



Memoria de Sostenibilidad 2013



Tabla de contenido



1. Alcance de la memoria
2. Mensaje a nuestros grupos de interés
3. Magnitudes básicas
4. Acerca de la compañía
 - La empresa
 - Estructura organizativa
 - Impactos, riesgos y oportunidades
5. Compromiso con nuestros grupos de interés
6. Nuestro desempeño - Áreas Corporativas
 - Dimensión Social
 - Dimensión Ambiental
 - Dimensión Económica
7. Índice GRI

1. Alcance de la memoria



En nuestra “Misión”, “Visión”, “Valores” y “Estrategia” 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 2013 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.

Existen negocios conjuntos, pero igualmente la “comparabilidad” se realiza entre períodos y de forma directa y se desarrollan los indicadores de gestión, en los que se reflejan valores de varios ejercicios fiscales.

En el informe se aplican los protocolos de indicadores de GRI. 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)

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

www.altia.es

Periodicidad

Publicación con periodicidad anual.

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 segundo semestre del año el coordinador de la memoria ha definido los pasos necesarios que se deberá seguir para la correcta ejecución del proyecto de elaboración de la misma. Está prevista la creación de un Comité de RSE.

El coordinador ha revisado los objetivos y logros del período. Cuando se cree el Comité de RSE, éste revisará los objetivos y logros del ejercicio en cuestión, planteará los cambios significativos respecto a periodos anteriores, identificará y redefinirá, de ser necesario, los grupos de interés relevantes, y como resultado de la comunicación con los stakeholders prioritarios en el período a reportar, determinará 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.

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 2013.

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.

Datos contrastables. 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 2013 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 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, implantación, integración y mantenimiento de sistemas informáticos.
- Consultoría 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 14001es:

- 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 27001:2011 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 2012 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.

2. Mensaje a nuestros grupos de interés





Es un acontecimiento relevante para nuestra organización la elaboración de esta primera Memoria de Sostenibilidad, con objeto de aportar información y transparencia a todos los grupos de interés implicados en el desarrollo de nuestras actividades.

Con esta memoria pretendemos iniciar un camino de comunicación de las actuaciones fundamentales en los ámbitos económico, ambiental y social, así como mostrar los principales indicadores de comportamiento de **ALTIA CONSULTORES, S.A.** en esos campos en el ejercicio 2013.

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.

Queremos agradecer desde estas líneas, a todos y cada uno de los empleados que forman parte de ALTIA su esfuerzo y compromiso que hacen posible poder alcanzar nuestros retos como empresa socialmente responsable.

Entendemos la Responsabilidad Social Corporativa como la contribución al desarrollo sostenible, la consideración de los intereses de todos los grupos que se interrelacionan con la Entidad y el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno corporativo, más allá de las legalmente

exigibles. Somos conscientes de que pocas empresas de nuestra magnitud han adoptado una visión estratégica basada en el Desarrollo Sostenible y los ‘Principios de Río’ en términos sociales, lo cual exige un alto grado de compromiso y constancia.

Éstas y otras iniciativas hacen que seamos pioneros en la adopción de prácticas denominadas coherentes con la Responsabilidad Social Corporativa dentro de nuestro sector de actividad, y es nuestro compromiso el seguimiento y evaluación de las mismas mediante objetivos marcados, indicadores de seguimiento y metas conseguidas, dando cuenta de todo ello y haciendo públicos nuestros logros.

Hemos incorporado en nuestra cultura empresarial, el concepto cuantitativo del “qué se hace” y el “cómo se hace”, con una voluntad decidida de permanencia. Tratamos de prever los riesgos y aprovechar las oportunidades asociadas al presente, caracterizado por nuevos desafíos y donde la necesidad de ser diferente supone un factor de supervivencia en un mercado cada vez más competitivo.

Nos queda un largo camino por recorrer, pero con el apoyo de nuestros clientes y proveedores, y con la alta capacitación y entrega que demuestra cada día nuestro personal, esperamos que los ejercicios venideros sigan siendo satisfactorios, contribuyamos a la generación de bienestar para la sociedad en general y y trabajemos en la construcción de la Sociedad del siglo XXI.

Constantino Fernández
Presidente Ejecutivo



3. Magnitudes básicas

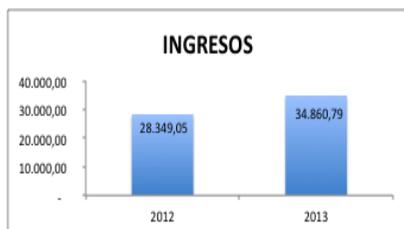


en resultados

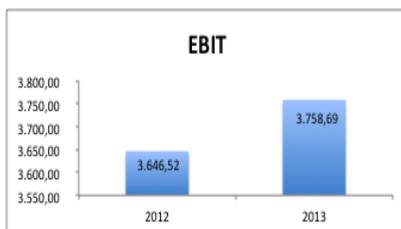
El 2013 ha sido un buen año en nuestras cifras...

+23% Facturación / + 4,29% EBITDA / + 17% Beneficio neto

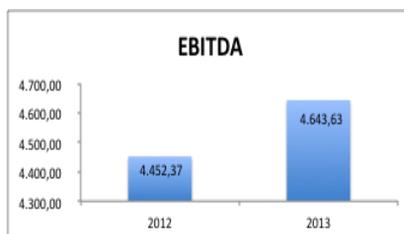
Ingresos (miles €)



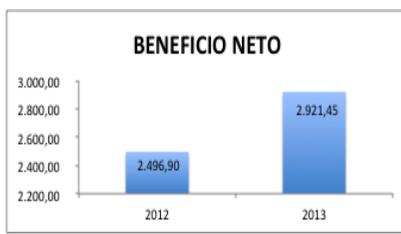
EBIT (miles €)



EBITDA (miles €)



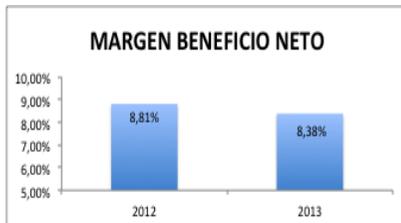
Beneficio Neto (miles €)



Margen EBITDA (%)



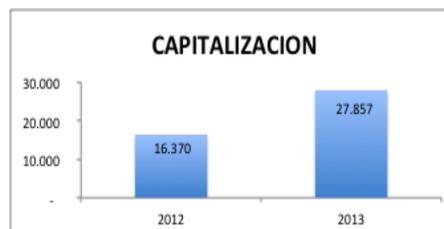
Margen Beneficio (%)



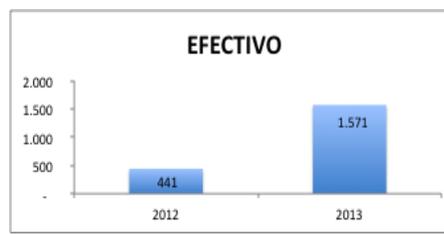
en los mercados

...con un ascenso en capitalización...

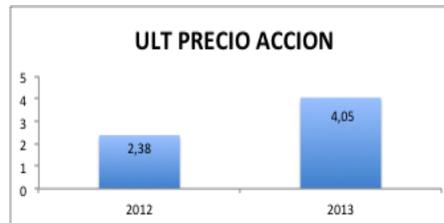
Capitalización (miles €)



Efectivo (miles €)



Precio Acción (miles €)

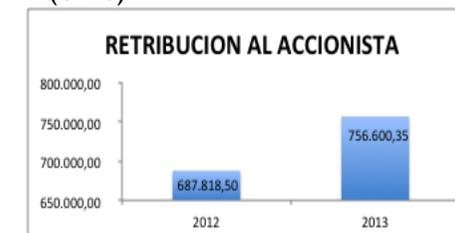


en retribución al accionista

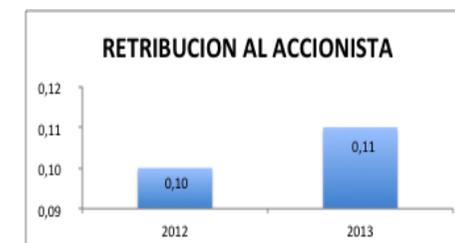
...como una de las mejores opciones de inversión.

+10% Dividendo

(en €)



(dividendo por acción)



Magnitudes Básicas 2013



La Buena Compañía



4. Acerca de la compañía

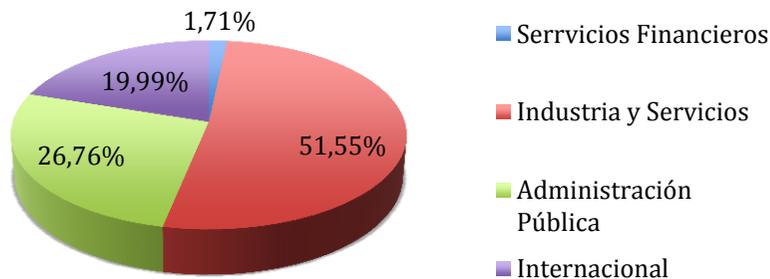


1. La Empresa

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.



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 Senda Sistemas de Información, S.A. y Elite Sistemas de Control, S.L.

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.

EXIS posee el 100% del capital social de Senda Sistemas de Información, S.A.

La Sociedad 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	% participación directa	% participación indirecta
Boxleo Tic, S.L.	Avda. del Pasaje 32, A Coruña		
Altia Consultores, S.A.	Avda. del Pasaje 32, A Coruña	87,17%	
QED Systems, S.L.U.	Avda. del Pasaje 32, A Coruña	100%	
Altia Consultores Sociedade Unipersoal, LDA	Rúa de Ceuta, 118, 2º andar, Porto		87,17%
EXIS Inversiones en Consultoría Informática y Tecnología, S.A.	C/Jesús Goldero, 6 - Madrid		83,14%
SENDA Sistemas de Información, S.A.	C/Jesús Goldero, 6 - Madrid		83,14%



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 2013 son las siguientes:

Sociedad	Domicilio	% participación directa	% participación indirecta
Altia Consultores, S.A.	Avda. del Pasaje 32, A Coruña		
Altia Consultores Sociedade Unipersoal, LDA	Rúa de Ceuta, 118, 2º andar, Porto	100%	
EXIS Inversiones en Consultoría Informática y Tecnología, S.A.	C/Jesús Goldero, 6 - Madrid	95,38%	
SENDA Sistemas de Información, S.A.	C/Jesús Goldero, 6 - Madrid		95,38%

Servicios

Consultoría tecnológica y de procesos

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.
- Hosting / Housing.

Desarrollo de aplicaciones informáticas

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.
- Big Data.

Outsourcing y mantenimiento

La línea de negocio de Outsourcing aborda proyectos de externalización de servicios TI. Se proporcionan servicios de mantenimiento, explotación y gestión operativa 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).

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.

- **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.

Implantación de soluciones tecnológicas

Con el objetivo de convertir la creciente diversidad de tecnologías disponibles en verdaderas soluciones de negocios para nuestros clientes, ALTIA ofrece servicios de implantación de soluciones tecnológicas.

Se han establecido alianzas estratégicas con diversos fabricantes de tecnologías y disponemos de profesionales especializados con los conocimientos y metodologías adecuados para convertir los proyectos en éxitos.

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.

- **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.

- **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.
- **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.
- **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).

Suministros de hardware y software

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.

Productos

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.



ALTIA ha desarrollado una completa herramienta de gestión de procesos, construida bajo tecnología 100% Internet (Java), compatible con cualquier plataforma tecnológica (se puede asentar sobre productos OpenSource), que permite de una forma muy sencilla definir cualquier flujo de tramitación dentro de un proceso.

La herramienta se integra con un módulo de registro de entradas y salidas y con un sistema de registro telemático.



Mediante el Sistema de Licitación Electrónica los agentes intervinientes, licitador y Administración Pública, pueden realizar todos los procesos relacionados con la licitación de forma telemática, con las garantías técnicas de seguridad y legales suficientes e independientemente de que el resto de la tramitación del proceso de contratación sea en papel o telemática.

La licitación electrónica se plantea en estos momentos en todo el mundo como uno de los proyectos de futuro en el campo del comercio electrónico tanto en el entorno de las Administraciones Públicas como en las grandes empresas.

Resulta esencial garantizar la identidad del solicitante, la confidencialidad de la información que se envía, la integridad de la misma y el no repudio en origen de la operación.

El sistema de información cubre las actuales necesidades del Sistema Global de Contratación, de manera que permite:

- Gestionar la preparación de los concursos habilitados para su licitación a través de Internet.
- Presentación de las ofertas a través de Internet.
- Apertura de las mismas mediante sistemas electrónicos.
- Publicación de los resultados de la apertura y adjudicación a través de Internet.
- Firma del contrato mediante sistemas electrónicos.



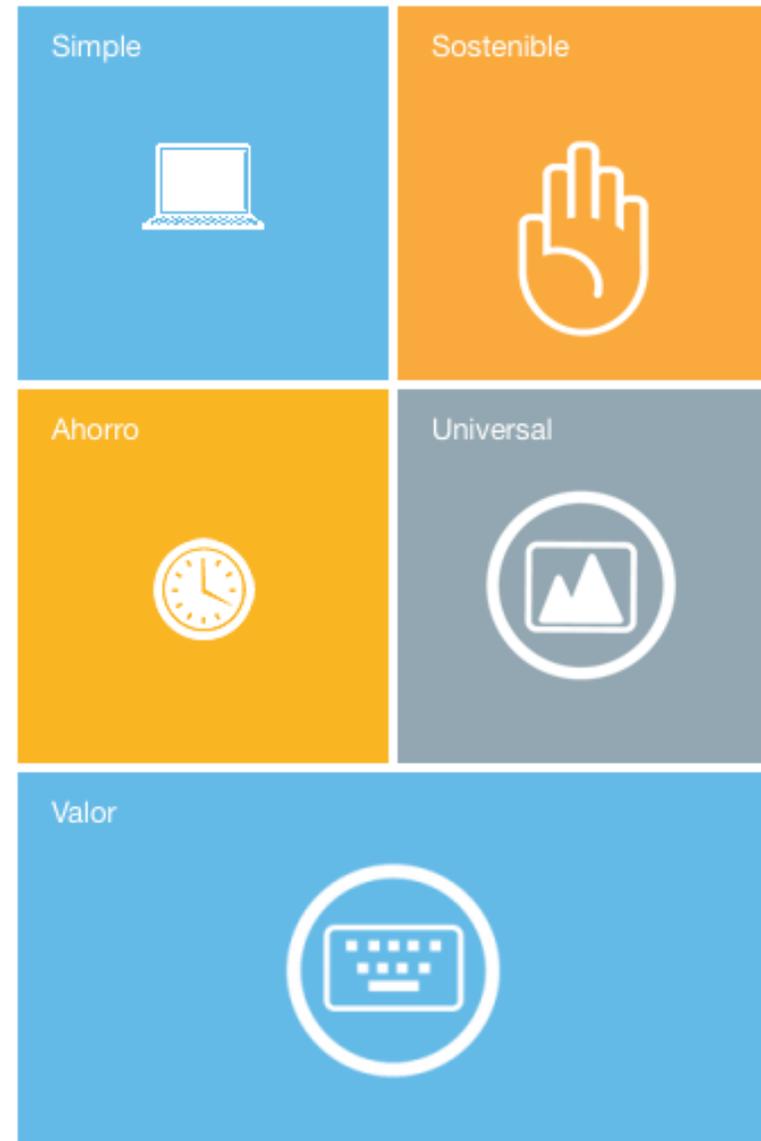
eDocAssistant es un servicio en la nube que facilita la gestión sin papel de las empresas. Proporciona una nueva metodología de trabajo que simplifica enormemente los procesos administrativos

Permite procesar los datos procedentes de los documentos de entrada a la organización independientemente del origen (web, e-mail, carpetas de documentos) y del tipo de documento mientras siga un patrón estructurado (Reservas hoteleras, Facturas, Cartas de Pago, Albaranes, Pedidos, etc.)

Tras la lectura automática de estos datos y con la ayuda de Reglas de Negocio específicas de cada cliente, se genera un fichero de salida que se exporta a la herramienta de gestión empleada por la organización (ERP, PMS, etc.).

Además de la reducción de costes directa que se obtiene por el ahorro en horas de personal dedicadas a realizar estas labores de forma manual, la aplicación presenta muchas ventajas, como que toda la información esté actualizada en los sistemas desde el momento en que se recibe, que no se produzcan errores, que todos los documentos originales se guarden en la nube para su posterior consulta con un solo click y, finalmente que se obtenga una mejora sustancial en

la productividad de las personas que podrán dedicarse a labores que aporten más valor a la organización.



Servicios DataCenter

Desde nuestro DataCenter situado en el campus universitario de Vigo prestamos a nuestro 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) servicios cloud

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 utilice, 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.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) Servicios Gestionados

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.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.

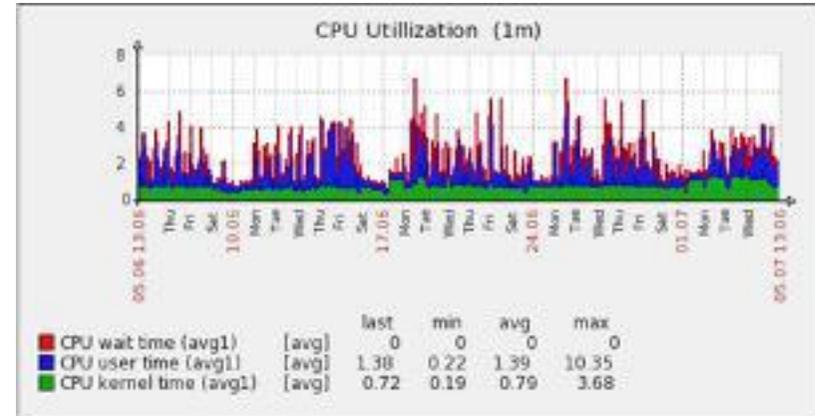
Máquinas virtuales

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.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, Isa 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) Servicios de conectividad

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.

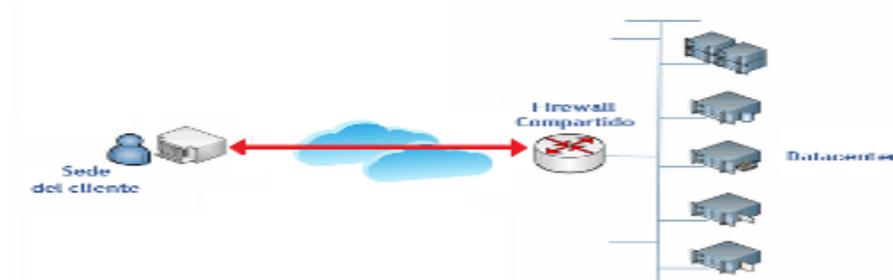


d.2) Acceso VPN

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.

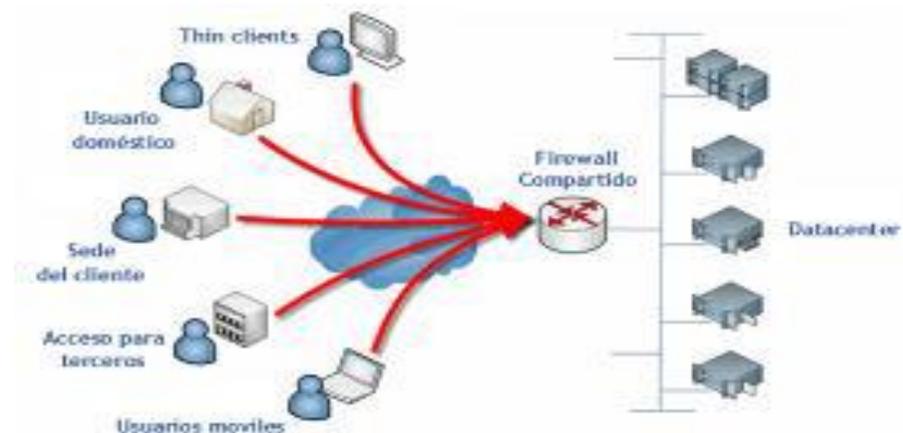
Acceso IPSec

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.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.

Proyectos ejecutados

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.

Nueva web corporativa de la Universidad Carlos III sobre plataforma Oracle

La solución por la que ha optado la Universidad permitirá a los usuarios crear rápidamente varias experiencias online que refuercen la interacción

Dentro del desarrollo de su Plan Estratégico 2010-2015, la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) se ha planteado la realización de un proyecto para la mejora de la presentación, gestión y explotación de su web corporativa, como primer elemento difusor de la imagen pública que proyecta la Universidad. Para acometer este proyecto ha contado con la colaboración de Altia.

La Universidad ha optado por la solución Oracle Web Center Sites, que permite a los usuarios crear rápidamente varias experiencias online que refuercen la interacción con el centro, reduciendo al mismo tiempo las exigencias de mantenimiento de TI y favoreciendo un mayor control sobre el contenido dinámico de la web.



Universidad
Carlos III de Madrid

La participación de Altia en el proyecto se concreta en dos líneas básicas de colaboración.

La primera es la venta de licencias, por la que la Universidad adquiere licencias del producto Oracle WebCenter Sites para la implantación de los entornos de construcción de sitios web por parte de un equipo de desarrollo; de edición y revisión de contenidos por parte de los usuarios editores y publicadores, y de publicación definitiva de los contenidos en los sitios web para su visualización por parte del público.

La segunda línea de colaboración consiste en la prestación de servicios profesionales, que comprenden la instalación de la plataforma de gestión de contenidos en todos los entornos definidos, análisis y diseño o construcción de componentes y servicios de la solución, entre otros aspectos.

Objetivos del proyecto

Entre los objetivos que persigue este proyecto destaca el de ofrecer una completa plataforma de publicación de contenidos de última generación, basado en estándares abiertos, que permita a los usuarios temáticos actuar directamente sobre los contenidos de la web desde una sencilla herramienta cliente, sin requerir la intervención del personal técnico.

A su vez, dispondrán de una herramienta de automatización de los flujos de trabajo de las tareas de producción, revisión y publicación de los contenidos.

Además, el proyecto permitirá realizar la migración de la actual web sobre la nueva plataforma instalada, renovando la imagen actual de la web, mediante una implantación por fases.

Altia participa en el consorcio de empresas que desarrollará en La 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 La 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.

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.

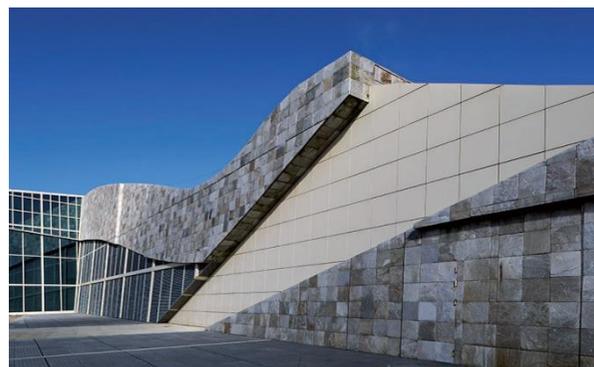
Se trata de un proyecto de contenido muy heterogéneo, tanto en el ámbito de hardware como a nivel de software, puesto que conlleva la integración de los 80 CPDs existentes actualmente en la Xunta en una única plataforma.

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.

Altia colabora con Elecnor Deimos para el suministro e integración de un sistema de almacenamiento estratégico



La división de Satellite Systems de Elecnor Deimos ha construido una planta de integración de satélites en la localidad de Puertollano (Ciudad Real), donde se ubica un centro de seguimiento y control del satélite de observación de la tierra Deimos-2, cuya puesta en órbita está prevista para principios de 2014.

El centro de control permitirá que opere el satélite y posibilitará, además, procesar las imágenes que se reciban en el mismo, usando para ello un software de control desarrollado por Elecnor Deimos.

Solución rápida, robusta y confiable

Sin embargo, para lograr este cometido, se hacía necesaria una solución rápida, robusta y confiable que permitiese almacenar rápidamente el gran volumen de información que se genera en cada pasada del satélite.

Esta solución, aportada por Altia con tecnología de Hitachi, permite aprovechar las ventajas de la virtualización del almacenamiento. Además, posibilita integrar el modo bloque y el fichero en la misma solución de almacenamiento, a la vez que mantiene los requisitos de prestaciones exigidos para la obtención de imágenes finales en el mínimo tiempo posible.

Implantación de una solución de autenticación robusta en dispositivo móvil para la Clínica Universidad de Navarra

La prestigiosa Clínica Universidad de Navarra ha seleccionado a Altia para colaborar en la implantación de un sistema de autenticación robusta basado en dispositivo móvil. El objetivo de este sistema es mejorar el acceso de los usuarios, tanto internos (empleados) como externos (pacientes y visitas), a la plataforma tecnológica de la clínica.

La primera aplicación práctica es el acceso de las visitas de la clínica a la WiFi pública de ese espacio.

Para una segunda fase está previsto su extensión a accesos remotos, accesos VPN, accesos de los pacientes a la web de la CUN

para recoger información y documentación sensible (analíticas, informes, etc.) y acceso WiFi de los empleados o colaboradores para no tener que usar la autenticación del dominio, entre otros.

Solución Cidway

La solución recomendada e implantada por parte de Altia procede del fabricante suizo Cidway, líder en autenticación robusta para dispositivos móviles en las plataformas más comunes (IOS, Android, Blackberry y Windows Mobile).

La solución de Cidway facilita la autenticación a través de una clave de un

solo uso con sello de tiempo (One Time Password, OTP) con generación multidispositivo (móvil, hard-token, yubi-key, nagraID display card, etc.) y con un retorno multicanal que permite su uso para identificación robusta en transacciones telemáticas y también en servicios de voz o tdt, entre otros. La clave OTP puede ser generada en offline o bien ser remitida a través de un SMS.

Esta tecnología de identificación de doble factor se prevé que tenga un gran desarrollo en los próximos años por su situación entre el simple usuario/contraseña y los certificados digitales.

Lanbide extiende más líneas de ayudas y subvenciones en la plataforma Flexia

El servicio vasco de empleo, Lanbide, ha renovado su confianza en Altia y en su plataforma de gestión de expedientes Flexia a lo largo del 2013, con la extensión de las líneas y ayudas de subvenciones que se tramitan y gestionan a través de dicho sistema.

Para la correcta gestión de los programas y servicios ofrecidos por Lanbide, es necesario impulsar métodos y herramientas que faciliten la eficacia, la agilidad y la flexibilidad.

En la plataforma Flexia, operativa en Lanbide desde comienzos del 2011, se han implantado más de 20 procedimientos de diferentes programas de ayudas y subvenciones, lo que ha posibilitado tramitar cerca de 400.000 expedientes y realizar unas 500.000 anotaciones de entrada en el registro.

Implantación de nuevos programas en la plataforma

En el año 2013, Lanbide ha solicitado a Altia la racionalización e implantación de nuevos programas en la plataforma, como son los que tienen que ver con la conciliación de la vida laboral y familiar; la renovación de plantillas en empresas (contratos de relevo); la creación de nuevas estructuras empresariales; los que gestionan las ayudas a la contratación o los referidos a la creación y sostenimiento de empresas de inserción.

También los que tienen que ver con certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales acumulables; con la exención de módulos de prácticas no laborales; los referidos al empleo con apoyo (Programa de Empleo con Apoyo para trabajadores y trabajadoras con discapacidad en medio ordinario de trabajo); los que gestionan la convocatoria de ayudas destinadas a la contratación en prácticas de personas jóvenes desempleadas en centros de trabajo de empresas vascas situados en el exterior y, por último, los de ayudas para el desarrollo de acciones y servicios de orientación para el empleo.

Además, Altia ha llevado a cabo la integración de Flexia con el Sistema Económico del Gobierno Vasco, para la automatización de pagos (IKUS) y reintegros (SIPCA). El siguiente paso en los objetivos de Lanbide será la digitalización de expedientes (tramitación telemática) de acuerdo a las directrices del Gobierno Vasco recogidas en el Plan de Innovación Pública (PIP).

Código unidad	Descripción	Nivel	Centro	Acreditado	Motivo no acreditado	Origen de acreditación
UC1016_2	Preparar y apoyar las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional indicadas por el equipo interdisciplinar	2	BI/0099 ACADEMIA CAMPUS-BILBAO	<input checked="" type="checkbox"/> SI		ESTI ESCUELA TALL
UC1017_2	Desarrollar intervenciones de atención física dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional	2	BI/0096 ACADEMIA SAN ROQUE-DEKUTU	<input checked="" type="checkbox"/> NO	5 NO EXISTE EL C	D39/ DECRETO 395

Proyecto de investigación para mejorar las condiciones de pacientes con enfermedades reumáticas

En colaboración con el Inibic (Instituto de Investigación Biomédica de La Coruña, dependiente del CHUAC -Complejo Hospitalario Universitario de La Coruña), la consultora SolidQ y el laboratorio Amslabs, Altia está abordando un proyecto de investigación, cuyo objetivo es la construcción de herramientas que den soporte a actividades de investigación y de diagnóstico de pacientes con enfermedades reumáticas, en tiempo reducido, combinando información proteómica, clínica y de imagen.

Este proyecto tiene su origen en la publicación de la secuencia del genoma humano en 2001, que permitió conocer los genes que codifican todas las proteínas que pueden ser potencialmente sintetizadas por alguno de los aproximadamente 230 tipos de células diferentes que componen el cuerpo humano. Desde entonces, el proyecto genoma humano ha dado paso a otro proyecto mucho más interesante y dinámico, el Proyecto Proteoma Humano.

El estudio de las proteínas es esencial

La comunidad científica considera que el estudio de las proteínas es esencial para relacionar datos genéticos y datos fenotípicos asociados a las enfermedades reumáticas.

La OA (Artrosis) es la enfermedad reumatológica más frecuente (alrededor de 7 millones de españoles la padecen), está asociada al envejecimiento y, en este sentido, es de sobra conocido que la población del mundo envejece.

En Galicia, el envejecimiento poblacional es preocupante porque 2 de cada 10 gallegos tienen más de 65 años. Teniendo en cuenta estos datos, el desarrollo de instrumentos dirigidos a realizar diagnósticos precoces de enfermedades asociadas al envejecimiento como la OA tiene una gran relevancia socio sanitaria y económica.

El proyecto está basado en sistemas de inteligencia de negocio y combina información proteómica, clínica y de imagen

Paquete de herramientas

El paquete de herramientas que se desarrollarán, en el marco de este proyecto, permitirá la adquisición, el almacenaje, la consulta y el análisis de la ingente cantidad de datos generados en los estudios proteómicos.

Además, permitirá la integración de la información proteómica con otras fuentes de información clínica con la finalidad de generar perfiles proteicos que permitan avanzar en el diagnóstico y tratamiento personalizado de la artrosis, así como en la identificación de diferentes fenotipos de pacientes con artrosis.

Junto a esto, posibilitará la construcción de mecanismos de intercambio de información basados en estándares que se integren con los espacios colaborativos que conforman el proyecto del proteoma humano a nivel mundial. Permitirá, también, construir un Big Data de información proteómica, incluyendo los gestores de datos y operaciones distribuidas, así como un motor de consultas.

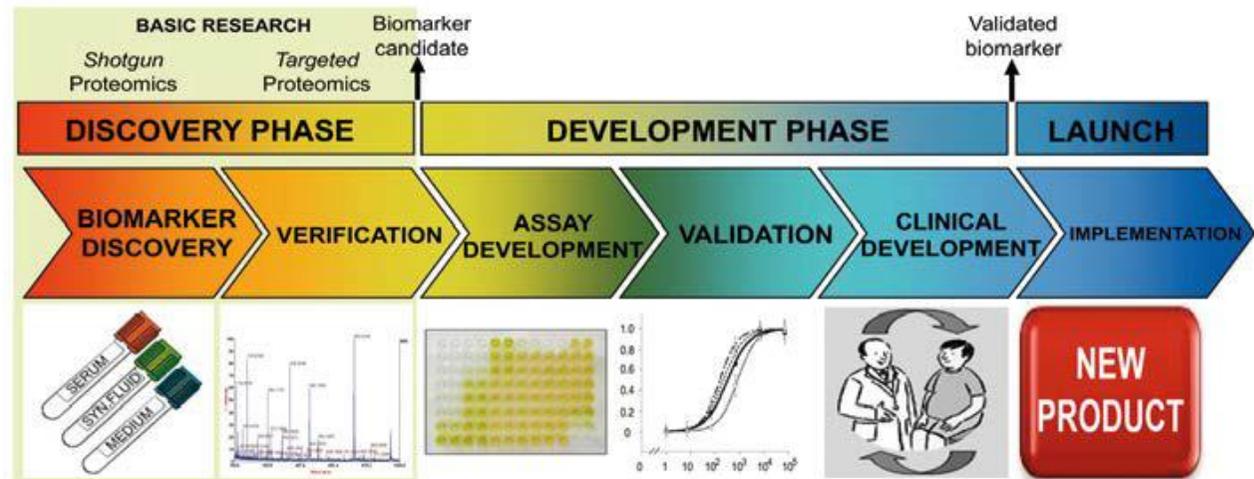


Además, se contará con autómatas de carga de datos para la captura de información de sistemas externos, como los dispositivos de espectrometría de masas y con herramientas de registro para la introducción en el sistema Big Data de otros datos de las proteínas.

Finalmente, también se contará con sistemas para exportar la información almacenada a los estándares empleados en el ámbito del proyecto del proteoma humano (MASCOT, PSI-XML, PRIDE-XML), tanto para operaciones de “matching” con bases de datos de proteínas (UniProtKB/SwissProt) como para compartir datos en formato estándar con otros estamentos (ProteomeXchange) u obtener informes en formatos estándar (MIAPE).

Finalmente, se desarrollará un kit que permita poner a punto en cualquier laboratorio de manera fácil y rápida un método para la determinación de los marcadores de la huella proteica Artrósica.

PHASES TO DEVELOPMENT DIAGNOSTIC BIOMARKERS FOR OA



Renovación de los sistemas y aplicaciones que soportan el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) del IMSERSO

Se trata de un proyecto estratégico para la organización con una dotación de casi 3 millones de euros

Recientemente, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) contrató a una UTE formada por Altia e Indra los servicios de carácter informático necesarios para dar soporte a la dirección, administración, mantenimiento integral, soporte a usuarios y formación de las aplicaciones y sistemas de información que soportan el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Con esta adjudicación el IMSERSO pretende mejorar los servicios que presta a los ciudadanos vinculados a la conocida Ley de Dependencia. El alcance de los servicios que prestará la UTE se concreta en las siguientes actuaciones:

- apoyo estratégico y operativo a la Dirección del organismo
- mantenimiento preventivo, adaptativo y perfectivo del sistema, incluyendo nuevos análisis, diseños y desarrollos, para la puesta en marcha de nuevas funcionalidades
- soporte a los usuarios
- administración, mantenimiento y operación de los distintos entornos tecnológicos existentes



Los servicios incluyen aplicaciones que giran alrededor del SAAD, como es el caso del portal de la dependencia, el módulo de interoperabilidad entre todas las Administraciones Públicas involucradas, la integración con la gestión de expedientes, el módulo estadístico, la gestión de pagos, el subsistema de autoformación, el punto de acceso único para todas las aplicaciones del sistema, el módulo de gestión de peticiones y la gestión documental.

Proyecto estratégico

Se trata de un proyecto estratégico para la organización con una duración inicial de 24 meses, y con una dotación presupuestaria de casi 3 millones de euros en ese período.



Altia se ocupará de la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Inspecciones Medioambientales para el Gobierno Vasco

El lanzamiento a producción de la nueva versión del sistema de inspecciones está planificado para la primavera de 2014

La Sociedad de Informática del Gobierno Vasco, Ejie, ha seleccionado a Altia para llevar a cabo la implantación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Inspecciones Medioambientales para el departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco.

El sistema se encargará básicamente de cubrir tres tipos de actuaciones: inspecciones asociadas a actividades industriales afectadas por la Ley de Control Integrado y Prevención de la Contaminación (IPPC), inspecciones asociadas a problemáticas ambientales e inspecciones derivadas de denuncias realizadas por los propios ciudadanos y otras de carácter aleatorio.

El mantenimiento del sistema de información de inspecciones engloba actividades relacionadas con la explotación del sistema productivo, con la generación y adaptación de especificaciones y nuevos requisitos funcionales y de usuarios, con la integración de entornos y con la realización de trabajos para cubrir nuevas necesidades del conjunto de personas usuarias de la aplicación.

El entorno tecnológico del sistema abarca un servidor de aplicaciones WebLogic 8.1, bd Oracle 10g y plataforma de administración electrónica del GV PLATEA 3.3, Windows XP SP3/7, ambas en su edición Professional, eclipse OEPE, sun JDK 1.4 para el desarrollo del proyecto. El lanzamiento a producción de la nueva versión del sistema de inspecciones está planificado para la primavera de 2014.

El sistema se encargará de cubrir inspecciones asociadas a actividades industriales concretas y a problemáticas ambientales, entre otras



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:

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.

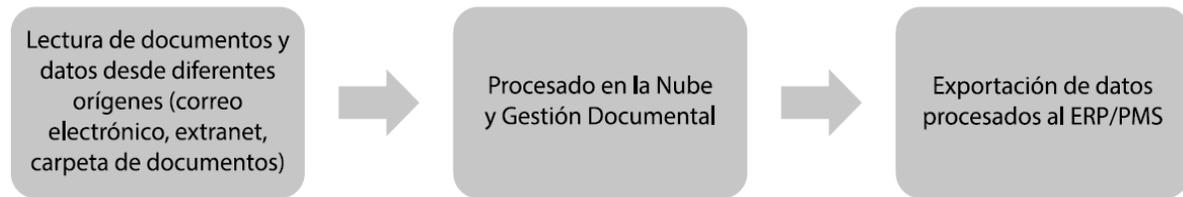
Además, se obtienen otros beneficios:

- 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

Prescindir del papel ahorra una media de 19% del tiempo dedicado a la gestión operativa en hoteles

Esta es la principal conclusión de “eDocAssistant: El hotel gestionado sin papel”, un estudio que ha permitido comprobar los beneficios económicos y operativos de este software, desarrollado por Altia

Prescindir del papel en las tareas operativas de los hoteles podría reducir una media de hasta un 19% el tiempo dedicado a la gestión de los establecimientos, según datos de “eDocAssistant: El hotel gestionado sin papel”, estudio que ha probado los beneficios económicos y operativos del software eDocAssistant, desarrollado por Altia y que permite leer y procesar automáticamente los diversos documentos que se reciben en el día a día de un hotel. En la puesta en marcha de esta herramienta han colaborado el Instituto Tecnológico Hotelero y la cadena hotelera Artiem Fresh People Hotels.

El software eDocAssistant 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.

Según el estudio, llevado a cabo entre enero de 2012 y mayo de 2013 en los tres hoteles de la cadena menorquina Artiem Fresh People Hotels, la gestión de un hotel sin papel permite optimizar las horas de trabajo que el personal clave del hotel (en Reservas, Recepción, Administración y Compras) dedica a labores mecánicas y sin valor añadido, y reinvertirlas en tareas que generen beneficios directos al negocio y mayor satisfacción al personal; previene errores en el tratamiento de datos, y permite contar con información siempre actualizada sobre áreas sensibles del negocio hotelero.

Ahorro significativo de costes

La herramienta optimiza la gestión y los recursos de departamentos clave para la gestión, aspecto de capital importancia para el negocio, y sus principales ventajas son la maximización de la producción y optimización de procesos, el ahorro de costes, especialmente en material de oficina y fungible, y la reducción del impacto medioambiental.

El software eDocAssistant consiste en una solución en la nube, integrable con los programas de gestión hotelera más extendidos, que puede 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 que permite compartir tanto la información como los documentos de gestión en toda la organización.

Inmediatez

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 acelera la toma de decisiones. No se produce overbooking en las reservas, se optimizan las ventas y facilita las asignaciones de habitaciones, se eliminan los GoShows y NoShows generados por errores de las reservas; se mejora la gestión de incobrables; se evita la pérdida de documentos (disponibles en la nube y en el sistema eDocAssistant); y se redistribuyen tareas para ofrecer servicios de valor añadido.

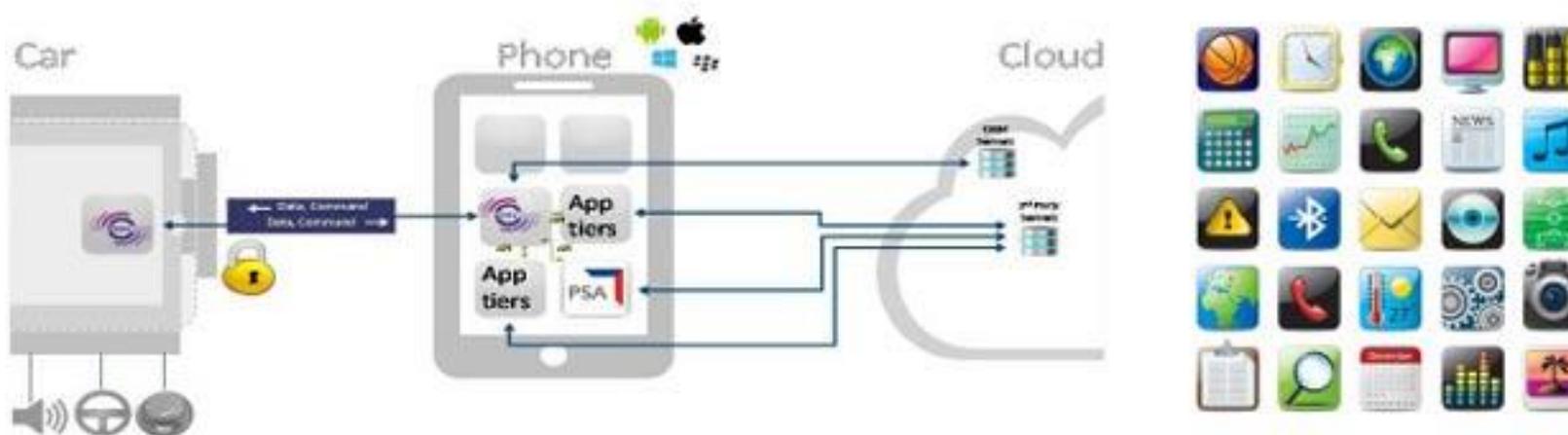
Artiem Fresh People es la primera cadena en España que, gracias a eDocAssistant, se gestiona íntegramente sin papel, lo que ha aumentado su productividad, la satisfacción de clientes y empleados y ha reducido su huella de carbono.

Altia participa en el proyecto CAR EASY APPS premiado en el 2014 “Connected Objects Award”

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.



Premios

Hitachi otorga a Altia por segundo año consecutivo el Premio al Mejor Partner de España y Portugal

El galardón fue recibido por Julio Abril, director asociado de Altia, en un acto celebrado en el pirineo aragonés

El Monasterio de Boltaña (www.monasteriodeboltana.es), situado en pleno pirineo aragonés (en la provincia de Huesca) acogió los pasados 9 y 10 de abril el Iberia Partner Symposium 2013 de Hitachi. En el marco de este acto, y por segundo año consecutivo, esta compañía otorgó a Altia su Premio al Mejor Partner Territorial de España y Portugal.

El director general de Hitachi Iberia, Ángel Fernández, y el director comercial de esta firma, Víctor Bravo, entregaron a Julio Abril, director asociado de Altia, el galardón.

Argumentos sólidos y de valor para nuestros clientes

En la entrega del premio, Bravo destacó la gran labor de desarrollo de negocio territorial que está llevando a cabo Altia y puso en valor nuestro conocimiento y el desarrollo de oportunidades que brindamos a nuestros clientes en aquellos territorios en los que actuamos.

Junto a esto, destacó la profunda comprensión que Altia posee de las tecnologías de Hitachi y la capacidad de nuestra compañía para conseguir situarse por encima de la

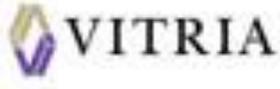
competencia utilizando argumentos sólidos y de valor para nuestros clientes. Igualmente valoró nuestra excelencia en la consecución de nuevas cuentas, y nuestro crecimiento como marca año tras año.

Desde Altia queremos agradecer el relevante apoyo que nos ofrece Hitachi y la concesión, un año más, de este premio.



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 2013.



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, sin perjuicio de lo previsto en la Ley, 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.

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.

El cuadro directivo de Altia se caracteriza por su fuerte implicación con la empresa y su negocio.

El Consejo de Administración de la compañía está presidido por Constantino Fernández Pico.

Consejo de Administración



Constantino Fernández Pico
Presidente



Adela Pérez Verdugo
Vicepresidenta



Manuel Gómez-Reino
Cachafeiro
Secretario



Ignacio Cabanas López
Vicesecretario



Fidel Carrasco Hidalgo
Vocal



Ramón Costa Piñeiro
Vocal



Josefina Fernández
Álvarez
Vocal



Luis María Huete
Gómez
Vocal

**IGALUX
INNOVA
CAPITAL,
S.L.**

Carlos Martínez
Loira
Vocal

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

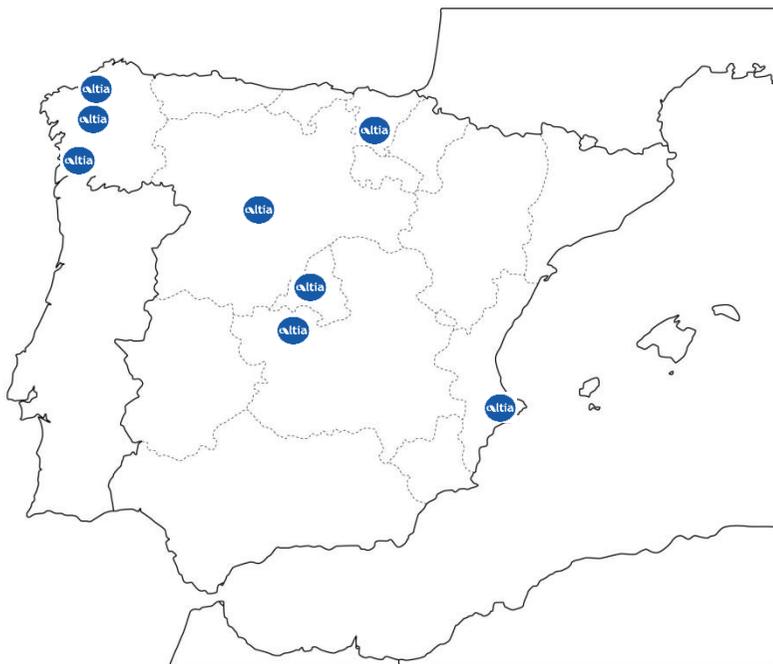
Entre sus competencias más destacadas se pueden citar: la supervisión del proceso de elaboración de la información económico-financiera, revisión del cumplimiento de los requisitos normativos relacionados con la elaboración de cuentas, la auditoría interna y la supervisión de los sistemas de información, control interno y gestión de riesgos, 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.

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

centros

Con sede social en A Coruña, ALTIA ha ido expandiéndose con el paso de los años y en la actualidad tiene delegaciones en Madrid, Valladolid, Vitoria, Toledo, Alicante, Santiago de Compostela y Vigo.

Esta red ha permitido a la Compañía incrementar notablemente su cartera de clientes y acometer proyectos de carácter nacional e internacional.



ALTIA A Coruña

Avda. del Pasaje 32, 2º A-B
15006 A Coruña
Tlf 981 138 847
Fax 981 138 848

ALTIA Vigo

C/Simón Bolívar, 1-3
36203 Vigo (Pontevedra)
Tlf 986 446 191
Fax 986 439 128

ALTIA Madrid

C/ Orense, 34, 4ª planta.
Edif. Iberia Mart II
28020 Madrid (Madrid)
Tlf 913 592 169
Fax 913 505 642

ALTIA Alicante

Avda. Maisonnave 28 Bis.
Planta 4
03003 Alicante (Alicante)
Tlf 966 141 196

Centro Desarrollo Tecnológico

Edificio CITIC. Campus de Elviña s/n
15008 A Coruña (A Coruña)
Tlf 981 174 421 , 981 174 615

ALTIA Santiago de Compostela

Parque Empresarial Novo Milladoiro
Rúa Palmeiras. Parcela 67 A
5895 Milladoiro - Ames (A Coruña)
Tlf 981 569 773
Fax 981 578 156

ALTIA Valladolid

c/ Tierra de Medina, 5, 1ªA
47008 Valladolid
Tlf 983 549 805
Fax 983 548 262

ALTIA Vitoria

Parque Tecnológico de Álava
Albert Einstein, 44
Edificio E6. Oficina 111
01510 Miñano (Araba/Álava)
Tlf 945 121 939
Fax 945 122 068

Datacenter de Vigo

Lagoas, Marcosende
Campus Universitario de Vigo, parcela 32
36310 Vigo (Pontevedra)
Tlf 986 902 300

ALTIA Toledo

C/Italia, 113
45005 Toledo (Toledo)
Tlf 925 226 124

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.

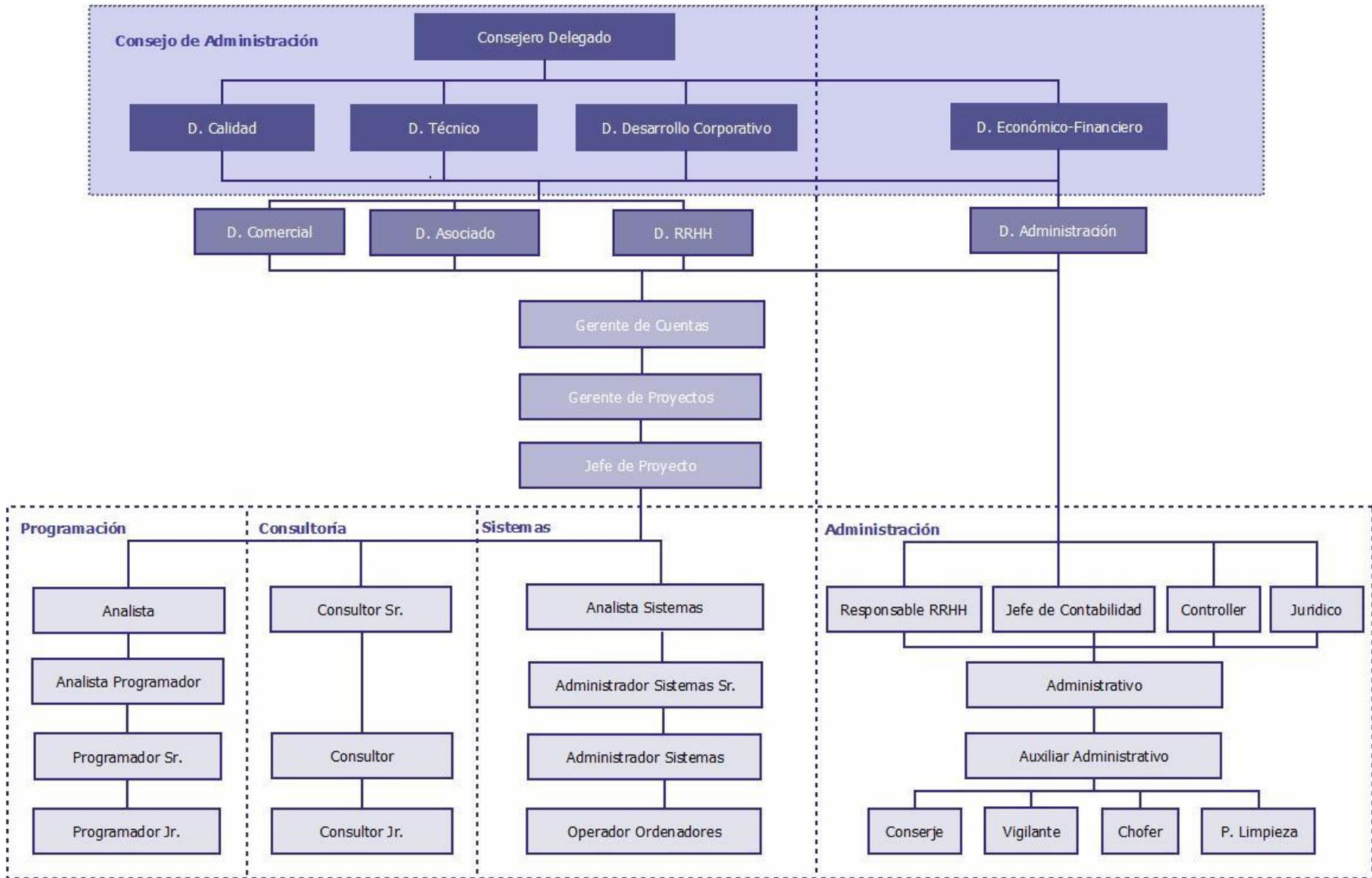
Los logros que consigue la Compañía son posibles gracias a un gran equipo humano plenamente identificado y comprometido con el proyecto estratégico de la Compañía, y a la aplicación de las políticas apropiadas en tres campos esenciales como son la incorporación de nuevo personal, la formación y desarrollo 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 27001:2011, 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.

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 un Plan Estratégico en el que se definen los objetivos estratégicos y anuales para el despliegue de la estrategia de la empresa.

Todo objetivo incluido en el Plan Estratégico 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.

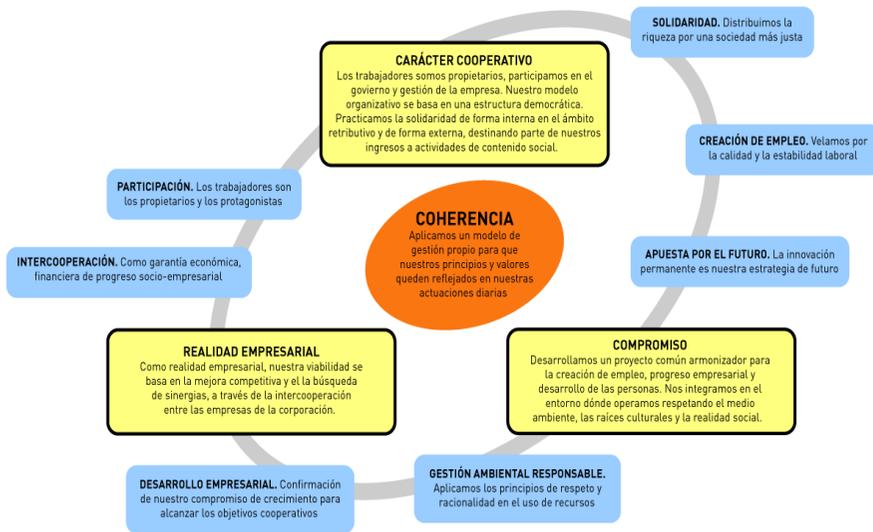
La cultura empresarial de ALTIA se caracteriza por el mantenimiento de una comunicación abierta y sincera con los grupos de interés, la total integración de las actividades de la organización con la de nuestros clientes y, el respeto por la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud laboral de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



Impactos, riesgos y oportunidades

La identificación, seguimiento y medición de impactos 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, 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 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.

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. 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 mensual. 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

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.

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 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.

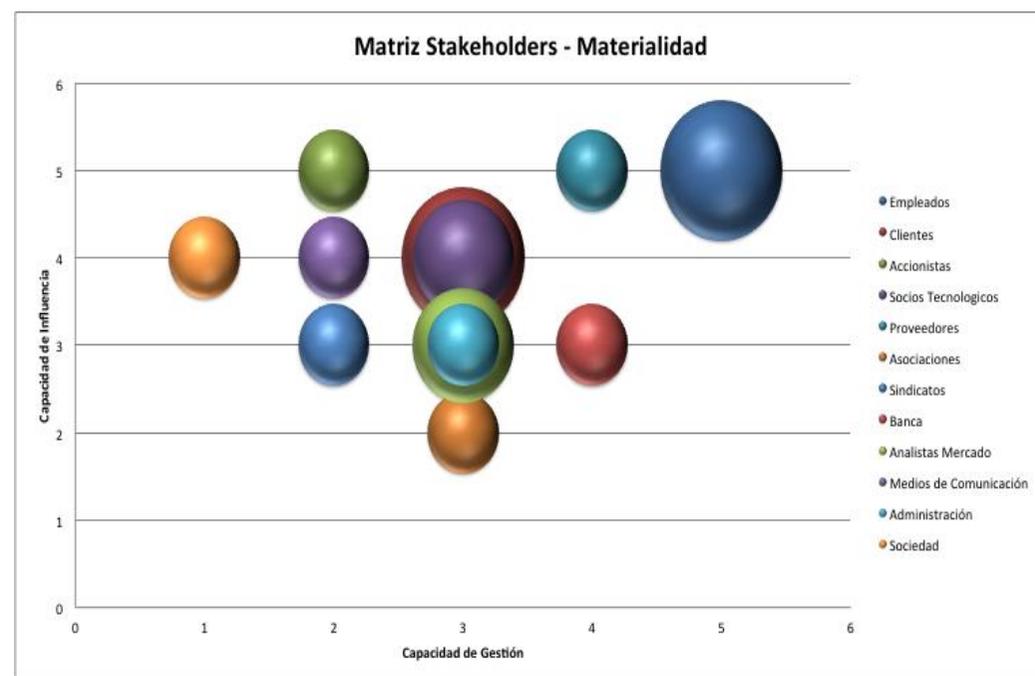
Exhaustividad: la organización debe hacer suyo el compromiso de analizar el conjunto de operaciones de la organización bajo el prisma del desarrollo sostenible.

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.

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.

Se ha llevado a cabo el procedimiento de identificación de los grupos de interés de la Compañía.

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

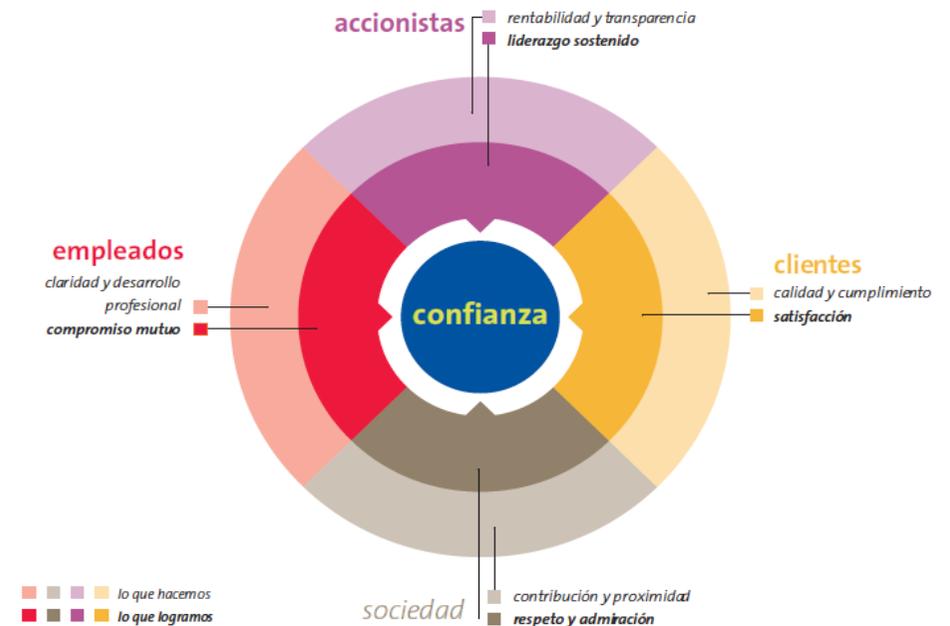
Para la gestión de la sostenibilidad de ALTIA es clave el diálogo con los grupos de interés, es decir todos los denominados ‘stakeholders’ con los que se relaciona la Compañía y que forman parte del “ecosistema” de valor de nuestro negocio.

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.



Principales canales de Comunicación con nuestros grupos de interés

Canales de diálogo		
Grupos de interés	Canales de diálogo de la empresa a los grupos de interés	Canales de diálogo de los grupos de interés hacia la empresa
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Boletín AltiaNews Correo electrónico, teléfono, correo postal Interlocutor de Alta dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutor de Alta dirección - Encuestas de satisfacción y clima laboral - Correo electrónico, teléfono, correo postal - Página web corporativa / Intranet
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Jornadas de trabajo con clientes - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal - Publicidad y marketing, dpto comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo con clientes - Encuestas de satisfacción - Página web corporativa - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Reportings periódicos - Publicación Memorias y Cuentas anuales - Publicidad y marketing, dpto comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Junta General de Accionistas - Correo electrónico, teléfono, correo postal - Interlocutor de Alta dirección
Socios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Jornadas de trabajo - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo - Página web corporativa - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Vistas periódicas de los proveedores - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Asociaciones sectoriales	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos - Participaciones en Estudios de Mercado - Correo electrónico, teléfono, correo postal

Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados
Analistas de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Reportings periódicos - Publicación Memorias y Cuentas anuales - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutor de Alta dirección - Correo electrónico, teléfono, correo postal - Eventos
Banca	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Publicación Memorias y Cuentas anuales - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutor de Alta dirección - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutor de Alta dirección - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Reguladores del Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Boletín AltiaNews - Correo electrónico, teléfono, correo postal 	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutor de Alta dirección - Correo electrónico, teléfono, correo postal
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Página web corporativa - Departamento de Comunicación - Aparición en medios de comunicación - Eventos - Participación en Asociaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico, teléfono, correo postal - Página web corporativa

Canales de comunicación interna y externa

...página web corporativa

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

...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.



altia
La Buena Compañía

...Boletín

ALTIA, edita el boletín interno "AltiaNews", 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, se facilita de forma trimestral.



...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.

P_19_02 Control Operacional Ambiental

IT_19_02_02 Manual Buenas Prácticas Ambientales



Código de Conducta

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.

Clientes

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. 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 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

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

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.

6. 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 2013 de 472 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.

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

Cualificación

Un 69,06% de los profesionales que integran la plantilla es Titulado Universitario, fundamentalmente en ingenierías o carreras de la rama científica.

Titulaciones	2013	2012
Titulados universitarios	326	293
Otras titulaciones	146	132
% sobre el total	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

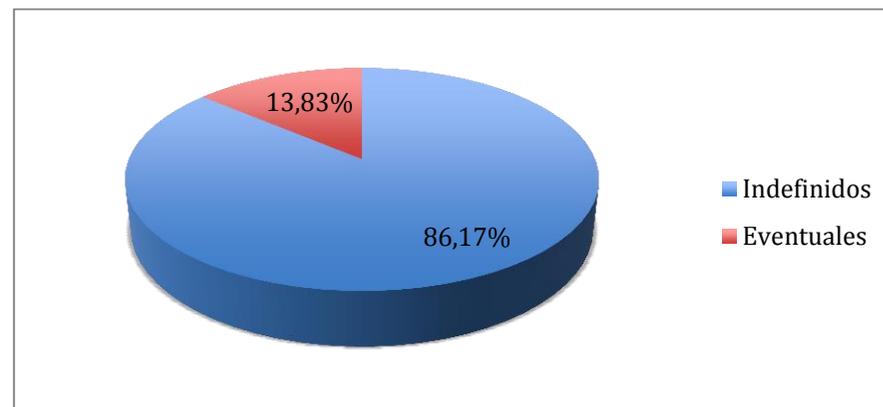
Altia apuesta por la flexibilidad de horarios, la jornada intensiva y la reducción de jornada. La Compañía está finalizando el diseño de su Plan de Igualdad con un objetivo claro: favorecer la equidad de mujeres y hombres en el desarrollo profesional y la promoción laboral.

Empleo estable y seguridad laboral

Retener el talento y potenciarlo sólo es posible en un entorno motivador que fomente el empleo estable. Para la firma 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 en el periodo ha sido:

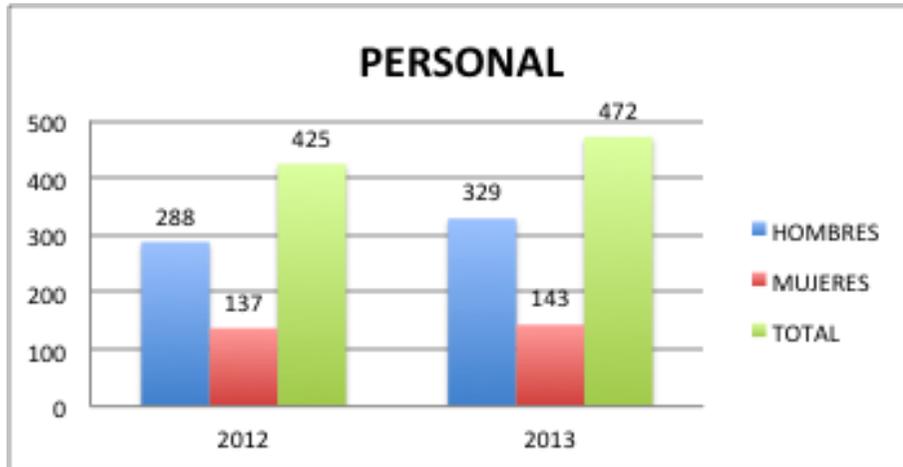
Estabilidad empleo	2013		2012	
	Nº empleados	%	Nº empleados	%
Indefinidos	392	83,94	380	86,17
Eventuales	75	16,06	61	13,83
Total	472	100,00	441	100,00



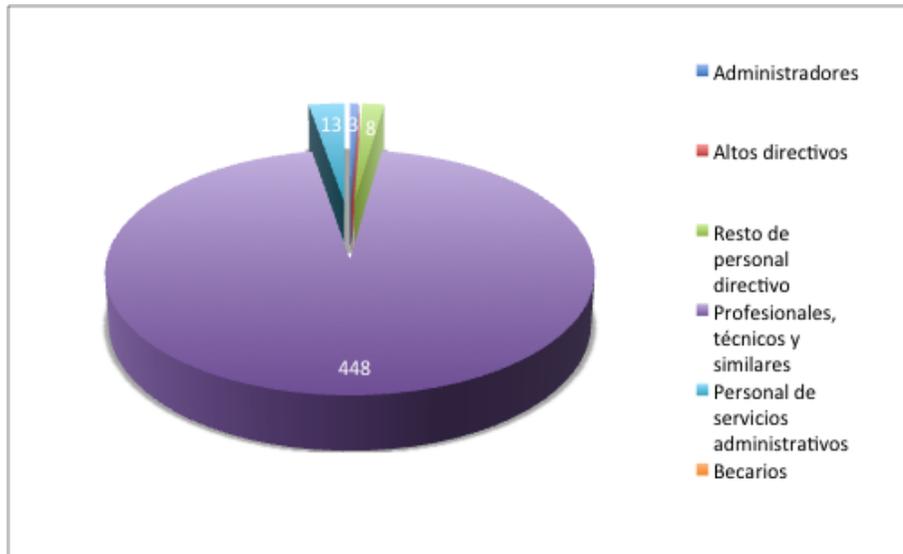
El número medio de personas empleadas en los dos últimos ejercicios, distribuido por categorías, obedece al siguiente desglose:

Numero medio de personas empleadas en el curso del ejercicio	2013	2012	Rotación
Administradores	3	3	0
Altos directivos (no consejeros)	0	0	0
Resto de personal directivo	8	8	0
Profesionales, técnicos y similares	408	391	4,2%
Personal de servicios administrativos	11	11	-0,08%
Becarios	0	0	-100%
Total empleo medio	430	413	4%

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



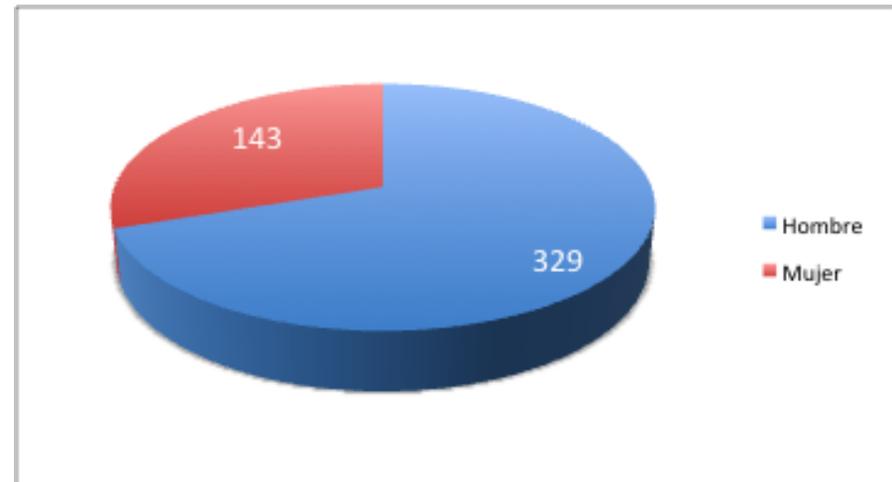
Distribución funcional año 2013



Distribución por sexo año 2013

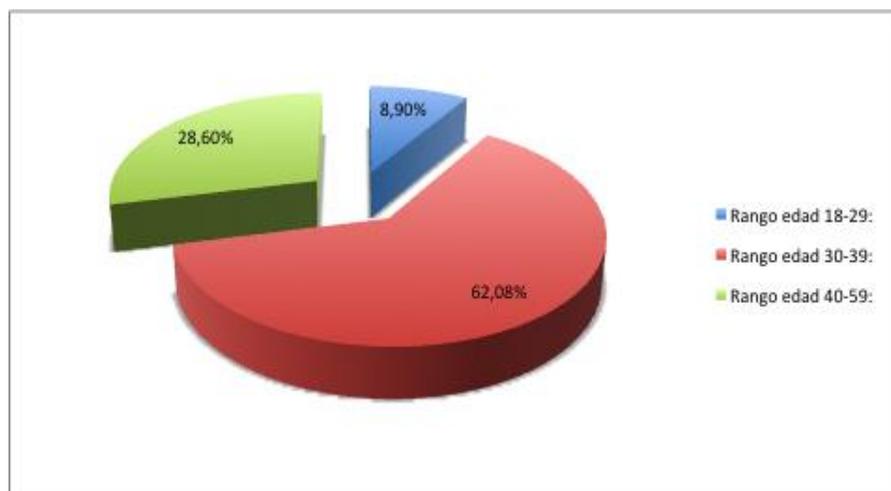
A cierre del ejercicio 2013 329 son hombres y 141 mujeres, es decir, el 69,7% son hombres y el 30,3% son mujeres.

Categoría	TOTAL		HOMBRES		MUJERES	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Administradores	3	3	2	2	1	1
Altos directivos (no consejeros)	0	0	0	0	0	0
Resto de personal directivo	8	8	7	7	1	1
Profesionales, técnicos y similares	448	400	320	278	128	122
Personal de servicios administrativos	13	14	0	1	13	13
Becarios	0	0	0	0	0	0
Total empleo medio	472	425	329	288	143	137



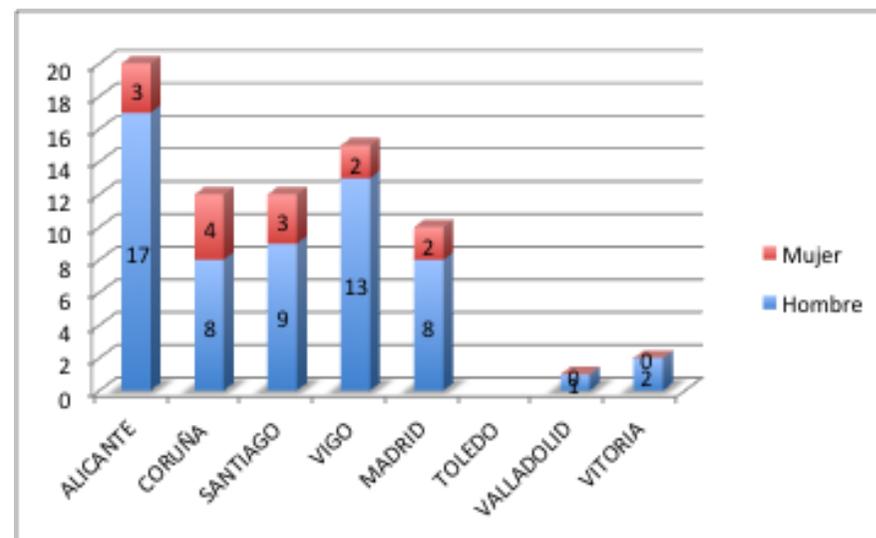
Distribución por edades año 2013

El 8,90% de la plantilla está comprendida en un rango de edad de entre 18 a 29 años. El 62,08% está entre 30-39 años. El 28,60% está comprendido entre 40-59.



Durante el ejercicio 2013 se han contratado los siguientes trabajadores por centro de trabajo y sexo:

	Hombre	Mujer
Alicante	17	3
Coruña	8	4
Santiago	9	3
Vigo	13	2
Madrid	8	2
Valladolid	1	0
Vitoria	2	0
TOTAL	58	14



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.

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 género, 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 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 2013, el 69,7% de los empleados son hombres y el 30,3% 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.

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.

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

Los salarios del personal pueden estar complementados mediante diferentes condicionantes en función de los trabajos prestados y objetivos personales y globales establecidos mediante una evaluación del desempeño.

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 365,26% en el año 2013. Se ha reducido en 10,38% en relación al año 2012. 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 2,77% en relación al año 2012.

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 2013, 10 mujeres y 22 hombres se han reincorporado tras baja maternal o paternal). Un hombre además ha 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.

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 un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que disponga de la preceptiva autorización administrativa en todas las disciplinas preventivas (MUGATRA).

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.

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.

Desde la Dirección de ALTIA se ha recordado a los trabajadores sus derechos en esta materia.

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 el servicio de prevención ajeno y sus actuaciones (reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos,..).

Los datos de inversiones en Seguridad y Salud en el Trabajo durante el año 2013 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 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.

TASA DE 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 2013 se han producido 4 accidentes con baja (3 de ellos in itinere). Los días de baja han sido 48 para el accidente con baja en centro de trabajo y 41 para los 3 accidentes con baja in itinere. El total de jornadas no lectivas por esta causa ha sido de 89.

	2013	
Accidentes	Con baja	Sin baja
leves	1	0
Graves	0	0
Muy Graves o Mortales	0	0
In Itinere	3	0

El índice de frecuencia calculado como $[N^{\circ} \text{ accidentes (sin itineres)} \times 10^6 / n^{\circ} \text{ horas trabajadas}]$ ha sido de 1,25.

El índice de gravedad (sin itinere) 0,06.

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.

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.

En ALTIA se pretende que el equipo humano de la empresa esté motivado para crecer profesionalmente, actualizando o ampliando sus conocimientos.

La importancia de la formación como principal herramienta para la mejora de la capacitación y la satisfacción de los clientes ha sido una constante durante los últimos años.

En total se han realizado 8.112 horas de formación durante el año 2013.

El personal formado por categoría ha sido el siguiente:

<i>Total Horas 2013</i>	<i>Categoría</i>
803	Total Administrador de Sistemas
9	Total Administrativo
424	Total Administrador Sistemas Sr.
586	Total Analista
901	Total Analista Programador
513	Total Analista Sistemas
208	Total Consultor
198	Total Director Asociado
3	Total Director Calidad
44	Total Director Comercial
13	Total Gerente de Cuentas
222	Total Gerente de Proyectos
63	Total Jefe de Contabilidad
704	Total Jefe de Proyecto
40	Total Operador de ordenadores
20	Total Operador de Periféricos
259	Total Programador Junior
3102	Total Programador Senior
8.112	Total general



En este ejercicio se han realizado las siguientes actividades formativas:

<i>Nombre Acción Formativa</i>	<i>F.Inicio</i>	<i>F.Fin</i>	<i>Total Horas 2013</i>
Francés extensivo nivel V - grupo 1	10/10/2012	20/06/2013	77
Francés extensivo nivel V - grupo 1	10/10/2012	20/06/2013	77
Francés extensivo nivel IV	19/10/2012	14/06/2013	90
Francés semi-intensivo nivel II	15/10/2012	20/02/2013	90
Francés extensivo nivel III	16/10/2012	18/06/2013	90
Francés semi-intensivo nivel I	15/10/2012	18/02/2013	90
Francés semi-intensivo nivel II	09/01/2013	20/02/2013	34
Curso de francés gestiones comerciales	11/01/2013	28/06/2013	82
Curso de francés	04/02/2013	01/07/2013	40
Curso de escritura en francés (nivel B2.1)	14/01/2013	20/03/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	28/01/2013	30/01/2013	24

Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Arquitectura para aplicaciones J2EE (analistas)	04/02/2013	04/02/2013	8
Programación de aplicaciones WEB con Java EE	21/01/2013	07/02/2013	48
Instalación y configuración de VMware vSphere v 5.0	13/02/2013	22/02/2013	36
Instalación y configuración de VMware vSphere v 5.0	13/02/2013	22/02/2013	36
Administración avanzada de sistemas operativos Red Hat Linux	18/02/2013	14/03/2013	64
Administración avanzada de sistemas operativos Red Hat Linux	18/02/2013	14/03/2013	64
Consolidación de estados financieros	04/03/2013	04/08/2013	63
E-Commerce : crea tu tienda online con Prestashop	18/02/2013	22/02/2013	37
Administración SQL Server	18/02/2013	21/02/2013	20
Administración SQL Server	18/02/2013	21/02/2013	20

Gestión, calidad y documentación de proyectos	07/03/2013	07/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	07/03/2013	07/03/2013	4
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 1	01/03/2013	01/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3

Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q). Grupo 2	05/03/2013	05/03/2013	3
Fundamentos de Microsoft SharePoint 2013 y novedades y mejoras sobre la versión 2010	15/03/2013	15/03/2013	8
Fundamentos de Microsoft SharePoint 2013 y novedades y mejoras sobre la versión 2010	15/03/2013	15/03/2013	8
Fundamentos de Microsoft SharePoint 2013 y novedades y mejoras sobre la versión 2010	15/03/2013	15/03/2013	8
Curso de Francés	07/03/2013	15/10/2013	100
Curso de Francés	07/03/2013	15/10/2013	100
Curso de Francés	07/03/2013	15/10/2013	100
Curso de Francés	07/03/2013	15/10/2013	100
Formación Fatwire	03/04/2013	04/04/2013	6
Formación Fatwire	03/04/2013	04/04/2013	6
Formación Fatwire	03/04/2013	04/04/2013	6
Formación Fatwire	03/04/2013	04/04/2013	6

Formación Fatwire	03/04/2013	04/04/2013	6
Administración FatWire	18/03/2013	21/03/2013	12
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Cambios en los procesos de gestión de proyectos (Plantilla Q)	14/03/2013	14/03/2013	5
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4

Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Gestión, calidad y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	4
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Introducción al sistema de calidad, herramientas y documentación de proyectos	12/03/2013	12/03/2013	3
Francés semi-intensivo nivel II	03/04/2013	21/06/2013	64

Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5

Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Seminario formativo cabina de almacenamiento 3PAR	10/04/2013	11/04/2013	5
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Introducción a firewalls Fortinet - Implantación en Altia	18/04/2013	18/04/2013	3
Desarrollo de aplicaciones HTML5 para móviles	20/05/2013	07/06/2013	60
Desarrollo de aplicaciones HTML5 para móviles	20/05/2013	07/06/2013	60
Webcentersites Advanced	23/04/2013	23/04/2013	6
Webcentersites Advanced	23/04/2013	23/04/2013	6
Webcentersites Advanced	23/04/2013	23/04/2013	6
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24

Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Arquitectura, tecnologías y herramientas para desarrollo de aplicaciones J2EE	22/04/2013	24/04/2013	24
Administrador de bases de datos SQL Server ¿ Certificación Technology Specialist	29/04/2013	30/05/2013	82
Administrador de bases de datos SQL Server ¿ Certificación Technology Specialist	29/04/2013	30/05/2013	82
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12

Creación de proyectos cliente servidor en Java con SWT/JFace	06/05/2013	09/05/2013	12
Umbraco	20/05/2013	24/05/2013	29
Umbraco	20/05/2013	24/05/2013	29
FortiGate Multi-Treath Security Systems I-II	20/05/2013	24/05/2013	34
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte I	13/05/2013	16/05/2013	15
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte II	20/05/2013	28/05/2013	30
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte II	20/05/2013	28/05/2013	30
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte II	20/05/2013	28/05/2013	30
Introduccion al Desarrollo con Sharepoint 2010 Parte II	20/05/2013	28/05/2013	30
Umbraco	03/06/2013	14/06/2013	50
Curso de francés	04/07/2013	16/12/2013	48
Dirección y gestión ágil de proyectos TIC (Modelo SCRUM)	24/05/2013	08/06/2013	30
Dirección y gestión ágil de proyectos TIC (Modelo SCRUM)	24/05/2013	08/06/2013	30

BigData y Hadoop: nuevos tratamientos avanzados de la información	19/10/2013	30/11/2013	30
Inglés preintermedio	07/10/2013	30/06/2014	69
Francés extensivo nivel IV	15/10/2013	19/06/2014	92
Francés extensivo nivel IV	15/10/2013	19/06/2014	92
Francés extensivo nivel IV	15/10/2013	19/06/2014	92
Francés extensivo nivel V	11/10/2013	20/06/2014	93
Francés extensivo nivel V	11/10/2013	20/06/2014	93
Francés extensivo nivel VI	15/10/2013	19/06/2014	92
Seminario de productividad personal y organizacional: GTD, Pomodoro, los 7 hábitos y personal Kanban	23/10/2013	24/10/2013	12
Optimización avanzada de aplicaciones Java en servidores Linux	12/11/2013	12/11/2013	8
Francés semi intensivo nivel III	21/10/2013	12/02/2014	82
Francés extensivo nivel II	21/10/2013	18/06/2014	87
Francés extensivo nivel II	21/10/2013	18/06/2014	87
Francés semi intensivo nivel I	21/10/2013	14/02/2014	82
Francés semi intensivo nivel I	21/10/2013	14/02/2014	82
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30
Ecosistemas ágiles para desarrollo	18/11/2013	22/11/2013	30

Testing avanzado y pruebas de carga y rendimiento	16/12/2013	20/12/2013	25
Programación en iOS	11/11/2013	15/11/2013	25
Administración de una base de datos Oracle 11g R2	11/11/2013	12/12/2013	80
Introducción a la programación con tecnologías web J2EE.	21/11/2013	26/11/2013	32
Gestión y seguimiento de proyectos con Scrum Manager	09/12/2013	13/12/2013	20
Seminario sobre Oracle Database 12c. Base de datos diseñada para la nube.	17/12/2013	17/12/2013	4
Programación en PHP	16/12/2013	20/12/2013	41
FortiGate Multi-Treath Security Systems I-II (copia 059/2013)	20/05/2013	24/05/2013	34

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.

En este sentido, durante el año 2013 no se han recibido reclamaciones. 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 2013, se recibió el 19% de encuestas sobre proyectos totales realizados con una valoración final de 4,3 sobre 5, lo que se considera un resultado muy satisfactorio.

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 50% del total.

En el caso de proyectos realizados en el extranjero, la contratación de productos y servicios se lleva a cabo en la localización objeto del 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.

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.

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.

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, balonmano o fútbol. Asimismo y en este 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 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 aporta su granito de arena solidario.
- **Fomento de la investigación.** ALTIA promueve la investigación y colabora con patrocinios a iniciativas académicas que promueven el desarrollo de las TIC.



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.

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

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.

y en 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.

Para el centro de trabajo Datacenter, certificado en ISO 14001 por DNV, los aspectos ambientales significativos para el año 2013 han sido los siguientes:

- (Naturaleza Peligrosa): Residuos de pilas, absorbentes contaminados, baterías usadas. (Naturaleza No Peligrosa): Residuos Metálicos.

IMPACTO ASOCIADO: contaminación suelos, y aguas y degradación del medio natural.

- (Naturaleza No Peligrosa): Consumo de agua. Consumo de Combustible.

IMPACTO ASOCIADO: agotamiento de recursos naturales.

- Situaciones de Emergencia: No han resultado aspectos significativos en la evaluación realizada.

RESIDUOS

En ALTIA se ha definido para cada uno de los residuos generados en sus actividades el control, almacenamiento y gestión que debe efectuarse. Así, se segregan en origen, y se depositan en bidones o papeleras inequívocamente identificadas, para su posterior gestión según los requisitos aplicables.

En el caso de residuos generados en las oficinas por personal externo (limpieza de instalaciones) se han definido las correspondientes directrices ambientales para llevar a cabo una gestión correcta y se han comunicado al proveedor. En el caso de detectarse alguna desviación, ALTIA toma medidas hasta asegurarse de la correcta gestión ambiental efectuada por el proveedor.

VERTIDOS

Los vertidos producidos en el desarrollo de las actividades de la Compañía que requieren seguimiento son los vertidos de aguas residuales derivados de la limpieza de las instalaciones y baños y los generados por situaciones de emergencia. Para cada uno de ellos se ha establecido el correspondiente control operacional para conocer su tendencia y para reducir su impacto asociado.

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, calefacción) 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 2013 (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):

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

<i>Tabla de conversión de consumos energéticos a emisiones de CO₂ equivalentes</i>					
<i>Fuente energética</i>	<i>Consumo anual</i>	<i>Unidad</i>	<i>Factor de conversión</i>	<i>Unidad de conversión</i>	<i>Emisiones Kg CO₂ equivalentes</i>
Electricidad Coruña	53.697,00	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	26.580,02
Electricidad Madrid	15.159,00	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	7.503,71
Electricidad Santiago	110.685,27	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	54.789,21
Electricidad Vigo	25.952,00	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	12.846,24
Electricidad Datacenter	5.143.122,00	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	2.545.845,39
Electricidad Valladolid	12.514,00	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	6.194,43
Electricidad Vitoria	36.147,19	Kwh	0,50	Kg CO ₂ / Kwh	17.892,86
Gasóleo Datacenter	325,00	litros	2,59	Kg CO ₂ / litro	841,75
Agua Coruña	220,00	m ³	1,50	Kg CO ₂ / m ³	330,00
Agua Santiago	394,00	m ³	1,50	Kg CO ₂ / m ³	591,00
Agua Vigo	139,00	m ³	1,50	Kg CO ₂ / m ³	208,50
Agua Datacenter	297,00	m ³	1,50	Kg CO ₂ / m ³	445,50
TOTAL Emisiones Kg CO ₂ / Kwh/litro/m3					2.674.068,60
TOTAL Emisiones Tn CO ₂ / Kwh/litro/m3					2.674,06859
Facturación millones €					34,860793
TOTAL Emisiones Tn CO ₂ / millones €					76,707

Las emisiones totales de CO₂ son de 76,707 Tn CO₂ / millones €.

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.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Anualmente, se procede a la realización de la evaluación de proveedores, en la que queda constancia de aquellas no conformidades ambientales que hayan sido generadas en relación a un aspecto ambiental indirecto, y la acción que se considere oportuna, en relación al aspecto y al suministrador del producto o servicio.

Evolución de los consumos y residuos generados

En la siguiente tabla se muestran los consumos de energía eléctrica durante el ejercicio 2013.

<i>Fuente energética</i>	<i>Consumo anual</i>	<i>Unidad</i>
Electricidad Coruña	53.697,00	Kwh
Electricidad Madrid	15.159,00	Kwh
Electricidad Santiago	110.685,27	Kwh
Electricidad Vigo	25.952,00	Kwh
Electricidad Datacenter	5.143.122,00	Kwh
Electricidad Valladolid	12.514,00	Kwh
Electricidad Vitoria	36.147,19	Kwh
TOTAL	5.397.276,46	Kwh
Facturación	34,86079300	millones €
Indicador	154.823,69	Kwh / millones €

De la misma manera, el consumo de agua durante el ejercicio ha sido el siguiente:

<i>Fuente energética</i>	<i>Consumo anual</i>	<i>Unidad</i>
Agua Coruña	220,00	m ³
Agua Santiago	394,00	m ³
Agua Vigo	139,00	m ³
Agua Datacenter	297,00	m ³

El consumo de combustible para grupo electrógeno y calefacción en el Datacenter ha sido:

<i>Tabla de conversión de consumos energéticos a GJ</i>					
<i>Fuente energética</i>	<i>Consumo anual</i>	<i>Unidad</i>	<i>Factor de conversión</i>	<i>Unidad de conversión</i>	<i>Gj Consumidos</i>
Gasóleo Datacenter	325,00	litros	0,39	Gj	125,78

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.

<i>Residuo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Unidad</i>
Tóner	2,00	Kilos
Pilas	42,00	kilos
RAEE	1,00	Kilos
Fluorescentes	63,00	kilos
Residuos metálicos	58,00	kilos
Papel y Cartón	270,00	kilos
Plástico	120,00	kilos
Madera	54,00	kilos
Absorbentes contaminados	2,00	kilos
Baterías usadas	29,00	kilos
Aceite usado	147,00	kilos
Filtros de aceite / gasoil	12,00	kilos
Total Kilos RESIDUOS	800,00	kilos

Objetivos y Actuaciones Ambientales

Se ha procedido a plantear un programa de objetivos ambientales para el año 2013, en el que se propone la minimización del consumo de energía eléctrica.

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

<i>Tareas / Hitos</i>
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

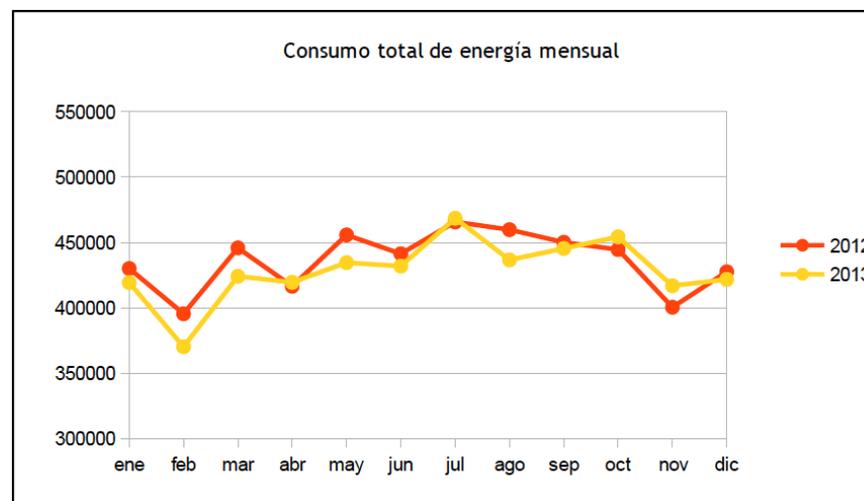
Como se puede observar en el seguimiento adjunto el objetivo se ha cumplido, puesto que se ha llegado a un PUE de 1,97.

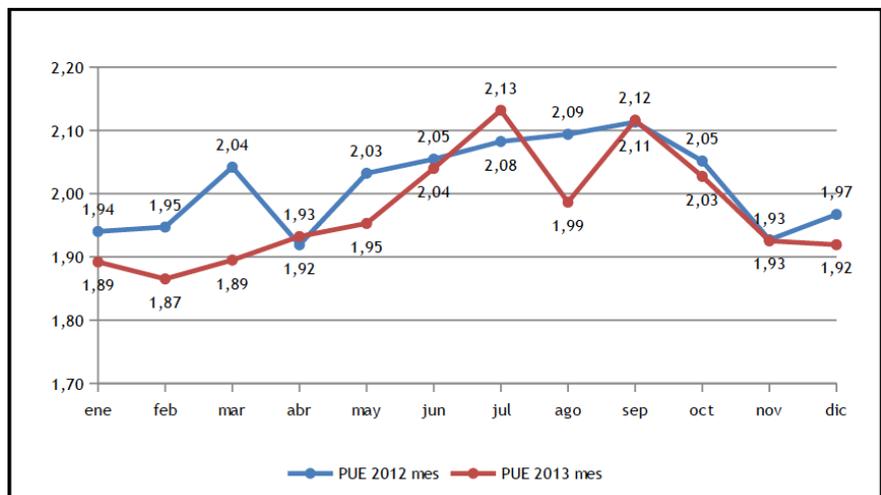
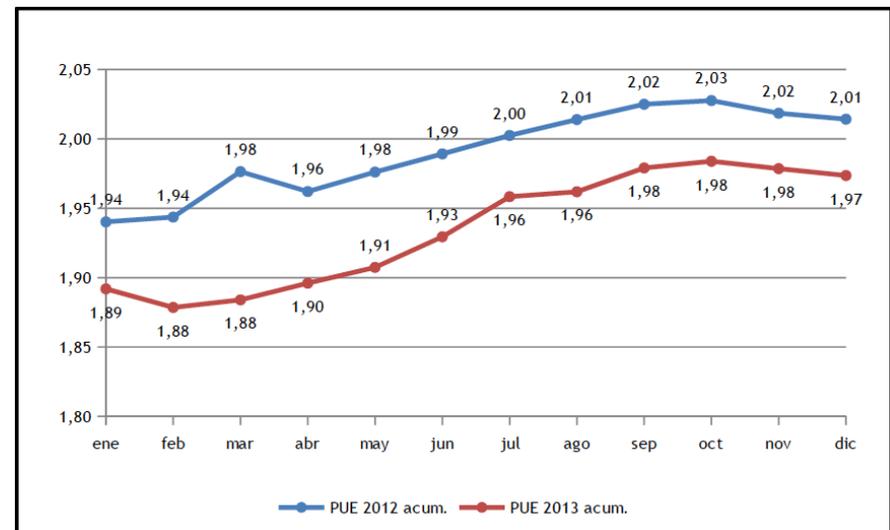
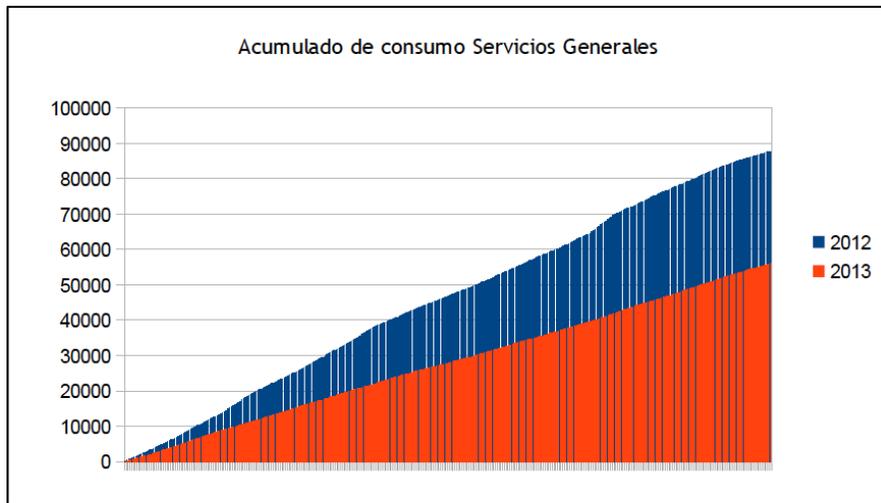
Se adjuntan valores resultantes del ejercicio 2013:

T	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
	9,01	7,99	13,39	8,86	14,43	15,78	17,69	17,75	18,83	13,81	9,78	9,42
	8,81	7,39	9,06	10,63	11,48	15,75	20,23	20,10	19,39	15,21	10,10	9,15
	-0,2	-0,6	-4,33	1,77	-2,95	-0,03	2,54	2,35	0,56	1,4	0,32	-0,27

TI	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
	221666	203105	218341	217039	224277	214824	223634	219592	213021	216687	207795	217353
	221628	198493	223830	217112	222522	211726	219803	219803	210493	224100	216539	219751
	-0,02%	-2,27%	2,51%	0,03%	-0,78%	-1,44%	-1,71%	0,10%	-1,19%	3,42%	4,21%	1,10%

Energía	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
	430061	395460	445825	416512	455759	441355	465694	459781	450143	444543	400434	427560
	419295	370223	424123	419495	434551	431873	468571	436639	445419	454316	416899	421754
	-2,50%	-6,38%	-4,87%	0,72%	-4,65%	-2,15%	0,62%	-5,03%	-1,05%	2,20%	4,11%	-1,36%





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 (2013)

- Gastos GESTIÓN DE RESIDUOS: 1.500€
- Gastos de Consultoría TEMPO CONSULTORES: 2.686 €
- Gastos de Certificación DNV: 2.500€
- Gastos Mejora INSTALACIONES: 10.500€

TOTAL: 17.186€

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 del DOG. 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

Las cuentas anuales de ALTIA correspondientes al ejercicio 2013 presentan un sensible mejoría frente al mismo periodo del ejercicio 2012. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el perímetro comparable respecto al ejercicio 2012 se ve modificado de manera relevante al haber sido este año 2013 el primer año en el que ALTIA ha tenido que consolidar, fruto de la adquisición de la sociedad Exis Inversiones en Consultoría Informática y Tecnológica, SA y sus filiales.

A perímetro comparable con el ejercicio 2012, la cifra de negocios ha aumentado un 23% hasta los 34,86 M€. Este crecimiento se ha fundamentado, básicamente, en la incorporación de nuevos negocios, caracterizados por su recurrencia, mayor tamaño y duración, así como por el incremento en la posición comercial en grandes cuentas TI. Si se considera la incorporación de Exis al perímetro del grupo (cuentas consolidadas) la facturación aumenta un 60% hasta llegar a los 45,27 M€.

El EBITDA individual aumenta respecto a 2012 un 4% y alcanza así los 4,64 M€ y el consolidado aumenta un 18% hasta alcanzar los 5,24 M€. El EBITDA ha crecido menos que la cifra de negocios, por un lado, por la mayor competencia en precios y tarifas en el sector TIC y, por otro, por las inversiones realizadas por la Compañía durante el ejercicio: proceso de integración de Exis y sus filiales, puesta en marcha de un nuevo acuerdo marco con la OAMI y ejecución de proyectos I+D+i y Soluciones Propias. La Compañía espera

que estas inversiones produzcan una mejora en los resultados generales en 2014 y ejercicios posteriores.

En cuanto al Beneficio Neto la variación es algo mayor, pues se incrementa un 17% a nivel individual, situándose en los 2,92 M€ y un 19% a nivel consolidado, alcanzando los 2,98 M€.

A continuación se muestra la Cuenta de Pérdidas y Ganancias individual de 2013 y su comparativa con el ejercicio 2012.

Cifras en €	2012	2013	Variación
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	28.349.053	34.860.793	23%
Trabajos realizados por otras empresas	0	212.672	
Costes Directos	-7.716.831	-12.705.551	65%
MARGEN BRUTO	20.632.222	22.367.913	8%
Otros Ingresos	349.268	157.196	-55%
Gastos de personal	-13.906.804	-15.140.898	9%
Gastos de Explotación	-2.622.313	-2.740.584	5%
EBITDA	4.452.373	4.643.628	4%
Amortizaciones	-805.855	-884.941	10%
EBIT	3.646.518	3.758.688	3%
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0	-434	0%
Resultado Extraordinario	-112.348	166.435	248%
Resultado Financiero	-20.205	-123.549	-511%
EBT	3.513.965	3.801.140	8%
Impuesto de Sociedades	-1.017.067	-879.695	
BENEFICIO NETO	2.496.898	2.921.445	17%

Ingresos

El detalle de los ingresos de la sociedad del año 2013, desglosado por líneas de negocio y su comparación respecto al cierre de 2012 es el siguiente:

Ventas € por línea de negocio	2012	2013	Variación
Consultoría Tecnológica	362.669	277.567	-23,5%
Desarrollo de aplicaciones informáticas	2.904.495	2.642.697	-9%
Implantación soluciones terceros	237.148	277.808	17,1%
Outsourcing y mantenimiento	17.248.910	23.577.353	36,7%
Soluciones Propias	145.270	153.489	5,7%
Suministros Hardware y Software	1.546.190	1.516.105	-1,9%
Servicios Gestionados (Datacenter)	5.904.371	6.415.774	8,7%
Total ingresos por cartera	28.349.053	34.860.793	23,0%

La línea de mayor peso en la facturación sigue siendo, un año más, la de “Outsourcing y mantenimiento de aplicaciones”, y también es ésta la línea de negocio con mayor incremento.

Por otro lado, los ingresos provenientes de la nueva línea de negocio incorporada en 2011, “Servicios Gestionados”, se han incrementado un 8,7%. Esta línea de negocio es la segunda en cuanto a peso sobre las ventas. En cuanto a “Desarrollo de aplicaciones informáticas”, a pesar de haber disminuido la facturación con respecto a 2012, se mantiene como la tercera línea de negocio en relación a la facturación. Igual comportamiento registra la cuarta línea de negocio “Suministro de Hardware y Software”.

El resto de líneas de negocio no superan el 2% sobre el total de ventas del periodo: la “Consultoría Tecnológica” sufre una caída del 23%, la “Implantación de Soluciones de Terceros” crece un 17% y la línea de “Soluciones propias” crece un 5,7%.

Las ventas de la Compañía en el año 2013, desglosadas por actividad y comparación respecto al cierre del ejercicio 2012 es el siguiente:

Ventas € por actividad	2012	2013	Variación
Prestaciones de Servicios	26.802.863	33.344.688	24,4%
Productos	1.546.190	1.516.105	-1,9%
Total ingresos por cartera	28.349.053	34.860.793	23,0%

La prestación de servicio sigue siendo la actividad con mayor peso y con mayor crecimiento (95,7% de las ventas y crecimiento del 24,4%). Por el contrario, la venta de productos disminuye un 1,9%.

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

Ventas € por sectores	2012	2013	Variación
<i>Internacional</i>	4.051.073	6.967.253	72%
<i>Nacional</i>	24.297.980	27.893.540	14,8%
<i>AA.PP.</i>	8.457.827	9.329.480	10,3%
<i>Industria</i>	15.220.685	17.969.658	18,1%
<i>Servicios Financieros</i>	619.468	594.402	-4,0%
Total ingresos por cartera	28.349.053	34.860.793	23,0%

El mayor incremento se produce en la ventas vinculadas al negocio internacional (72%), aunque el ámbito nacional sigue

representando la mayoría de las ventas (80%), en niveles similares a 2012.

Por otro lado, tanto las ventas a Administraciones Públicas como al sector Industria crecen pero reducen su peso sobre el total de ingresos. Por último, la facturación vinculada al sector financiero disminuye.

La cartera de clientes sigue caracterizada por su alta recurrencia, por encima de un 60%, hecho diferencial con algunos de los competidores de ALTIA.

Margen Bruto

La partida de gastos de personal sigue siendo la principal partida de gastos de la Compañía. A 31 de diciembre de 2013 el número de empleados de ALTIA ascendía a 472.

La variación del coste de personal es del 9%.

Gastos de Explotación

Los gastos de explotación del ejercicio 2013 se incrementan un 5%, pero disminuyen en términos relativos sobre la cifra de negocios en algo más de un punto, al pasar de ser el 9,25% sobre ventas en 2012 a 7,8% en 2013.

EBITDA

En 2013 el EBITDA ha sido de 4,64 M€ frente a los 4,45 M€ de 2012.

El margen sobre ventas disminuye, pasando de 15,71% en 2012 al 13,12% en 2013. Las razones son las ya explicadas: competencia en precios y tarifas del sector, inversiones realizadas en el proceso de integración de EXIS, puesta en marcha de un nuevo acuerdo marco OAMI, e inversión en proyectos I+D+i y Soluciones Propias.

El EBIT aumenta un 3% hasta los 3,76 M€. No obstante, el margen EBIT disminuye del 12,86% al 10,78% en 2013.

Finalmente el resultado neto de la Compañía es positivo y mayor al del ejercicio anterior (17%). Ahora bien, el margen sobre ventas, se reduce de 8,81% al 8,38%.

Resultado Financiero

El resultado financiero que ha obtenido la Compañía en el año 2013 ha sido negativo. El resultado empeora (511%) respecto al 2012. Este incremento se explica por el endeudamiento que la Compañía ha tenido que asumir tras la adquisición de Exis y sus filiales y por el endurecimiento de las condiciones impuestas por las entidades financieras.

Balance

A continuación se detalla el Balance individual del ejercicio 2013 de ALTIA comparado con el balance de 2012.

Cifras en €	2012	2013	Variación
TOTAL ACTIVO	21.565.237	28.031.804	30%
Activo No corriente	4.803.482	7.724.117	61%
Inmovilizado Intangible	226.779	505.662	123%
Inmovilizado Material	4.280.581	4.031.579	-6%
Inmovilizado Financiero	295.760	3.187.625	978%
Activo por impuesto diferido	361	-749	-307%
Activo Corriente	16.761.755	20.307.687	21%
Existencias	421.685	632.359	50%
Clientes	12.320.027	14.119.697	15%
Otras cuentas a cobrar	672.070	1.885.552	181%
IFT	361.226	402.486	11%
Tesorería	2.923.093	3.201.082	10%
Periodificaciones	63.653	66.510	4%

TOTAL PASIVO	21.565.237	28.031.804	30%
Patrimonio neto	14.546.028	16.895.347	16%
Pasivo No Corriente	1.391.213	3.099.482	123%
Provisiones a L/P	223.631	56.564	-75%
Deuda Financiera a L/P	714.229	2.621.019	267%
Pasivo por impuesto diferido	453.354	421.900	-7%
Pasivo Corriente	5.627.997	8.036.975	43%
Deuda Financiera a C/P	1.867.421	2.588.761	39%
Proveedores	2.005.319	3.266.888	63%
Otras cuentas a pagar	1.158.969	1.394.022	20%
Periodificaciones	596.288	787.305	32%

Durante el ejercicio 2013 el balance de ALTIA ha crecido un 30%.

Dentro del activo, la partida con mayor incremento ha sido el inmovilizado financiero (978%), incremento derivado de la compra de Exis y sus filiales.

La partida de clientes aumenta un año más, pero el periodo medio de cobro disminuye, ya que los ingresos crecen más que proporcionalmente en relación al incremento de la partida de clientes. La Compañía está haciendo foco en este aspecto, considerado estratégico, para evitar situaciones ocurridas en ejercicios precedentes, en las que parte del crecimiento generado se dedicaba a financiar a clientes.

Los Fondos Propios siguen creciendo (16%), lo que significa que la Compañía, pese a no olvidar la retribución a los accionistas a través de una política de dividendos, sigue reinvertiendo en el negocio y apostando por continuar su crecimiento.

Tras haber reducido la deuda financiera bruta en los últimos años, en el ejercicio 2013 esta partida del balance aumenta considerablemente, siendo la partida del pasivo con mayor incremento. Los ratios de endeudamiento empeoran debido al incremento de la deuda, y de hecho, se pasa de una deuda financiera neta negativa, habitual en ejercicios precedentes, a una positiva. La causa es, evidentemente, la adquisición de Exis, por la financiación bancaria obtenida para la operación y el aplazamiento firmado en la adquisición.

Reparto de Dividendos

Durante el ejercicio se ha obtenido un beneficio después de impuestos de 2.921.444,83 euros. La distribución del resultado del ejercicio 2013 acordada por la Junta General ha sido la siguiente:

Base de reparto	Importe 2012	Importe 2013
Saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias	2.496.898,37	2.921.444,83
Total	2.496.898,37	2.921.444,83

Aplicación	Importe	Importe
A Dividendos	687.818,50	756.600,35
A Reserva Legal	0,00	0,00
A reservas voluntarias	1.809.079,87	2.164.844,48
Total	2.496.898,37	2.921.444,83

Dado que el capital social de la Sociedad está compuesto por 6.878.185 acciones, el dividendo acordado por la Junta General es de 0,11 euros por acción. El dividendo supone el 25,90% del Beneficio Neto obtenido en el ejercicio 2013.

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 directamente imputados al patrimonio neto	
	Aumentos	Disminuciones	Aumentos	Disminuciones
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	2.921.444,83			
Impuesto de Sociedades	879.694,78			
Diferencias permanentes	74.485,21			
Diferencias temporarias				
- Con origen en el ejercicio	265.482,17			
- Con origen en ejercicios anteriores				
Compensación bases imponibles negativas ejercicios anteriores				
Base Imponible (resultado fiscal)	4.141.106,99			

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	35.430.241,39
Total gastos en cuenta de pérdidas y ganancias	31.629.101,78
Total ingresos directamente imputados a patrimonio neto	
Total gastos directamente imputados a patrimonio neto	
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	3.801.139,61
Tipo de gravamen	30%
Resultado	1.140.341,88
Impuesto de Sociedades	879.694,78
Diferencia	260.647,10
Diferencias permanentes	22.345,57
Diferencias temporarias	
- Con origen en el ejercicio	79.644,65

- Con origen en ejercicios anteriores

Compensación bases imponibles negativas ejercicios anteriores

Diferencia final	362.637,33
Deducción por formación profesional	1.075,38
Donaciones	495,73
Deducción I+D	337.435,82
Deducción IT	23.630,40
Diferencia	(0,00)

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%.

Subvenciones

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, que ascienden a 5.691,58 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
CDTI	Estatal	Fomento de la cooperación público-privada en I+D	253.180,00
Total			349.227,04

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
JCCM	Autonómica	Acciones de investigación e innovación para fomento FP	58.482,02
JCCM	Autonómica	Acciones de investigación e innovación para fomento FP	54.435,83
CDTI	Estatal	Fomento de la cooperación público-privada en I+D - DIPROA	385.400,80
CDTI	Estatal	Fomento de la cooperación público-privada en I+D - ATHENEA	242.004,40
Total			740.323,05

Consejo de Administración y Personal de Alta Dirección. 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 2013 son los siguientes:

	Administradores	Personal de alta dirección	total
Sueldos	203.910,47	0,00	203.910,47
Retribuciones estatutarios Consejeros	54.000,00	0,00	54.000,00
Sueldos percibidos en otras empresas del grupo	248.359,36	0,00	248.359,36
Dietas	18.082,03	0,00	18.082,03
Dietas percibidos en otras empresas del grupo	14.028,90	0,00	14.028,90
TOTALES	538.380,76	0,00	538.380,76

No existe personal de alta dirección distinto de los miembros 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.	2.607,84	0,00	2.607,84
Otros	19.107,00	0,00	19.107,00
Seguros otras empresas del grupo	5.221,41	0,00	5.221,41
TOTALES	26.936,25	0,00	26.936,25

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 durante el ejercicio 2013 es el siguiente:

Proyecto	Coste	Amortización Acumulada	Pérdidas Deterioro	Valor Contable
Desarrollo	486.551,55	109.968,46	0,00	376.583,09

En este epígrafe, se incluye el proyecto “Solución G2C de contratación electrónica”, activado en 2011 y los productos “Mercurio” y “edocAssitant”, 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 es de 212.671,88 euros. Tanto en el caso de Mercurio como en el de edocAssistant se tienen motivos fundados del éxito técnico y económico del producto.

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.

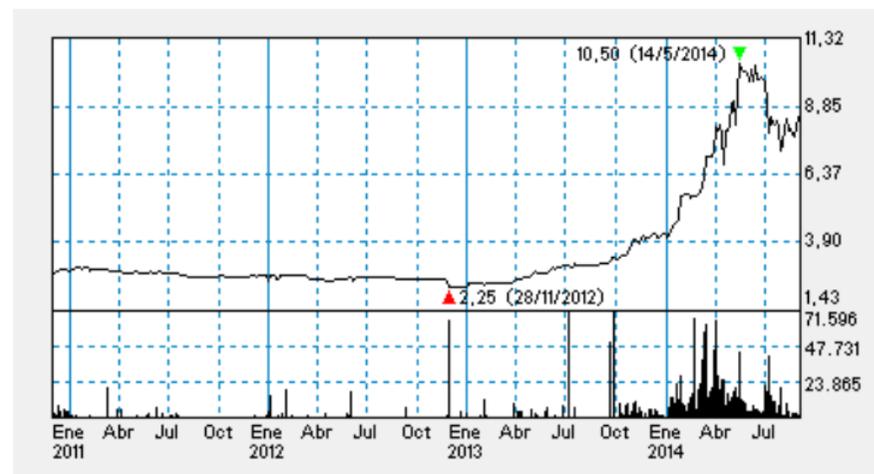
La evolución del valor durante el ejercicio de 2013 ha sido positiva pese al comportamiento general de la economía y los mercados.

La capitalización bursátil se ha revalorizado en un 70,17%, una de las principales subidas entre todas las empresas del MAB, por encima de los principales indicadores bursátiles (Ibex 35, Ibex Small Caps).

El volumen medio de acciones negociadas también ha aumentado sensiblemente en relación a ejercicios precedentes. Y todo esto en un entorno económico negativo y pese a la escasa liquidez que caracteriza al Mercado Alternativo Bursátil.

Los buenos 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.

Se espera que en próximos ejercicios, cuando mejoren las circunstancias coyunturales y se incorporen nuevas compañías el MAB, el valor siga la senda alcista iniciada en 2013.



	2013	2012	2011
Capital admitido (miles de Euros)	138	138	138
Nº de acciones (x1.000)	6.878	6.878	6.878
Últ. precio período (euros)	4,050000	2,380000	2,680000
Precio máx. período (euros)	4,220000	2,700000	2,960000
Precio mín. período (euros)	2,330000	2,250000	2,500000
Capitalización (miles de euros)	27.857	16.370	18.434
Volumen (miles de acciones)	476	182	92
Efectivo (miles de euros)	1.571	441	258

Previsiones de Futuro

La Compañía ha elaborado un Plan de Negocio para los años 2014 y 2015, basado en una serie de líneas maestras, algunas ya utilizadas en el anterior plan de negocio y otras nuevas, con el objetivo de continuar en la senda de crecimiento en la que la Compañía se mueve desde su constitución.

Pese al incipiente remonte de la situación económica, el entorno que se ha utilizado para el desarrollo del Plan de Negocio es similar al pasado en los últimos ejercicios: crisis económica profunda, con las principales magnitudes macroeconómicas (tasa de desempleo, PIB,..) en retroceso y con un acceso restringido al crédito. Se ha considerado para la elaboración del Plan el supuesto que en el sector TIC el proceso de concentración continuará, tanto a nivel cliente, con contratos de mayor tamaño, clientes que buscan simplificación tecnológica y un proveedor tecnológico de referencia, como a nivel de competidores, por las dificultades de algunas empresas del sector están teniendo como consecuencia de la crisis. Por otro lado, también continuará a nivel de sector el proceso de competencia feroz en volúmenes, tarifas y márgenes, incrementos en los periodos de cobro y dificultades financieras. En este entorno, la Compañía sigue considerando prioritario aumentar su tamaño.

Las líneas maestras en las que se asienta este Plan de Negocio son un mix de parte de las utilizadas en el Plan de Negocio anterior y otras de nuevo cuño.

Entre las primeras:

- Potenciar líneas con mayor valor añadido: Outsourcing, Servicios Gestionados y Soluciones Propias.
- Diversificación de mercado. Mayor presencia en zonas consideradas estratégicas.
- Aumento de la cartera de grandes clientes en gasto TI. Consolidación en aquellos en los que ya se está presente.
- Optimización de la gestión del Fondo de Maniobra.
- Incremento de la productividad y la rentabilidad.
- Contratación controlada y rentable de recursos humanos. Potenciar las sinergias entre equipos.
- Contención de los costes estructurales. Economías de escala.
- Innovación, tanto tecnológica (continuidad política I+D+i) como relacional con los clientes (nuevas fórmulas de negocio).
- Generar beneficios para los accionistas y reinvertir en el desarrollo futuro.

Entre las segundas:

- Potenciar el negocio internacional, que tienen unos márgenes sostenibles y mejores condiciones financieras.
- Desarrollo de negocio en sectores donde no hay presencia o es testimonial.
- Reducir el endeudamiento vía crecimiento y generación de flujos de caja.

- Aprovechar las sinergias entre empresas del Grupo: cross-selling, administración centralizada, cash-pooling.
- Simplificación administrativa del Grupo.

El objetivo es que todas esas líneas maestras se materialicen en que la Compañía siga creciendo de manera ordenada y con márgenes sostenibles.

A continuación se detallan las proyecciones de ventas a nivel de Grupo e incluyen a ALTIA y sus filiales, EXIS y SENDA.

Ventas € por línea de negocio	2013	2014	2015
Consultoría Tecnológica	281.223	303.721	334.093
Desarrollo de aplicaciones informáticas	3.226.427	3.484.541	3.832.995
Implantación soluciones terceros	391.784	423.127	465.440
Outsourcing y mantenimiento	31.000.136	33.480.147	36.828.162
Soluciones Propias	153.489	686.559	1.451.513
Suministros Hardware y Software	1.951.908	2.108.060	2.318.867
Servicios Gestionados (Datacenter)	8.266.966	8.928.324	10.713.988
Total ingresos por cartera	45.271.934	49.414.479	55.945.058

Por actividad:

Ventas € por actividad	2013	2014	2015
Prestaciones de Servicios	43.320.026	47.306.419	53.626.191
Productos	1.951.908	2.108.060	2.318.867
Total ingresos por cartera	45.271.934	49.414.479	55.945.058

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

Ventas € por sectores	2013	2014	2015
<i>Internacional</i>	6.967.253	9.467.253	10.887.341
<i>Nacional</i>	38.304.681	39.947.227	45.057.717
<i>AA.PP.</i>	9.669.255	10.442.796	11.487.075
<i>Industria</i>	23.413.384	23.864.842	27.649.073
<i>Servicios Financieros</i>	5.221.842	5.639.589	5.921.568
Total ingresos por cartera	45.271.934	49.414.479	55.945.058

En cuanto a las líneas de negocio, la línea fundamental va a seguir siendo la de “Outsourcing y mantenimiento de aplicaciones” con un peso estimado del 65,8%, apoyada por la línea de “Servicios Gestionados” (19,2%) y “Desarrollo de aplicaciones informáticas (6,9%). Como línea estratégica para los próximos dos años gana peso la línea de “Soluciones Propias” (de 0,3% en 2013 a 2,6% en 2015), una de las claves para que la Compañía mejore sus ratios de rentabilidad en los próximos años.

Por lo que respecta al sector y en términos relativos, crece el negocio internacional (de 15,4% en 2013 a 19,5% en 2015), otra línea estratégica del Plan de Negocio de la Compañía, reduciéndose el negocio nacional de una manera proporcional en todos los sectores, si bien en términos absolutos está previsto que todos los sectores crezcan.



7. Indicadores GRI



RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INDICADOR		PÁGINA	OMISIONES	INFORME DE VERIFICACIÓN
ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del Responsable	9-10		
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	50-51,104-105		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización	14		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	16-40		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede	15,47		
G4-6	Países donde opera	47		
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14-15		
G4-8	Mercados (geográfico, sectorial y clientes)	47		
G4-9	Dimensiones de la organización	12,66-69,96-102		
G4-10	Características del Empleo	66-69		
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	70		
G4-12	Cadena de suministro de la organización	84		
G4-13	Cambios significativos en el periodo	14-15		
G4-14	Principio de precaución	53		
G4-15	Lista de principios que la organización suscribe	5-6		
GA-16	Pertenencia a asociaciones y/o organizaciones	43		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	Lista entidades que figuran en estados financieros	14-15		
G4-18	Contenido de la memoria y cobertura	54-55		
G4-19	Aspectos materiales identificados	54-55		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	54-55		

G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	54-55		
G4-22	Consecuencias de reformulación de información	54-55		
G4-23	Cambios en alcance y cobertura aspectos	102	No aplica por tratarse de la primera memoria.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Grupos de Interés	53-64		
G4-25	Identificación de los grupos de interés	53-64		
G4-26	Enfoque participación grupos de interés	53-64		
G4-27	Problemas participación grupos interés	53-64		
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Periodo objeto de la memoria	4		
G4-29	Fecha de la última memoria	4		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	4		
G4-31	Punto de contacto	4		
G4-32	Opción de conformidad elegido	108	Se elige la opción exhaustiva	
G4-33	Política y prácticas respecto a verificación externa	108	En 2014 se decide no verificar la memoria.	
GOBIERNO				
G4-34	Estructura de Gobierno	44-46		
G4-35	Proceso de delegación de alta dirección	44-46		
G4-36	Cargos ejecutivos	44-46		
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos interés y dirección	54-59		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno	44-46		
G4-39	Puesto ejecutivo Personal dirección	44-46		
G4-40	Procesos de nombramiento	44-46, 61-64		
G4-41	Conflictos de intereses	101-102		
G4-42	Funciones órgano superior gobierno	44-46		
G4-43	Procedimiento capacitación y experiencia gobierno	61-64		

G4-44	Evaluación desempeño del órgano superior	61-64		
G4-45	Funciones en gestión impactos, riesgos y oportunidades	50-51,104-105		
G4-46	Funciones en el análisis eficacia gestión riesgos	50-51, 104-105		
G4-47	Frecuencia análisis de impactos, riesgos y oportunidades	50-51, 104-105		
G4-48	Órgano aprobación de la MS	4		
G4-49	Proceso de transmisión de preocupaciones al órgano de gobierno	54-57		
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones	54-57		
G4-51	Políticas de remuneración del órgano de gobierno	101-102		
G4-52	Proceso de determinación de retribución	101-102		
G4-53	Opinión de grupos de interés	56-59		
G4-54	Relación retribución mayor con media anual	70-71		
G4-55	Relación incremento retribución mayor con media	70-71		
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Códigos conducta o código éticos	60-64		
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento	60-64		
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia	60-64		

RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

INDICADOR		PÁGINA	OMISIONES	INFORME DE VERIFICACIÓN
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
G4-DMA	Información sobre enfoque de gestión	96		
ECONOMIA				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	96-98		
G4-EC2	Consecuencias financieras debidas al cambio climático	96		
G4-EC3	Consecuencias de las obligaciones del plan de prestaciones	96-105		
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	101		
PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4-EC5	Relación salario inicial por sexo – salario mínimo local	70-71		
G4-EC6	Porcentaje altos directivos comunidad local	70-71		
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-EC7	Desarrollo e impacto inversión en infraestructuras	96-105		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance	96-105		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
G4-EC9	Porcentaje del gasto correspondiente a proveedores locales	84		
MEDIO AMBIENTE				
MATERIALES				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	89-92		
G4-EN2	Porcentaje de materiales reciclados	89-92		
ENERGÍA				
G4-EN3	Consumo energético interno	89-92		

G4-EN4	Consumo energético externo	89-92		
G4-EN5	Intensidad energética	89-92		
G4-EN6	Reducción del consumo energético	89-92		
G4-EN7	Reducciones de requisitos energéticos	89-92		
AGUA				
G4-EN8	Captación de agua según la fuente	91-92		
G4-EN9	Fuentes de agua afectadas por la captación	91-92		
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada	91-92		
BIODIVERSIDAD				
G4-EN11	Suelos ricos en biodiversidad, espacios protegidos	111	No se producen impactos sobre los suelos	
G4-EN12	Impactos significativos en la biodiversidad	111	No se producen impactos sobre los suelos	
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	111	No se producen impactos sobre los hábitats protegidos	
G4-EN14	Especies protegidas en áreas de operación	111	No se producen impactos sobre especies protegidas	
EMISIONES				
G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero	90		
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero	90		
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero	90		
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	90		
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	90		
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	90		
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones significativas	90		

EFLUENTES Y RESIDUOS				
GA-EN22	Vertido total de aguas, según calidad y destino	89		
GA-EN23	Peso total de los residuos	92		
GA-EN24	Derrames accidentales significativos	91		
GA-EN25	Peso de residuos peligrosos importados o exportados	112	No se importan o exportan residuos peligrosos	
GA-EN26	Recursos hídricos afectados por vertidos de agua	112	Todos los vertidos de agua son a redes de saneamiento municipal	
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
GA-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de servicios	93-94		
GA-EN28	Recuperación de productos al final de su vida útil	92		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
GA-EN29	Multas o sanciones	91		
TRANSPORTE				
GA-EN30	Impacto ambiental transporte de materiales o personas	90-92		
GENERAL				
GA-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales	95		
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
GA-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores	84		
GA-EN33	Impactos ambientales negativos en cadena suministro	84		
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL				
GA-EN34	Reclamaciones ambientales	86-95		
DESEMPEÑO SOCIAL				
EMPLEO				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	66-69		
G4-LA2	Prestaciones sociales	70-71		
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras	71		

	baja			
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos	71		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comité de seguridad y salud	71		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales	72		
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia elevada de enfermedad	72		
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos con sindicatos	72		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales	73-82		
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación	73-82		
G4-LA11	Evaluaciones del desempeño	70		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-LA12	Composición órgano de gobierno	70		
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES				
G4-LA13	Relación entre salario base hombres-mujeres	70		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				
G4-LA14	Porcentaje nuevos proveedores	84		
G4-LA15	Impactos negativos significativos cadena suministro	84		
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	71		
DERECHOS HUMANOS				
INVERSIÓN				
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de	113	No se han realizado en el periodo	

	inversión que incluyen cláusulas de DDHH			
G4-HR2	Horas de formación	114	No se han realizado en el periodo	
NO DISCRIMINACIÓN				
G4-HR3	Número de casos de discriminación	70		
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
G4-HR4	Identificación de centro y proveedores	70		
TRABAJO INFANTIL				
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con riesgo	70		
TRABAJO FORZOSO				
G4-HR6	Centros y proveedores con riesgo de trabajo forzoso	70		
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad con capacitación	70		
DERECHOS DE LA POBLACION INDIGENA				
G4-HR8	Número de casos de violación de derechos de pueblos indígenas	114	No se ha trabajado en zonas con población indígena	
EVALUACIÓN				
G4-HR9	Número y porcentaje de centros con evaluación	84		
EVALUACION DE PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores examinados	84		
G4-HR11	Impactos negativos en cadena suministro	84		
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre DDHH	84		
SOCIEDAD				
COMUNIDADES LOCALES				
G4-SO1	Programas de desarrollo comunidad local	60-64,84,85		
G4-SO2	Efectos negativos sobre comunidades locales	60-64,84-85		

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-S03	Riesgos relacionados con corrupción	60-64,84,85	
G4-S04	Políticas y procedimientos contra la corrupción	60-64,84,85	
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas	60-64,84,85	
POLÍTICA PÚBLICA			
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas	60-64	
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-S07	Demandas por competencia desleal	60-64	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-S08	Valor monetario de las multas	55-59	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-S09	Nuevos proveedores examinados	60-64,84	
G4-S010	Impactos negativos en cadena de suministro	60-64,84	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-S011	Número de reclamaciones	60-64	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR1	Porcentaje de productos y servicios evaluados	71	
G4-PR2	Número de incidentes incumplimiento normativas	71	
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-PR3	Tipo de información requerida	16-40	
G4-PR4	Incumplimientos regulación	16-40	
G4-PR5	Resultados de encuestas satisfacción clientes	83	
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-PR6	Valor de productos prohibidos	16-40	
G4-PR7	Numero de casos de incumplimiento normativa	16-40	

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Numero de reclamaciones	83		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-PR9	Costo de las multas por incumplimientos normativos	95		