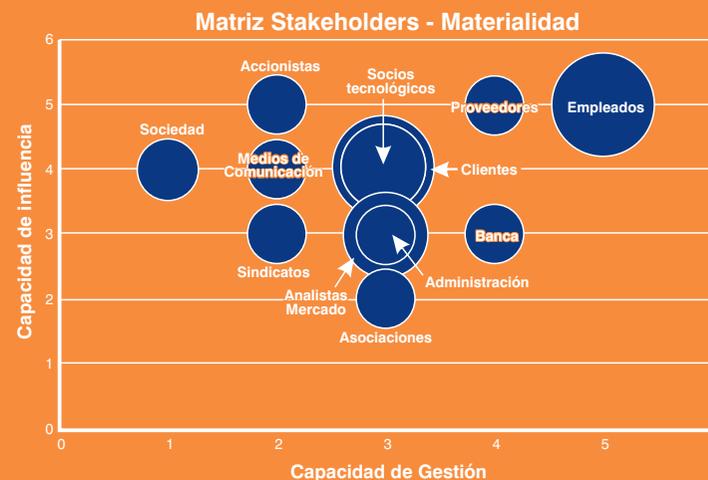
En ese sentido, Altia se compromete con sus accionistas, clientes, proveedores, analistas de mercado, empleados, administraciones, la sociedad..., y recoge de manera estructurada la información de relevancia en relación con cada uno de ellos, con indicadores que permiten evaluar y dar continuidad al enfoque definido con cada uno de ellos.

La relación de Altia con sus Stakeholders o Grupos de Interés es una prioridad estratégica y fundamental para garantizar un desempeño excelente.

Por este motivo, Altia fomenta el diálogo abierto y transparente con todas aquellas entidades o personas que influyen o se ven influidas por las actividades, productos y servicios de la Compañía, y consecuentemente integra sus demandas en la estrategia empresarial.

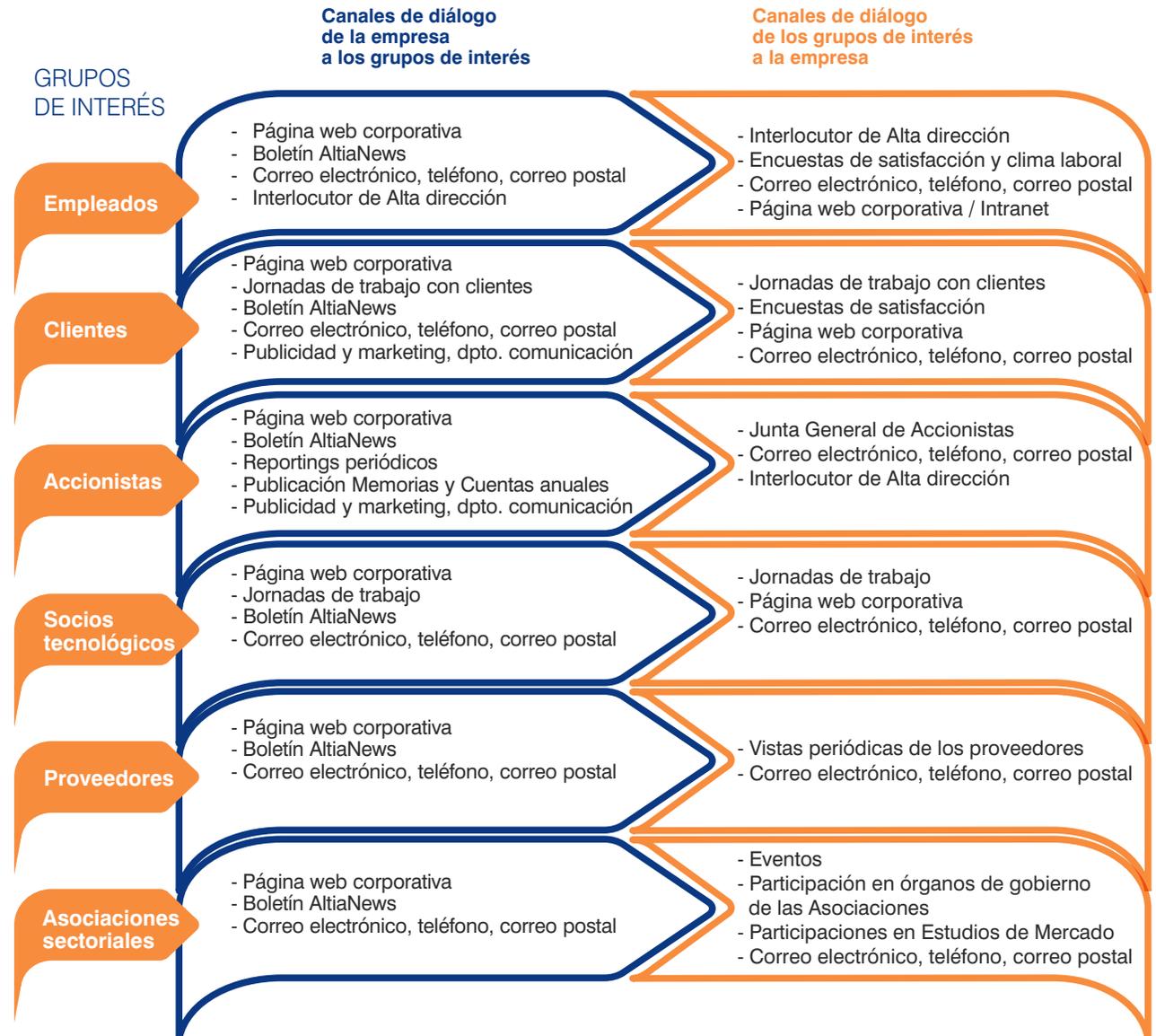
**El objetivo de Altia es generar valor para todas las partes interesadas y en todas las zonas donde está presente.**

Como se ha indicado en el desarrollo del principio de relación con los grupos de interés, no ha habido participación directa de esos grupos de interés en la elaboración de la presente memoria. No obstante, no se han producido problemas en la comunicación con los mismos.



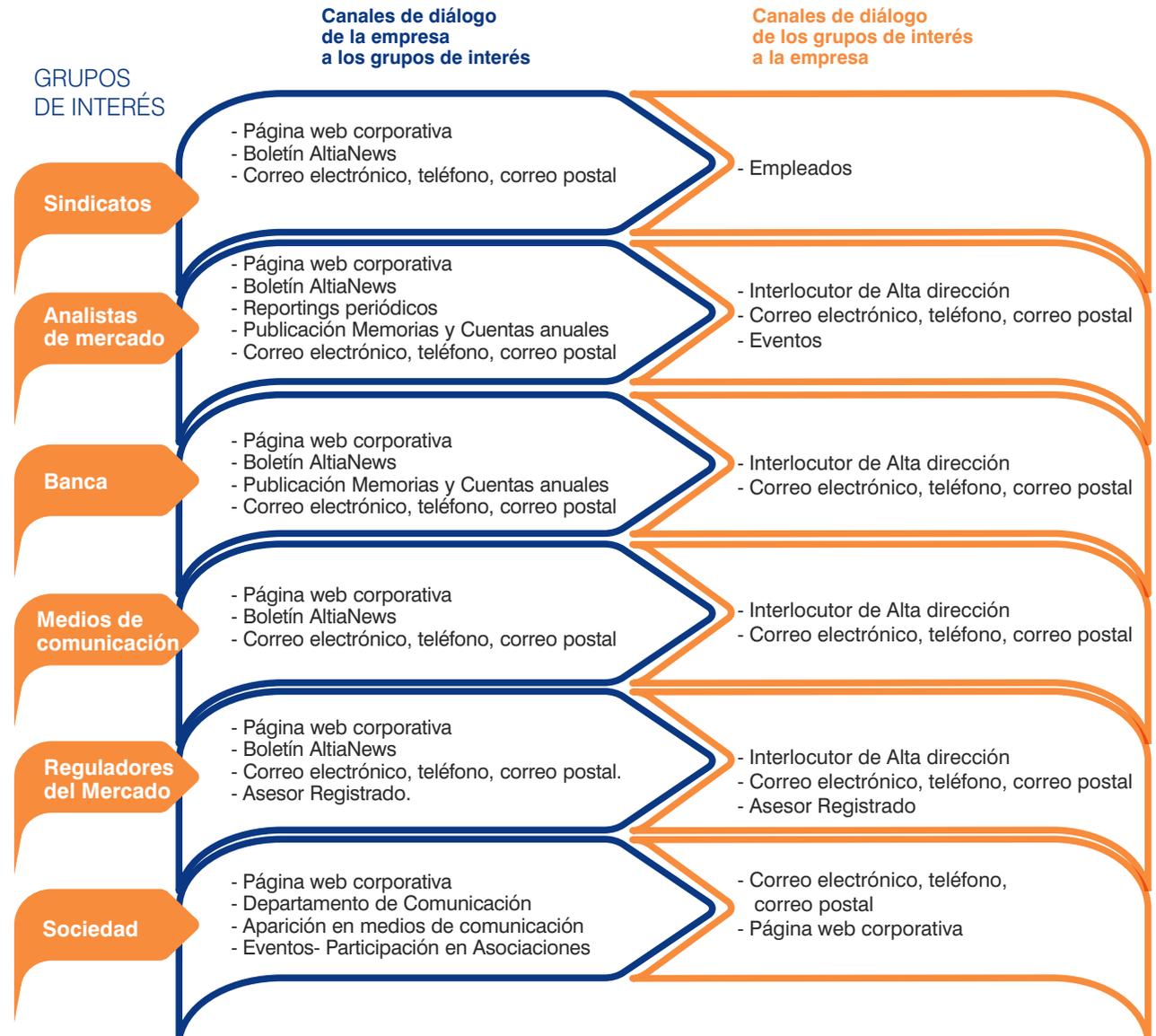
Principales canales de Comunicación con nuestros grupos de interés

CANALES DE DIÁLOGO



Principales canales de Comunicación con nuestros grupos de interés

CANALES DE DIÁLOGO



6 Compromiso con nuestros grupos de interés

Canales de comunicación interna y externa

...página web corporativa [www.altia.es](http://www.altia.es)



...satisfacción de cliente

La comunicación externa a través de la medida de la satisfacción del cliente nos da la medida de la eficacia de la empresa, y establece un factor clave en la consecución de objetivos y en la búsqueda de la Mejora Continua

...Manuales y cuestionarios

Altia fomenta la comunicación interna a través del Manual de buenas prácticas y las encuestas de satisfacción del empleado. La captación, estructuración y transmisión del conocimiento y las necesidades del personal en la empresa será fundamental para el éxito.

...publicidad y Marketing

Altia ha realizado catálogos y presentaciones de empresa en varios idiomas, como medio de presentación de la misma y sus servicios ante los clientes y demás partes interesadas. En su línea de compromiso ambiental, se han ido eliminando los catálogos impresos en soporte papel, dando paso a catálogos en soporte digital, que además de facilitar una mayor cantidad de información al destinatario, son más fácilmente actualizables y evitan consumos innecesarios de papel.

...Boletín

Altia, edita el boletín trimestral "AltiaNews", el cual es una herramienta de comunicación para empleados, clientes y accionistas y que pretende ser un punto de unión, reunión y comentario para todos los grupos de interés de la empresa. Sin ningún tipo de inferencia por parte de la Dirección en los comentarios y opiniones expresadas.



**6** Compromiso con nuestros grupos de interés

Como consecuencia del diálogo con los grupos de interés se ha identificado una lista de aspectos materiales y su cobertura. Esa lista, a su vez, ha servido para definir la lista de contenidos básicos específicos que se han incluido en la memoria.

Aspectos Materiales			Dónde se produce el impacto		
			Dentro	Fuera	Grupo externo afectado
Accionistas	1	Alineación estratégica	x	x	Clientes
	2	Reputación, manejo del riesgo, independencia	x	x	Clientes
	3	Rentabilidad financiera	x	x	Clientes
	4	Cumplimiento regulatorio	x	-	Reguladores
Empleados	5	Atracción y retención del talento	x	-	n/a
	6	Compensación económica	x	-	n/a
	7	Beneficios sociales	x	-	n/a
	8	Desarrollo profesional	x	-	n/a
	9	Conciliación de la vida laboral y familiar	x	-	n/a
Clientes	10	Igualdad de oportunidades en el trabajo	x	-	n/a
	11	Calidad del servicio	-	x	Clientes
	12	Precios de los servicios	x	x	Clientes
Socios Tecnológicos	13	Conocimiento del negocio e innovación	x	x	Clientes
	14	Conocimiento del negocio e innovación	x	x	Clientes
Sindicatos	15	Integración y colaboración	x	x	Clientes
	16	Compensación económica	x	-	n/a
	17	Desarrollo profesional	x	-	n/a
Banca	18	Calidad de vida de los trabajadores	x	-	n/a
	19	Imagen fiel y transparencia	x	x	Accionistas, Analistas de mercado
Analistas de mercado	20	Rentabilidad financiera	x	x	Accionistas, Analistas de mercado
	21	Reputación, manejo del riesgo e independencia	x	x	Accionistas, clientes
	22	Rentabilidad financiera	x	x	Accionistas, clientes
Administración	23	Cumplimiento Plan de negocio	x	x	Accionistas, clientes
	24	Riesgo de corrupción, sobornos, prácticas fraudulentas y blanqueo de capitales	x	x	Administración
	25	Gestión del impacto ambiental	x	x	Comunidad, Sociedad, Proveedores
Prensa	26	Integración y colaboración con la Comunidad	-	x	Comunidad, Sociedad
	27	I+D e innovación	x	x	Accionistas, clientes
Sociedad	28	Integración y colaboración con la Comunidad	-	x	Comunidad, Sociedad
	29	Integración y colaboración con la Comunidad	-	x	Comunidad, Sociedad
	30	Gestión del impacto ambiental	x	x	Comunidad, Sociedad
Proveedores	31	Reputación	x	x	Comunidad, Sociedad
	32	Cumplimiento y cooperación con nuestros proveed.	-	x	Proveedores

La lista de aspectos materiales fue validada por el Consejo de Administración, así como su cobertura y priorización. Para los aspectos materiales considerados relevantes se concreta la información en cada uno de los apartados incluidos en esta memoria según el índice GRI de la presente memoria de sostenibilidad.

## Código de conducta

Como parte del proceso de acogida de todo el personal a la Compañía, se realiza una charla con el trabajador por parte del responsable superior inmediato en la que se informa y sensibiliza al mismo en la correcta actuación en términos ambientales, laborales, sociales (conducta, anticorrupción, cumplimiento regulatorio, derechos humanos, confidencialidad,...). De la misma manera, se les entrega la información necesaria para su correcta actuación en términos administrativos, laborales, profesionales, sociales, ambientales, etc....

Por tanto, existe un compromiso formal de todos los directivos y empleados, de cumplimiento de las directrices de los códigos de conducta y política anticorrupción.

No se han detectado en ningún caso infracciones de los derechos fundamentales en los centros de trabajo de Altia.

Todos los grupos de interés de la Compañía disponen de un mail de comunicación a través de la página web para reportar cualquier tipo de incidencia. En estos momentos no es un mecanismo de denuncia único para infracciones respecto a código de conducta, política anticorrupción y soborno, algo que la Compañía pretende implantar en los próximos meses.

No se han realizado durante este ejercicio 2014 evaluaciones formales de impactos negativos en materia de derechos humanos, trabajo infantil, trabajos forzados, etc..

El Código de Conducta que se reproduce a continuación se basa en La Declaración Universal de los Derechos del Hombre de Naciones Unidas, los Principios de Global Compact de Naciones Unidas y la legislación laboral y ambiental aplicable a nivel local, autonómico, nacional e internacional vigente relacionada.

### Empleados

- Altia no emplea a nadie que esté por debajo de la edad legal.
- Ninguna persona empleada en Altia es discriminada por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo.
- Los empleados de Altia tienen reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva.
- En Altia no se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.
- Altia no permitirá ninguna forma de trabajo forzado ni involuntario.
- El salario que reciben los empleados de Altia es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios del sector.
- Altia garantiza que sus empleados desarrollan sus labores en lugares seguros y saludables.

6 Compromiso con nuestros grupos de interés

Cientes

Altia se compromete a ofrecer a todos sus clientes un estándar de excelencia en todos sus servicios además de garantizar que no implican riesgos para su salud o seguridad o para el medioambiente y el entorno.

Sociedad

Altia se compromete a colaborar con las comunidades locales, nacionales o internacionales en las que desarrolla su negocio, fomentando el Desarrollo Sostenible.

Proveedores

Altia evalúa a sus proveedores para garantizar que éstos siguen las mismas prácticas laborales, sociales y ambientales que las establecidas en el presente código.

Compromiso ético

Todas las personas que forman parte de Altia mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad.

Así mismo, no deberán ofrecer, conceder, solicitar o aceptar regalos o dádivas, y no podrán ofrecer ni aceptar ningún tipo de remuneración que pretenda, intencionadamente o no, obtener ventajas en la contratación de proyectos, servicios, obtención de permisos, licencias o autorizaciones, ventajas comerciales o en la adjudicación de contratos administrativos o particulares.

Las disposiciones de este Código constituyen únicamente estándares mínimos, en el caso de que la legislación nacional o cualquier otra de aplicación o cualesquiera otros compromisos asumidos o que fueren aplicables, incluidos los convenios colectivos, regulen la misma materia, se aplicará la regulación más favorable para el trabajador.

## Política Anticorrupción

### Conducta de los directivos y empleados de Altia

Aprobada por el Consejo de Administración en su reunión del 29 de mayo del 2012.

1. Los directivos y empleados de Altia actuarán con honradez, integridad e imparcialidad en sus relaciones tanto dentro de la organización como en sus relaciones con clientes y proveedores.
2. Evitarán la formalización de cualquier contrato que pueda conllevar o plantear un conflicto de intereses entre las actividades personales y las actividades de la empresa.
3. Cumplirán con todas las leyes, normas y políticas anti-corrupción aplicables en cada momento.
4. No aceptarán ni realizarán invitaciones, dádivas o regalos, a clientes, proveedores ni competidores, que supongan ninguna forma de soborno o que puedan generar una apariencia de que se incurre en una obligación como consecuencia de la recepción o entrega de dichas invitaciones o regalos.

Sin perjuicio de lo anterior sí está permitido aceptar y/realizar los regalos e invitaciones considerados de cortesía, entendiéndose como tales los siguientes:

- (i) Obsequios de propaganda por un valor inferior a 50€.
- (ii) Invitaciones regulares cuyo importe no supere los límites considerados razonables en los usos sociales y que no sea superior en ningún caso a 100€.

- (iii) Invitaciones y regalos por causas concretas o excepcionales (p.e. regalos de Navidad), siempre que estén dentro de límites moderados y razonables y cuyo importe sea en todo caso inferior a 250 €.

Toda invitación, dádiva o regalo que supere los límites establecidos deberá ser puesta en conocimiento del superior inmediato. El Departamento de Administración llevará un registro de todos estos supuestos, guardándose durante un período mínimo de cinco años.

## Política Anticorrupción Relación con Proveedores

Aprobada por el Consejo de Administración en su reunión del 29 de mayo del 2012.

Se exigirá el cumplimiento por parte de los Proveedores que intervengan directamente en la gestión de proyectos y en la prestación de servicios a los clientes de Altia, de los principios de actuación y la política anticorrupción definida por Altia. En particular todos los proveedores de Altia, salvo aquellos que dispongan de un sistema anticorrupción homologable al de Altia, deberán firmar un compromiso en el que se incluirán las siguientes obligaciones:

1. Conocer la política anticorrupción definida por Altia.
2. No llevar a cabo ninguna acción que suponga un incumplimiento de las leyes, normas y políticas anti-corrupción aplicables en cada momento, en

particular de la política anticorrupción establecida por Altia.

3. No llevar a cabo ninguna acción que tenga como consecuencia que Altia incumpla las leyes, normas y políticas anti-corrupción aplicables en cada momento.
4. Tener y mantener durante el plazo de duración del contrato un programa de cumplimiento que incluya, entre otras cosas, medidas de prevención para impedir y detectar cualquier incumplimiento de las leyes, normas y políticas anti-corrupción aplicables en cada momento.
5. Emitir, en cualquier momento, a solicitud de Altia un certificado firmado por representante legal del proveedor acreditando el cumplimiento de los compromisos anticorrupción.

6 Compromiso con nuestros grupos de interés

6. Guardar durante un plazo de 5 años la documentación relativa a los pagos relacionados con el contrato así como al cumplimiento de las normas y políticas anticorrupción.
7. Permitir a Altia y a sus representantes, siempre que sea avisado con la antelación suficiente y sin necesidad de preaviso en caso de sospecha fundada de incumplimiento del compromiso anticorrupción, el acceso a la documentación guardada por el proveedor referida en el punto anterior y realizar copias de la misma, así como mantener las reuniones necesarias con el personal del proveedor para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas.
8. Tener en funcionamiento y mantener actualizado un registro de todos los regalos, atenciones y eventos que superen los 150 euros, realizados a/por empleados de cualquiera de las empresas

del Grupo Altia o de los contratistas de Altia permitiendo acceder a esta información con carácter anual.

9. En el caso de que el proveedor subcontrate parte de sus obligaciones con Altia, deberá exigir al subcontratista que firme un compromiso de cumplimiento de las mismas obligaciones relativas a la lucha contra la corrupción. En dicho compromiso deberá incluirse la posibilidad de que Altia realice las comprobaciones precisas sobre el cumplimiento, por parte del subcontratista, de las leyes, normas y políticas anti-corrupción aplicables en cada momento.

Los proveedores que dispongan de un sistema homologable al de Altia, deberán emitir un certificado, firmado por un representante legal, de que dicho sistema comprende las obligaciones contempladas en el compromiso antes descrito.

## Normas Internas derivadas de la cotización bursátil de la sociedad en el Mercado Alternativo Bursátil

El hecho de que las acciones de la Sociedad coticen en el Mercado Alternativo Bursátil ha supuesto la redacción y publicación por parte del consejo de Administración de dos Reglamentos de aplicación interna, cuya descripción y contenido básico es el siguiente:

### Reglamento Interno de Conducta en materias relativas al Mercado de Valores

Su existencia está impuesta por la Ley del Mercado de Valores. Según el propio documento (artículo 1), "El presente Reglamento Interno de Conducta

establece las pautas de comportamiento y de actuación de las personas a las que se aplica el Reglamento, en garantía de la transparencia y de la protección de los inversionistas."

El Reglamento se encuentra publicado en la web de la Sociedad, dentro de la sección Gobierno Corporativo del apartado destinado a Inversores & Accionistas. En enlace es el siguiente:

[http://www.altia.es/sgc/export/sites/default/galerias/documentos/inversoresAccionistas/RIC\\_Altia.pdf](http://www.altia.es/sgc/export/sites/default/galerias/documentos/inversoresAccionistas/RIC_Altia.pdf)

6 Compromiso  
con nuestros  
grupos de interés

El Secretario del Consejo de Administración es el encargado de difundir entre las personas especialmente afectadas por el Reglamento las obligaciones que se derivan del mismo, así como de aclarar las dudas que pudieran surgir. La difusión de las obligaciones se realiza mediante instrucciones y comunicados escritos.

#### Reglamento del Consejo de Administración

Su existencia es voluntaria y se deriva del seguimiento por parte de la Sociedad de las Recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Según el propio documento (artículo 1):

*"El presente Reglamento tiene por objeto fijar los principios generales de actuación, la estructura y organización, el funcionamiento y las normas de conducta del Consejo de Administración de Altia Consultores, S.A. y de las sociedades de su grupo.*

*Este documento, elaborado por el propio Consejo, desarrolla y amplía la regulación legal y estatutaria,*

*con una vocación de proporcionar mayor transparencia en la gestión ante los accionistas y potenciales inversores sin perder por ello eficiencia.*

*Sin perjuicio de ello, el presente Reglamento, en cuanto norma de gobierno corporativo de la Sociedad, está abierto a las modificaciones que aconseje la evolución de la Sociedad y de la normativa y recomendaciones que se vayan elaborando en relación con las materias que constituyen su objeto.*

*El Reglamento se aplica también en lo que proceda a los altos directivos de la Sociedad y de las sociedades de su grupo que dependan directamente del Consejo o, en su caso, de su primer ejecutivo"*

El Reglamento se encuentra publicado en la web de la Sociedad, dentro de la sección Gobierno Corporativo del apartado destinado a Inversores & Accionistas. En enlace es el siguiente:

[http://www.altia.es/sgc/export/sites/default/galerias/documentos/inversoresAccionistas/Reglamento\\_Consejo\\_Altia.pdf](http://www.altia.es/sgc/export/sites/default/galerias/documentos/inversoresAccionistas/Reglamento_Consejo_Altia.pdf)

## Normas Internas derivadas de las obligaciones de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones

Altia, como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas, en cumplimiento de la legislación en vigor, se compromete al

cumplimiento de las obligaciones establecidas en el documento Obligaciones del Prestador de Servicios de Comunicaciones Electrónicas.



**7** Nuestro  
desempeño-  
Área Corporativa

## 1. Dimensión Social



Desde la fecha de inicio de sus operaciones, Altia ha incrementado constantemente el número de profesionales que trabajan en la Compañía. Por el alto grado de especialización técnica de los trabajos que realiza, el perfil de las personas que incorpora es mayoritariamente de Titulados Superiores en carreras técnicas, expertos en Consultoría, Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En un mismo nivel que la competencia técnica, el profesional de Altia actúa con la vista siempre puesta en conseguir la satisfacción del cliente y contribuir a la generación de negocio.

El desarrollo profesional de las personas que forman parte del proyecto de Altia y el compromiso con nuestros clientes obliga a la Compañía a desarrollar un Plan de Formación riguroso que aspira a asegurar la competencia técnica y las habilidades de gestión del conjunto de los profesionales de Altia.

Altia ha tenido un crecimiento en capital humano acorde con su expansión estratégica y territorial, con una plantilla total a Diciembre del 2014 de 516 personas.

Los profesionales que forman Altia son el verdadero elemento generador de su éxito empresarial. Ellos son la razón por la cual existe la Compañía.



La estrategia de Altia en el área de Recursos Humanos se basa en conseguir que el personal esté motivado, satisfecho e implicado, que exista un paralelismo entre su realización como profesional y el crecimiento de la empresa.

Los objetivos para los próximos años pasan por mantener el crecimiento del capital humano, ahondar en la participación cada vez mayor de las mujeres en el personal de la compañía y elaborar y aprobar el Plan de Igualdad comenzado a finales de este año 2014.

Así, los pilares básicos de la estrategia de RR.HH. de la compañía son los siguientes:

7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

**Cualificación**

Un 67,64% de los profesionales que integran la plantilla es Titulado Universitario, fundamentalmente en ingenierías o carreras de la rama científica.

Titulaciones	2014	2013	2012
Titulados universitarios	349	321	302
Otras titulaciones	167	144	137
% sobre el total	67,64	69,06	68,94

Altia cuenta con una bolsa de trabajo online y también ofrece la posibilidad de hacer prácticas a estudiantes universitarios, principalmente de Ingeniería Informática y Telecomunicaciones.

**Formación Continua**

La formación, sobre todo en el ámbito tecnológico, es clave para conocer los últimos avances en un sector de elevado dinamismo. Altia apuesta por políticas de formación intensiva y continua a través de cursos, seminarios y jornadas especializadas.

**Conciliación e igualdad**

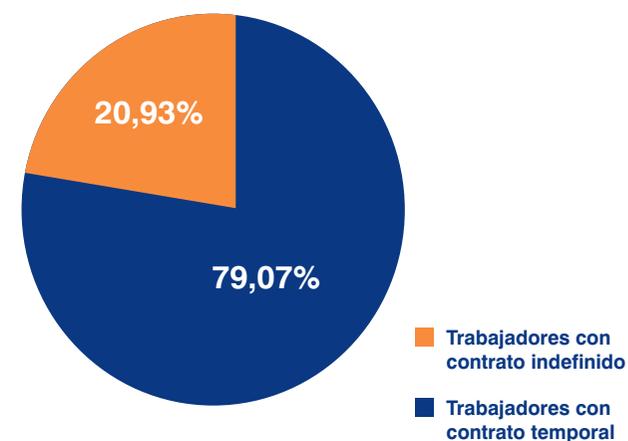
Altia tiene en cuenta la flexibilidad de horarios, la jornada intensiva y la reducción de jornada. La Compañía está finalizando el diseño de su Plan de Igualdad con un objetivo claro: favorecer la equidad de mujeres y hombres en el desarrollo profesional y la promoción laboral.

**Empleo estable y seguridad laboral**

Retener el talento y potenciarlo sólo es posible en un entorno motivador que fomente el empleo estable. Para la Compañía es prioritaria la creación de empleo de calidad, estable y que prime la seguridad y la salud laboral de sus trabajadores.

Así, la evolución de la estabilidad del empleo (por tipo de contrato y sexo) en el periodo ha sido:

Estabilidad empleo	2014		2013		2012	
	Nº empl.	%	Nº empl.	%	Nº Empl.	%
Indefinidos	408	79,07	388	83,50	378	86,10
Hombres	281	54,45	267	57,50	256	58,40
Mujeres	127	24,61	121	26,10	122	27,80
Eventuales	108	20,93	77	16,60	61	13,90
Hombres	77	14,92	58	12,50	41	09,40
Mujeres	31	06,01	19	04,10	20	04,60
Total	516	100,00	465	100,00	439	100,00

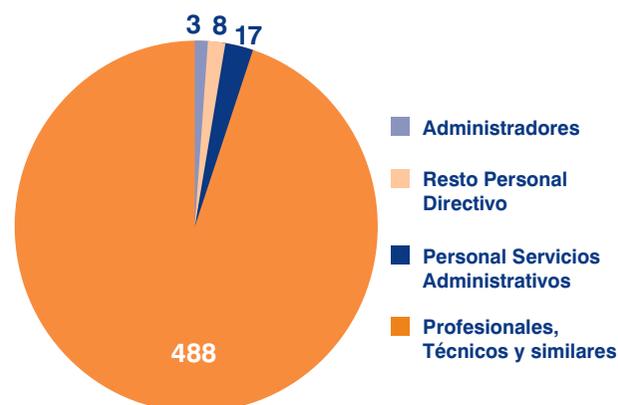


7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

El número de **personas empleadas** en los tres últimos ejercicios, distribuido por categorías, obedece al siguiente desglose:

Número de personas empleadas en el ejercicio	2014	2013	2012	Rotación
Administradores	3	3	3	0
Hombres	2	2	2	
Mujeres	1	1	1	
Resto de personal directivo	8	8	8	0
Hombres	7	7	7	
Mujeres	1	1	1	
Profesionales, técnicos y similares	488	441	414	8,9%
Hombres	347	316	287	
Mujeres	141	125	127	
Personal de servicios administrativos	17	13	14	30,7%
Hombres	2	0	1	
Mujeres	15	13	13	
<b>Total empleo 31-12</b>	<b>516</b>	<b>465</b>	<b>439</b>	<b>11,1%</b>

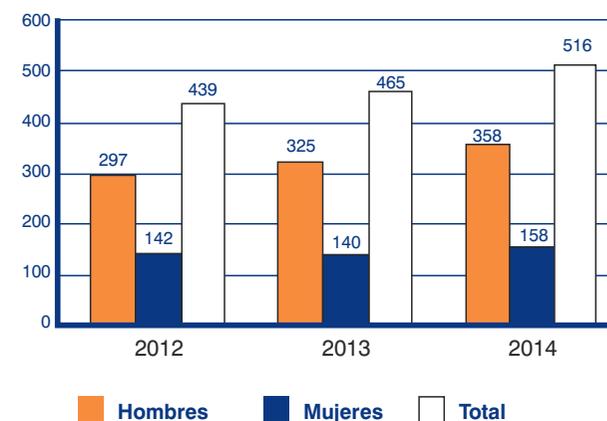
De la misma manera, el 100% de los Directores Asociados residen en la provincia donde está ubicado el centro de trabajo que dirigen.



Por otra parte, para algunos proyectos específicos se han realizado trabajos por otras empresas o autónomos. Así durante el ejercicio 2014 96 autónomos y 29 trabajadores pertenecientes a otras sociedades, han desarrollado trabajos para la Compañía en los proyectos desarrollados con organismos vinculados a la Unión Europea. Para el resto de proyectos del periodo, un total de 64 empresas o autónomos han desarrollado trabajos para Altia.

La distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categorías y sexos es la siguiente:

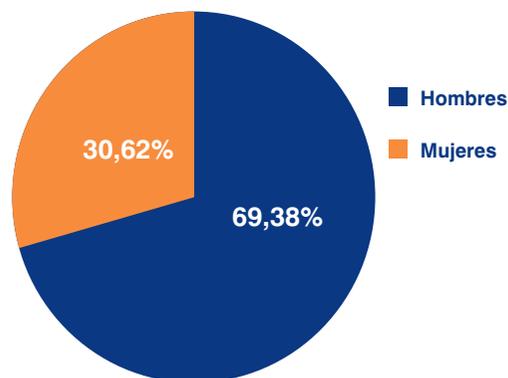
PERSONAL



Distribución por sexo año 2014

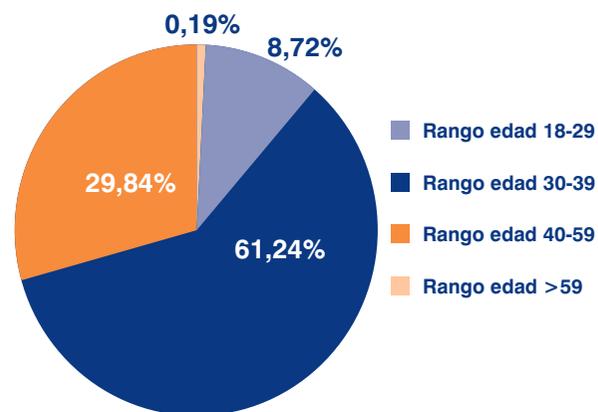
7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

A cierre del ejercicio 2014 358 son hombres y 158 mujeres, es decir, el 69,38% son hombres y el 30,62% son mujeres.



Distribución porcentual por sexo año 2014

El 8,72% de la plantilla está comprendida en un rango de edad de entre 18 a 29 años. El 61,24% está entre 30-39 años. El 29,84% está comprendido entre 40-59.



Distribución por edades año 2014

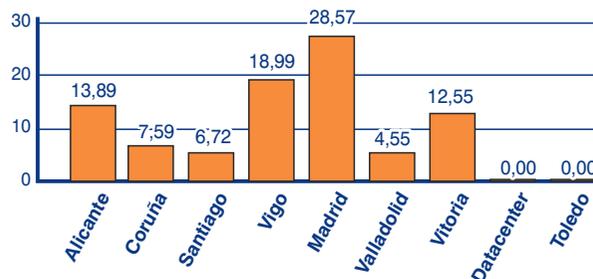
El personal por centro de trabajo y sexo es el siguiente:

	2014		2013	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alicante	32	4	29	2
Coruña	94	51	88	47
Santiago	88	46	83	42
Vigo	54	25	46	24
Madrid	29	13	20	9
Valladolid	15	7	15	6
Vitoria	16	8	15	6
Datacenter	29	3	28	3
Toledo	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>158</b>	<b>325</b>	<b>140</b>

Durante el ejercicio 2014 se ha producido la siguiente rotación de personal por centro de trabajo y sexo:

	Altas		Bajas		Índice Rotación
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Alicante	8	2	4	1	13,89
Coruña	18	5	10	2	7,59
Santiago	18	6	12	3	6,72
Vigo	14	2	1	0	18,99
Madrid	18	6	10	2	28,57
Valladolid	2	4	3	2	4,55
Vitoria	4	2	3	0	12,5
Datacenter	1	0	1	0	0,00
Toledo	0	0	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	

### ÍNDICE ROTACIÓN



Las líneas maestras de la gestión de recursos humanos que se realiza en Altia se sustentan en torno a los siguientes aspectos:

- Selección de un personal altamente cualificado, con elevado grado de motivación, importante capacidad analítica, una gran capacidad de sacrificio y que sea capaz de adaptarse en cada momento a las necesidades específicas de nuestros clientes.
- Formación continuada del personal tanto desde el punto de vista a nivel técnico como desde el de las habilidades personales de gestión necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Política retributiva adaptada al cumplimiento de los objetivos fijados en cuanto a las aptitudes y actitudes necesarias para el adecuado desempeño de las funciones de cada uno de los miembros de la plantilla.

En lo que se refiere al Consejo de Administración, su composición, por sexo y rango de edad, es la siguiente:

	2014	2013	2012
<b>Hombres</b>	7	7	7
Rango 30-49	4	4	5
Rango 50-65	3	3	2
<b>Mujeres</b>	2	2	2
Rango 30-49	1	2	2
Rango 50-65	1	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

### Igualdad de oportunidades

Altia realiza desde hace tiempo acciones específicas para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, principalmente en cuanto a motivos de sexo, raza, procedencia y orientación sexual.

En Altia se ofrecen las mismas oportunidades de trabajo y desarrollo profesional a hombres y mujeres, en todos los puestos y perfiles de la organización.

Sabemos que el sector en el que opera la Compañía es un mercado donde es muy superior el porcentaje de hombres, pero la labor de Altia en este campo ha dado sus frutos en términos de crecimiento del porcentaje de mujeres: a cierre del ejercicio 2014, el 69,38% de los empleados son hombres y el 30,62% son mujeres. Altia espera seguir avanzando en este sentido.

No se ha producido ningún tipo de incidente en relación a la igualdad de oportunidades en la organización.

No existen diferencias de salario entre hombres y mujeres en la misma categoría profesional.

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Así, se muestra la relación entre el salario inicial de hombres y mujeres por región:

CATEGORIAS	Relación entre salario de mujeres respecto de hombres				
	ALAVA	ALICANTE	CORUÑA	MADRID	VIGO VALLADOLID
Director asociado				114,89%	
Gerente cuentas					89,24%
Gerente proyecto	71,48%		140,34%		96,62%
Jefe proyecto	96,29%	65,39%	93,59%		114,16%
Analista			92,95%	78,31%	93,07%
Analista de sistemas		103,28%			
Consultor sénior					
Analista programador	91,57%	60,92%	99,53%	82,26%	102,09%
Administrador sistemas sr			99,79%		82,75%
Programador sénior	106,81%		104,14%		93,05%
Administrador de sistemas		103,18	108,58%		89,82%
Consultor			81,48%	110,77%	81,04%
Programador junior			128,58%		
Programador Sr			89,82%		105,40%
Operador de ordenadores				90,80%	

Nota: en algunos casos el resultado se aleja del 100% por diversos motivos: falta de comparables, grupos poco significativos, diferencias en competencias, titulaciones y experiencia....

### Convenio colectivo

En Altia, el 100% de los empleados contratados se rigen por las disposiciones laborales establecidas en el convenio colectivo estatal del sector de la consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, publicado en el BOE N° 82 de 4 de abril de 2009.

El periodo que establece el convenio colectivo utilizado por nuestra empresa para la comunicación de los cambios organizativos a los trabajadores es de 15 días.

### Salarios y beneficios

Altia dispone de un Plan de Carrera propio, publicado en la Intranet corporativa. En él se definen y describen los diferentes puestos de trabajo existentes en la actualidad, con las funciones asignadas a cada puesto, el mínimo salarial para cada ejercicio y una descripción de los requisitos necesarios para optar a la promoción a un puesto superior.

Los salarios del personal pueden estar complementados, en algunos casos, mediante diferentes conceptos vinculados a los trabajos prestados por el personal así como a los objetivos personales y globales determinados por la Compañía.

La evaluación del desempeño se realiza al 98% de la plantilla. No se realiza evaluación del desempeño formal para los integrantes del Comité de Dirección.

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

No tiene sentido ya que la evaluación la realiza directamente el Consejero Delegado, que únicamente reporta al Consejo de Administración.

Altia rige su política retributiva por las condiciones establecidas en el convenio colectivo de aplicación en la zona en la que se opera.

Los gastos de manutención, traslados y estancias en lugares de destino por causas laborales son sufragados por la empresa.

La diferencia entre el salario de la persona con mayor salario y el promedio de la plantilla es de un 326,99% en el año 2014. La persona con mayor salario en 2014 redujo su salario un 8,99% en relación al 2013.

Los salarios se ha incrementado en un 8,96% en relación al año 2013.

La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada y la retribución anual media de toda la plantilla se redujo en un 6,78% en relación al año 2013.

Durante el ejercicio 2014 se han producido 104 incorporaciones. La relación entre el salario inicial de los mismos con el convenio en vigor ha sido de media un 126,22%.

Altia no distingue entre personal fijo y eventual a la hora de definir los beneficios sociales.

Además, ofrece la posibilidad de acceder a seguros médicos privados o fondos de pensiones en condiciones más ventajosas que las de mercado.

En la actualidad existen los siguientes beneficios en vigor:

- Seguro de Salud colectivo de 22 trabajadores
- Seguro de Vida colectivo de 65 trabajadores
- Fondo de pensiones colectivo de 22 trabajadores

Igualmente, existen beneficios como jornada reducida, permisos de maternidad o paternidad o período de lactancia.

La totalidad (100%) del personal con bajas de maternidad o paternidad se ha reincorporado a su puesto a su finalización (en 2014, 16 mujeres y 14 hombres se han reincorporado tras baja maternal o paternal). Dos hombres además han disfrutado de una semana de baja por maternidad cedida por su cónyuge.

### Seguridad y salud en el trabajo

En Altia hacemos una gestión activa de la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores.

En principio, las actividades que se realizan no entrañan riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores durante su desempeño.

La dirección participa activamente con los trabajadores y sus representantes en el estudio y evaluación de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo y a cada actividad, para efectuar a continuación una política de seguridad y prevención activa y participativa, tomando como base los riesgos detectados y poniendo todas las medidas preventivas al alcance de la compañía para evitar la aparición de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

La prevención de riesgos laborales se ha convertido en uno de los puntos clave de la gestión.

El esfuerzo de todos los departamentos y centros de trabajo de nuestra Compañía implicados en la Prevención está consolidando el concepto de Seguridad Integrada.

En el ámbito concreto de la Seguridad y Salud en el trabajo, la modalidad organizativa elegida por Altia ha sido la de recurrir a la contratación de Servicios de Prevención Ajenos (SPA) que dispongan de la preceptiva autorización administrativa en todas las disciplinas preventivas (MUGATRA para los centros de trabajo ubicados en Galicia y SPMAZ para el resto).

El último eslabón de la Organización de la Prevención en Altia, y no por ello el menos importante, lo forman los trabajadores. Su participación se regula por los cauces previstos en los artículos 33 al 40 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95) y en los términos del artículo 18 de la misma.

En el centro de Santiago de Compostela se dispone, además, de Comité de Seguridad y Salud, por lo que el 25,96% de los trabajadores están representados a través de un comité de seguridad y salud.

### Órganos de representación

Hasta la fecha, Altia dispone de Delegados de Personal, y consecuentemente de Representación de los Trabajadores en dos de los centros de

trabajo existentes, al haber ejercido los trabajadores su derecho a la elección de los mismos. En el resto de centros de trabajo los trabajadores no han ejercido ese derecho.

De forma periódica se reúne el Comité de Calidad de Altia, en donde se tratan, entre otros, temas relativos a la Seguridad y Salud en el Trabajo, analizando los problemas o incidencias surgidos, aportando las soluciones precisas con la colaboración del Técnico Interno de Prevención del SPA, o trasladándolos, en caso necesario, a la Dirección.

### Inversiones en Seguridad y Salud en el Trabajo

Las principales inversiones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizan tanto en formación en Prevención de Riesgos Laborales como en el concierto con los servicios de prevención ajeno antes referidos y sus actuaciones (reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos,..).

Los datos de inversiones en Seguridad y Salud en el Trabajo durante el año 2014 son aproximadamente 20.000€ incluyendo formación en prevención de riesgos, gastos en vigilancia de la salud y SPA.

### Vigilancia de la Salud

Con las periodicidades establecidas en la Planificación de la Vigilancia de la Salud facilitada por el Servicio de Vigilancia contratado, se ofrece a la totalidad de los trabajadores de la plantilla de

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Altia la posibilidad de realizar reconocimientos médicos generales y específicos de los riesgos de su puesto de trabajo con carácter anual, con la finalidad de evitar la aparición de enfermedades profesionales, o en su caso minimizar sus efectos.

### Incidencias

La escasa siniestralidad laboral en Altia se mantiene gracias a las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y al esfuerzo conjunto de trabajadores y empresa. Los accidentes que están sometidos a comunicación y notificación según la legislación vigente son notificados a la Inspección de Trabajo por los procedimientos establecidos por la Administración Competente.

Desde el inicio de la actividad de Altia, no han ocurrido accidentes mortales y la mayoría de los accidentes ocurridos han sido leves.

Durante el año 2014 se han producido 2 accidentes con baja y 4 sin baja (3 de ellos in itinere). Los días de baja han sido 54 para los accidentes con baja en centro de trabajo.

Accidentes	2014		2013	
	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja
Leves	2	1	1	0
Graves	0	0	0	0
Muy Graves o Mortales	0	0	0	0
In Itinere	0	3	3	0

De la misma manera, el Índice de absentismo laboral por contingencias comunes ha sido de 1,817%, siendo el total de días de baja 1.955 días totales.

Delegación	Hombres	Mujeres	Total
A Coruña	0,525%	0,734%	1,259%
Vigo	0,705%	1,006%	1,711%
Vitoria	0,620%	1,601%	2,222%
Santiago	1,928%	0,876%	2,804%
Madrid	0,946%	0,196%	1,142%
Valladolid	0,537%	----	0,537%
Alicante	0,496%	----	0,496%
Toledo	----	13,863%	13,863%
<b>Total Altia</b>	<b>1,039%</b>	<b>0,778%</b>	<b>1,817%</b>

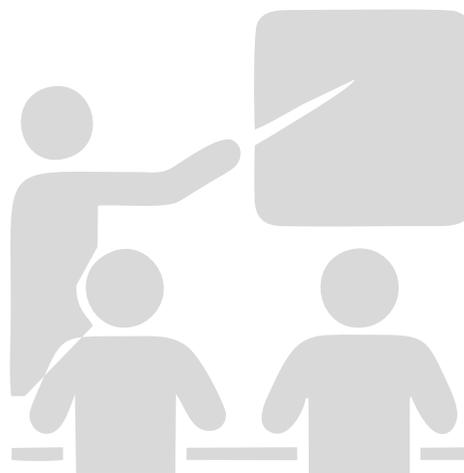
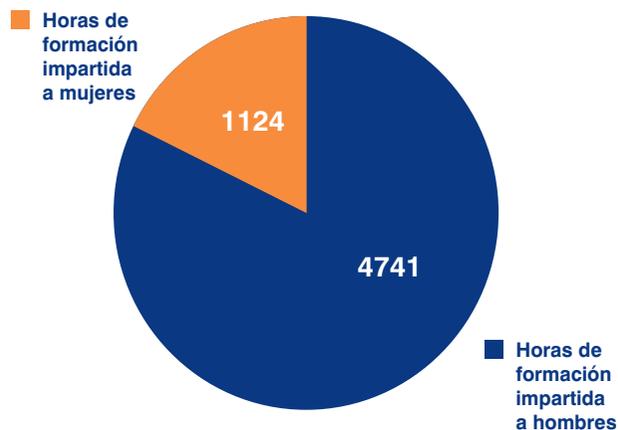
Durante el año 2014 no se han recibido multas o sanciones en material ambiental, laboral y social.

### Formación y entrenamiento

Con carácter anual, en Altia se detectan aquellas áreas en las que el trabajador (o sus superiores) demanda una mayor acción formativa. Esa demanda se refleja a principio de cada año, en el Plan Estratégico de Formación que aprueban los empleados a través de sus representantes y la Dirección de la Compañía. Este Plan Estratégico de Formación se materializa en Planes de Formación Trimestrales, que son los que materializan las necesidades formativas de la Compañía.

7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Las necesidades de formación son evaluadas en función de las características de cada puesto de trabajo, los proyectos que se deben ejecutar y las necesidades puntuales de la organización.



El personal formado por categoría y año ha sido el siguiente:

Total Horas 2014	Categoría
468	Total Administrador de Sistemas
4	Total Administrativo
295	Total Administrador Sistemas Sr.
264	Total Analista
574	Total Analista Programador
146	Total Analista Sistemas
258	Total Consultor
146	Total Director Asociado
0	Total Director Calidad
6	Total Director Comercial
2	Total Gerente de Cuentas
144	Total Gerente de Proyectos
4	Total Jefe de Contabilidad
473	Total Jefe de Proyecto
50	Total Operador de ordenadores
0	Total Operador de Periféricos
851	Total Programador Junior
2.177	Total Programador Sénior
5.965	Total general



En este ejercicio se han realizado las siguientes actividades formativas:

- Actualización a la versión 8 de la solución PeopleNet
- Administración de bbdd Oracle 12c - ESPECÍFICO
- Administración de bbdd Oracle 12c - ESTRATÉGICO
- Administración y desarrollo de bases de datos MongoDB
- Administrador de bases de datos SQL Server 2012
- Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE
- BIG DATA y HADOOP: Nuevos Tratamientos Avanzados de la Información
- BigData y Hadoop: nuevos tratamientos avanzados de la información (II)
- Captura y gestión de requisitos en proyectos de software
- Certificación oficial de HP HPO-S40: Building HP Server Solutions
- Comunicación y Liderazgo
- Conceptos De Administración Pública y Tramitación Electrónica
- Curso básico de Sistemas Integrados de Gestión ISO 20000-1, 27000, 14000
- Curso certificación oficial VMware ICM 5.5
- Curso de certificación VEEAM Certified Engineer (VMCE)
- Curso de francés
- CURSO HUS VM
- Curso para la obtención del certificado ITIL ® v3 Foundation - ESPECIFICO
- Curso para la obtención del certificado ITIL ® v3 Foundation - ESTRATEGICO
- Desarrollo de aplicaciones IOS
- Desarrollo de aplicaciones Java para dispositivos móviles
- Desarrollo de Flujos de Aprobación de peticiones de acceso en Oracle Identity and Access Management
- Desarrollo y mantenimiento de Business Intelligence con Microsoft SQL Server 2012
- Dirección y gestión de proyectos TI ágiles con Scrum, Scrumban y Lean Software
- Dirección y gestión de proyectos TI bajo la metodología PMI con Microsoft Project
- E-Commerce : crea tu tienda online con Prestashop
- El iPad como herramienta de productividad profesional
- EXAMEN CERTIFICACIÓN - Desarrollo y mantenimiento de Business Intelligence Microsoft SQL Server 2012
- EXAMEN CERTIFICACIÓN: ITIL ® v3 Foundation - ESTRATÉGICO
- EXAMEN CERTIFICACIÓN: ITIL ® v3 Foundation - ESPECIFICO
- Examen de acceso - Instalación y configuración de Vmware vSphere v5.5
- Examen de certificación - Instalación y configuración de Vmware vSphere v5.5
- EXAMEN SOLICITUD - Curso Desarrollo de Aplicaciones IOS
- Formación en el sistema de procesos
- FortiGate Multi-Treath Security Systems I-II
- Francés de negocios
- Francés extensivo nivel II
- Francés extensivo nivel II
- Francés extensivo nivel III
- Francés extensivo nivel IV
- Francés extensivo nivel V



- Francés extensivo nivel VI
- Francés semi intensivo nivel I
- Francés semi intensivo nivel I
- Francés semi intensivo nivel II
- Francés semi intensivo nivel III
- Fundamentos de arquitecturas empresariales con TOGAF
- Fundamentos de ITIL
- Gestión de calidad y documentación de proyectos en Altia
- Gestión de proyectos basados en PMBoK con herramientas de Software libre
- Gestión Experta de Servicios TI
- Gestión y seguimiento de proyectos de software con Scrum Manager
- Herramientas TIC para la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (IV):
- Inglés preintermedio
- Instalación de un servidor web Apache (Nginx & Vanish)
- Instalación y configuración de Vmware vSphere v5.5
- Introducción a CMMI para desarrollo v1.3
- Introducción a Tecnología Java para Tarjetas Inteligentes
- Introducción a tecnologías web J2EE (Struts-Spring-Hibernate)
- Introducción Arquitectura J2EE
- Jornada de refresco de conocimiento en gestión y documentación de Calidad según Manual y procedimientos
- Jornada sobre la estadística oficial de la Comunidad Autónoma de Galicia
- La nueva Evaluación del Desempeño para Responsables de Personas
- La reforma fiscal que viene
- Meta 4 PeopleNet
- Meta 4 T-Innova
- MODULO DE IGUALDAD - CNTG - 7 y 8 de abril 2014
- Módulo de Igualdade - Instalación y configuración de Vmware vSphere v5.5
- Monitorización mediante Zabbix
- Optimización avanzada de aplicaciones Java en servidores Linux
- Optimización SEO para sitios web hechos con WordPress
- Oracle WebCenter Sites (WCS) para desarrolladores
- Programación de aplicaciones WEB con Java EE
- Programación en JAVA Se7
- Programación en PHP
- Rendimiento de acceso a base de datos y buenas prácticas en la programación ¿Privacy by design¿
- Sales Skills Management
- Seminario Gestión de Proyectos con Metodologías ágiles
- Seminario Herramientas TIC para la ley de transparencia
- Servidor de aplicaciones Jboss
- SQL Server 2012 Integration Services SSIS
- Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement Version 1.3 (SCAMPI)
- Técnico superior en Social Media y Community Manager
- Tratamiento y análisis de la información de negocio con PowerBI y Microsoft Excel
- Usabilidad (UX) y diseño web avanzado con HTML5
- WCS para desarrolladores
- ¿Cómo tratar con gente difícil?

### Calidad de servicio y atención al cliente

Los clientes y terceros cada día están más concienciados de su derecho a reclamar, y son más exigentes con la calidad del servicio y trabajos prestados.

En Altia se fomenta el que los clientes presenten sus reclamaciones y sugerencias mediante el teléfono, fax, e-mail, carta y a través de la página web, con objeto de conocer su opinión y recibir las sugerencias para la mejora del servicio o trabajo realizado.

Durante el año 2014 no se han recibido reclamaciones de ningún tipo (derivadas de proyectos, laborales, derechos humanos, corrupción, trabajo infantil o forzado, etc...)

Si bien este es un hecho positivo, se incide y recuerda a todo el personal en la importancia de su colaboración en la comunicación y resolución de incidencias y reclamaciones que puedan pasar desapercibidas, para que de este modo se pueda mejorar la eficacia de los servicios y trabajos.

Asimismo, en Altia se controlan y gestionan las incidencias detectadas. La detección de incidencias surge generalmente como resultado de:

- Recepción de materiales y suministros.
- Resultados de controles e inspecciones previstas.
- Observaciones realizadas por el personal.
- Desviaciones respecto a lo establecido en el

sistema de gestión para el desarrollo de actividades implicadas en el mismo y descritas en la documentación correspondiente.

- Daños a la propiedad o a los trabajadores derivados de un incidente.
- Desviaciones durante simulacros del plan de emergencia ambiental o de seguridad de la información.
- Incidencias de Seguridad de la Información.

En Altia se realiza de forma periódica mediciones de la satisfacción de los clientes, a través de un cuestionario estructurado online, con el objetivo de evaluar y mejorar el servicio prestado.

Se obtiene así la valoración de determinados atributos generales relativos a las diversas actividades que comprende la actividad, desde los términos administrativos, productivos y comerciales a las actuaciones en gestión ambiental y de seguridad de la información.

En 2014, se recibió el 67% de encuestas sobre proyectos totales realizados con una valoración final de 4,4 sobre 5, lo que se considera un resultado muy satisfactorio, según se muestra en tabla adjunta.

En 2013, se recibió el 19% de encuestas sobre proyectos totales realizados con una valoración final de 4,3 por lo que se ha mejorado de forma importante en la recepción de encuestas siendo el valor muy satisfactorio.

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

	Coruña	Vigo	Vitoria	Santiago	Madrid	Valladolid	Data center	TOTAL
Proyectos cerrados periodo	27	26	16	13	22	34	NA	138
Nº proyectos analizados	20	24	9	3	15	14	8	93
% de proyectos analizados	74%	92%	56%	23%	68%	41%	NA	67%
Nº proyectos con valor medio entre 4 y 5 (mayor a 4)	12	23	7	2	8	10	8	70
% proyectos con valor medio entre 4 y 5 (mayor a 4)	60%	96%	78%	67%	53%	71%	100%	75%
Nº proyectos con valor medio entre 3 y 4 (mayor a 3)	8	1	2	1	7	3	0	22
% proyectos con valor medio entre 3 y 4 (mayor a 3)	40%	4%	22%	33%	47%	21%	0%	24%
Nº proyectos con valor medio entre 2 y 3 (mayor a 2)	0	0	0	0	0	1	0	1
% proyectos con valor medio entre 2 y 3 (mayor a 2)	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	1%
Nº proyectos con valor medio menor a 2 (menor ó igual)	0	0	0	0	0	0	0	0
% proyectos con valor medio menor a 2 (menor ó igual)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%

### Publicidad y Marketing

Los objetivos globales de comunicación se basan en el buen posicionamiento de la imagen de Altia y plantear a nuestros clientes la seriedad y el mejor tratamiento a sus proyectos que permita en definitiva mantener un crecimiento sostenido del negocio.

Se pretende que los clientes perciban el servicio prestado como un servicio de la mayor calidad posible, eficiente e innovador, comprometido con la sociedad en general y con la persona en particular, integrador y no excluyente, ambientalmente comprometido y realizado en las mejores condiciones posibles para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y terceros.

Toda la publicidad y marketing dirigida a nuestros clientes cumple con las normas y códigos aplicables.

### El sistema de compras

La política de compras de Altia tiene como objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones de la compra o subcontratación de toda clase de bienes y servicios.

Para ello, se apoya en el principio general de la competencia y en el fomento al mismo tiempo los principios de transparencia y no discriminación.

Como consecuencia de la disposición geográfica de los centros de trabajo en España, la empresa se apoya fundamentalmente en proveedores locales, cuyo volumen representa más del 60% del total.

Proveedor	2014	2013
Provincia Centro Trabajo Altia	64,82%	88,62%
Otras Provincias	12,09%	1,79%
Fuera de España	16,13%	0%
Otros	6,96%	9,58%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

En el caso de proyectos realizados en el extranjero, la contratación de productos y servicios suele llevarse a cabo en la localización donde se desarrolla el proyecto. La mayor parte de las subcontrataciones de servicios se realizan en España, aunque ocasionalmente se han realizado trabajos desde otros países de la UE.

Altia firma un contrato que regula la relación con todos sus proveedores, con especial detalle con los que desarrollan trabajos para clientes. Desde finales del año 2013, Altia anexa a todos los contratos firmados las correspondientes cláusulas de confidencialidad, anticorrupción, cumplimiento de códigos de conducta, derechos humanos, trabajo infantil o forzoso, cumplimiento ambiental, etc...).

En Altia se realiza una evaluación continua y aprobación de proveedores. El Sistema Integrado de Gestión recoge en su documentación, el procedimiento para la realización de la evaluación continua de los suministradores, sobre la base de los pedidos de compra e incidencias detectadas en los suministros durante un período determinado. Se analizan los registros disponibles y se adoptan las decisiones oportunas. En dicha evaluación se valora el desempeño ambiental de todos los proveedores.

### Servicios a la Comunidad y Patrocinios

En Altia se mantiene un contacto activo con las comunidades en donde se ubican nuestras oficinas de gestión y centros de trabajo. En esas zonas, la Compañía es una importante generadora de empleo.

Durante el año 2014 no se han realizado evaluaciones de impacto social en los centros de trabajo de Altia.

Altia contribuye activamente a optimizar el entorno en el que se integra a través de sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, fundamentalmente enfocadas a la promoción del deporte base, la preocupación por el medio ambiente, el apoyo a proyectos promovidos por ONGs y la promoción de la investigación en el sector de las nuevas tecnologías.

Desde su origen, la Compañía ha perfilado una intensa política social, política que seguirá fortaleciendo en el futuro. Entre sus acciones destacan:

- **Promoción del Deporte Base.** *Es una de las líneas de apoyo y patrocinio más relevantes. Altia ha apoyado, prácticamente desde su nacimiento, la labor de diferentes clubs que trabajan intensamente la cantera y el Deporte Base, federaciones y fundaciones de diversas modalidades deportivas como baloncesto, fútbol, hockey o balonmano o fútbol. Asimismo y en esta área, Altia también colabora a través de la entrega de Premios que reconocen la labor de entidades, asociaciones, clubs, federaciones en el ámbito del Deporte Base. Como ejemplo, el Premio entregado en la II Gala del Deporte Base de A Coruña o el Premio entregado en III Gala del Fútbol Base de A Coruña.*

- **Preocupación por el Medio Ambiente.** *Altia se ha preocupado por desarrollar y mejorar de forma continua sus sistemas de gestión ambiental y cumple los requisitos establecidos por la norma ISO-14001.*
- **Apoyo a los Derechos Humanos.** *A través de la colaboración con diferentes ONGs, como Aldeas Infantiles y el Banco de Alimentos Rías Altas, Altia canaliza su aportación solidaria.*
- **Fomento de la investigación.** *Altia promueve la investigación y colabora con patrocinios a iniciativas académicas que promueven el desarrollo de las TIC, como la 1ª Edición del Posgrado Universitario de Especialización en Gestión Empresarial y Tecnología organizado por la Universidad de A Coruña.*

### Productos y Servicios

Para garantizar tanto la calidad de los servicios prestados, como una correcta gestión ambiental, la seguridad y salud de los trabajadores, clientes y terceros, la protección de los datos, el desempeño social y laboral y económico,.. y, en general, en estricto cumplimiento con la normativa vigente, disponemos de un SIG de Calidad, Ambiental y de Seguridad de la Información, que abarca la totalidad de los procesos realizados, tanto operativos como administrativos.

De la misma manera, todos los servicios prestados se diseñan y/o ejecutan de acuerdo a las expectativas y necesidades manifestadas por los grupos de interés, de forma implícita o explícita. Se busca con éstos mejoras en todos los ámbitos en los que se ven afectados nuestros grupos de interés, si bien este impacto no es medible en estos momentos.





## 2. Dimensión Ambiental

La protección del Medio Ambiente forma parte de la política básica de la Dirección de Altia y se asienta en los siguientes principios y objetivos:

- Considerar la protección del Medio Ambiente como una responsabilidad fundamental para la Compañía. La protección medioambiental se concreta en líneas de conducta y objetivos específicos, en todas las funciones y niveles de la empresa.
- Cumplir la reglamentación vigente que sea aplicable en materia de Medio Ambiente e ir un paso adelante mejorando dichos requerimientos mínimos, así como con los requisitos de otros compromisos voluntariamente aceptados.
- Hacer un uso racional de los recursos naturales y promover la reducción, la selección y el reciclaje de los residuos.
- Controlar y evaluar los aspectos medioambientales ocasionados por nuestras actividades, productos y servicios con el objeto de prevenirlos, eliminarlos o reducirlos al máximo.
- Asumir el compromiso de mejorar continuamente nuestras medidas de protección del Medio Ambiente teniendo en cuenta la última tecnología aplicable.
- Establecer las medidas necesarias para evitar accidentes que pudieran tener una repercusión negativa sobre el Medio Ambiente, y colaborar con los Organismos públicos con el objeto de coordinar las actuaciones necesarias de protección.

- Incluir a todos los empleados en el esfuerzo por la protección del Medio Ambiente. Con este propósito los empleados son informados sobre todos los temas medioambientales relevantes aplicables en su puesto de trabajo e instruidos en programas específicos de formación.
- Informar a los empleados, clientes, subcontratistas, proveedores y al entorno exterior acerca de nuestra gestión medioambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001.

El cumplimiento de estos principios y objetivos se garantiza con la aplicación del Sistema de Gestión Medioambiental y mediante la colaboración de todo el personal de Altia, con su contribución a la mejora de las condiciones que nos ayuden a preservar el Medio Ambiente.

Así, Altia dispone de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y gestión del Servicio TI implantado en todos los centros de trabajo y certificado en su centro DataCenter de Vigo.

La alta dirección de Altia ha definido su política en el documento "Política del Sistema Integrado de Gestión".

Además, para asegurar que la política es conocida por todo el personal, por proveedores, subcontratas y público en general, Altia distribuye copia de la misma y se coloca una copia en la intranet corporativa y en la página web.

7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Desde el punto de vista de la coordinación, la responsabilidad medioambiental recae en la Directora de Calidad, designada por el Consejo de Administración y quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos y requisitos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, y de cualquier necesidad de mejora.

Asegurar que se promueve la toma de conciencia

- de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

Finalmente, a nivel operativo, son los Directores de Delegación los que ejecutan las acciones medioambientales.



### Determinación y evaluación de aspectos ambientales

La evaluación de aspectos ambientales se ha realizado para el centro con impacto significativo desde el punto de vista ambiental (Datacenter Vigo). En el resto de los centros la organización gestiona los aspectos ambientales según lo establecido en el sistema de gestión y las buenas prácticas ambientales existentes.

Los aspectos ambientales se identifican por examen y análisis de los procesos productivos y auxiliares.

Los aspectos identificados se evalúan en función de su impacto sobre el Medio Ambiente, considerando para ello criterios técnicos y objetivos que permitan, en función de las características de cada uno de los aspectos, determinar su significatividad.

Aquellos aspectos que, como resultado de la evaluación resulten significativos constituyen la base sobre los que se establecerán objetivos y metas para alcanzar el compromiso de mejora continua asumido en la Política Ambiental.

Los criterios de evaluación utilizados en Altia para sus aspectos directos son los siguientes:



Los principales aspectos ambientales producidos en Altia son los provenientes de:

#### Consumo de recursos

Consumo de energía eléctrica.

Consumo de agua.

Consumo de combustible.

Consumo de papel.

Consumo de productos de limpieza.

Consumo de tóner.

#### Generación de residuos

Generación de Residuos Peligrosos:

- Generación de absorbentes y material contaminado.
- Generación de residuos de envases contaminados (envases productos químicos,..).
- Generación de residuos de aerosoles contaminados.
- Residuos de fluorescentes y lámparas de sodio.
- Residuos de baterías.
- Residuos de pilas usadas.
- Residuos de medicamentos caducados.

Generación de Residuos No Peligrosos no asimilables a urbanos:

- Residuos de equipos eléctricos y electrónicos.
- Residuos de Tóner.
- Residuos Metálicos.
- Residuos de Madera.

Generación de residuos No Peligrosos sólidos urbanos o asimilables:

- Residuos urbanos.
- Residuos de papel y cartón.
- Residuos de plástico.

#### Afección por ruido

Generación de ruido.

#### Vertidos

Vertido de aguas residuales y fecales.

#### Situaciones de emergencia

- Incendio
  - Residuos quemados (madera, plásticos, equipos informáticos,...).
  - Emisiones de gases contaminantes.
  - Vertido de Residuos Peligrosos.
- Derrame accidental de gasóleo, fuel, aceite, residuos peligrosos o similares.
- Rotura Conducciones de Agua y Electricidad.
  - Residuos Construcción y Demolición (hormigón, plástico, metal...).
  - Vertido de aguas.
- Escapes de gases refrigerantes de equipos de climatización de instalaciones.
  - Emisión de gases a la atmósfera.



**Emisiones atmosféricas / Gases efecto invernadero**

Por regla general, no se producen emisiones atmosféricas en el desarrollo de las actividades en la mayor parte de los centros de trabajo existentes. Esto es debido a la inexistencia de focos de emisión, tanto fijos (calderas, grupo electrógeno,...) como móviles (coches de empresa – prácticamente la totalidad de los coches utilizados son particulares de los trabajadores).

Las emisiones generadas durante el desarrollo de las actividades son las debidas al centro de trabajo DataCenter en Vigo (Grupos electrógenos y calefacción), desplazamiento de trabajadores a cliente y las asociadas a las situaciones de emergencia.

En el caso de emisiones derivadas de situaciones de emergencia se han definido medidas preventivas y de actuación ante dichas emergencias.

Así, se ha procedido al cálculo del indicador de las emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de los consumos de electricidad, gasoil y agua para en el año 2014 (factores de conversión definidos por el IDAE en noviembre 2011 para la energía eléctrica de baja tensión -sector doméstico- en punto de consumo y para el gasoil y el agua como fuente energética):

Tabla de conversión de consumos energéticos a emisiones de CO <sub>2</sub> equivalentes					
Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor de conversión	Unidad de conversión	Emisiones Kg CO <sub>2</sub> equivalentes
Electricidad Coruña	52.203,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> /Kwh	26.101,50
Electricidad Vigo	20.024,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	10.012,00
Electricidad Vitoria	33.300,72	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	16.650,36
Electricidad Santiago	95.999,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	47.999,50
Electricidad Madrid	75.237,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	37.618,50
Electricidad Valladolid	10.134,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	5.067,00
Electricidad Datacenter	5.149.546,00	Kwh	0,50	Kg CO <sub>2</sub> / Kwh	2.574.773,00
Gasóleo Datacenter	150,00	litros	2,59	Kg CO <sub>2</sub> / litro	388,50
Gasóleo Vehículos	87.985,92	litros	2,59	Kg CO <sub>2</sub> / litro	227.883,53
Agua Coruña	207,00	m <sup>3</sup>	1,50	Kg CO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup>	310,50
Agua Vigo	109,00	m <sup>3</sup>	1,50	Kg CO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup>	163,50
Agua Santiago	409,00	m <sup>3</sup>	1,50	Kg CO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup>	613,50
Agua Datacenter	117,00	m <sup>3</sup>	1,50	Kg CO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup>	175,50
<b>TOTAL Emisiones Kg CO<sub>2</sub> / Kwh/litro/m3</b>					<b>2.947.756,89</b>
<b>TOTAL Emisiones Tn CO<sub>2</sub> / Kwh/litro/m3</b>					<b>2.947,75689</b>
<b>Facturación millones €</b>					<b>44.64832756</b>
<b>TOTAL Emisiones Tn CO<sub>2</sub> / millones €</b>					<b>66,02</b>

Las emisiones totales de CO<sub>2</sub> son de 66,02 Tn CO<sub>2</sub> / millones €. Durante el ejercicio 2013 las emisiones fueron de 82,71 Tn CO<sub>2</sub> / millones €, una reducción muy significativa.

\* Las emisiones debidas al consumo de agua incluyen la distribución y la depuración de las mismas para el suministro municipal

### Ruido

Derivado de la actividad desarrollada por Altia, el ruido no genera una contaminación acústica significativa, y siguiendo las directrices marcadas en la gestión ambiental todos aquellos trabajos ocasionales susceptibles de la realización de ruido (reparaciones, mejoras instalaciones...) deben realizarse en horas cercanas al mediodía y siempre utilizando equipos acordes y revisados y según las especificaciones del fabricante.

### Consumos

De igual forma que para el resto de aspectos ambientales identificados se lleva un control de los consumos derivados de las actividades de la Compañía, para lo que se tiene en cuenta los servicios desarrollados, con objeto de disponer de información sobre la tendencia de dichos aspectos y evaluar el establecimiento de acciones de mejora.

Todos los consumos de agua de los centros de trabajo son captación de redes de saneamiento municipales.

### Situaciones de emergencia

En la actualidad no se han producido situaciones de emergencia en las instalaciones de Altia. En las instalaciones de clientes en las que la Compañía ha desarrollado sus trabajos no se han dado situaciones de emergencia. Se verifica que se dispone de un plan de emergencias y un control operacional de los residuos potenciales generados totalmente efectivo.

### Evolución de los consumos y residuos generados

En la siguiente tabla se muestran los **consumos de energía eléctrica**:

Fuente energética	Consumo 2014	Consumo 2013	Unidad
Electricidad Coruña	52.203,00	53.697,00	Kwh
Electricidad Vigo	20.024,00	25.952,00	Kwh
Electricidad Vitoria	33.300,72	36.147,19	Kwh
Electricidad Santiago	95.999,00	110.685,27	Kwh
Electricidad Madrid	75.237,00	15.159,00	Kwh
Electricidad Valladolid	10.134,00	12.514,00	Kwh
Electricidad Datacenter	5.149.546,00	5.143.122,00	Kwh
TOTAL	5.436.443,72	5.397.276,46	Kwh
Facturación	44,64832756	34,86079300	millones €
Indicador	121.761,42	154.823,69	Kwh/millones €

En relación a los consumos de electricidad durante el periodo se ha utilizado el porcentaje de energía renovable establecido por la Compañía.

El indicador presentado constata una reducción del 21,3% en el periodo con respecto a 2013.

El **consumo de agua** durante el ejercicio ha sido el siguiente:

Fuente energética	Consumo 2014	Consumo 2013	Unidad Agua
Coruña	207,00	220,00	m <sup>3</sup>
Agua Vigo	109,00	139,00	m <sup>3</sup>
Agua Santiago	409,00	394,00	m <sup>3</sup>
Agua Datacenter	117,00	297,00	m <sup>3</sup>
Total	842,00	1.050,00	m <sup>3</sup>

Se ha producido una reducción del 19,80% en el periodo.

7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

El **consumo de combustible** ha sido:

Tabla de conversión de consumos energéticos a GJ						
Fuente energética	Año	Consumo anual	Unidad	Factor de conversión	Unidad de conversión consumidos	Gj
Gasóleo Datacenter	2014	150,00	litros	0,39	Gj	58,05
	2013	325,00	litros	0,39	Gj	125,78
Gasóleo Vehículos	2014	87.985,92	litros	0,39	Gj	34.050,55
	2013	70.336,20	litros	0,39	Gj	27.220,11

Se ha producido una reducción del 19,80% en el periodo.

El **consumo de papel** ha sido:

	Año	Consumo anual	Unidad	Factor de conversión	Unidad de conversión consumidos	Tn
Consumo de papel	2014	243.500	Folios	0,00000498	Tn	1,2126
	2013	230.000	Folios	0,00000498	Tn	1,1454

No se ha utilizado papel reciclado. Se ha incrementado de forma moderada el consumo de papel en el periodo, igualmente por el incremento de la actividad de la Compañía.

El **consumo de tóner** ha sido:

	Año	Consumo anual	Unidad	Factor de conversión	Unidad de conversión consumidos	Tn
Consumo de Toner/Tinta	2014	76	Unidades	0,00025	Tn	0,0208
	2013	103	Unidades	0,00025	Tn	0,0274

El tóner utilizado no es reciclado. Durante el periodo se redujo el consumo de tinta y tóner con respecto al ejercicio 2013.

El tóner utilizado no es reciclado. Durante el periodo se redujo el consumo de tinta y tóner con respecto al ejercicio 2013.

En relación a los **residuos**, en todos los centros a excepción del DataCenter de Vigo los residuos son asimilables a urbanos al tratarse de papel, cartón, plásticos y RAEE's.

En relación a los residuos generados en el DataCenter de Vigo certificado en ISO 14001 han sido los siguientes:

Todos los residuos generados han sido entregados a gestor autorizado para su recogida, almacenamiento, reutilización o valorización, en su caso.

Residuo	Cantidad 2014	Cantidad 2013	Unidad
Tóner	7,00	2,00	Kilos
Pilas	0,03	42,00	kilos
RAEE	0,00	1,00	Kilos
Fluorescentes	70,20	63,00	kilos
Residuos metálicos	20,00	58,00	kilos
Papel y Cartón	260,00	270,00	kilos
Plástico	130,00	120,00	kilos
Madera	0,00	54,00	kilos
Absorbentes contaminados	0,00	2,00	kilos
Baterías usadas	2,00	29,00	kilos
Aceite usado	160,00	147,00	kilos
Filtros de aceite / gasoil	12,00	12,00	kilos
<b>Total Kilos RESIDUOS</b>	<b>661,23</b>	<b>800,00</b>	<b>kilos</b>

Como se puede observar se han reducido los residuos en un 17,3% durante el ejercicio.

7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Objetivos y Actuaciones Ambientales

Se ha procedido a plantear un programa de objetivos ambientales para el año 2014, en el que se propone la minimización del consumo de energía eléctrica (PUE) y la reducción del volumen relativo de residuos de absorbentes y material contaminado.

\* Reducir el volumen de residuos de absorbentes y material contaminado producidos en el centro Datacenter Vigo.

Tareas / Hitos
Sensibilización empresas contratadas para mantenimiento de instalaciones
Realización de mantenimiento preventivo previa previsión de volumen de generación de residuos y sensibilización en uso de absorbentes.
Actuación evolutiva sobre los resultados
Análisis y ejecución si procede de acciones correctivas o preventivas <sup>91</sup>

Como se puede evidenciar en las tablas de generación de residuos de la página anterior se ha conseguido el objetivo eliminando totalmente la generación de absorbentes.

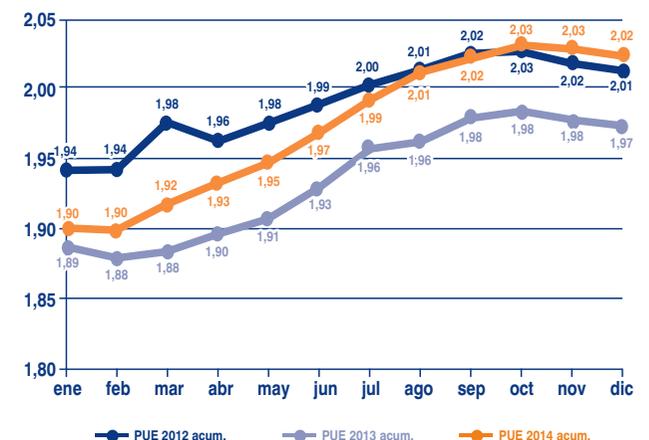


\* Reducción del ratio PUE (mide la eficiencia energética sobre la base del consumo total de energía frente al consumo TI necesario). (PUE < 1,98).

Tareas / Hitos
Estudio Analítico de series históricas para evaluar rendimiento y consumo
Auditoria / revisión externa de infraestructura
Actuación evolutiva sobre los principales parámetros de configuración
Identificación de focos de calor y reubicación o actuación local
Análisis y ejecución si procede de conclusiones de auditoria externa

Como se puede observar en el seguimiento adjunto el objetivo del PUE no se ha cumplido, puesto que se ha llegado a un PUE de 2,02, pero si se ha mejorado en términos relativos, ya que el volumen de negocio se incrementó en un 12% en el centro y el consumo de energía TI en un 0,12%.

Se adjuntan valores resultantes del ejercicio 2014:



7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

**Costes derivados de acciones sobre Medio Ambiente**

Durante los últimos años se han llevado a cabo actuaciones relacionadas con la protección y mejora del Medio Ambiente consistentes en la realización de una correcta gestión medioambiental de los residuos, y de otros impactos medioambientales generados en el desarrollo de las actividades realizadas, gracias al mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental en todos los centros de trabajo, certificado por DNV conforme a los requisitos de ISO 14001 para el DataCenter de Vigo.

A 31 de diciembre del presente ejercicio no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

**Gasto estimado en mantenimiento del sistema de gestión ambiental ISO 14001 y actuaciones ambientales (2014)**



**Cumplimiento legal**

Altia continúa en su línea de mejora continua y lo consigue gracias a la cada vez más creciente implicación de cada uno de los empleados, de los subcontratistas y de los proveedores en las actividades que se desarrollan en el día a día.

El grado de cumplimiento de los requisitos medioambientales es satisfactorio.

Todas las actividades de Altia tienen en consideración una serie de condicionantes medioambientales que provienen de seis ámbitos: europeo, estatal, autonómico, local, licencias y permisos y reglamentación específica externa de voluntario cumplimiento.

Todos éstos condicionantes son relacionados en la Lista de Documentación Externa, actualizable en cada ocasión que se detecta la necesidad de incorporación de una nueva reglamentación.

El Departamento Jurídico de Altia revisa mensualmente la vigencia de la legislación aplicable identificada y la necesidad de incorporar nueva legislación o eliminar aquellas que han sido derogadas. Para ello, revisa periódicamente páginas webs de interés y las publicaciones del BOE y de los diarios de las CC.AA. donde radican sus oficinas. De la misma forma, revisa e identifica el requisito completo que le aplica a Altia mediante su inclusión en la lista de documentación externa aplicable y su subrayado en la propia legislación, entregando copia de la misma al personal que la necesite para su trabajo.



### 3. Dimensión Económica

#### Resumen Económico. Evolución

Desde la perspectiva macroeconómica, el año 2014 se ha caracterizado por una mejoría perceptible en los principales indicadores económicos, tras un largo periodo de crisis. La economía española ha vuelto a la senda del crecimiento y las previsiones de los expertos auguran continuidad en la tendencia positiva para los años venideros.

Dentro del sector TIC continúa el proceso de concentración tanto desde el punto de vista de la demanda (los clientes requieren simplificación tecnológica y un proveedor tecnológico de referencia) como desde la oferta (los competidores buscan un mayor tamaño para mejorar su solvencia o, incluso, para defender su simple supervivencia). El marco sector TIC se comporta sistemáticamente mejor que otros sectores, dado que la economía en particular y la sociedad en general, precisan de la tecnología para gestionar volúmenes cada vez mayores de información. Aunque la competencia sigue siendo grande en tarifas, volúmenes y márgenes, es notoria la mejora en las condiciones financieras generales, con una incipiente apertura de los canales de acceso al crédito y con una mejora en los periodos medios de cobro.

En el entorno general, y del sector, Altia ha crecido un 28,08% con respecto al 2013, fundamentalmente

por la incorporación de nuevos negocios, caracterizados por su recurrencia, tamaño y persistencia en el tiempo, por la maduración de las inversiones realizadas en 2013, así como por el incremento en la posición comercial en grandes cuentas TI. Este conjunto de factores está permitiendo que la Compañía crezca a niveles superiores a la media del sector. Una cartera diversificada de clientes, una sólida estructura financiera, alta cualificación de sus recursos humanos y una alta recurrencia en la ejecución de proyectos, confieren a Altia una sólida posición dentro del mercado de las soluciones TIC.

Hay que destacar que todas las Uniones Temporales de Empresas en las que participa la Sociedad se integran en las cuentas anuales aplicando el criterio de integración proporcional, tal y como indica la norma de valoración 20ª y el artículo 5 del Real Decreto 1159/2010 que regula las normas de consolidación.

La estrategia comercial de la Compañía sigue centrada en aquellas líneas de negocio que generan mayor valor añadido, entendiendo como tal aquellas que se traducen en un mayor aumento de volumen de negocio y rentabilidad (Outsourcing, Servicios Gestionados, Desarrollo de Aplicaciones Informáticas).

A continuación se muestra la Cuenta de Pérdidas y Ganancias individual de 2014 y su comparativa con el ejercicio 2013.

Cifras en €	2014	2013	Variación
<b>IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS</b>	<b>44.648.328</b>	<b>34.860.793</b>	<b>28%</b>
Trabajos realizados por la empresa para su activo	0	212.672	-100%
Costes Directos	-18.755.045	-12.705.551	48%
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>25.893.283</b>	<b>22.367.913</b>	<b>16%</b>
Otros Ingresos	373.614	157.196	138%
Gastos de personal	-16.485.691	-15.140.898	9%
Gastos de Explotación	-3.336.014	-2.740.584	21%
<b>EBITDA</b>	<b>6.445.192</b>	<b>4.643.628</b>	<b>38%</b>
Amortizaciones	-1.116.103	-884.941	26%
<b>EBIT</b>	<b>5.329.089</b>	<b>3.758.688</b>	<b>42%</b>
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	-167	-434	-61%
Resultado Extraordinario	-34.416	166.435	-163%
Resultado Financiero	-70.142	-123.549	-99%
<b>EBT</b>	<b>5.224.365</b>	<b>3.801.140</b>	<b>37%</b>
Impuesto de Sociedades	-952.703	-879.695	8,2%
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>4.271.662</b>	<b>2.921.445</b>	<b>46%</b>

### Ingresos

El detalle de los ingresos de la sociedad del año 2014, desglosado por líneas de negocio y su comparación respecto al cierre de 2013 es el siguiente:

Ventas € por línea de negocio	2014	2013	Variación
Consultoría Tecnológica	415.602	277.567	49,8%
Desarrollo de aplic. informáticas	2.891.218	2.642.697	9,4%
Implantación soluciones terceros	617.468	277.808	122,3%
Outsourcing y mantenimiento	31.635.372	23.577.353	34,2%
Soluciones Propias	228.355	153.489	48,8%
Suministros Hardware y Software	1.667.080	1.516.105	10,0%
Servicios Gestionados (Datacenter)	7.193.233	6.415.774	12,2%
Total ingresos por cartera	44.648.328	34.860.793	28,1%

La principal línea de negocio durante 2014 sigue siendo la de "Outsourcing y mantenimiento de aplicaciones" con un peso del 71% del total de ingresos. Le sigue en importancia relativa la línea de negocio "Servicios Gestionados", que durante 2014 ha crecido un 12% y supone un 16% del total de ingresos. La tercera línea sigue siendo la de "Desarrollo de aplicaciones informáticas", que supone un 6% del total de los ingresos. En relación a la línea "Soluciones Propias", una de las líneas consideradas estratégicas, ha crecido en 2014 un 48,8%, crecimiento que se considera insuficiente para cumplir los objetivos planteados. Los recientes cambios normativos referentes a la licitación electrónica han supuesto un freno importante en el crecimiento previsto. En este nuevo contexto, es difícil que se cumplan los objetivos cuantitativos y cualitativos marcados por la Compañía para esta línea de negocio.



## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

Las ventas de la Compañía en el año 2014, **desglosadas por actividad** y comparación respecto al cierre del ejercicio 2014 es el siguiente:

Ventas € por actividad	2014	2013	Variación
Prestaciones de Servicios	42.981.248	33.344.688	27,9%
Productos	1.667.080	1.516.105	9,95%
<b>Total ingresos por cartera</b>	<b>44.648.328</b>	<b>34.860.793</b>	<b>28,01%</b>

La prestación de servicio sigue siendo la actividad con mayor peso y con mayor crecimiento (96% de las ventas y crecimiento del 27%). En relación a la venta de productos aumentó en un 9,95%.

En relación a la **facturación por sectores**, a continuación se incluye cuadro comparativo:

Ventas € por sectores	2014	2013	Variación
<b>Internacional</b>	<b>12.249.798</b>	<b>6.967.253</b>	<b>75,8%</b>
<b>Nacional</b>	<b>32.398.529</b>	<b>27.893.540</b>	<b>16,2%</b>
AA.PP.	11.042.559	9.329.480	18,4%
Industria	20.481.362	17.969.658	14,0%
Servicios Financieros	874.608	594.402	47,1%
<b>Total ingresos por cartera</b>	<b>44.648.327</b>	<b>34.860.793</b>	<b>28,1%</b>



En relación a las ventas por sector, hay que destacar el crecimiento del negocio denominado "internacional". La puesta en funcionamiento del segundo de los acuerdos marco con la Oficina de Armonización del mercado interior de la Comunidad Europea ha propiciado que este negocio suponga un 27% del total de ingresos de la Compañía. Este negocio se caracteriza por unas tarifas interesantes y por plazos de cobro sensiblemente mejores a los de naturaleza "nacional". En cuanto al negocio en España, crece en términos absolutos pero pierde peso frente al internacional, manteniéndose la distribución AAPP, Industria y Servicios Financieros estable con respecto al ejercicio 2013.

En datos, el mayor incremento se produce en las ventas vinculadas al negocio internacional (75,8%), aunque el ámbito nacional sigue representando la mayoría de las ventas (72,6%), en valores algo menores al ejercicio 2013 (80%).

Por otro lado, tanto las ventas a Administraciones Públicas como al sector Industria crecen pero reducen su peso sobre el total de ingresos, 2% y 5,7% respectivamente.

Por último, la facturación vinculada al sector financiero se incrementa en valor absoluto pero se reduce igualmente en relación total de ingresos.

La cartera de clientes sigue caracterizada por su alta recurrencia, por encima de un 70%, hecho diferencial con algunos de los competidores de Altia.

### Principales partidas de gasto

El detalle del consumo de mercaderías durante este ejercicio y el anterior es el siguiente:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Compras de mercaderías	1.653.283,64	2.298.760,24
Compras de mercaderías UTES	298.501,67	0,00
Variación de existencias	101.939,03	-210.673,43
Consumo de mercaderías	2.053.724,34	2.088.086,81

El importe de la cuenta 607 "trabajos realizados por otras empresas en el ejercicio 2014 asciende a 16.701.320,05 euros frente a 10.617.464,36 euros del ejercicio 2013.

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Trabajos realizados otras empresas	10.284.499,84	6.493.695,30
Trabajos realizados otras empresas UTES	6.416.820,21	4.123.769,06
Total trabajos realizados otras empresas	16.701.320,05	10.617.464,36

El desglose de otros gastos de explotación:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Servicios exteriores	2.732.808,84	2.385.656,30
Servicios exteriores UTES	16.605,21	23.396,52
Otros tributos	54.562,57	41.007,33
Otros tributos UTES	144,84	132,42
Otros gastos de gestión	394.812,66	313.716,56
Dotación a la prov. Operaciones comerciales 1	37.080,00	-23.325,63
<b>Otros gastos de explotación</b>	<b>3.336.014,12</b>	<b>2.740.583,50</b>

La partida de gastos de personal contabilizados durante este ejercicio y el anterior es el siguiente:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Sueldos y Salarios	12.584.903,71	11.502.326,33
Indemnizaciones	66.246,81	137.126,88
Seguridad Social a cargo de la empresa	3.697.008,19	3.347.165,88
Otros gastos sociales	137.532,15	154.279,02
Gastos de personal	16.485.690,86	15.140.898,11

La variación del coste de personal es del 8,9%.

Una cuestión ya tratada en la memoria del año 2013 es la incorporación de nuevos negocios que han conformado un cambio en la estructura de costes de la Compañía, muy vinculada históricamente a la evolución del gasto de personal. El aumento de peso de los costes directos en relación a los ingresos, fundamentalmente compras y subcontrataciones relacionadas con los nuevos negocios, es significativo y ha propiciado que, por primer año, sean superiores a los de la partida de Gastos de Personal. La consecuencia es una reducción del margen sobre ventas en términos relativos. Por otra parte, se mantiene la política de control estricto y actuación constante sobre los costes estructurales y gastos de explotación, hecho de diferencia, de la Compañía desde su constitución. Por último, el resultado financiero mejora debido a la reducción del endeudamiento de la Compañía durante el ejercicio, uno de los objetivos estratégicos del 2014.



## 7 Nuestro desempeño - Área Corporativa

El balance crece un 14% con respecto al final de 2013 (pasa de 28 Mn€ a 32Mn€), pero lo hace menos que proporcionalmente a lo que crece la cifra de negocios. En términos de principales magnitudes de Activo, patrimonio Neto y Pasivo, se puede afirmar que el ejercicio ha resultado satisfactorio: crecen los Fondos propios, se reduce la partida de clientes, crece la Tesorería y se reduce la deuda financiera, objetivo estratégico planificado para 2014.

La partida de clientes se ha reducido un 8% con respecto a 2013, hecho significativo si tenemos en cuenta que la cifra de negocios ha aumentado un 28% en este ejercicio. El Fondo de Maniobra mejora sensiblemente y se genera caja, parte de la cual se ha empleado para reducir de manera notable la deuda financiera. Por un lado, las medidas adoptadas por la Compañía como el establecimiento de una política de análisis del riesgo de clientes, la redistribución de los mejores recursos para dedicarlos a las grandes cuentas solventes y buenas pagadoras o la renegociación general con proveedores, y por otro, la mejora de las condiciones generales de la economía y el entorno, han propiciado una mejora importante en la caja generada por la Compañía.

Los Fondos Propios de la Compañía han seguido creciendo en la línea de lo acontecido en los ejercicios precedentes, lo que permite continuar, por un lado, con la política de reinversión y crecimiento del negocio, y por otro lado, dentro de la prudencia lógica, poder plantear la aplicación de una política de dividendos que remunere a los accionistas.

### Reparto de Dividendos

Durante el ejercicio se ha obtenido un beneficio después de impuestos de 4.271.661,58 euros. La distribución del resultado del ejercicio 2014 acordada por la Junta General ha sido la siguiente:

Base de reparto	Importe 2014	Importe 2013
Saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias	4.271.661,58	2.921.444,83
<b>Total</b>	<b>4.271.661,58</b>	<b>2.921.444,83</b>

Aplicación	Importe	Importe
A Dividendos	1.100.509,60	756.600,35
A Reserva Legal	0,00	0,00
A reservas voluntarias	3.171.151,98	2.164.844,48
<b>Total</b>	<b>4.271.661,58</b>	<b>2.921.444,83</b>

Dado que el capital social de la Sociedad está compuesto por 6.878.185 acciones, el dividendo acordado por el órgano de administración es de 0,16 euros por acción. El dividendo supone el 25,76% del Beneficio Neto obtenido en el ejercicio 2014.

No existen limitaciones a la distribución del dividendo.



### Impuestos

La conciliación entre el importe neto de ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible del Impuesto de Sociedades es la siguiente:

	Cuenta de pérdidas y ganancias		Ingresos y gastos direct. imputados al patrimonio neto	
	Aumentos	Disminuciones	Aumentos	Disminuciones
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	4.271.661,58			
<b>Impuesto de Sociedades</b>	<b>952.703,00</b>			
<b>Diferencias permanentes</b>	<b>8.509,03</b>			
<b>Diferencias temporarias</b>				
- Con origen en el ejercicio	334.830,93			
- Con origen en ejercicios anteriores				
<b>Compensación bases imponibles negativas ejercicios anteriores</b>				
<b>Base Imponible (resultado fiscal)</b>	<b>5.567.704,54</b>			

La conciliación entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el resultado de multiplicar el tipo de gravamen aplicable al total de ingresos y gastos reconocidos, es la siguiente:

Total ingresos en cuenta de pérdidas y ganancias	45.046.841,16
Total gastos en cuenta de pérdidas y ganancias	39.822.476,58
Total ingresos directamente imputados a patrimonio neto	
Total gastos directamente imputados a patrimonio neto	
<b>Saldo de ingresos y gastos del ejercicio</b>	<b>5.224.364,58</b>
<b>Tipo de gravamen</b>	<b>30%</b>
<b>Resultado</b>	<b>1.567.309,37</b>
<b>Impuesto de Sociedades</b>	<b>952.703,00</b>
<b>Diferencia</b>	<b>614.606,37</b>
Diferencias permanentes	2.255,72
Diferencias temporarias	
- Con origen en el ejercicio	100.449,28
- Con origen en ejercicios anteriores	
Compensación bases imponibles negativas ejercicios anteriores	
<b>Diferencia final</b>	<b>717.608,37</b>
Deducción por formación profesional	837,20
Deducción por Donaciones	2.882,73
Deducción I+D	713.888,44
Deducción IT	0,00
<b>Diferencia</b>	<b>(0,00)</b>



De acuerdo con el principio de prudencia, sólo se reconocen activos por impuesto diferido correspondientes a diferencias temporarias deducibles, bases imponibles negativas y deducciones y otras ventajas fiscales no utilizadas, en la medida en que la resulte probable que la Sociedad disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

Dado que la Sociedad está en régimen de consolidación fiscal en el Impuesto de Sociedades, es la sociedad dominante Boxleo TIC, SL el sujeto pasivo de este impuesto.

El tipo impositivo que soporta la Sociedad es del 30%.

### Donaciones y patrocinios

Durante el ejercicio 2014 se procedió a realizar donaciones por importe de 8.236,36 euros.

Por su parte, los gastos en patrocinios durante el ejercicio han ascendido a 111.465,00 euros.

### Subvenciones

La Sociedad obtuvo y reconoció como ingreso de explotación en el ejercicio 2014 las siguientes subvenciones:

Entidad concesionaria	Administración	Finalidad	Importe
JCCM	Autonómica	Acciones de investigación e innovación para fomento FP	58.482,02
JCCM	Autonómica	Buscador de ayudas web en materia de formación, empleo y emprendimiento	54.435,83
JCCM	Autonómica	Buscador de ayudas web en materia de formación, empleo y emprendimiento	30.000,00
<b>Total</b>			<b>142.917,85</b>

En el ejercicio 2013 sólo se han reconocido como ingresos de explotación derivados de subvenciones, los intereses del préstamo a tipo cero concedido por el CDTI en el ejercicio 2011, por importe de 5.691,58 euros. En 2014 este importe asciende a 7.587,06 euros.

En el Pasivo a Largo Plazo del Balance de Situación aparecen como "otros pasivos financieros" las siguientes deudas a largo plazo transformables en subvenciones.

Entidad concesionaria	Administración	Finalidad	Importe
IGAPE	Autonómica	Creación de empleo	96.047,04
<b>Total</b>			<b>96.047,04</b>

En el Pasivo a Corto Plazo del Balance de situación aparecen como "otros pasivos financieros" las siguientes deudas a corto plazo transformables en subvenciones.

Entidad concesionaria	Administración	Finalidad	Importe
CDTI	Estatad	Fomento de la cooperación público-privada en I+D - DIPROA	385.400,80
CDTI	Estatad	Fomento de la cooperación público-privada en I+D - ATHENEA	242.004,40
CDTI	Estatad	Fomento de la cooperación público-privada en I+D. RECORD	253.096,78
CDTI	Estatad	Proyecto de I+D ALTIA CARS EASY APPS	198.845,65
<b>Total</b>			<b>1.079.264,39</b>



### Negocios Conjuntos

La Sociedad tiene las siguientes participaciones en Uniones Temporales de Empresas:

Nombre de la UTE	% Participación Altia	Proyecto
INFORMATICA L CORTE INGÉS, S.A. Y ALTIA CONSULTORES, S.A. UNIÓN TEMPORAL (OAMI)	40,00%	Relación de los trabajos de Desarrollo de software y servicio de mantenimiento de la Oficina de Armonización del mercado interior de la Unión Europea (OAMI)
ALTIA CONSULTORES, S.A. Y KPMG ASESORES, S.L.A. UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS	50,00%	Acuerdo marco para la contratación de servicios de desarrollo de sistemas de información para la Dirección General de Patrimonio
UTE CONECTIS ICT SERVICES Y ALTIA CONSULTORES, S.A. LOTE 6	45,24%	Contratación de servicios de carácter informáticos necesarios en el Servicio Público de Empleo estatal. Lote 6: Mantenimiento de los sistemas de información interna y atención a usuarios de los Servicios Centrales
UTE CONECTIS ICT SERVICES Y ALTIA CONSULTORES, S.A. LOTE 4	40,54%	Contratación de servicios de carácter informáticos necesarios en el Servicio Público de Empleo estatal. Lote 4: Gestión de incidencias, microinformática y red local.
UTE INDRA SISTEMAS ALTIA CONSULTORES (AMTEGA)	50,00%	Servicio de administración de sistemas del CPD AMTEGA.
UTE INDRA SISTEMAS ALTIA CONSULTORES (EDUCACION)	50,00%	Servicio para el desarrollo de nuevas funcionalidades de gestión académica de las enseñanzas regladas no universitarias y gestión de personal docente de la Xunta de Galicia.
UTE INDRA SISTEMAS _ALTIA CONSULTORES		(IMSERSO) 41,00% Servicios técnicos para el soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones que soportan el sistema para la autonomía y atención a la Dependencia.
CONSULT. IN BUSINESS ENIGINEERING RESEARCH_ALTIA CONSULTORES UTE	40,00%	Desarrollo e implantación Proyecto P.U.M.A. Homogeneización de procesos de Ingeniería de producción y de producción entre los distintos astilleros y su implementación en el sistema SAP.
INFORMATICA L CORTE INGÉS, S.A. Y ALTIA CONSULTORES, S.A. UNIÓN TEMPORAL (OHMI)	40,00%	Realización de los trabajos de desarrollo de software y servicios de mantenimiento de la Oficina de Armonización del mercado Interior de la Unión Europea (OAMI).
UTE ALTIA CONSULTORES ILUX VISUAL TECHNOLOGIES INDRA SISTEMAS Y R CABLE TELECOMUNICACIONES	25,00%	Definición, diseño y desarrollo de la plataforma SMART CORUÑA y definición y puesta en marcha de la oficina de proyecto.
ALTIA CONSULTORES, S.A. - IBERMATICA, S.A. UTE	50,00%	Implantación del Plan de Digitalización de Expedientes de Lanbide
INFORMATICA EL CORTE INGÉS, S.A. Y ALTIA CONSULTORES, S.A. UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS (AMTEGA)	40,00%	Servicio de desenvolvimiento de un entorno virtual de aprendizaje para el ámbito educativo no universitario de Galicia.
EMETEL SISTEMAS, S.L. Y ALTIA CONSULTORES, S.A. UTE	20,00%	Contrato de los servicios de mejora y optimización de las infraestructuras, aplicaciones y procesos TIC implantados en la Diputación y Ayuntamientos de la Provincia de Lugo.
ALTIA CONSULTORES, S.A. - CONNECTIS ITC SERVICES, S.A.U. - GESEIN S.L. Y SIA S.A. UTE	15,10%	Servicios para el soporte y evolución de las infraestructuras y sistemas informáticos del Servicios Público de Empleo Estatal.

**Consejo de Administración. Costes.**

La contabilización de estos gastos se ajusta al principio de devengo y se registra el gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias de acuerdo con la corriente real del servicio prestado a la empresa, valorándose por el coste.

Los importes correspondientes a los gastos de personal de dirección en 2014 son los siguientes:

	Administradores	total
Sueldos	318.339,41	318.339,41
Retribuciones estatutarios Consejeros	54.000,00	54.000,00
Sueldos percibidos en otras empresas del grupo	253.748,77	253.748,77
Dietas	19.523,13	19.523,13
Dietas percibidos en otras empresas del grupo	14.746,28	14.746,28
<b>TOTALES</b>	<b>660.357,59</b>	<b>660.357,59</b>

No existe personal de alta dirección distinto de los miembros del Consejo de Administración. Las retribuciones del Consejo de Administración están fijadas en los Estatutos de la Compañía. “La retribución de los consejeros consiste en una asignación mensual y fija. La cantidad máxima que la Sociedad pueda satisfacer al total de los Consejeros en ese concepto será la que determine a esos efectos la Junta General de Accionistas. Esa cantidad continuará vigente hasta que la Junta no acuerde su modificación. La fijación de la cantidad exacta dentro del límite máximo fijado por la Junta general y su distribución interna entre los Consejeros será competencia del Consejo de Administración.

Además de la retribución anterior e, independientemente de la misma, los Consejeros podrán ser destinatarios de sistemas de remuneración referenciados al valor de cotización de las acciones o que comporten la entrega de acciones o derechos de opción sobre las acciones. Será competencia de la Junta general de Accionistas la adopción y establecimiento de esos sistemas de remuneración y de sus condiciones.”

No se realiza evaluación del desempeño de los integrantes del Consejo de Administración.

**Beneficios Sociales**

El detalle de los beneficios sociales disfrutados por los miembros del Consejo de Administración y el personal de alta dirección se muestra a continuación:

	Administradores	Personal de alta dirección	total
Seguros de vida, accidentes, etc.	2.256,10	0,00	2.256,10
Otros	19.107,00	0,00	19.107,00
Seguros otras empresas del grupo	7.062,73	0,00	7.062,73
<b>TOTALES</b>	<b>28.425,83</b>	<b>0,00</b>	<b>28.425,83</b>

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 229 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se hace constar que ninguno de los miembros del Órgano de Administración como las personas vinculadas, poseen participación directa o indirectamente, o forman parte del órgano de administración, de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de ALTIA.

**Inversiones en I+D+i**

El detalle de los gastos en I+D activados en el balance de la Sociedad, durante el ejercicio 2014 ha sido el siguiente:

Proyecto	Coste	Amortización Acumulada	Pérdidas Deterioro	Valor Contable
Desarrollo	486.551,55	207.278,60	0,00	279.272,95

En este epígrafe, se incluye el proyecto "Solución G2C de contratación electrónica", activado en 2011

y los productos "Mercurio" y "eDocAssistant", ambos desarrollados en formato de pago por servicio, activados en 2013.

El importe agregado de los desembolsos por investigación y desarrollo reconocidos en el ejercicio 2013 fue de 212.671,88 euros. Se corresponden con el desarrollo final de dos de los productos comentados en el apartado 5 de la presente memoria: "Mercurio" y "eDocAssistant".

En el ejercicio 2014 no se han activado elementos relacionados con I+D.



### Cotización Bursátil

Altia cotiza en el Mercado Alternativo Bursátil en el segmento de Empresas en Expansión (MAB.EE), desde el 1 de diciembre de 2010.

La evolución del valor durante el ejercicio de 2014 ha sido positiva. La capitalización bursátil de la Compañía se ha revalorizado en un 125,93%, pasando de 27,8 Mn€ a 1 de enero de 2014 a 62,9 Mn€ a final de ejercicio, una de las principales subidas entre todas las empresas del MAB, por encima de los principales indicadores bursátiles de referencia (índice MAB, Ibex 35, Ibex Small Caps).

El año 2014 puede considerarse como el más significativo para Altia en términos de cotización desde su incorporación al mercado. Los niveles de liquidez se han multiplicado con respecto a años precedentes. Puede decirse sin lugar a dudas que el interés por el MAB, en general, y por la Compañía, en particular, ha sido mucho mayor que en años anteriores. En el caso de Altia, la media de negociación diaria durante 2014 ha sido de 8.450, frente a las 1.400 acciones de media en 2013. Los resultados obtenidos, el cumplimiento de los Planes de Negocio y las buenas noticias publicadas por la Compañía, se han trasladado a la cotización del valor con independencia de la tendencia general del MAB y de los acontecimientos ocurridos en el mercado durante el ejercicio. En este sentido, Altia ha comunicado públicamente que se ratifica en su decisión de incorporación al MAB de 2010, y que la experiencia de esa incorporación está siendo altamente satisfactoria en términos de marca, solvencia, transparencia y profesionalidad. La existencia de un mercado para empresas en expansión como el MAB es positiva y la Compañía cree que es un instrumento con potencial y futuro.

Se espera que en próximos ejercicios, con mejores circunstancias coyunturales y con la incorporación de nuevas compañías a este mercado, el valor siga la senda alcista de los dos últimos años.

	2011	2012	2013	2014
Capital Admitido (Miles de Euros)	138	138	138	138
N.º de Acciones (x 1.000)	6.878	6.878	6.878	6.878
Ult. precio período (euros)	2,6800	2,6800	2,6800	2,6800
Precio máx. período (euros)	2,9600	2,9600	2,9600	2,9600
Precio min. período (euros)	2,5000	2,5000	2,5000	2,5000
Capitalización (euros)	18.434	18.434	18.434	18.434
Volumen (miles de acciones)	92	182	476	2.1174
Efectivo (miles de euros)	258	441	1.571	16.315



### Previsiones de Futuro

El contexto general de la economía ha mejorado como así indican los principales indicadores económicos (PIB, desempleo). Hay un mayor acceso al crédito, el nivel de demanda de servicios tecnológicos aumenta y las condiciones financieras son mejores con respecto a ejercicios precedentes.

Altia no tiene una especial concentración de riesgos ni a nivel de clientes ni a nivel de productos y servicios. En relación con el sector Tic, hay que reiterar que se está comportando mejor que otros, por su elevado componente tecnológico. En cualquier caso, la Compañía afronta el contexto económico con una sólida posición financiera como así demuestran las cuentas incluidas en este informe.

En este contexto, quizás el mayor riesgo que tenga la Compañía en la actualidad sea el riesgo comercial: que la Compañía no sea capaz de continuar la exitosa comercialización de sus productos y servicios, como ha ido haciendo hasta la fecha. Las barreras de entrada no son elevadas. En este sentido, se ha seguido fortaleciendo el área comercial con el objetivo de ganar cuota de mercado con el modelo de negocio diferencial existente, dado que la posición actual de Altia en el sector, sigue siendo significativamente pequeña.

Los indicadores que maneja la Sociedad sobre su evolución futura, en relación al entorno y a las expectativas internas y del mercado, son prudentes pero a la vez satisfactorios. Las cuentas anuales traducen la ejecución correcta del Plan de Negocio en términos de crecimiento, solidez financiera, recurrencia en las ventas, generación de flujos de

caja, diversificación de cartera, internacionalización, optimización del Fondo de Maniobra y, al mismo tiempo son sólidas bases para seguir creciendo en ejercicios futuros.

El modelo de negocio de Altia sigue siendo diferencial a través de una mezcla de sus virtudes tradicionales (orientación al cliente, estabilidad accionarial, alta cualificación de los recursos humanos y del equipos directivo, cuentas saneadas, costes de estructura inferiores a los de nuestros competidores, política financiera orientada a la optimización del fondo de maniobra) y de las nuevas iniciativas adoptadas (adaptación del mix de negocio a la realidad del mercado, innovación, apuesta por nuevas líneas de negocio basadas en las tendencias actuales de mercado: Cloud computing, movilidad, administración electrónica, internet de las cosas,..)

Bajo estas premisas, las expectativas de futuro de la Sociedad son moderadamente optimistas.





**8** Indicadores  
GRI

## Resumen de los contenidos básicos generales

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Declaración del Responsable	9-11	
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	25-26,112	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización	15-16	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	26-56	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede	4, 16, 20-21	
G4-6	Países donde opera	20-21	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	15-16	
G4-8	Mercados (geográfico, sectorial y clientes)	20-21, 102	
G4-9	Dimensiones de la organización	13, 17-19, 20-23	
G4-10	Características del Empleo	76-77	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	82	
G4-12	Cadena de suministro de la organización	88-89	
G4-13	Cambios significativos en el periodo	15,16	
G4-14	Principio de precaución	61	
G4-15	Lista de principios que la organización suscribe	6-7	
GA-16	Pertenencia a asociaciones y/o organizaciones	59	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Lista entidades que figuran en estados financieros	16	
G4-18	Contenido de la memoria y cobertura	68	
G4-19	Aspectos materiales identificados	68	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	68	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	68	
G4-22	Consecuencias de reformulación de información	114	No se ha realizado reformulación de información
G4-23	Cambios en alcance y cobertura aspectos	114	No aplica por tratarse de la primera memoria a verificar.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Grupos de Interés 64-66		
G4-25	Identificación de los grupos de interés	63-64	
G4-26	Enfoque participación grupos de interés	63-64	
G4-27	Problemas participación grupos interés	64	

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	4-5	
G4-29	Fecha de la última memoria	4-5	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	4-5	
G4-31	Punto de contacto	4-5	
G4-32	Opción de conformidad elegido	4, 114	Se elige la opción exhaustiva
G4-33	Política y prácticas respecto a verificación externa	4-5	
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Estructura de Gobierno	17-19	
G4-35	Proceso de delegación de alta dirección	17-19	
G4-36	Cargos ejecutivos	18-19	
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos interés y dirección	19	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno	17-19	
G4-39	Puesto ejecutivo Personal dirección	17-18, 23	
G4-40	Procesos de nombramiento	19	
G4-41	Conflictos de intereses	70, 73, 109	
G4-42	Funciones órgano superior gobierno	17-19	
G4-43	Procedimiento capacitación y experiencia gobierno	19	
G4-44	Evaluación desempeño del órgano superior	80, 109	
G4-45	Funciones en gestión impactos, riesgos y oportunidades	6, 24-25	
G4-46	Funciones en el análisis eficacia gestión riesgos	24-25	
G4-47	Frecuencia análisis de impactos, riesgos y oportunidades	24-25	
G4-48	Órgano aprobación de la MS	4-5	
G4-49	Proceso de trasmisión de preocupaciones al órgano de gobierno	19, 24-25	
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones	24-25	
G4-51	Políticas de remuneración del órgano de gobierno	109	
G4-52	Proceso de determinación de retribución	109	
G4-53	Opinión de grupos de interés	109	
G4-54	Relación retribución mayor con media anual	81	
G4-55	Relación incremento retribución mayor con media	81	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Códigos conducta o código éticos	69-73	
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento	69-73	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia	69-73	

## Resumen de los contenidos básicos específicos

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>INFORME DE VERIFICACIÓN INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
G4-DMA Información sobre enfoque de gestión	100		
<b>ECONOMIA</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	102, 107		
G4-EC2 Consecuencias financieras debidas al cambio climático	116	No se han identificado consecuencias.	
G4-EC3 Consecuencias de las obligaciones del plan de prestaciones	116	No hay plan de prestaciones.	
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	107		
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
G4-EC5 Relación salario inicial por sexo – salario mínimo local	81		
G4-EC6 Porcentaje altos directivos comunidad local	77		
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>			
G4-EC7 Desarrollo e impacto inversión en infraestructuras	116	No ha habido inversiones en infraestructuras.	
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance	116	No se han identificado impactos indirectos	
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
G4-EC9 Porcentaje del gasto correspondiente a proveedores locales	88-89		
<b>MEDIO AMBIENTE MATERIALES</b>			
G4-EN1 Materiales por peso o volumen	97		
G4-EN2 Porcentaje de materiales reciclados	97		
<b>ENERGÍA</b>			
G4-EN3 Consumo energético interno	96-97		
G4-EN4 Consumo energético externo	116	No se dispone de datos	
G4-EN5 Intensidad energética	96-97		
G4-EN6 Reducción del consumo energético	96-97		
G4-EN7 Reducciones de requisitos energéticos	98		
<b>AGUA</b>			
G4-EN8 Captación de agua según la fuente	96		
G4-EN9 Fuentes de agua afectadas por la captación	116	No existen captaciones afectadas	
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada	116	No existe agua reciclada	
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
G4-EN11 Suelos ricos en biodiversidad, espacios protegidos	116	No se producen impactos sobre los suelos	
G4-EN12 Impactos significativos en la biodiversidad	116	No se producen impactos sobre la biodiversidad	
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados	116	No se llevado a cabo actuaciones de protección	
G4-EN14 Especies protegidas en áreas de operación	116	No se producen impactos sobre especies protegidas	

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>EMISIONES</b>			
G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero	95	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero	117	No se dispone de los datos
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero	117	No se dispone de los datos
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	95	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	95	
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	117	No se usan sustancias
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones significativas	117	No se producen emisiones de este tipo
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
GA-EN22	Vertido total de aguas, según calidad y destino	94	
GA-EN23	Peso total de los residuos	97	
GA-EN24	Derrames accidentales significativos	96	
GA-EN25	Peso de residuos peligrosos importados o exportados	117	No se importan o exportan residuos peligrosos
GA-EN26	Recursos hídricos afectados por vertidos de agua	117	Todos los vertidos de agua son a redes de saneamiento municipal
GA-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de servicios	94	
GA-EN28	Recuperación de productos al final de su vida útil	94	
GA-EN29	Multas o sanciones	83	No se han producido
GA-EN30	Impacto ambiental transporte de materiales o personas	97	
GA-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales	99	
GA-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores	90-91	
GA-EN33	Impactos ambientales negativos en cadena suministro	88-89	
GA-EN34	Reclamaciones ambientales	87	No se han producido
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	78-79	
G4-LA2	Prestaciones sociales	80-81	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras baja	81	
<b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos	80	

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comité de seguridad y salud	82-83	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales	83	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia elevada de enfermedad	82-83	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos con sindicatos	80	
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales	83-84	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación	80, 83	
G4-LA11	Evaluaciones del desempeño	80	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-LA12	Composición órgano de gobierno	17-19, 79-80	
<b>IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES</b>			
G4-LA13	Relación entre salario base hombres-mujeres	80	
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-LA14	Porcentaje nuevos proveedores	88-89	
G4-LA15	Impactos negativos significativos cadena suministro	118	No se han identificado
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES</b>			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	87	
<b>DERECHOS HUMANOS INVERSIÓN</b>			
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de DDHH	89	
G4-HR2	Horas de formación	118	No se han realizado en el periodo
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
G4-HR3	Número de casos de discriminación	69	
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
G4-HR4	Identificación de centro y proveedores	88-89	
<b>TRABAJO INFANTIL</b>			
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con riesgo	69, 87	
<b>TRABAJO FORZOSO</b>			
G4-HR6	Centros y proveedores con riesgo de trabajo forzoso	69, 87	
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>			
G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad con capacitación	118	No consta formación al respecto.
<b>DERECHOS DE LA POBLACION INDIGENA</b>			
G4-HR8	Número de casos de violación de derechos de pueblos indígenas	118	No se ha trabajado en zonas con población indígena
<b>EVALUACIÓN</b>			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros con evaluación	69	

Indicador	página	omisiones	informe de verificación
<b>EVALUACION DE PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores examinados	89-90		
G4-HR11 Impactos negativos en cadena suministro	119	No se han detectado impactos negativos	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre DDHH	87		
<b>SOCIEDAD COMUNIDADES LOCALES</b>			
G4-SO1 Programas de desarrollo comunidad local	89-90		
G4-SO2 Efectos negativos sobre comunidades locales	119	No se ha identificado efectos negativos.	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>			
G4-SO3 Riesgos relacionados con corrupción	23		
G4-SO4 Políticas y procedimientos contra la corrupción	69-73		
G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas	69	No se han producido	
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas	119	No se realizan contribuciones políticas	
<b>PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
G4-SO7 Demandas por competencia desleal	119	No existen demandas al respecto	
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-SO8 Valor monetario de las multas	83		
<b>EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-SO9 Nuevos proveedores examinados	88-89		
G4-SO10 Impactos negativos en cadena de suministro	119	No se han identificado impactos	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>			
G4-SO11 Número de reclamaciones	87		
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-PR1 Porcentaje de productos y servicios evaluados	90		
G4-PR2 Número de incidentes incumplimiento normativas	95	No se han producido	
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G4-PR3 Tipo de información requerida	119	No se han identificado requerimientos	
G4-PR4 Incumplimientos regulación	83	No se han producido	
G4-PR5 Resultados de encuestas satisfacción clientes	87-88		
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>			
G4-PR6 Valor de productos prohibidos	119	No existen productos prohibidos.	
G4-PR7 Número de casos de incumplimiento normativa	69, 83	No se han producido	
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-PR8 Número de reclamaciones	87		
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-PR9 Costo de las multas por incumplimientos normativos	83	No se han producido	



# 9 AENOR- Verificación de la Memoria

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 018/15

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**ALTIA CONSULTORES, S.A.**

Titulada: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2014 - ALTIA**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 3 de junio de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2014/GRI/17733 rev.1, de fecha 24 de abril de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a ALTIA CONSULTORES, SA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 2 de julio de 2015

  
AENOR Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR