

MEMORIA  
SOSTENIBILIDAD

2012



alTran

[www.altran.es](http://www.altran.es)  
[www.altran360.es](http://www.altran360.es)

Altran - Parque Empresarial Las Mercedes, C/ Campezo 1, 28022 Madrid. Telf. +34 91 550 41 00  
C/ Llacuna, 56-70, Edificio A, 08005 Barcelona. Telf. + 34 93 272 32 20

# Tabla de Contenidos

<b>Tabla de Contenidos .....</b>	<b>3</b>
<b>Declaración del Presidente .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Nuestra Compañía, el Grupo Altran .....</b>	<b>9</b>
<b>2 Nuestra Organización, Modelo de Negocio.....</b>	<b>17</b>
<b>3 Nuestro rasgo diferenciador, la Innovación .....</b>	<b>45</b>
<b>4 Gestión de la sostenibilidad en Altran.....</b>	<b>56</b>
4.1 Estrategia de Sostenibilidad de Altran.....	56
4.2 Principios del desempeño económico, ambiental y social en Altran.....	57
4.3 Código de Responsabilidad Social.....	59
4.4 Organización para la gestión de la Sostenibilidad .....	60
4.5 Nuestros Grupos de Interés.....	61
4.6 Diálogo con grupos de interés.....	63
4.7 Impactos, Riesgos y Oportunidades .....	64
4.8 Política de Seguridad de la Información.....	65
4.9 Principios internacionales suscritos por Altran .....	67
4.10 Proceso y principios de elaboración de la memoria .....	67
4.11 Seguimiento de líneas de actuación de gestión de RSC .....	70
<b>5 Altran y los Clientes .....</b>	<b>72</b>
5.1 Principios de gestión de clientes.....	72
5.2 Indicadores de Gestión .....	73
5.3 Compromisos de Altran con los clientes .....	73
5.3.1 Cauces de diálogo con clientes. ....	74
5.3.2 Eficiencia operativa y gestión de la calidad .....	75
5.3.3 Seguimiento de la satisfacción del cliente .....	76
5.4 Seguimiento de líneas de actuación de Clientes .....	78
<b>6 Altran y el Equipo Humano .....</b>	<b>80</b>
6.1 Enfoque de gestión de personas en Altran .....	80
6.2 Perfil del equipo humano .....	81
6.3 Compromisos con el equipo humano .....	82
6.3.1 Favorecer la conciliación de la vida personal y profesional .....	82
6.3.1.1 Programas específicos.....	82
6.3.2 Sistema de retribución flexible que atienda a necesidades personales .....	84
6.3.3 Favorecer la participación y aportación de todos, al desarrollo de una empresa innovadora .....	84

6.3.4	Reconocimiento a la excelencia.....	85
6.3.5	Favorecer la igualdad, la diversidad y la integración .....	86
6.3.6	Gestión del ciclo de vida profesional .....	87
6.3.6.1	Integración.....	87
6.3.6.2	Plan de Desarrollo Profesional.....	87
6.3.6.3	Entrevista de Desempeño Anual (EDA) .....	88
6.3.6.4	Feedback 360°.....	88
6.3.6.5	Programa MED (Mapa de Evolución y Desarrollo) .....	88
6.3.6.6	Gestión de la movilidad: Mov'Altran .....	89
6.3.7	Colaboración con las Instituciones de Conocimiento.....	89
6.3.8	Favorecer un entorno de trabajo saludable .....	90
<b>6.4</b>	<b>Formación y desarrollo de capacidades.....</b>	<b>91</b>
6.4.1	Plan de Formación .....	91
6.4.2	Tele asistencia .....	93
6.4.3	International Management Academy, un centro de formación interna de Altran .....	93
6.4.4	La Formación en Cifras .....	94
6.4.5	Evaluación de las acciones formativas .....	94
6.4.5.1	Evaluación Cursos Técnicos .....	94
6.4.5.1.1	Encuesta evaluación del curso.....	94
6.4.5.1.2	Encuesta valoración del formador.....	95
6.4.5.1.3	Encuesta de transferencia a los 6 meses .....	96
<b>6.5</b>	<b>Gestión del conocimiento.....</b>	<b>97</b>
6.5.1	Mapa de Conocimiento .....	98
6.5.2	BIZ .....	98
6.5.3	P3M .....	98
6.5.4	ServiceTool .....	99
6.5.5	Directv2.....	99
6.5.6	Centros de Soluciones y Comunidades Virtuales .....	99
6.5.7	Centros de Excelencia .....	100
<b>6.6</b>	<b>Seguimiento de líneas de actuación de Equipo Humano .....</b>	<b>101</b>
<b>7</b>	<b>Altran y los Socios de Negocio.....</b>	<b>104</b>
<b>7.1</b>	<b>Altran y los proveedores .....</b>	<b>104</b>
<b>7.2</b>	<b>Gestión responsable de la cadena de suministro.....</b>	<b>104</b>
<b>7.3</b>	<b>Gestión de Compras a Proveedores.....</b>	<b>105</b>
7.3.1	Política de compras éticas .....	105
7.3.2	Feedback con proveedores .....	106
<b>7.4</b>	<b>Seguimiento de líneas de actuación de Socios de Negocio .....</b>	<b>107</b>



## **8 Altran en la sociedad ..... 110**

### **8.1 Promoción de la innovación tecnológica en beneficio de los seres humanos.110**

8.1.1 Foundation Award 2012 ..... 111

### **8.2 Promoción de la acción social en Altran ..... 112**

### **8.3 Puente entre la universidad y la empresa..... 116**

### **8.4 Universidades con las que colabora Altran..... 116**

### **8.5 Principales asociaciones a las que pertenece Altran..... 117**

### **8.6 Seguimiento de líneas de actuación en Sociedad ..... 119**

## **9 Altran y el Medioambiente ..... 122**

### **9.1 Implicaciones debidas al Cambio Climático ..... 122**

### **9.2 Gestión ambiental en Altran..... 123**

### **9.3 Uso racional y eficiente de los recursos naturales ..... 124**

9.3.1 Gestión del consumo de materiales ..... 124

9.3.2 Consumo energético ..... 125

9.3.2.1 Energía eléctrica ..... 126

9.3.2.2 Energía por combustibles fósiles..... 127

9.3.2.3 Indicadores del consumo de energía..... 128

9.3.3 Consumo de agua ..... 129

9.3.4 Gestión de residuos de Altran ..... 129

9.3.5 Emisiones contaminantes ..... 130

9.3.5.1 Indicadores de la emisión de gases de efecto invernadero ..... 130

### **9.4 Concienciación y Formación Ambiental..... 131**

### **9.5 Colaboración en iniciativas relacionadas con el medio ambiente..... 132**

9.5.1 Solar Impulse ..... 132

9.5.2 Vehículos eléctricos..... 133

9.5.3 Energías Renovables..... 135

### **9.6 Seguimiento de líneas de actuación en medioambiente ..... 136**

## **ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES DE GLOBAL REPORTING**

**INITIATIVE (GRI)..... 137**

## **ANEXO II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA..... 149**

## **ANEXO III. VERIFICACIÓN EXTERNA MEMORIA 2012 ..... 157**

# DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

Presentamos la Memoria anual de Sostenibilidad de Altran correspondiente al ejercicio 2012, en la que mostramos el desempeño de nuestra compañía en las dimensiones, económica, social y medioambiental durante este último año. Esta memoria es la expresión del compromiso de Altran en la construcción de un modelo de negocio con impacto positivo en la sociedad y es también expresión de la aportación del trabajo del día a día de todos los que formamos Altran España, en el que nuestras capacidades, conocimiento y saber hacer, contribuyen a conseguir un futuro sostenible de la sociedad.

Seguimos inmersos en una coyuntura económica muy complicada en el corto plazo, que en Altran afrontamos con la obligación de incorporar a las nuevas oportunidades que fortalecen nuestro futuro como empresa, anticipando respuestas a los retos más importantes de la sociedad. Estamos en un momento de cambios radicales que exigen esfuerzos permanentes en innovación y desarrollo tecnológico; capacidades en las que Altran viene trabajando durante treinta años, aportando soluciones en el campo de la ingeniería, la tecnología y la innovación.

De este modo, Altran ha contribuido en algunos de los principales avances tecnológicos logrados en las últimas décadas en campos tan destacados como automoción, aeronáutica, administración pública, energía, finanzas, transporte o telecomunicaciones, llevando a cabo proyectos vanguardistas para mejorar el entorno en el que vivimos y contribuyendo al desarrollo de sociedades más inteligentes y eficientes.

Nuestra compañía ha cumplido con sus objetivos de crecimiento, tanto en resultados económicos como en el número de empleados. Las distintas divisiones y líneas de negocio han arrojado cifras positivas y en conjunto, Altran España ha conseguido crecer un 7% con respecto a 2011. Asimismo, la plantilla ha aumentado un 9,5 % comparado con el año anterior.

En este año hemos avanzado en la contribución al impulso de la tecnología y el conocimiento, gracias a



que la aportación de un gran equipo de profesionales ha permitido dar pasos adelante y consolidar una gestión sostenible; sobre algunos de los pasos dados este año quiero poner especial atención en esta declaración introductoria:

- ▶ En 2012 se ha puesto en marcha la plataforma colaborativa Eureka!, como instrumento que permite profundizar en la innovación, que es nuestra esencia como empresa, y aprovechar la inteligencia colectiva de la organización. En este año se han propuesto más de 500 ideas, de las cuales se han implantado 64.
- ▶ Desde 1997 la Fundación Altran para la Innovación ha venido organizando competiciones anuales de carácter internacional orientadas a la promoción de la innovación tecnológica en beneficio de las personas: los Foundation Awards. La temática elegida para la edición 2012 en España se enunció bajo el título «Innovación Tecnológica & Movilidad Sostenible». Reducir los impactos de la movilidad, mejorar el transporte colectivo o el aumento de la productividad a través de la movilidad inteligente son algunos de los principales retos a

los que se quisieron hacer frente en esta convocatoria de 2012.

- ▶ Destacar también la adhesión de Altran al City Protocol Society, una comunidad en la que participan ayuntamientos, universidades, empresas y organizaciones con el objetivo acelerar la transformación sostenible de las ciudades. Con esta iniciativa Altran da un paso más en su firme compromiso con el desarrollo de las "Smart Cities".
- ▶ En los últimos meses del 2012, hemos presentado el concepto de vehículo multifuncional: el Altran eMOC (electric Modular Car). El concepto eMOC está basado en la modularidad. Es un vehículo de tracción 100% eléctrico, transformable mediante módulos que permite ampliar las capacidades, las prestaciones y la eficiencia según la situación lo requiera.
- ▶ El conjunto de medidas enmarcadas en nuestra política y planes de actuación medioambiental suponen año a año avances en términos de reducción de emisiones y de uso racional y eficiente de los recursos naturales. Las acciones implantadas este año siguen contribuyendo a la reducción del consumo eléctrico.
- ▶ En el terreno de las energías renovables, mediante la participación en el consorcio del proyecto Sigmasoles, en este año se han desarrollado cuatro nuevos proyectos en los que Altran participa en actividades técnicas.
- ▶ A través de la Encuesta de Imagen Corporativa y Satisfacción que el Grupo Altran realiza anualmente a todos sus clientes actuales y potenciales, Altran España, junto a Altran Italia, se sitúa en el primer puesto de las diferentes geografías del grupo.
- ▶ Continuando con nuestro compromiso con el seguimiento del avance de la innovación, Altran España ha presentado por tercer año consecutivo

- ▶ el Índice Altran de Potencial Innovador 2012; índice sintético de innovación, ciencia y tecnología, que mide la capacidad innovadora y tecnológica de los países de la Unión Europea.
- ▶ Hemos renovado el compromiso con el Pacto Mundial, presentando el Informe de progreso, en el que, como entidad firmante del Pacto Mundial, evidenciamos los avances logrados en la implantación de los Diez Principios.

A finales de 2012, hemos elaborado el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2013-2015, con el objetivo de infundir uniformidad a todo el conjunto de políticas y acciones de RSC, establecer indicadores que permitan un mejor seguimiento y comunicación y conseguir el mayor alineamiento posible de las actuaciones en materia de RSC con los objetivos de desarrollo de negocio

Los resultados conseguidos año a año evidencian nuestro potencial de futuro y nos permiten renovar el compromiso de seguir generando confianza y valor para todos nuestros grupos de interés sobre bases firmes y sostenibles.

La información que a continuación presentamos se ha realizado siguiendo las directrices del G3.1 del Global Reporting Initiative al nivel de aplicación A+, incluyendo nuestro comportamiento relativo a los principios del Pacto Mundial con los que estamos comprometidos. Todo ello supone una presentación equilibrada y razonable de nuestro desempeño económico, medioambiental y social, que ha sido verificado externamente.

PRESIDENTE EJECUTIVO DE ALTRAN IBERIA  
José Ramón Magarzo





NUESTRA  
COMPAÑÍA

# GRUPO ALTRAN



1



# LÍDERES MUNDIALES EN INNOVACIÓN

*La misión del Grupo es acompañar a sus clientes y favorecer la creación y el desarrollo de sus productos y servicios.*

Altran es una compañía internacional, líder global en consultoría tecnológica e innovación, y teniendo presente su misión, ofrece sus servicios y soluciones a los principales actores de distintos sectores empresariales: Aeroespacio y Defensa, Automoción, Energía, Finanzas, Salud, Sector Público, Seguros, Transportes, y Telecomunicaciones, fundamentalmente.

Presente en todas las etapas del ciclo de vida de un producto o de un servicio, desde la fase de I+D+i hasta el servicio post-venta, Altran es capaz de capitalizar su conocimiento y experiencia en 4 áreas clave: Gestión del Ciclo de Vida del Producto, Ingeniería Mecánica, Ingeniería de Sistemas y Sistemas Integrados, y Sistemas IT.

Con una red global de más de 18.000 profesionales y 500 grandes clientes en todo el mundo, el Grupo registró unas ventas de €1.456 millones de euros en 2012.

## CIFRAS CLAVE

**18.130**

Empleados en 2012

**17.261**

Empleados en 2011

**1.456 M€**

Facturación en 2012

**1.420 M€**

Facturación en 2011

# 30 AÑOS PROMOVIENDO LA INNOVACIÓN



***Con motivo de su trigésimo aniversario, Altran publica el libro '30 años de innovación para un futuro más brillante'.***

La obra no sólo conmemora las tres décadas de existencia del Grupo sino que cuenta además la historia de la innovación destacando los grandes avances logrados en todo el mundo durante estos treinta años.

Uno de los objetivos clave de Altran siempre ha sido demostrar cómo la innovación sirve para transformar las ideas en realidad.

La innovación en Altran es única, original, creativa y personalizada para cada proyecto.

Desde la creación del Grupo, la innovación ha sido su ADN y el componente fundamental que dio origen a un nuevo negocio: la consultoría tecnológica. Innovaciones revolucionarias que no han dejado de retroceder los límites tecnológicos y que han creado los inventos más destacados de los últimos treinta años.

*La innovación se ha convertido en algo esencial, y es, sin duda, una fuerza motriz que ha impulsado algunas de las iniciativas pioneras de nuestro tiempo.*



# SOCIO PRIVILEGIADO

*Allí donde las ideas creativas se convierten en una realidad, los consultores de Altran avanzan hasta transformarlas en soluciones innovadoras para alcanzar el progreso tecnológico.*

Cada día, nos hacemos responsables de los proyectos más complejos de nuestros clientes y mejoramos su rendimiento a través de nuestra experiencia en las tecnologías y los procesos de innovación.

De este modo, Altran ha contribuido en algunos de los principales avances tecnológicos logrados en las últimas décadas: velocidad, precisión, seguridad, comunicación, y la inteligencia artificial.

*Durante 30 años, Altran ha sido y sigue siendo un socio privilegiado en innovación.*

*500 grandes cuentas mundiales operando en 20 países de Europa, Asia y América*

FRANCIA, REINO UNIDO, SUECIA, DINAMARCA, ITALIA, ESPAÑA, PORTUGAL, BÉLGICA, HOLANDA, LUXEMBURGO, SUIZA, ALEMANIA, AUSTRIA, ESTADOS UNIDOS, CANADÁ, BRASIL, CHINA, INDIA, NORUEGA

# ALTRAN ESPAÑA

*Altran España es una compañía del Grupo Altran, presente desde 1992, que colabora con las 150 empresas más destacadas de los principales sectores del país.*

Con presencia en el mercado español desde hace 20 años, Altran es una consultora que ofrece servicios innovadores de Ingeniería y alta tecnología, y soluciones a medida para los principales sectores de negocio.

Formada por más de 2.000 profesionales de alta cualificación, desarrolla su actividad en todo el ámbito estatal a través de seis sedes distribuidas por las principales ciudades españolas.

Esta distribución geográfica nos permite una mayor coordinación estratégica para cumplir los retos de nuestros clientes, garantizando la consecución de proyectos más ambiciosos, ofrecer mejores resultados y convertirnos en un aliado de referencia para el desarrollo de negocio de nuestros clientes.

Presentes en España  
desde **1993**

Innovando desde hace  
**20 años**

Colaborando con las  
**150 empresas** más  
importantes del país

Con presencia en los  
**principales sectores** del  
mercado del país

**6 sedes** distribuidas por las  
principales ciudades españolas

## CIFRAS CLAVE

**2.307**

Empleados en **2012**

**2.106**

Empleados en **2011**

**130 M€**

Facturación en **2012**

**123 M€**

Facturación en **2011**

# MISIÓN Y VISIÓN

***Nuestro principal reto es aplicar toda nuestra experiencia para mejorar el rendimiento de nuestros clientes y hacer realidad sus proyectos.***

En Altran apostamos por ser un referente en innovación, en tecnología y en el desarrollo de los mejores talentos, aportando un conjunto de servicios y soluciones para ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos y mejorar sus ventajas competitivas.

Nuestra compañía dispone de un equipo multidisciplinar, orientado a la especialización, que nos permite ofrecer soluciones de éxito a una amplia variedad de compañías.

## GOBIERNO DE LA EMPRESA

El Comité Ejecutivo de Altran España está presidido por José Ramón Magarzo desde 2008, y lo compone un equipo de directivos, que representan a todas las divisiones y áreas estratégicas de la compañía. Entre sus funciones, este órgano es el principal responsable de velar para que se cumplan los objetivos marcados desde el rigor y la eficiencia.



PRESIDENTE EJECUTIVO  
José Ramón Magarzo

## COMITÉ EJECUTIVO



DIRECTOR GENERAL  
Alfonso Martínez



DIRECTOR EJECUTIVO  
GRUPO ALTRAN  
Luis Abad  
Telecomunicaciones  
y Medios



DIRECTORA DE  
COMUNICACIÓN  
Y RECURSOS  
HUMANOS  
Alicia Sánchez



DIRECTOR DE  
INNOVACIÓN  
Borja Baturone



DIRECTORA  
FINANCIERA  
Yolanda Lobo



DIRECTORA DE  
DIVISIÓN  
Ana Mosquera  
Telecomunicaciones  
y Medios



DIRECTOR DE  
DIVISIÓN  
Daniel Iglesias  
Automoción,  
Infraestructuras y  
Transporte / Energía,  
Industria y Salud



DIRECTOR DE  
DIVISIÓN  
Luis Javier Codón  
Aeronáutica,  
Espacio y Defensa



DIRECTOR DE  
DIVISIÓN  
Javier Izquierdo  
Servicios  
Financieros



DIRECTORA DE  
DIVISIÓN  
Isabel Ordoy  
Sector Público



DIRECTORA  
ADJUNTA  
Fabiola Bermejo  
Telecomunicaciones  
y Media



DIRECTOR  
ADJUNTO  
Yoann Groleau  
Automoción,  
Infraestructuras y  
Transportes



DIRECTOR DE  
PRÁCTICAS,  
SOLUCIONES Y  
PROGRAMAS  
Javier de la Lama



DIRECTOR DE  
ORGANIZACIÓN Y  
PROCÉSOS  
Fernando de la  
Iglesia

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

## UN EJERCICIO CONTINUO DE TRANSPARENCIA



*El papel de la consultoría se presenta como apoyo esencial a la hora de afrontar los cambios impuestos por la evolución y la innovación, que resultan necesarios en toda organización para su crecimiento.*

***Nuestra política socialmente responsable integra una serie de estrategias que priorizan el diálogo con los grupos de interés y se orientan hacia una gestión transparente y continua con cada uno de ellos.***

Desde esta perspectiva, las empresas consultoras tienen el compromiso ético de servir a la sociedad ofreciendo productos y servicios útiles, en condiciones justas, promoviendo el desarrollo sostenible, la convivencia, la integración social y el respeto al medio ambiente, creando valor de la manera más eficaz posible y de forma sostenible.

Altran trabaja para afianzarse como referente dentro del sector de la consultoría tecnológica, de la innovación y del desarrollo de talentos, llevando a cabo sus actividades dentro de un marco de responsabilidad social, ambiental y económica acorde tanto con los principios éticos descritos en el Código Deontológico de la AEC, como con los valores establecidos por la propia entidad en su Código de Responsabilidad Social, los cuales sustentan sus actividades y las políticas que las rigen.

Muestra de nuestro compromiso es la publicación anual de la Memoria de Sostenibilidad, que cuenta con la máxima calificación internacional del Global Reporting Initiative (GRI) G3.0 A+, y en la que se detallan las políticas y acciones realizadas con todos los grupos de interés.

Desde 2008 somos miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa que promueve el compromiso ético de las empresas con los principios y prácticas que prescriben la Responsabilidad Social Corporativa y el desarrollo sostenible, y formamos parte de organismos y entidades que velan por las buenas prácticas dentro de las compañías y sus grupos de interés.







NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

# MODELO de NEGOCIO



2

## FORMA JURÍDICA Y LOCALIZACIÓN DE SEDES

ALTRAN INNOVACIÓN, S.L. es una sociedad de responsabilidad limitada constituida en el año 1992 conforme a la legislación española, y con domicilio social en Madrid, calle Campezo, número 1, Parque Empresarial Las Mercedes. Su capital social asciende a 1.000.000 de euros, dividido en 20.000 participaciones sociales de 50 euros de valor nominal cada una de ellas, todas de la misma clase y serie. La titularidad de todas las participaciones sociales, representativas del 100 por ciento del capital social, corresponde a la sociedad ALTRAN TECHNOLOGIES SA, de nacionalidad francesa.

ALTRAN INNOVACIÓN, S.L. es cabecera del Grupo Altran España, que incluye a las sociedades AGENCIA DE CERTIFICACIÓN EN INNOVACIÓN ESPAÑOLA, S.L. y LEAN SOLUTIONS 2012, S.L.

El Grupo Altran España tiene sedes en Madrid, Barcelona, Sevilla, Vitoria, Albacete, Valencia y Zaragoza.

## MECANISMOS DE GESTIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

El Grupo Altran, principal accionista, marca la estrategia de la organización que se plasma a través de la definición de planes plurianuales, como el Plan Action4 de Excelencia Operativa, y del establecimiento de planes operativos y de negocio anuales. Guiadas por el Comité de Dirección, el resto de las áreas funcionales establecen las líneas de actuación prioritarias así como los objetivos tanto económicos como de desempeño y eficacia.

El Presidente Ejecutivo de Altran en España, José Ramón Magarzo, es nombrado por el Comité de Dirección del Grupo Altran siguiendo los requisitos de honorabilidad, idoneidad, solvencia, máxima competencia y experiencia contrastada expuestos en nuestras políticas y código de conducta. Es responsabilidad del Presidente seleccionar a los miembros de su equipo y los miembros del Comité de Dirección siguiendo los mismos criterios.

El Comité de Dirección reporta trimestralmente al Grupo Altran los resultados de desempeño económico, cumplimiento de los Planes de Negocio y progreso en la implantación de la estrategia y las políticas del grupo. La existencia de aplicaciones de gestión corporativas y su correcta implementación en todas las filiales del grupo Altran, asegura la fidelidad de la información proporcionada a los accionistas así como su consolidación global. Cuando se considera oportuno, miembros del Comité de Dirección del Grupo Altran intervienen en el Comité de Dirección de Altran en España para realizar una supervisión in-situ de las actividades, transmitir nuevas directrices o identificar áreas potenciales de mejora.



*Todos los empleados de Altran, actúan siguiendo las directrices del Código de Responsabilidad de Altran.*

La política de retribuciones de los miembros del Comité de Dirección de Altran, incluyendo la de su Presidente Ejecutivo, incorpora un componente variable significativo vinculado, entre otros, a los objetivos de la organización y del grupo Altran, al desempeño económico de la compañía y a su compromiso con la innovación y la responsabilidad social.

Esta retribución variable se extiende a la mayor parte de la organización incluyendo a Directores, Gerentes, Responsables de Departamento, Consultores y personal de staff adaptándose sus objetivos a las características específicas de cada puesto y de cada situación individual.

Todos los empleados de Altran, incluyendo los miembros del Comité de Dirección, actúan siguiendo las directrices del Código de Responsabilidad de Altran y son afectados por el Código Deontológico de la Asociación Española de Consultoras (AEC) suscrito por la organización. Esto incluye en particular la adhesión de todo el personal a las políticas establecidas para la resolución de conflictos, la confidencialidad, la independencia y la conducta ética en todos los negocios y asuntos personales.

Existen mecanismos para escalar los conflictos de intereses entre las diferentes áreas de la organización hasta el Comité de Dirección para ser debidamente gestionados al igual que los que pudieran surgir entre sus miembros, actuando el Presidente Ejecutivo como árbitro cuando no sea posible alcanzar el consenso. En última instancia, cuando las decisiones del Comité no sean aceptadas por todos sus miembros o por alguno de ellos, el Presidente Ejecutivo tiene la potestad de tomar las decisiones que considere necesarias o de transmitir el conflicto al Comité de Dirección del Grupo Altran.

En materia de Responsabilidad Social, el Comité de Dirección de Altran es asesorado por el Comité de Responsabilidad Social tal y como se expone en siguientes apartados. La vocación multidisciplinar de este órgano asegura su capacidad para regir la estrategia de la compañía en esta área. Su independencia garantiza que el enfoque de la organización de la acción social sea independiente de la gestión empresarial. La participación de miembros del Comité de Dirección en este comité asegura que el máximo órgano de gobierno está continuamente informado en materia de responsabilidad social. Con independencia de este enfoque, el Comité de Responsabilidad Social se reúne anualmente para evaluar el desempeño del ejercicio anterior y fijar las políticas y estrategias para el año siguiente.

## ESTRUCTURA OPERATIVA



Altran proporciona soluciones en el área de la consultoría tecnológica y la innovación. Con el fin de centralizar el conocimiento experto adaptado a cada cliente, Altran está organizada en torno a 5 sectores: Administración Pública, Servicios Financieros, Telecomunicaciones y Media, Aeroespacio y Defensa e Industria, Energía y Transporte.

# ACOMPAÑANDO A NUESTROS CLIENTES MÁS ALLÁ DE NUESTRAS FRONTERAS

El año 2012 ha sido una fecha inolvidable para Altran España. La crisis económica que afecta a nuestro país no es ajena a nuestro negocio y muchos de nuestros clientes han vivido situaciones de dificultad en sus mercados, lo que conlleva hacer frente a cambios y nuevos retos.

Nuestra misión es acompañarles en sus procesos de transformación e innovación y hemos sabido adaptarnos rápidamente a las nuevas demandas. Altran es una compañía que se multiplica cada año, cada vez es más grande, y uno de nuestros logros ha sido no perder agilidad ante esta realidad. Esta capacidad de respuesta nos ha permitido crecer y mejorar el posicionamiento en nuestros principales clientes.

La oferta de servicios de Altran ha mejorado significativamente y nuestro portfolio está perfectamente alineado con las necesidades de nuestros clientes. En 2012 hemos conseguido proyectos relevantes en los que desarrollamos tecnologías y productos esenciales para su negocio. Cada vez más, se apoyan en nosotros en sus transformaciones organizativas, los procesos de innovación, y el desarrollo y gestión de sus nuevos sistemas de información.

Igualmente estamos siendo capaces de acompañarles más allá de nuestras fronteras y para ello hemos abierto a iniciativa de España, oficinas permanentes en Latinoamérica (Bogotá) y Oriente Medio (Dubai), además de acompañarles en sus proyectos en países como Rusia, China, India, Canadá, México, EEUU y por supuesto, por toda Europa. Hoy podemos afirmar sin dudar que Altran es una red global de Innovation Makers.

Nuestras expectativas para 2013 son aún mayores. Esperamos seguir con nuestro crecimiento y continuar acompañando a nuestros clientes en sus retos y proyectos de desarrollo. Para ello contamos con todo el esfuerzo, la pasión por la tecnología y la innovación, y la vocación de servicio de un formidable y comprometido equipo de profesionales.



**DIRECTOR GENERAL**  
Alfonso Martínez

*“Altran es una compañía que se multiplica cada año, y uno de nuestros logros ha sido no perder agilidad ante nuestros clientes.”*

# SECTORES



“Ofrecemos servicios especializados y personalizados según las necesidades de nuestros clientes.”

***Combinando su experiencia, sus capacidades en todos los sectores y áreas de negocio, y su investigación con las principales compañías del mercado, Altran acompaña a sus clientes ayudándoles a convertir sus organizaciones en negocios y administraciones públicas de alto rendimiento.***

Como compañía de consultoría tecnológica y de innovación, nuestro modelo de negocio se basa en el conocimiento experto, que se traduce en una amplia y compleja cartera de servicios de alto nivel tecnológico, especializados y adaptados a cada sector.

Junto con nuestra experiencia sectorial, nos caracterizamos por un claro compromiso con nuestros clientes y su negocio. En Altran sabemos que, aún perteneciendo al mismo sector, cada compañía es única, por lo que siempre enfocamos las soluciones propuestas desde la perspectiva concreta de cada negocio y de forma personalizada para cada uno de nuestros clientes.



# SECTORES

Nuestra compañía dispone de equipos multidisciplinares, de alta cualificación, que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios y soluciones de éxito a múltiples empresas de los principales sectores del mercado.

*Cifras de  
Negocio*  
por división



**27%**

INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TRANSPORTE

- ▶ AUTOMOCIÓN
- ▶ ENERGÍA E INDUSTRIA
- ▶ ENERGÍAS RENOVABLES
- ▶ FERROVIARIO
- ▶ FARMA Y BIOTECNOLOGÍA

**23%**

AERONÁUTICA,  
ESPACIO Y DEFENSA



- ▶ BANCA
- ▶ SEGUROS

**12%**

SERVICIOS  
FINANCIEROS

**31%**

TELECOMUNICACIONES  
Y MEDIA



**7%**

SECTOR  
PÚBLICO



# SOLUCIONES GLOBALES

## Ofertas Globales de Altran España



*Las ofertas globales garantizan la máxima optimización de nuestros servicios e inversiones en tecnología e innovación, respondiendo así a una de las principales demandas de nuestros clientes.*

Además de nuestra oferta sectorial, nuestra compañía dispone de un conjunto de soluciones globales, que nos permiten cubrir las necesidades de nuestros clientes en sus distintas áreas de negocio, no sólo a nivel local sino en el plano internacional, compartiendo conocimiento, tecnología, recursos y experiencia en cualquier parte del mundo en el que Altran está presente.

1

### INTELLIGENT SYSTEMS

- ▶ SYSTEMS ENGINEERING
- ▶ SOFTWARE ENGINEERING
- ▶ ELECTRONICS, SAFETY
- ▶ SECURITY
- ▶ CONNECTIVITY

### MECHANICAL ENGINEERING

- ▶ AUTOMOTIVE & RAILWAY ENGINEERING
- ▶ WIND & SOLAR PHOTOVOLTAIC ENGINEERING
- ▶ AEROSTRUCTURES DESIGN & ANALYSIS
- ▶ TOOLING DESIGN
- ▶ NAVAL ENGINEERING & STRUCTURES
- ▶ INSTRUMENTATION DESIGN
- ▶ TESTING, MATERIALES & VIBRATIONS (NOISE) ENGINEERING

2

### OPERATIONS EXCELLENCE

- ▶ SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
- ▶ LEAN OPERATIONS & EFFICIENCY
- ▶ SAFETY
- ▶ AUTOMATION
- ▶ MAINTENANCE
- ▶ INDUSTRIAL INFORMATION SYSTEMS
- ▶ TOOLING
- ▶ ENERGY EFFICIENCY

3

### INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

- ▶ ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT
- ▶ IT GOVERNANCE, SECURITY & QUALITY
- ▶ CLOUD COMPUTING
- ▶ eSERVICES & CONTENT MANAGEMENT
- ▶ MOBILE SOLUTIONS
- ▶ BUSINESS INTELLIGENCE & ANALYTICS

4

5

### TRANSFORMATION

- ▶ CHANGE MANAGEMENT: CONTINUOUS TRANSFORMATION MANAGEMENT (CTM)
- ▶ PROJECT MANAGEMENT EXCELLENCE

### INNOVATION

- ▶ STRATEGY FORESIGHT
- ▶ INNOVATION

6

7

### BUSINESS CONSULTING

- ▶ STRATEGY & GROWTH
- ▶ MARKETING & CUSTOMER MANAGEMENT

- ▶ PERFORMANCE IMPROVEMENT
- ▶ ORGANIZATION & LEADERSHIP
- ▶ INFORMATION MANAGEMENT



# TELECOMUNICACIONES Y **MEDIA**



# MAPA DEL SECTOR

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Telecomunicaciones

### EMPRESA

ORANGE

### NOMBRE DEL CLIENTE

Alicia Calvo Pesquera,  
Directora de Innovación  
en Orange España.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Altran colabora con el departamento de Innovación de Orange desde hace tres años. Nos ha aportado su conocimiento internacional en proyectos estratégicos para la creación de nuevas oportunidades de negocio y a su vez una ejecución muy detallada y de altísima calidad.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Que la innovación está en el ADN de Altran y esto se traslada de forma directa al enfoque de los proyectos y a su desarrollo. El compromiso con la consecución de los objetivos que perseguimos y su alto grado de flexibilidad, son valores que apreciamos mucho. Los profesionales de Altran trabajan con altísimos estándares de calidad, lo que nos permite depositar en ellos nuestra plena confianza en el trabajo que realizan.

El sector global de las telecomunicaciones, medios y tecnología (TMT) continúa su viaje hacia un futuro desconocido, iniciado ya hace varios años, y que transcurre sinuoso por una senda que combina la disrupción, la debilitación de la fortaleza de los proveedores tradicionales de servicios de telecomunicación y la migración de valor desde éstos hacia los fabricantes de terminales, y los proveedores de software y servicios de Internet.

Las industrias de Internet, medios y de comunicaciones móviles están siendo re-dibujadas por la interacción continua de los usuarios finales con una miríada de empresas que han redefinido el modelo dominante ("walled garden", portales), transformándolo en un modelo mucho más fragmentado ("OS/apps"), en el que nuevos entrantes globales (Apple, Google, Facebook, Amazon) interactúan directamente con los usuarios finales, resultando en una desintermediación profunda de los proveedores de servicios (operadores de telecomunicaciones, de cable, cadenas de TV). Esto se une a la erosión en los ingresos provenientes de los negocios que han sostenido recientemente las cuentas de resultados de los operadores -voz móvil, SMS, acceso a banda ancha fija y móvil, publicidad-, que se ven también sometidos a una presión continua, no sólo por la guerra comercial entre proveedores tradicionales de servicios, sino por la ejercida por innovaciones disruptivas de bajo coste (mensajería social, voz móvil OTT, video OTT).

Al mismo tiempo, la industria TIC está al borde de una disrupción de gran alcance resultante de la materialización de servicios "en la nube", con un alto poder sustitutivo de servicios TIC tradicionales, tanto para usuarios residenciales como corporativos.

Estos dos fenómenos se ven catalizados y alimentados por el hecho de que podemos declarar oficialmente 2012 como el año en que comenzó la era post-PC, ya que el número combinado de unidades vendidas de smartphones y tabletas a nivel global superó al de PC y portátiles.

Los mercados de Telco & Medios en Altran han sido declarados por el Grupo a nivel internacional como dos de los sectores clave en la estrategia de los próximos tres años (2013-2016). Esto implicará fuertes inversiones de Altran en este sector, buscando sinergias y partenariados a nivel internacional que reforzarán nuestro portafolio de servicios y soluciones.



# TELECOMUNICACIONES Y **MEDIA**



# MAPA DEL SECTOR

Ya durante el 2012, la apuesta de Altran ha sido clara en este macro-sector. La compañía ha lanzado un extenso y novedoso portafolio de servicios y soluciones específicos del sector medios, al cual se le añade todo nuestro consolidado portafolio del sector de las telecomunicaciones. Altran demuestra con esta apuesta que su seña de identidad, tanto interna como externa, es la innovación. Ese afán innovador nos lleva por segundo año a realizar el estudio “Evolución y situación del Ecosistema del macro-sector de las telecomunicaciones en España 2013-2016”, con el objetivo de generar conocimiento acerca de la evolución futura y la dirección del macrosector de las telecomunicaciones en nuestro país.

Nuestro principal reto es ayudar a nuestros clientes en sus retos de negocio –estrategia, eficiencia operativa, organización– y en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones novedosas que les permitan abordar con garantías de éxito ese camino por la senda de la transformación y la disrupción, y convertirnos en un partner referente del sector.

## ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Estrategia; Eficiencia operativa; Mejora organizativa; Customer experience management; Soluciones conectadas; Ingeniería de redes; Plataformas y servicios, soluciones OTT e IPTV.

## ► CENTROS DE EXCELENCIA

Televisión conectada, Movilidad, Plataformas de servicio, NGIN.

## ► PRINCIPALES CLIENTES

### ► OPERADORES

Teléfonica, Vodafone, Orange, BT, Jazztel BT, ONO.

### ► SUMINISTRADORES

Alcatel-Lucent, Ericsson.

### ► MEDIA

Grupo Planeta, GroupM, Infojobs.

## ► PRINCIPALES SOCIOS

Microsoft, AppDynamics, SAS, Egonocast, Senseetive, M2M solutions, AQ corporation, Mashme TV.

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Telecomunicaciones

### EMPRESA

Vodafone España

### NOMBRE DEL CLIENTE

Didier Clavero, Head of Central Network de Vodafone.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Aporta una amplia experiencia en el sector de las telecomunicaciones, con una gran calidad de entrega y generando una alta satisfacción en el cliente en todos los proyectos entregados.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Su flexibilidad y adaptación a las necesidades del cliente, así como su compromiso y motivación con cada uno de los proyectos en los que participa. Aplica el modelo win-win en todos los proyectos en los que desarrolla su actividad, haciendo que el nivel de satisfacción sea muy elevado.

# AUTOMOCIÓN



# MAPA DEL SECTOR

## Ficha de Cliente

### SECTOR

Transportes

### EMPRESA

Carbures Europe

### NOMBRE DEL CLIENTE

Jose María Tarragó,  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Carbures Europe.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Altran nos aporta ideas innovadoras para el desarrollo de nuestra estrategia de expansión. Sus ingenieros y consultores contribuyen al desarrollo de nuevas áreas de negocio, proporcionando conocimientos específicos en sectores clave para nosotros como son la automoción y la aeronáutica. Valoramos especialmente su capacidad para adaptar la tecnología de unos sectores a otros, lo cual nos genera grandes ventajas competitivas.

El mercado de Automoción constituye un elemento estratégico de la economía española y es uno de los pilares fundamentales de la industria en nuestro país, que en los últimos años se ha visto influenciado por fuerzas completamente opuestas en España. Por una parte, una crisis de consumo agudo que ha provocado un decrecimiento histórico de las ventas de automóviles en nuestro país. Y por otra, la apuesta por parte de los principales fabricantes de vehículos, como Nissan, Renault, Seat, PSA o Ford, por desarrollar en España sus nuevos modelos durante los próximos años.

A estos grandes factores, se les une el reconocimiento de los fabricantes europeos del buen hacer de la ingeniería española que, unido a unos costes cada vez más competitivos en relación a Europa, han permitido que las colaboraciones basadas en modelos de "near-shoring" sean cada vez más frecuentes.

El sector de la automoción, a su vez, está viviendo una transformación paulatina en los sistemas de tracción de los vehículos, incorporando cada vez más, tecnología eléctrica. Esta tendencia, lenta pero firme, se traduce en la llegada al mercado de vehículos híbridos, híbridos enchufables, así como los primeros vehículos 100% eléctricos, pese a no haber alcanzado aún su estado de madurez tecnológica. Esta evolución está causada por la búsqueda, por parte de los fabricantes, de alternativas para vehículos menos contaminantes, más eficientes y con menor dependencia del petróleo.

En este entorno, el perfil de Altran como empresa de alto valor tecnológico especializada en acompañar a nuestros clientes en el desarrollo de su producto nos ha permitido alcanzar e incluso superar las metas que nos habíamos fijado.

Pocas industrias están transformando sus retos tecnológicos e industriales aprovechando oportunidades del mismo modo que lo está haciendo la industria de la automoción. Esta realidad ha dado lugar a tendencias innovadoras, nuevas sinergias, usos e infraestructuras, así como nuevos mercados, más importantes, como es el caso de los países emergentes, que ofrecen buenas perspectivas de crecimiento para el futuro.

### ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Ingeniería de Producto (Cálculo, diseño y desarrollo); Calibración y optimización de motores; Electrónica y electrificación de vehículos.

### ► PRINCIPALES CLIENTES

Nissan, Seat, Renault, PSA, Lear Corporation, Iveco, SMP, Faurecia, Carbures Europe.



# FERROVIARIO



# MAPA DEL SECTOR

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Ferroviario

### EMPRESA

Thales España GRP, SAU

### NOMBRE DEL CLIENTE

Manuel Ramos Gullón,  
Director Safety Engineering  
and Assurance,  
Validation and Quality.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Aporta profesionales con experiencia en RAMS (Fiabilidad, Disponibilidad, Mantenibilidad, Seguridad), a la vez que realiza evaluaciones independientes de seguridad de los productos desarrollados por Thales España GRP SAU en los diferentes enclavamientos, señales led, gestores de LTV's dinámicas, etc.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Su compromiso, profesionalidad y capacitación, así como su rápida respuesta ante los cambios imprevistos en las planificaciones de los proyectos en curso. Su presencia global es valorada de forma positiva dentro del plan de expansión internacional de Thales España GRP, SAU. Altran es un proveedor homologado por el Departamento Corporativo de Compras de Thales.

Al igual que ha ocurrido con otros sectores relacionados con infraestructuras y transportes, el mercado Ferroviario también ha acusado su dependencia con respecto a las inversiones públicas y la evidente caída de las mismas.

Sin embargo, la fuerte inversión que ha recibido la alta velocidad española en los años precedentes ha permitido que las empresas españolas sean consideradas top a nivel internacional. Este factor ha facilitado en muchos casos una expansión internacional de estas compañías, permitiendo recuperar e incluso mejorar las magnitudes del negocio perdido en España. Éxitos como la concesión del proyecto Medina – La Meca han supuesto un fuerte estímulo para las compañías locales.

Dentro de este entorno, Altran ha seguido haciendo lo que mejor sabe, dar a nuestros clientes un servicio especializado, de alto valor tecnológico y adaptable a sus necesidades, pudiendo acompañarles en ese proceso de internacionalización.

Nuestra alta competencia a la hora de diseñar productos, nuestro fuerte conocimiento de los sistemas de señalización ferroviaria, nuestra alta especialización en sistemas de misión crítica y embebidos, nuestro dominio del Safety, lo que nos reconoce como líderes en España, y sobre todo nuestra dimensión internacional, nos han permitido mantener nuestra posición en un mercado mucho más complicado que en años anteriores.

Como mercado complejo y activo, el ferrocarril sigue siendo una industria innovadora donde Altran acompaña a sus clientes en cada fase de su cadena de valor para ayudarles a alcanzar sus retos: medioambientales, de seguridad y de innovación, que permitan ofrecer más servicios a los pasajeros, y poniendo a su alcance uno de nuestros mejores valores: la cooperación internacional.

#### ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Señalización; Sistemas de control y misión crítica; Electrónica y sistemas embebidos; RAM-S; Ingeniería de Producto (Cálculo, diseño y desarrollo).

#### ► PRINCIPALES CLIENTES

ADIF, Alstom, CAF, Dimetronic, FGV, Indra, Metro Madrid, Renfe, Siemens, Talgo, Thales.



# ENERGÍA E INDUSTRIA





# MAPA DEL SECTOR

La importancia del sector de la energía va más allá de su participación en la producción total, puesto que es un campo estratégico del que necesitan todas las ramas de la actividad económica, y ésta es necesaria para cualquier clase de producción de bienes y servicios. España ha visto limitado su capacidad de desarrollo económico a raíz de la escasez de recursos energéticos y la consecuente dependencia exterior.

Ante un entorno caracterizado por la bajada del consumo, las empresas han apostado por la eficiencia, buscando fórmulas de ahorro, una estrategia empleada prácticamente por todos nuestros clientes al compartir como común denominador su dependencia del consumo interno. Ha sido, por tanto, un año marcado por las políticas de contención máxima en la inversión y el ahorro de costes, y justamente ante esta realidad es donde más valor hemos podido aportar desde Altran a nuestros clientes, ayudándoles a ser más eficientes a través de nuestras ofertas de gestión y optimización de sus operaciones.

Entendemos que nuestros clientes en el sector energético se enfrentan a varios retos destacados, tales como el suministro de energía sostenible, la optimización de la recuperación de los combustibles fósiles y la construcción de fuentes de energía alternativas.

Desde nuestra compañía, hemos colaborado en la optimización de sus operaciones, en la reducción de su coste energético, y sobre todo, hemos logrado que estas ayudas sean exportadas internacionalmente, lo que nos ha permitido mejorar nuestra posición inicial en un mercado que atraviesa una situación compleja.

Dentro del sector, cabe hacer una mención especial a nuestra oferta de “Gestión de la Transformación”, que nos permite ayudar a nuestros clientes a afrontar con todas las garantías de éxito los procesos de cambio en que se ven inmersos por las circunstancias del mercado.

## ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Seguridad Industrial; RAM-S; Gestión integral y optimización de Operaciones Industriales; Gestión del mantenimiento; Sistemas de Gestión de planta; Ingeniería de Producto (Cálculo, diseño y desarrollo); Gestión de la transformación.

## ► PRINCIPALES CLIENTES

**Energía:** Gas Natural, Endesa, Iberdrola.

**Industria de consumo:** Agbar, FCC, Damm, Solvay.

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Energético

### EMPRESA

Gas Natural Informática

### NOMBRE DEL CLIENTE

Joan Navarro Arrufat,  
Director de Sistemas de  
Negocio Regulado.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Personal cualificado a las necesidades del servicio o proyecto, aportando la mejor opción al problema o necesidad.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

La orientación al cliente, entendiendo sus necesidades y aportando alternativas para su resolución.

# ENERGÍAS RENOVABLES



# MAPA DEL SECTOR

El cambio de la política de subvenciones ha provocado un enorme impacto en el mercado español, y como consecuencia, destacadas compañías han desaparecido o directamente abandonado sus operaciones en España.

Actualmente, las empresas están apostando por rentabilizar el fuerte know-how atesorado estos años en nuestro país trasladándolo a otros países y zonas económicas en las que se está invirtiendo en estas tecnologías. En ese sentido, Oriente Medio y el Noroeste de Europa se han convertido en mercados clave para este negocio.

Nuestro amplio bagaje innovador y un equipo de más de 2.000 profesionales de alta cualificación en todo el mundo nos convierten en una referencia puntera en el desarrollo de tecnologías para el sector. Nuestro Centro de Excelencia internacional de Energías Renovables, ubicado en España, presta servicio a todas las filiales del Grupo Altran, desarrollando proyectos en diversos países de Europa, Asia y América, y en mercados altamente estratégicos como Reino Unido, Francia, Estados Unidos, Alemania, Rusia, China y Arabia Saudí.

Uno de los campos con más perspectivas de desarrollo en la compañía es el de la energía eólica, en el que proporcionamos a nuestros clientes soluciones integrales y a medida, generando sinergias entre todos nuestros campos de conocimiento, que concentramos en tres pilares de negocio: Estrategia energética; Tecnología de turbinas eólicas y Desarrollo de parques eólicos.

Junto con los principales servicios que ofertamos relacionados con la ingeniería de la propiedad y de desarrollo de producto, este año ha resultado decisiva nuestra oferta de “análisis forense” mediante la cual hemos proporcionado a nuestros clientes las razones legales, económicas y tecnológicas que éstos han precisado para resolver sus conflictos.

## ► CENTROS DE EXCELENCIA

Altran Worldwide en energías renovables, eólica y solar.

## ► PRINCIPALES CLIENTES

Alstom Wind, Areva, FCC Energía, Gamesa, Ministerio de Industria, SunPower.

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Energías Renovables

### EMPRESA

SunPower

### NOMBRE DEL CLIENTE

Luis Torres, Director General para España.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Los consultores de Altran han contribuido significativamente al desarrollo de nuestra actividad. De una forma eficaz y muy flexible han respondido a nuestras expectativas y siempre son capaces de aportar algo más en los proyectos. Se reconoce en todos ellos un fuerte compromiso con el éxito de las misiones encomendadas y una clara vocación de servicio al cliente.



# FARMA Y BIOTECNOLOGÍA





## Ficha de Cliente

### SECTOR

Farmacia/Salud

### EMPRESA

Roche Diagnostics

### NOMBRE DEL CLIENTE

Reto Tschudi, Software Department Leader.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Altran nos está apoyando en nuestra fase de crecimiento intensivo, con la flexibilidad que ello requiere, proporcionándonos los conocimientos específicos de ingeniería de software que necesitamos y con una respuesta rápida. Roche puede beneficiarse de la extensa red de Altran para recibir los servicios necesarios: una red global de ingenieros para dar soporte a los proyectos y clientes de nuestra compañía cuando sea necesario.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

Altran está orientada al cliente y mantiene una gestión de cuentas muy buena. Asimismo, tener un contacto regular y único para todos los asuntos hace que la colaboración sea fácil. La red global con la que cuenta es, sin duda, una gran ventaja. Además, Altran está especializada en I + D y traslada esa experiencia en los distintos proyectos que desarrolla.

# MAPA DEL SECTOR

El año 2012, al igual que en muchos otros sectores, ha sido un año complicado para los mercados de Salud y Farmacia. A la situación evidente de crisis propia de la economía española con su evidente influencia en el consumo, se une la propia crisis estructural del mercado farmacéutico a nivel mundial. La finalización de patentes, la ausencia de nuevos medicamentos y la presión de los genéricos han obligado a reinventarse a muchas empresas. En estos momentos el equilibrio entre coste y excelencia pasa a ser fundamental.

En este entorno, el año 2012 ha sido un año positivo para Altran. Nuestra combinación de compañía con un fuerte conocimiento del negocio farmacéutico y por lo tanto de sus problemáticas internas, junto con nuestra faceta industrial que nos hace ser expertos en los procesos de fabricación, nos ha permitido ayudar en sus difíciles retos a nuestros clientes.

Nuestros servicios asociados a la calidad total (Quality Assurance y Quality Intelligence) que nos permiten asegurar la optimización máxima de los procesos de calidad, nuestra oferta especializada en lograr la optimización de los procesos industriales de fabricación de medicamentos, a través de la redefinición y de la trazabilidad total de los mismos, han resultado este año servicios decisivos para nuestros clientes. Asimismo, también ha sido muy valorado nuestro fuerte conocimiento de sistemas en general y de sistemas embebidos en particular.

#### ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Quality Assurance; Gestión integral y optimización de Operaciones Industriales; Sistemas de gestión de planta; Lean manufacturing; Gestión y optimización del mantenimiento; Electrónica; Sistemas embebidos.

#### ► PRINCIPALES CLIENTES

**Salud:** Grifols, IMS Health, Roche Diagnostics, Vitaldent, Biosystems.

**Farmacia:** Almirall, Laboratorios Rovi, Lilly, Normon, Roche Pharma.

# AERONÁUTICA, ESPACIO Y DEFENSA





# MAPA DEL SECTOR

El sector aeronáutico durante 2012 ha supuesto para Altran una fuerte plataforma de crecimiento en línea con el comportamiento del sector en los últimos años. Más de 450 empleados en nuestro país colaboran con las principales compañías de esta industria convirtiendo a Altran en una empresa de referencia nacional e internacional.

Como proveedor estratégico de ingeniería del Grupo EADS, Altran en España está presente en todos los grandes proyectos internacionales puestos en marcha por Airbus y Airbus Military, con una clara estrategia de especialización y diversificación en tecnologías y servicios.

Nuestra vocación de desarrollo internacional y la excelencia técnica de nuestros ingenieros, ha permitido a Altran España desarrollar una actividad creciente en programas internacionales, con todas las firmas del sector, lo que junto con todos los proveedores de primer nivel, y los fabricantes de motores y sistemas, completan nuestra cartera de clientes

El sector Espacio supone un nicho de conocimiento para la compañía desde sus primeros pasos en España, colaborando de forma activa en las áreas de diseño y cálculo dentro de los principales programas en desarrollo (EXOMAR, MPG y BEPI COLOMBO).

Dentro del sector Defensa, a la participación de Altran en el sector naval en programas muy significativos del sector, hay que añadir la muy estrecha participación en la fase de diseño conceptual del nuevo proyecto de la marina española BAM SR.

Hoy el sector ve en Altran un socio tecnológico para acometer sus diferentes planes. Esto supone un reto de presente y de futuro, que se sustenta sobre la base de una fuerte inversión de I+D+I, en una apuesta decidida por retención de nuestros profesionales, y en un continuo caminar hacia un servicio integral de mayor valor cada día, acompañando a nuestros clientes en sus retos.

## ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Ingeniería de Desarrollo de Producto; Intelligent Systems; Customer Services Support; Operaciones Industriales.

## ► PRINCIPALES CLIENTES

**Aeronáutica y Defensa:** Grupo EADS, Airbus, Airbus Military, Alestis Aerospace, Aernnova, Eurocopter, ITP, Navantia.

**Espacio:** EADS Astrium, EADS Astrium Crisa, Thales Alenia Space, Hispasat, Ryma, ESA, INTA.

## Ficha de Cliente

### SECTOR

Aeronáutica

### EMPRESA

Airbus Spain

### NOMBRE DEL CLIENTE

Luis Miguel del Saz, Head of Supply Chain Airbus Spain.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

En todo este periodo hemos ido evolucionando de una supply chain con proveedores y clientes locales a una internacional mucho más compleja. El alto nivel de formación nos ha permitido trabajar juntos en el desarrollo de este modelo de negocio. Los consultores han estado siempre por encima de las expectativas requeridas en los proyectos.



# SERVICIOS FINANCIEROS



# MAPA DEL SECTOR



El sector financiero español atraviesa desde el año 2008 uno de los períodos de mayor transformación que se recuerdan. A todos nos viene a la mente las palabras de nuestros dirigentes expresando su confianza en el mercado financiero español, referente por su rigurosidad, solvencia y madurez. Y la realidad a día de hoy es que estamos en medio de un camino, en el que la foto final está aún por definir.

El número de entidades se ha reducido, principalmente debido a procesos de fusión. Un dato; de las 45 cajas de ahorro existentes hace 5 años, quedan 10 grupos tras los procesos de fusión, y sin tener una foto de futuro fija, no deberían quedar más de 8-9 bancos tras todo el proceso de optimización.

Y todo esto conlleva medidas drásticas de ajuste, de plantillas, en el número de oficinas, en el tipo de servicios y productos prestados, siempre buscando la eficiencia llevada a su máxima expresión en busca de los ansiados márgenes.

El sector financiero, englobando Banca y Seguros, tiene ante sí retos a los que tiene que enfrentarse de manera distinta a la usual; a un mercado cambiante, fuertemente regulado, con usuarios cada vez más exigentes y en busca de productos diseñados a su medida, accesibles desde diversos canales, se suma la aparición de nuevos players que seguro marcaran el camino en los próximos años. Entre ellos encontramos a Apple, Amazon, Google, compañías sumamente solventes, con una gran liquidez, que están preparando su entrada en este mercado con monedas propias y modelos de relación y negocio sumamente innovadores.

En Altran hemos tomado estos retos como propios, desarrollando soluciones específicas capaces de ofrecer respuestas a cada uno de los proyectos a los que nos enfrentamos. Hemos diseñado una oferta que abarca desde el proceso más puro de negocio hasta la herramienta de soporte más compleja, ofreciendo todo tipo de soluciones para obtener los mejores resultados.

## ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Innovación; Gestión de Riesgos y cumplimiento normativo; Sistemas de Información; Excelencia Operativa.

## ► PRINCIPALES CLIENTES

**Banca y Finanzas:** BBVA, Banco Popular, ING Direct, Santander.

**Seguros:** Axa, Caser, Mapfre, RGA.

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Asegurador

### ENTIDAD

ICEA

### NOMBRE DEL CLIENTE

Antonio Martín, Director de Estudios y TI.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

El esfuerzo que desde hace años está realizando a nivel formativo para aproximarse al sector asegurador con su mismo “lenguaje” y compartiendo problemas. Este cambio de rumbo se aprecia únicamente en consultoras de primer nivel y lo considero imprescindible para estar entre las entidades de “referencia” en España. Aunque la labor tarda bastantes años en dar fruto, el posicionamiento que otorga es muy difícil de superar en el largo plazo.



# SECTOR PÚBLICO



# MAPA DEL SECTOR

## Ficha de Cliente



### SECTOR

Sector Público

### EMPRESA

Generalitat de Catalunya

### NOMBRE DEL CLIENTE

Cristina Pruñonosa,  
Gerente de la Oficina de  
Gestión Empresarial.

### QUÉ APORTA ALTRAN AL PROYECTO/SERVICIO

Implantar de forma real y efectiva una ventanilla única empresarial es una tarea ardua y complicada. La colaboración de Altran permite no solo acelerar el proceso, sino hacerlo de una forma más coherente, ya que nos han ayudado a identificar y aglutinar unos criterios transversales de actuación que sirven de guía a los múltiples actores que participan en el proyecto.

### LO QUE MÁS VALORA DE ALTRAN ES

La profesionalidad, iniciativa, motivación y entusiasmo de su equipo humano, son personas implicadas en el proyecto, siempre dispuestas a aportar de forma proactiva nuevas ideas de mejora.

El año 2012 se ha caracterizado por contemplar un proceso de reflexión profunda sobre el papel que juegan nuestras administraciones, en sus distintos niveles; una Administración que se ha visto colapsada atendiendo a cuestiones tales como la reducción del déficit público, la aplicación de profundas reformas estructurales, y el posible rescate europeo.

Ante esta situación hemos podido comprobar cómo el sector público, que durante tantos años ha sido un impulsor de nuestra economía, se ha convertido en una palanca de freno para otros sectores con todo lo que ello comporta. Así, el Sector Público se está enfrentando a importantes retos de transformación orientados a la racionalización de la Administración instrumental, el control del gasto público, la detección y eliminación de duplicidades, etc.

Si nos centramos en el ámbito TIC, en el que Altran desarrolla mayoritariamente su actividad de colaboración, se han experimentado procesos de transformación del modelo. Así cabe destacar el caso de la Generalitat de Catalunya, que está transformando su modelo para el aprovisionamiento y mantenimiento de aplicaciones, infraestructura de proceso de datos, puestos de trabajo y apoyo al usuario y conectividad y telecomunicaciones.

Estos procesos suponen, por un lado, una oportunidad de mejora para el sector que debe hacer frente a un doble reto: la modernización y la eficiencia. Y, por otro lado, una nueva forma de relación/colaboración entre las partes (público-privado).

El camino se está empezando a andar y todavía es pronto para hablar de sus resultados. Lo que sí es cierto es que todos los que estamos recorriendo este camino trabajamos atendiendo a criterios de eficiencia y responsabilidad, pero todavía se deben producir cambios que nos permitan ser más innovadores.

#### ► LÍNEAS DE NEGOCIO / SERVICIOS DESTACADOS

Eficiencia en la gestión pública; Gobierno abierto, Administración electrónica, Mejora de los servicios públicos; Smart Society.

#### ► CENTROS DE EXCELENCIA

e-Government, Tecnologías Móviles.

#### ► PRINCIPALES CLIENTES

Ministerio del Interior (DGT), Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Ministerio de Industria Turismo y Comercio (IDAE), Generalitat de Catalunya, Junta de Andalucía, Diputació de Girona, Ayuntamiento de Madrid, Universidad Autónoma de Barcelona.





NUESTRO RASGO  
DIFERENCIADOR,  
**INNOVAR**



# AL SERVICIO DE LA INNOVACIÓN

***La Unidad de Innovación tiene una doble función. Lograr que Altran sea una compañía más innovadora, dando soporte a todas las áreas de negocio y departamentos, y ayudar a los clientes de Altran a innovar y ser más innovadores.***

Desde este área, diseñamos y guiamos a nuestros clientes en la implementación de modelos de innovación a medida e integrales, incluyendo la definición de la visión de innovación, construcción de cultura de innovación, governance, financiación, medida, programas de entrenamiento, etcétera.

Ayudamos a nuestros clientes en sus retos de innovación partiendo del conocimiento y de las motivaciones profundas del comportamiento de sus clientes (Insights) e involucrando a sus equipos en el desarrollo de los proyectos.

El principal objetivo es que nuestros clientes sean capaces de resolver mejor sus problemas, encontrar nuevos productos y servicios adaptados a los mercados, reinventar sus modelos de negocio, o implantar una cultura y unos procesos que les permitan innovar de una forma sistemática.

“Guiamos a nuestros clientes en la implementación de modelos de innovación a medida e integrales.”

éxito  
experiencia  
esfuerzo  
innovación  
estrategia  
excelencia  
constancia  
equipo

“Innovar para cambiar el clima y la cultura de Innovación, y no intentar cambiar la cultura para después innovar.”

# CREANDO ORGANIZACIONES MÁS INNOVADORAS

“En un mundo en constante cambio lo realmente arriesgado es no innovar.”



***La Unidad de Innovación de Altran organiza sus servicios en cuatro niveles con el objetivo de impulsar la innovación dentro de las compañías, facilitando los procesos a nuestros clientes y compartiendo sus retos.***

## **Ayudamos a construir organizaciones más innovadoras**

- ▶ Crear una visión, misión y estrategia convincentes en innovación. Organizar y gestionar los procesos de innovación dentro de las organizaciones. Poner en marcha la mejor forma de gobierno posible. Crear un Plan de Innovación que permita aprender y readaptarse.

## **Ayudamos a decidir donde innovar**

- ▶ Anticipamos cambios para aprovechar las oportunidades de innovación. Basándonos en plataformas de inteligencia, damos soporte a las organizaciones en la toma de decisiones a nivel estratégico, táctico y operativo.

## **Facilitamos proyectos de Innovación**

- ▶ Gracias a la identificación creativa de Insights, descubrimos las necesidades no articuladas de los consumidores. Utilizamos una aproximación en 5 fases basada en nuestro proceso iPower5 TM que finalmente da respuesta a las necesidades identificadas. Para cada caso, y dependiendo del problema u oportunidad, el equipo de Innovación de Altran diseña el proceso más adecuado y sirven de facilitadores, dinamizadores o “coaches” de procesos, siendo nuestros clientes los expertos y estrellas del contenido en todas las fases.

## **Entrenamos a equipos en Innovación**

- ▶ El objetivo es ayudar a nuestros clientes a desarrollar el clima de innovación mediante el desarrollo de capacidades de innovación de personas y equipos. Mejorar la percepción que los empleados tienen de la capacidad interna para innovar. Involucrar a los mandos en la generación de una cultura de innovación. Nuestros entrenamientos principales incluyen: Innovation Master Class; Innovative Team Workshops; Facilitating Group Creativity; Train The Trainer; Insights Training.

# SOCIO TECNOLÓGICO EN I+D



***Altran incentiva la realización de proyectos de I+D de múltiples sectores, utilizando la innovación como vehículo hacia el éxito.***

Altran, como compañía líder en innovación, pone a disposición de los proyectos de I+D a sus mejores consultores especializados en las tecnologías asociadas al proyecto, herramientas e infraestructuras en dos vertientes:

- ▶ Proyectos de I+D propios.
- ▶ Cooperación con partners estratégicos para el desarrollo de proyectos conjuntos.

Desde su creación, el Grupo Altran se ha posicionado como socio tecnológico de sus clientes, con la misión principal de ayudarles y proporcionarles una consultoría técnica experta en las distintas áreas de la tecnología. Ésta ha sido desde siempre la visión y el posicionamiento principal del Grupo respecto a sus actividades, habitualmente vinculadas a proyectos de I+D.



## GENERAR INNOVACIÓN

En los últimos años, Altran ha identificado una nueva necesidad en el mercado: evolucionar no sólo “de la mano” de sus socios, bajo sus directrices, sino también de una manera autónoma.

Esto se traduce en la creación de una serie de Centros de Excelencia y Líneas Especializadas, que pretenden aglutinar todo el conocimiento disponible en las diferentes áreas en que trabaja la compañía, lo que conlleva la ejecución de actividades propias de I+D+i, con los siguientes objetivos:

- ▶ Mejora tecnológica continua en aquellas áreas donde ya somos expertos y tenemos un posicionamiento de referencia en el mercado.
- ▶ Introducción en nuevas áreas del conocimiento, que nos permitan el acceso a nuevos socios de nuevos sectores (mejora multidisciplinar) y la alineación con las nuevas perspectivas y necesidades cambiantes del entorno.
- ▶ Adelantarnos a las necesidades de nuestros socios tecnológicos, lo cual es algo intrínseco a nuestra vocación de “generar innovación”.
- ▶ Consolidación de las líneas de I+D+i de la compañía gracias a la creación de equipos de elevado nivel técnico. En este sentido, Altran cuenta actualmente con 4 investigadores Torres Quevedo y más de 20 doctores en su plantilla.

# PROYECTOS I+D REALIZADOS EN 2012



## PRINCIPALES PROYECTOS

Altran dispone de un área dedicada en exclusiva a coordinar y apoyar todas las iniciativas internas de I+D+i, que realiza las siguientes actividades:

- ▶ Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación en todos los ámbitos.
- ▶ Fomento de los vínculos entre las organizaciones sectoriales, los organismos intermedios, la administración y las empresas que permitan generar proyectos tecnológicos u organizativos innovadores.
- ▶ Asesoría en todas las fases de la gestión de la innovación para actividades industriales y servicios.
- ▶ Gestión de la protección de la Propiedad Industrial.

Los principales proyectos ejecutados en 2012 son:

1

- ▶ Piloto Automático para Aviones Solares Tripulados y No Tripulados

2

- ▶ Desarrollo e Implementación de Nuevas Soluciones Tecnológicas en el ámbito del Vehículo Eléctrico de Competición

3

- ▶ Innovación en las Plantas y Modelos de Sistemas de Concentración Fotovoltaica (SIGMAPLANTAS)

4

- ▶ Innovación de los Seguidores para Sistemas de Concentración Fotovoltaica (SIGMATRACKER)

5

- ▶ Diseño de Túnel de Viento Presurizado de CO<sub>2</sub>

6

- ▶ Nuevo Sistema para el Diseño Interior de Aeronaves y su Comportamiento Vibroacústico (DAERCOV)

7

- ▶ Modelos Subrogados en Aplicaciones Industriales de Cálculo y Optimización (MOSAICO)

8

- ▶ Diseño Axiomático como Metodología de Resolución de Problemas Técnicos, Estratégicos o de Innovación

9

- ▶ Desarrollo e Implementación de Métodos de Mejora Continua, Optimización de Producción y Lean Manufacturing

10

- ▶ Estudio de Viabilidad para el Diseño de Nuevos Bastidores para el Sector Ferroviario



# IMPULSO DE LA CAPACIDAD INNOVADORA

***Una de las principales acciones de Altran centradas en el desarrollo de la Innovación es la creación y presentación del Índice Altran de Potencial Innovador.***

El Índice de Innovación Altran es un índice sintético de innovación, ciencia y tecnología, que mide la capacidad innovadora y tecnológica de los países de la Unión Europea, y ofrece las recomendaciones más óptimas para cada país con el fin de que mejoren sus potenciales de ciencia, tecnología e innovación.

Se trata de una apuesta estratégica para la compañía, que en 2012 ha presentado su tercera edición nacional, junto con la incorporación de las ediciones territoriales de Cataluña y País Vasco, por su interés estratégico. El índice fue presentado en un acto institucional celebrado en Madrid ante autoridades y representantes de la comunidad empresarial.

Junto al Índice, Altran ha creado los Subíndices de Innovación, una serie de informes, de carácter periódico, y que proporcionan información detallada de este ámbito, mediante análisis, estudios y modelos.

## BIBLIOTECA ALTRAN

La Biblioteca Altran de Innovación es una propuesta dirigida al sector empresarial para ayudar a sus profesionales a entender e impulsar la Innovación dentro de las organizaciones.

En la actualidad está compuesta por tres volúmenes, un “Diccionario de Innovación”, el primero que se edita en el mundo, el libro “Aquí, ¿quién manda?”, y la obra divulgativa “¡Ahora, Innova!”, que hacen un recorrido por las características y procesos de la creatividad, analizando los métodos y las herramientas necesarias para integrar la innovación en las empresas.

“Junto al Índice, Altran ha creado los Subíndices de Innovación, una serie de informes, que proporcionan información detallada de este ámbito, mediante análisis, estudios y modelos.”





# ECOSISTEMA DE LAS TELECOMUNICACIONES 2012-2015



EVOLUCIÓN DEL MACRO-SECTOR  
DE LAS TELECOMUNICACIONES EN  
ESPAÑA 2012-2015

La perspectiva de sus propios actores

***Altran presenta el informe ‘Evolución del macro-sector de las Telecomunicaciones en España 2012-2015’. Un mapa que revela el futuro del sector desde la perspectiva de sus propios actores.***

En 2012, Altran España ha presentado la primera edición de su informe la “Evolución del macrosector de las Telecomunicaciones en España 2012-2015”, en el que se muestra cuál será la estructura de uno de los sectores más dinámicos de nuestro país en los próximos años.

El principal objetivo es generar conocimiento y aportar valor que sirva de referencia a las empresas que componen el macro-sector de las telecomunicaciones en España. Asimismo, Altran plantea la creación de un informe anual, donde se recojan las opiniones de actores y clientes corporativos con el fin de proporcionar una prospectiva de la evolución de este campo, y compartir sus diferentes visiones, no sólo entre ellos, sino con el resto del mercado.

El informe fue presentado públicamente durante la celebración del XXVI Encuentro de las Telecomunicaciones celebrado en El Palacio de La Magdalena de Santander y auspiciado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo en el mes de septiembre. Este encuentro supone un referente en lo que a tecnologías de la información, telecomunicaciones, electrónica y contenidos digitales se refiere. Y ha sido testigo de los avances que en materia de tecnológica ha experimentado España.

*El estudio recoge más de 70 entrevistas a profesionales de empresas que componen toda la cadena de valor del sector.*

# EL DESAFÍO SOLAR IMPULSE



***Altran es partner oficial de Ingeniería de esta aventura tecnológica desde el año 2003. Tanto Solar como Altran comparten el reto de volar con energías limpias gracias a la innovación y a la superación personal de todo el equipo. Unidos por una misma pasión.***

El año 2012 ha sido una fecha emblemática para Altran y Solar Impulse. El prototipo HB-SIA aterrizó en Madrid Barajas de regreso a Suiza en su primer vuelo intercontinental en julio de 2012. Un acontecimiento histórico para el sector aeronáutico y para Altran, que tuvo la oportunidad de ver en primera persona el impresionante avión, compartir la experiencia con los pilotos Bertrand Piccard y André Borschberg, verdaderos artífices del proyecto, y conocer a todo el equipo y sus próximos objetivos.

Desde 2003, el equipo de expertos de Altran ha acompañado a Solar Impulse en la misión de promover el inmenso potencial de las energías renovables, trabajando intensamente para afrontar este reto y conseguir transformar un sueño en una realidad. Para ello, la compañía ha aplicado toda su experiencia en el sector aeroespacial y energético, así como sus habilidades en gestión de proyectos y riesgos, para participar en esta importante empresa humana y tecnológica.

A lo largo de estos años, Altran se ha involucrado en diferentes aspectos clave del proyecto Solar Impulse, proporcionando al equipo conocimiento sobre la gestión de proyectos, para ayudarle en la optimización de la organización del proyecto, división de tareas, programación y documentación, así como a definir y mejorar el sistema eléctrico del avión.

“En Altran no sólo compartimos tecnología sino mucho más: la pasión por este sueño hecho realidad. Solar Impulse es un símbolo que demuestra que un avión sin combustible puede volar, en el que innovación y sostenibilidad se dan la mano.”



# FUNDACIÓN ALTRAN PARA LA INNOVACIÓN

## Premio Español

Goldemar Solutions, con un proyecto que purifica el aire agrupando átomos de oro, ha sido la ganadora del Premio de la Fundación Altran 2012 en la edición española.

El proyecto vencedor, titulado Tecnología para purificar el aire, pretende comercializar una innovadora tecnología de obtención de clústeres de oro, desarrollada íntegramente por un equipo de investigación del CRNE (Centro de Investigación en Nanoingeniería) de la Universitat Politècnica de Catalunya - Barcelona Tech (UPC).

Esta tecnología permite agrupar de manera estable conjuntos de unos pocos átomos de oro formando una configuración específica en clusters de tamaño menor de 1,5 nm. Estas configuraciones tienen la particularidad de mostrar una alta actividad catalítica en general, que se mantiene en reacciones de oxidación a temperatura ambiente.

FUNDADOR Y SOCIO DE  
GOLDEMAR SOLUTIONS  
Ernest Mendoza

*Desde 1996, la Fundación apoya y promueve la innovación tecnológica al servicio del interés general y en beneficio de las personas.*

La Fundación, en su deseo por adaptarse a las tendencias de cada país y consciente de que son muchos los temas interesantes a tratar, ha relanzado en 2012 un nuevo concurso internacional por países, ofreciendo así más oportunidades para impulsar proyectos innovadores. Los ganadores podrán disfrutar de seis meses de soporte por parte de los expertos de Altran, con el propósito de ayudar a desarrollar de una manera más rápida y fiable su proyecto.

En España, la temática elegida para la edición 2012 ha sido "Innovación Tecnológica & Movilidad Sostenible". En la actualidad, la movilidad y la logística son esenciales para el desarrollo de la economía. Reducir los impactos de la movilidad, mejorar el transporte colectivo o el aumento de la productividad a través de la movilidad inteligente son algunos de los principales retos a los que hacían frente esta convocatoria.





GESTIÓN DE LA  
SOSTENIBILIDAD EN

**ALTRAN**



4



## 4 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN ALTRAN

### 4.1 Estrategia de Sostenibilidad de Altran

La RSC es la dimensión de nuestra estrategia de negocio que tiene como meta contribuir al desarrollo sostenible. Su base es el alto potencial de aportación positiva que tienen nuestras capacidades de innovación, tecnología y conocimiento, que instrumentamos a través de un diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

Nuestra contribución al desarrollo económico y social está, por tanto, fuertemente anclada en nuestras **soluciones, servicios, impulso del capital de conocimiento**, y de aquello que es distintivo de la compañía: **la innovación, en beneficio de nuestros clientes y, en un sentido más amplio, de la sociedad.**

La alineación con este enfoque de gestión, impulsó en 2008 el desarrollo de un proyecto interno de sistematización de nuestra contribución a la sostenibilidad. En él se sentaron las bases, definiendo la Política Responsabilidad Social y el despliegue de actuaciones en los ámbitos económico, social y medioambiental, que han tenido continuidad en años sucesivos. A finales de 2012, Altran decide dar un nuevo impulso a sus actuaciones en esta materia elaborando el **Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2013-2015**, con el que se pretende infundir uniformidad a todo el conjunto de políticas y acciones de RSC, establecer indicadores que permitan un mejor seguimiento y comunicación y conseguir el mayor alineamiento posible de las actuaciones en materia de RSC con los objetivos de desarrollo de negocio.

Nuestro posicionamiento queda reflejado en el **Código de Responsabilidad Social**<sup>1</sup> que recoge los principios de gestión de la Empresa hacia a sus grupos de interés: Su contenido es la base de las actuaciones como organización y de las personas que la integran, y se desarrolla en diferentes normas internas que regulan la actividad.

El Código de Responsabilidad Social se complementa con los principios éticos descritos en el Código Deontológico de la AEC<sup>2</sup> que Altran adopta, recogiendo el compromiso de la empresa en cuanto a los principios de ética empresarial y transparencia que deben mantenerse en todos sus ámbitos de actuación como consultora.

Las **políticas de sostenibilidad**<sup>3</sup> y las **líneas de intervención señaladas en el Plan Director de RSC 2013-2015**, recogen un conjunto de actuaciones relacionadas con las demandas identificadas para cada grupo de interés, considerándose como elemento definidor de los asuntos materiales que componen el enfoque de gestión de Altran y cuya ejecución implica la colaboración de las diferentes áreas de gestión de la empresa.

---

<sup>1</sup> [http://www.altran.es/fileadmin/medias/ES.altran.es/documents/RSC/Codigo\\_RS.pdf](http://www.altran.es/fileadmin/medias/ES.altran.es/documents/RSC/Codigo_RS.pdf)

<sup>2</sup> <http://www.aec.es> El Código Deontológico de la AEC se configura como el código ético de Altran, recogiendo el compromiso de la empresa en cuanto a los principios de ética empresarial y transparencia que deben mantenerse en todos sus ámbitos de actuación como consultora y en las relaciones con todos los grupos de interés.

<sup>3</sup> <http://www.altran.es/sobre-nosotros/rsc/documentos/politicas.html>

## 4.2 Principios del desempeño económico, ambiental y social en Altran.

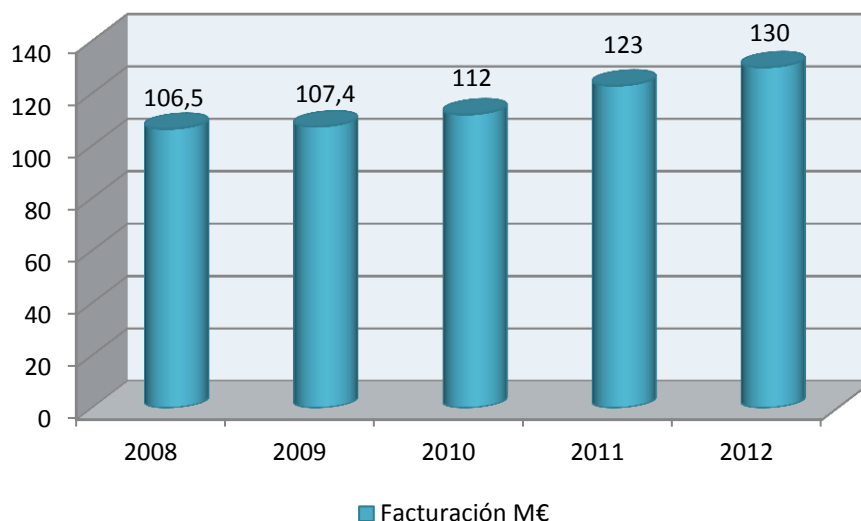
El papel de la consultoría se presenta como apoyo esencial a la hora de afrontar el ritmo de cambio que impone la evolución tecnológica y la innovación en toda organización. Desde esta perspectiva, las empresas consultoras tenemos el compromiso ético de servir a la sociedad ofreciendo productos y servicios útiles, en condiciones justas, promoviendo el desarrollo sostenible, la convivencia, la integración social y el respeto al medio ambiente, creando valor de la manera más eficaz posible y de forma sostenible.

Los ejes sobre los que giran nuestras políticas surgen de la consideración de tres dimensiones (económica, social y medioambiental) relacionadas con cada uno de los grupos de interés. De esta manera, Altran se identifica con la sostenibilidad en todas sus dimensiones dando respuesta a las variables del desarrollo sostenible.

Dimensión	Objetivos marco	Enfoque de Gestión: Materialidad
<b>Dimensión Económica</b>	<b>Contribuir :</b> Mejorando nuestros resultados. Desarrollando nuestro liderazgo tecnológico. Consolidando nuestra posición de innovación. Desarrollando las mejores soluciones tecnológicas para cada necesidad. Comprometiéndonos con la calidad. Alcanzando la excelencia operativa.	Calidad total. Excelencia tecnológica de productos, procesos y sistemas. Innovación, como eje principal de creación de valor e impulso de nuestro crecimiento.
<b>Dimensión Social</b>	<b>Contribuir :</b> Al desarrollo de los sectores de la economía mundial y a la investigación. Convirtiéndonos en empresa que potencia a los profesionales. Extendiendo nuestro compromiso con la sostenibilidad hacia nuestro entorno. Promoviendo actuaciones en beneficio de grupos sociales menos favorecidos. Contribuyendo a la eliminación de actuaciones contrarias a los Derechos Humanos. Favoreciendo la igualdad y la diversidad.	Desarrollo de I+D+i Gestión del conocimiento Generación de empleo de alto perfil tecnológico Compromiso con el respeto de los Derechos Humanos Gestión responsable de la cadena de suministro Política de igualdad Política de conciliación Desarrollo de la acción social y del voluntariado de empresa.
<b>Dimensión Ambiental</b>	<b>Contribuir :</b> Reduciendo la huella ecológica de nuestra actividad. Colaborando en iniciativas relacionadas con la preservación del medioambiente. Promoviendo conductas respetuosas con el medioambiente.	Gestión del impacto medioambiental Desarrollo de proyectos con impacto positivo en la sostenibilidad ambiental Programas de sensibilización medioambiental

La sostenibilidad económica viene avalada un año más por los resultados que confirman la tendencia de crecimiento de los últimos años. La facturación de la compañía en España ha tenido un crecimiento del 7% con respecto al año anterior.

#### *Evolución de la facturación*



En cuanto a la **dimensión social**, el incremento en la facturación se mantiene en consonancia con el aumento del número de empleados, que supone un 9,5 % más con respecto a 2011, alcanzando los 2.307 profesionales en plantilla. Del total de contrataciones realizadas en 2012, el 95% de los empleos generados poseen un alto perfil tecnológico. Este perfil de contratación, fue uno de los motivos que nos hizo merecedores en 2011 del Premio Nacional de Innovación y Diseño, que otorga la Secretaría de Estado de I+D+I, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad, que reconoce Altran como empresa tecnológica generadora de empleo sostenible.

Altran mantiene desde 2009 el certificado de “**Empresa Familiarmente Responsable**” por su compromiso con la conciliación de la vida familiar y laboral. También ha sido seleccionada por el Ayuntamiento de Madrid para formar parte de **Red de Empresas por la Conciliación** (Red Concilia) y ha obtenido el galardón “Empresas con más futuro 2010”. Desde 2010 mantenemos la adhesión al Charter de la Diversidad haciendo público el compromiso con los principios del protocolo que fomenta el desarrollo de la diversidad en el entorno laboral y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de igualdad y no discriminación.

En la **dimensión medioambiental**, nuestras actividades se rigen, por una **Política Ambiental**<sup>4</sup> enfocada hacia la preservación del medioambiente y certificada bajo la norma ISO 14001. Esta política constituye nuestro marco de actuación para garantizar un uso eficiente de los recursos, priorizando la prevención sobre la corrección de los impactos ambientales y la contaminación.

Los **valores fundamentales** de la empresa, sobre los que se sustentan todas nuestras actividades, recogen:

<sup>4</sup> [http://www.altran.es/fileadmin/medias/ES.altran.es/documents/RSC/Pol%C3%ADtica\\_Ambiental\\_2010\\_-\\_Altran\\_v2\\_0.pdf](http://www.altran.es/fileadmin/medias/ES.altran.es/documents/RSC/Pol%C3%ADtica_Ambiental_2010_-_Altran_v2_0.pdf)

- El compromiso con las personas que trabajan en Altran.
- El compromiso con el cliente, aportando transparencia, comunicación y eficiencia.
- El liderazgo en innovación.
- La evolución sin límites.
- El trabajo en equipo.

### 4.3 Código de Responsabilidad Social

Las reglas fundamentales de comportamiento de los empleados de Altran están contenidas en nuestro **Código de Responsabilidad Social**. El Código es público para el conocimiento de cualquier parte interesada relacionada con la empresa y es de obligado cumplimiento por la compañía y sus integrantes.

El Código de Responsabilidad Social de Altran, alineado con las disposiciones legales vigentes, tiene por finalidad concretar las claves de la conducta y principios de gestión de la empresa frente a sus grupos de interés.

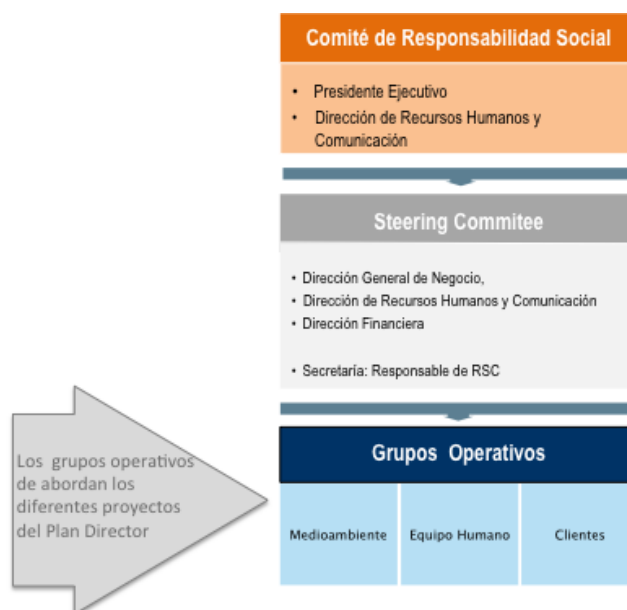
Todos los empleados están obligados a conocer y respetar en la práctica de su actividad profesional, este conjunto de principios de comportamiento que constituyen el marco ético de conducta al que, desde el inicio de su trabajo en Altran, están vinculados.

Todas las empresas que colaboran con nosotros son informadas del contenido de nuestro Código de Responsabilidad Social y de su obligado cumplimiento como garantía de nuestro compromiso con una actitud íntegra y ética en todas nuestras actividades.

Las actuaciones que puedan poner en riesgo el cumplimiento del mismo, así como otras posibles cuestiones en relación a la interpretación del código, pueden ser transmitidas al Comité de Responsabilidad Social a través de los canales de diálogo existentes y/o a través del correo electrónico [rse@altran.es](mailto:rse@altran.es).

## 4.4 Organización para la gestión de la Sostenibilidad

Nuestra gestión sostenible y responsable implica conseguir un amplio despliegue en la organización, incorporando a los colaboradores en el desarrollo de las líneas de trabajo y, por lo tanto, consiguiendo que las personas relacionadas en la gestión directa se involucren en la definición de las metas y la consecución de los objetivos de sostenibilidad.



Comité de Responsabilidad Social
<p>La estrategia y política de RSC se define y aprueba en el Comité de RSC, compuesto por la Presidencia, y la Dirección de Recursos Humanos y Comunicación, que, a fin de revisar su desempeño y aplicación, se reunirá Anualmente. El Comité de RSC tiene las funciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Aprobación de las Estrategias y Políticas de RSC de Altran España.</li> <li>➢ Aprobación de los planes anuales de RSC</li> <li>➢ Aprobación de los compromisos con los Grupos de Interés</li> <li>➢ Aprobación del código de Responsabilidad Social, del código ético y de otros códigos relacionados con la ética del negocio.</li> <li>➢ Aprobación de la Política de Compras Responsables.</li> <li>➢ Aprobación de la Memoria anual de sostenibilidad.</li> <li>➢ Aprobación de la renovación anuales de los compromisos con el Pacto Mundial y de los informes anuales de progreso.</li> </ul> <p>La operativa y coordinación de la gestión de RSC es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos y Comunicación, que asume la función de promoción, coordinación, enlace y reporte de las actividades.</p>

Steering Committee
<p>El Comité de RSC cuenta, para potenciar su operatividad, con un Steering Committee con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Proponer las políticas y las acciones a incluir en el Plan de Acción anual de RSC, cuya aprobación corresponde al Comité de RSC.</li> <li>➢ Implantar las políticas y las acciones aprobadas por el Comité de RSC.</li> <li>➢ Implicar a las personas que se considere idóneas para la mejor implantación de las acciones propuestas</li> <li>➢ Evaluar las propuestas de los grupos operativos. En su caso, facilitar su puesta en marcha, asignando responsables y recursos.</li> <li>➢ Coordinar el diálogo con los Grupos de Interés y la respuesta a sus intereses y expectativas.</li> </ul> <p>El Steering Committee de RSC se reunirá con una frecuencia semestral y estará compuesto por la Dirección General de Negocio, la Dirección de Recursos Humanos y Comunicación, y la Dirección Financiera, que actuará también como secretaria. A las reuniones del SteerCom se podrá invitar a otras personas en función de los temas a considerar y para tratar contenidos específicos.</p>

Grupos Operativos
<p>La organización de la RSC de Altran España se completa con equipos de trabajo interdepartamentales -grupos operativos- para desplegar el enfoque de gestión.</p> <p>Las funciones de los Grupos Operativos son las propias de los grupos de análisis y mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Desarrollar propuestas de actuaciones: objetivo, planificación, coste, impacto, etc.</li> <li>➢ Realizar el seguimiento de sus compromisos y actuaciones.</li> <li>➢ Informar de los resultados sobre los indicadores clave definidos.</li> <li>➢ Aportar información relevante tanto para su propio funcionamiento, como para elaborar la memoria u otros soportes de comunicación y/o seguimiento y certificación.</li> <li>➢ Participar en la elaboración de informes.</li> <li>➢ Colaborar en la información/ formación de la RSC.</li> </ul>
Medioambiente
Equipo Humano
Clientes



La puesta en valor de los Principios de Responsabilidad Social se articula mediante una gestión multidisciplinar en la que cada área funcional dentro de la organización asegura, mediante indicadores de cumplimiento de los objetivos y normas definidas, que dichos principios se trasladan fielmente a su gestión diaria.

Las actuaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de las políticas y normas establecidas por Altran deben ser transmitidas al Comité de Responsabilidad Social a través de los canales de diálogo existentes y/o a través del correo electrónico [rse@altran.es](mailto:rse@altran.es).

## 4.5 Nuestros Grupos de Interés

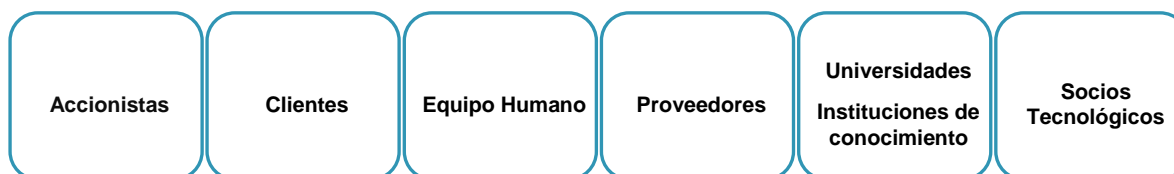


Para conseguir crear valor de forma sostenible atendemos a las demandas y expectativas de las partes interesadas o “grupos de interés” de nuestro entorno.

Entendemos como nuestros grupos de interés aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por nuestra actividad empresarial, y que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la necesaria credibilidad y aceptación de la empresa.

Consideramos que el diálogo es una pieza clave del proceso de generación de confianza. La interacción con los grupos de interés nos permite mejorar la gestión de los riesgos operativos, contribuye a difundir nuestra imagen corporativa, nuestros valores y compromisos, ayuda a entender mejor un entorno que está en constante cambio y posibilita la identificación temprana de oportunidades asociadas a nuevas demandas.

Las expectativas de los grupos de interés identificadas se han traducido a compromisos para Altran, constituyendo éstos el eje del **Plan Director de Responsabilidad Corporativa** definido para el periodo 2013-2015 que recoge los planes que se detallan en los apartados de la memoria relativos a cada uno de los grupos y ámbitos. Las políticas de sostenibilidad, por tanto, giran en torno a un conjunto de actuaciones concretas relacionadas con las demandas identificadas en cada grupo.



## Objetivos Marco

<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir los objetivos de rentabilidad y crecimiento señalados por el Grupo Altran, implementando una estrategia de negocio sólida basada en la eficiencia operativa y en el desarrollo de la capacidad tecnológica y de innovación.</li> <li>Colaborar en el desarrollo e implementación de las políticas del Grupo en materia de RSC.</li> </ul>	<p>Aplicar toda nuestra amplia experiencia y conocimiento en innovación, ingeniería y tecnología para mejorar el rendimiento de nuestros clientes y la consecución de sus objetivos de sostenibilidad, manteniendo una sistemática de diálogo y de seguimiento estricto de la calidad.</p>	<p>Construir un entorno de trabajo atractivo para los mejores profesionales en el que se fomente el talento, la curiosidad, la pasión por la innovación y el impulso del progreso tecnológico, contando con la participación activa de todos.</p>	<p>Gestionar los riesgos económicos sociales y medioambientales de los proveedores, y extender las prácticas de RSC de Altran en la cadena de suministro.</p>	<p>Hacer una gestión proactiva de las relaciones con las Universidades y Centros de Conocimiento centradas en:</p> <p>La realización de proyectos conjuntos (I+D+i, emprendedores y desarrollo del conocimiento)</p> <p>Captación de talento profesional.</p>	<p>Desarrollo de alianzas que complementan nuestras capacidades y refuerzan nuestro posicionamiento en ámbitos relacionados con los retos de desarrollo sostenible: escasez de los recursos naturales, cambio climático, energías alternativas, biodiversidad, seguridad alimentaria, evolución socio-demográfica, edificación sostenible, transporte, etc</p>
--	--	---	---	---	--

## Líneas de intervención

<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo y despliegue de políticas RSC del Grupo Altran</li> <li>Transparencia y sistema de reporting RSC</li> <li>Gestión del riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora continua del diálogo con Clientes: y la sistemática de medida de la satisfacción</li> <li>Adoptar los modelos más avanzados de cumplimiento de requisitos RSC de clientes</li> <li>Offering vinculado a Sostenibilidad</li> <li>Mejora continua de la comunicación a clientes.</li> <li>Realización de Estudios sectoriales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captación del talento profesional</li> <li>Conciliación</li> <li>Satisfacción</li> <li>Desarrollo y formación</li> <li>Igualdad</li> <li>Formación</li> <li>Comunicación / participación</li> <li>Voluntariado</li> <li>Consolidación del modelo de Gestión del conocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestión de la cadena de suministro aplicando criterios de evaluación de riesgo y calificación y extensión de nuestros compromisos RSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión proactiva de la relación con Universidades y Centros de Conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de alianzas</li> </ul>
---	--	---	--	--	--

## 4.6 Diálogo con grupos de interés

Cientes	Accionistas	Profesionales	Candidatos	Sociedad
<b>Cauces de diálogo</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de seguimiento</li> <li>• Diálogo directo de clientes con los profesionales de Altran</li> <li>• Actas comerciales</li> <li>• Encuestas de satisfacción y de evaluación de la calidad de servicio</li> <li>• Portales web para la gestión de los proyectos estratégicos, accesibles para nuestros clientes</li> <li>• Evaluaciones de los proyectos /calidad</li> <li>• Desayunos, almuerzos con clientes</li> <li>• Jornadas de trabajo</li> <li>• Evento</li> <li>• WEB</li> <li>• Revista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting Mensual</li> <li>• Auditorías financieras anuales</li> <li>• Publicación anual de resultados financieros</li> <li>• Memoria RSC (nacional y grupo Altran)</li> <li>• Página web corporativa (<a href="http://www.altran.com">www.altran.com</a>)</li> <li>• Participación Comité de Dirección</li> <li>• Newsletter interna</li> <li>• Revista Altran.es</li> <li>• Herramientas de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción interna</li> <li>• Notas informativas</li> <li>• Comunicación directa</li> <li>• Entrevista de actividades</li> <li>• Intranet</li> <li>• Buzón sugerencias</li> <li>• Newsletter: estratégica y boletín</li> <li>• Presentaciones de proyectos</li> <li>• Eventos</li> <li>• Gestión de promoción</li> <li>• Canales de dialogo con la representación legal de trabajadores</li> <li>• Grupos de mejora</li> <li>• Eureka!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas personales</li> <li>• Foros universitarios</li> <li>• Workshops</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Estudios</li> <li>• Portales de empleo</li> <li>• Internet</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Escuelas de negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Altran 360</li> </ul> <div>Socios tecnológicos</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista</li> <li>• Jornadas de trabajo</li> <li>• Eventos</li> <li>• WEB</li> <li>• Diálogo directo con los profesionales de Altran</li> </ul> <div>Proveedores</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pack del proveedor</li> </ul>
Altran 360º				

## 4.7 Impactos, Riesgos y Oportunidades

Altran tiene implantado un Plan de Continuidad de Negocio cuyo objeto es garantizar su capacidad de actuación frente a una posible contingencia que inhabilite sus centros habituales de trabajo de tal modo que, incluso es ese caso, quede asegurada una correcta prestación de los servicios que ofrece a sus clientes. Este plan ha sido diseñado de tal forma que no sea imprescindible el centro de trabajo habitual para poder mantener la continuidad de negocio.

En dicho Plan se establecen el conjunto de actuaciones y soluciones ante una variedad de contingencias que puedan afectar a los diferentes medios implicados, tanto en la prestación del servicio a los clientes como en la seguridad de la información.



Del mismo modo, se gestionan los riesgos de proyecto mediante un procedimiento establecido en el que se define la correcta gestión de éste a través de:

- La evaluación de riesgos en todas las áreas del proyecto.
- El análisis de los riesgos detectados para determinar el impacto de cada riesgo (magnitud de los riesgos).
- Priorización de riesgos.
- La planificación de su eliminación, mitigación y/o contingencia.
- La incorporación de los riesgos en los planes del proyecto para su seguimiento.

El análisis y evaluación de riesgos comienza desde la detección de la oportunidad comercial y continúa durante todo el ciclo de vida del proyecto y se realiza en cada una de las siguientes dimensiones:

- Riesgos estratégicos
- Riesgos económicos
- Riesgos de planificación
- Riesgos técnicos
- Riesgos de organización interna

En mayo de 2011 culminó de manera exitosa la integración operativa de las tres filiales del grupo Altran fusionándose de manera legal bajo el nombre Altran Innovación. Este proceso de integración nos ha permitido ampliar el alcance de todos los certificados relacionados con la gestión de la calidad (ISO 9001), gestión de proyectos aeronáuticos (EN 9100) y gestión medioambiental (ISO

14001) para cubrir al conjunto de la organización en España. Un hecho que constata el correcto tratamiento y mitigación de los riesgos asociados con el proceso de fusión.

Las políticas relacionadas con la responsabilidad social (política de calidad, política de gestión medioambiental, política de seguridad) y los códigos de conducta y responsabilidad social tienen un alcance global que asegura su correcta implantación en toda sociedad y en nuestra actividad diaria.

## 4.8 Política de Seguridad de la Información

La Política de Seguridad de la Información incorpora desde 2011 un nuevo Sistema de Gestión de Servicios que se ha basado en la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011. Esta política ha sido revisada en el 2012 y se basa en los siguientes principios:

- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad contractuales del Centro de Operaciones Remoto de Altran (CORAL) y de la Organización con sus clientes internos o externos.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa aplicable en materia de seguridad relacionada con la seguridad informática, la seguridad de los edificios e instalaciones y el comportamiento de los empleados y terceras partes en el uso de la información contenida en el alcance del SGSI.
- Alinear esta Política de Seguridad con las Políticas de Calidad y Gestión Medioambiental y Gestión de Servicios TI, así como con cualquier otra política o normativa que aplique a la globalidad de la Organización.
- Proteger la información gestionada por este Centro contra cualquier trato indebido, accidental o deliberado, de origen interno o externo, prevenir posibles incidentes de seguridad y reducir el impacto potencial de éstos.
- Asegurar la confidencialidad e integridad de la información manejada y que ésta estará protegida y disponible para los procesos de negocio que lo requieran.
- Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia estableciendo Planes de Continuidad de Negocio que deberán revisarse, actualizarse y validarse periódicamente.
- Definir un sistema que permita detectar, analizar, reportar y corregir posibles brechas en la seguridad de la información.

La Dirección de Altran ha designado al Comité de Seguridad y Servicios de TI como el máximo responsable en materia de Seguridad de la Información y ha nombrado a un Responsable de Seguridad y Servicios de TI de la Información del Centro de Operaciones Remoto de Altran (CORAL).

El Comité de Seguridad está encargado del mantenimiento de esta Política así como de proveer el soporte necesario para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

El Comité de Seguridad y Servicios de TI debe también definir y aprobar una metodología de gestión y tratamiento del riesgo que:



- Identifique los activos del centro, sus propietarios y el valor de éstos para la Organización desde un punto de vista de la seguridad.
- Identifique las posibles amenazas a estos activos y evalúe el nivel de riesgo que supone para la Organización cada una de estas amenazas.
- Establezca un nivel de riesgo que tenga en cuenta el valor del activo, su vulnerabilidad y el impacto que cada amenaza, de concretarse, supondría para el Centro y para la Organización. Este impacto deberá ser medido en términos de costes financieros, degradación del servicio o incumplimiento de obligaciones legales o contractuales según se considere oportuno.
- Establezca y mantenga controles de seguridad que permitan reducir el nivel de riesgo del negocio a un nivel aceptable.
- Establezca un Plan de Tratamiento del Riesgo y objetivos para reducir los niveles de riesgos determinados hasta un nivel aceptable.

Además, el Comité de Seguridad y Servicios de TI debe:

- Definir el nivel de seguridad (nivel de riesgo aceptable) del SGSI de CORAL. Este nivel será establecido en el proceso de Revisión por la Dirección del SGSI y aprobado por la Dirección.
- Monitorizar y Revisar periódicamente el estado del Sistema y promover, al menos anualmente, la actualización de los análisis de riesgos efectuados.
- Fijar objetivos anuales para favorecer la reducción del riesgo, la mejora continua, la evolución del SGSI y su alineamiento con los procesos de negocio de la Organización.
- Promover la concienciación del personal de la Organización en materia de seguridad de la información y asegurar que se ofrece la formación adecuada al personal que la requiera.
- Planificar procesos de auditoría interna y externa de forma periódica.

Toda persona cuya actividad pueda, directa o indirectamente, verse afectada por estos requisitos, estará obligada al estricto cumplimiento de la Política de Seguridad que entró en vigor el 24 de Mayo de 2011, se comunicó y entendió en todos los niveles de la Organización a los que afecta y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección de Altran, quien la establece, aplica y revisa a través del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información con el fin de adaptarla a las necesidades de los clientes y a los propósitos de la Organización.

## 4.9 Principios internacionales suscritos por Altran

### Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Altran se adhirió al **Pacto Mundial** en 2008 y desde entonces participa activamente en él. Actualmente, forma parte de la Red Española del Pacto Mundial<sup>5</sup>, iniciativa de compromiso ético promovida por las Naciones Unidas destinada a que las empresas de todos los países adopten los 10 principios<sup>6</sup> de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, como parte integral de su estrategia y de sus operaciones.

La adhesión de Altran al Pacto Mundial ha supuesto asumir el compromiso de implantar gradualmente sus diez principios en las actividades diarias de la empresa.

En 2012 se ha presentado el tercer **Informe de Progreso** a la organización del Pacto Mundial en cumplimiento del compromiso de informar a la sociedad sobre los avances logrados en la implantación de los Diez Principios.

Asimismo, al ser la extensión del compromiso de Altran con el desarrollo sostenible una de sus políticas de actuación en materia de Responsabilidad Social, hemos continuado la implementación durante 2012 de los instrumentos de difusión desarrollados en años anteriores, con el fin de invitar a nuestros proveedores a que adopten en sus organizaciones un **modelo de gestión responsable** acorde con los Principios del Pacto Mundial.

A este efecto, contactamos con todos ellos para hacerles partícipes de nuestra adhesión al Pacto Mundial, haciéndoles llegar nuestra **Política Ambiental** y nuestra **Política de Compras Éticas** a fin de que adopten el compromiso de cumplimiento de los principios que en ellas se describen.

## 4.10 Proceso y principios de elaboración de la memoria



La memoria cubre el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012 y su contenido, salvo indicación expresa, hace referencia a actividades emprendidas a lo largo de 2012. Así, el ciclo de presentación de memorias es anual y cubre todas las actividades

desarrolladas por Altran en España. En algunos casos, y cuando su relevancia así lo exige, se incluyen en esta memoria algunas actuaciones de la empresa relativas a 2013. En estos casos, se indicará explícitamente.

La Memoria de Sostenibilidad de Altran se declara de carácter público y se encuentra accesible de forma electrónica a través de Internet y se puede descargar en nuestra página web: <http://www.altran.es/rse-sostenibilidad> junto con las principales políticas de Altran referenciadas en esta memoria (Código de Responsabilidad Social, Política de Compras Éticas, Política de Gestión Medioambiental y la Política de Calidad).

<sup>5</sup> La Red Española del Pacto Mundial tiene como uno de sus objetivos seguir creciendo y aumentando el número de adhesiones para hacer extensible la incorporación de los Principios Universales que promueve en todo el país.

<sup>6</sup> Página Web del Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)).

Para las cuestiones relativas a la memoria o a su contenido, está disponible la siguiente dirección de correo electrónico: [rse@altran.es](mailto:rse@altran.es).

El objetivo último de Altran a la hora de definir el contenido de esta Memoria de Sostenibilidad ha sido realizar una presentación equilibrada y razonable del rendimiento ambiental, económico y social de la empresa, sin omisión de información que pudiera influenciar o ser considerada relevante por nuestros grupos de interés.

Para la elaboración de la memoria se han seguido las pautas propuestas por la **Global Reporting Initiative**, en su documento "Sustainability Reporting Guidelines", Versión GRI G3.1 que define los principios, orientaciones y contenidos que deben estar presentes en toda memoria. Así mismo, se han incluido todos los indicadores relacionados con las emisiones de CO<sub>2</sub> utilizando la metodología establecida por el Green House Group (GHG protocol).

La elaboración del presente informe se ha realizado a través de un proceso de participación de los distintos responsables de la empresa a cuyo cargo se encuentra la gestión directa de las relaciones con cada uno de los grupos de interés con los que operamos. Este proceso ha implicado tanto una puesta en común de la información como la revisión y mejora de nuestro propio método de coordinación.

Los contenidos fundamentales que marcan la estructura de la memoria se han determinado según un estudio de materialidad, tal y como aconseja la guía específica del GRI, teniendo en cuenta factores externos e internos de entre los que desatacan la misión y estrategia competitiva de Altran, un análisis de los aspectos más importantes reflejados por nuestros grupos de interés y que han sido incluidos de forma individualizada y, por último, se han tenido en cuenta las expectativas contenidas en los acuerdos y normas internacionales contraídas por la organización.

La información expuesta y los indicadores presentados provienen de diversos sistemas de gestión de información implantados en las áreas que reportan al **Comité de Responsabilidad Social** de Altran, a cuyo cargo está la coordinación de la elaboración de los elementos de comunicación interna y externa en esta materia.

De forma adicional, existen diversos mecanismos internos para el control de la información aportada incluyendo un **Cuadro de Mando Integral** que ofrece, en tiempo real, una buena parte de los indicadores presentados en esta memoria. Este sistema informatizado permite agilizar la generación, agregación, síntesis y consolidación de datos y asegura la calidad y fiabilidad de la información presentada en este informe.

### **Bases para incluir información en la memoria y filiales**

Esta memoria recoge la información de Altran Innovación S.L. En 2011 se culminó el proceso de fusiones en **Altran Innovación** de las filiales:

- ALTRAN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, S.L.
- ALTRAN CONSULTING AND INFORMATION SERVICES, S.A.
- ALTRAN INNOVACIÓN, S.L
- STRATEGY AND INNOVATION ADVISORS, S.L.U

Los datos cuantitativos recogidos en esta memoria, correspondientes a los años 2010 y 2011, son acumulados de las cuatro filiales. No se ha producido reexpresión de información correspondiente a memorias anteriores, en todo caso, una agregación de algunos indicadores.

En cuanto a la segregación de los datos por áreas geográficas, Altran opera en el territorio español y, por tanto, todas sus sedes y filiales se rigen por un mismo marco legal y se ven afectadas por un mismo entorno socio-económico. En consecuencia, sólo se ha diferenciado la información cuando se han detectado diferencias relevantes entre las regiones. También es importante tener en cuenta los diferentes tamaños de cada una de las sedes pues la mayor parte de la actividad de Altran se centra en las sedes de Madrid y Barcelona. Diferenciar en las estadísticas los datos de las sedes menores (con menos de 50 empleados) no aporta valor alguno y podría dar lugar a interpretaciones erróneas pues algunos indicadores quedarían sujetos a importantes fluctuaciones consecuencias de cambios poco significativos en la plantilla.

Consideraciones similares son de aplicación al análisis realizado sobre los proveedores de Altran. Con independencia de su origen, todos ellos operan en el mercado nacional y, por tanto, tampoco existen diferencias entre ellos ni tienen sentido diferenciar entre los proveedores locales y los globales.

#### **Políticas de verificación del contenido**

Debido al compromiso adquirido por Altran en lo que respecta al desarrollo, innovación y mejora continua en todas sus actividades, tendiendo cada vez hacia mayores niveles de excelencia, la empresa ha llevado a cabo una **verificación externa** con el fin de validar el contenido de esta y de las memorias anteriormente publicadas.

Los resultados obtenidos en 2011 han sido tenidos en consideración a la hora de redactar la actual memoria de 2012, manteniendo y potenciando los aspectos positivos resaltados en dicha revisión y, por otro lado, aplicando las recomendaciones y consejos propuestos con el fin de corregir los fallos encontrados y mitigando así los posibles puntos débiles.

Este proceso de mejora continua nos ha permitido alcanzar la calificación: GRI G3.1 A+.



## 4.11 Seguimiento de líneas de actuación de gestión de RSC

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Comentarios	Líneas de actuación 2013
Gestión de la RSC	Plan de formación de RSC 2012. Incorporación de tres niveles para diferentes colectivos	●	El plan de formación RSC ha quedado pendiente de la definición de acciones del Plan Director .	Desarrollo de un nuevo plan tras la redefinición del código ético para incorporar su implementación.  Incorporación contenidos RSC en formación de acogida: Código RSC, Código ético, Igualdad,
	Nuevo Club del Empleado	●		Seguimiento de la satisfacción y mejora permanente
	Impulso de las actividades del Grupo de Coordinación y de Grupos de trabajo RS	●	Se han definido nuevos grupos operativos y realizado cambios en la organización para la coordinación de la RSC	Implementación de nuevos grupos operativos
	Realizar acciones mancomunadas con otras organizaciones poniendo especial interés en la participación en eventos.	●	Se ha reforzado el diálogo y la colaboración con diversas asociaciones y ONG's.	Desarrollo de un plan de acción de Voluntariado Corporativo
	Incorporación de un cuestionario en línea para recoger la opinión sobre nuestra comunicación institucional. Se trasladará la encuesta a otros stakeholders y se centrará más en cuestiones de gestión de RSC	●	Se ha incorporado una consulta en la encuesta de canales y un cuestionario a empleados relacionado con la certificación EFR	Incorporación de cuestiones sobre el desempeño de RSC de Altran y oportunidades de colaboración en los cuestionarios a cuentas clave  Inclusión de anexo sobre RSC en nuestras ofertas.
	Profundización, organización e incremento de la actividad de la redes sociales en las que participamos.	●		Mejora de las herramientas de comunicación: Memoria y otros soportes
	Proyecto Eureka!	●	El resultado de esta herramienta ha favorecido la participación y reforzar la cultura de innovación	Continuidad de la acción e incorporación de nuevas líneas
				Elaboración de nuevo código ético coordinando la actuación con el Grupo.

ALTRAN Y LOS

# CLIENTES



5



## 5 ALTRAN Y LOS CLIENTES

### 5.1 Principios de gestión de clientes



Nuestro **Código de Responsabilidad Social**<sup>7</sup> recoge los principios de gestión de clientes que compartimos en la empresa y que reflejan el cumplimiento de nuestros valores corporativos para responder a sus expectativas, en términos de conductas que desplegamos en nuestra relación con cada uno de ellos, y que recogemos a continuación:

- Escuchar atentamente sus peticiones para poder hacer propuestas claras, precisas y completas.
- Buscar el alineamiento de las soluciones propuestas con los objetivos y metas del proyecto empresarial de los clientes para diseñar y desarrollar soluciones y condiciones de servicio en línea con sus necesidades.
- Poner a su disposición nuestra amplia capacidad técnica.
- Desarrollar una relación de negocio, basada en la disponibilidad, confianza y confidencialidad de la información, sobre las bases de la legalidad vigente y de las normas internas y procedimientos de atención al cliente.
- Proporcionar un asesoramiento responsable, profesional y transparente, basado en la escucha activa de las necesidades del cliente y de acuerdo a las políticas de Altran.
- Dar respuesta rápida y razonada a todas sus preguntas, consultas y reclamaciones, facilitando la accesibilidad con el procedimiento de atención al cliente.
- Velar por la seguridad y bienestar de los clientes en todos los entornos de su relación con Altran.

<sup>7</sup> Disponible en la página web <http://www.altran.es/sobre-nosotros/rsc/documentos/codigo-rsc.html>

- Conocer al cliente y su actividad, con el fin de evitar colaborar con transacciones o actividades irregulares o ilícitas, siguiendo la normativa vigente.
- Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.
- Asegurarse continuamente de que la calidad de los sistemas, el equipo, los productos y los servicios que se ofrecen es la más alta.
- Respetar los plazos de entrega y los niveles de seguridad del producto prometidos.
- Realizar un seguimiento y mantenimiento exhaustivo de los sistemas, equipos, productos y servicios.

## 5.2 Indicadores de Gestión

Indicadores Generales		2010	2011	2012	% variación
1	Facturación total Altran España <sup>8</sup>	112 M€	123 M€	130 M€	5,69%
2	Exportaciones	0 €	0 €	0€	0€
3	Resultado del ejercicio (Beneficios/pérdidas)	NA	NA	NA	NA
4	Inversión en I+D	1.592.000	2.006.000	11.983.000 <sup>9</sup>	NA
5	Nº de empleados	1.959	2.106	2.307	9,54%
6	Facturación del Grupo Altran	1.437 M€	1.420 M€	1.456 M€	2,54%

## 5.3 Compromisos de Altran con los clientes

Compromisos
Establecer y optimizar los cauces de diálogo
Eficiencia operativa y gestión de la calidad
Seguimiento de la satisfacción del cliente

<sup>8</sup> Cifra de facturación del Grupo Altran en España, excluyendo la facturación y la prestación de servicios entre empresas del grupo.

<sup>9</sup> Se incluyen los gastos en I+D propio y los gastos en clientes.



### 5.3.1 Cauces de diálogo con clientes.

Durante 2012 destacan dos acciones encaminadas a mejorar los canales de comunicación con los clientes:

- La organización de **Jornadas Tecnológicas** en las que invitamos a participar a nuestros principales clientes.
- La publicación de la **revista Altran.es** (accesible en formato electrónico en <http://www.altran.es/noticias/noticias-altran-espana/revista-altran.es.html>) que, trimestralmente, se envía a todos nuestros clientes y proveedores. A través de ella se destacan los principales progresos de la empresa, se comunican cambios organizativos, se ofrecen detalles sobre nuestra participación en congresos y eventos, se presentan casos de éxito, etc.

Junto a ellos, la comunicación de Altran con sus clientes se canaliza a través de:

- El **diálogo directo** de los profesionales de Altran (canalizados a través del gerente de cuenta) con los interlocutores de nuestros clientes que se materializa en reuniones comerciales y de seguimiento de los proyectos y en reuniones de trabajo.
- La evaluación de la calidad de servicio ofrecida por Altran a sus clientes y realizada a través de entrevistas personales con los responsables de la organización del cliente o mediante encuestas electrónicas.
- La asistencia, invitación y participación conjunta en **eventos y congresos**

#### Eventos y congresos

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación Caso Altran</li> <li>• Gran Premio España de F1. Montbello</li> <li>• Cobranding en ICEA</li> <li>• Presentación del Índice Altran de Potencial Innovador</li> <li>• Red Innova (taller con clientes)</li> <li>• Asistencia a Gran Premio de Cataluña de Moto GP</li> <li>• La diada de Telecomunicaciones</li> <li>• Foro Ibercaja</li> <li>• Transformación comercial de las entidades financieras: bancos y cajas ante el test de estrés de los clientes.</li> <li>• Fira Barcelona-Smart cities Seminario Altran Innovación</li> <li>• EV Battery Forum</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6º Congreso Internacional de Diseño Axiomático</li> <li>• Juegos Interempresas</li> <li>• II Jornada de Seguridad y PRL de sector Ferroviario en Laboralia</li> <li>• II jornadas "TIC Salud de Gerona"</li> <li>• II Encuentro Red Empresas Solidarias</li> <li>• X Carrera de las Empresas</li> <li>• Desayuno-coloquio APD: "Transformación comercial de las entidades financieras: bancos y cajas ante el test de estrés de los clientes"</li> <li>• IV Día Mundial de la Televisión</li> <li>• Jornadas ICONG</li> <li>• Smart City World congress (El reto Synergys)</li> <li>• Feria FEM Barcelona (RRHH)</li> </ul> |
|--|--|

- El uso de **herramientas IT** para gestionar y facilitar la comunicación con nuestros clientes:
  - Mediante un sistema que permite gestionar nuestra relación con los clientes (**CRM**) donde se registran las reuniones comerciales mantenidas, las oportunidades detectadas así como las ofertas presentadas. Así, el sistema asegura el continuo contacto con los clientes y la adecuación de nuestra respuesta a sus necesidades tanto en tiempo como en coste.
  - Mediante la **generación de portales web para la gestión de los proyectos** estratégicos, accesibles para nuestros clientes (<http://proyectos.altran.es>), que facilitan la comunicación de los equipos de trabajo con sus interlocutores.
  - Mediante el establecimiento de **otros canales de comunicación** síncrona y asíncrona a través de Webs, Foros, eMail, sistemas de audio-conferencia y vídeo-conferencia, sistemas de trabajo compartido, etc.
  - La Web Altran 360°, punto de encuentro con nuestros públicos clave y herramienta de rápido acceso, mediante la que ofrecer información corporativa y de negocio, de forma transparente.

### 5.3.2 Eficiencia operativa y gestión de la calidad

Altran tiene definido e implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad** impulsado por la Alta Dirección de la organización, basado en una Política orientada a la mejora de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes así como a la mejora de la eficacia y eficiencia de todos los procesos internos. Esta Política se encuentra publicada en la web de Altran para consulta de cualquier persona externa a la organización, así como en la Intranet para consulta de todos los empleados.

En el Sistema de Gestión de la Calidad destacan los siguientes aspectos orientados a la optimización de los procesos y la mejora continua:

- Guías de Gestión de Proyectos y Planes de Calidad Específicos, realizados para diferentes sectores.
- El aseguramiento de la calidad.
- La evaluación de la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Este proceso de optimización y mejora continua queda plasmado y reconocido con la obtención de diferentes certificados de calidad. De esta manera, Altran dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado de acuerdo a la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008 cuyo alcance cubre todas las áreas y sedes de la empresa, sin exclusión alguna, y las siguientes actividades:

*“Gestión y Ejecución de Proyectos y Servicios de:*

- *Ingeniería y Consultoría en los sectores industriales, tecnológicos, aeronáuticos y aeroespaciales.*
- *Estrategia, Políticas Públicas, definición y optimización de procesos, gestión del conocimiento, gestión del cambio y desarrollo de software y soluciones tecnológicas.”*

Además, la gestión de la calidad de todas las actividades de Altran en el **sector aeronáutico** queda reconocida por la certificación UNE-EN 9100:2009 de aplicación a todas las sedes en las que se realiza esta actividad (Madrid, Barcelona, Sevilla, Vitoria y Albacete) con el siguiente alcance:

*“Gestión y Ejecución de Proyectos y Servicios de Ingeniería y Consultoría en los sectores aeronáutico y aeroespacial.”*

Finalmente, destacar otras certificaciones íntimamente relacionadas con estos dos sistemas de gestión, desarrolladas con mayor detalle en otras secciones de esta misma memoria:

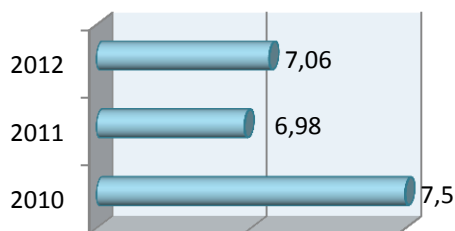
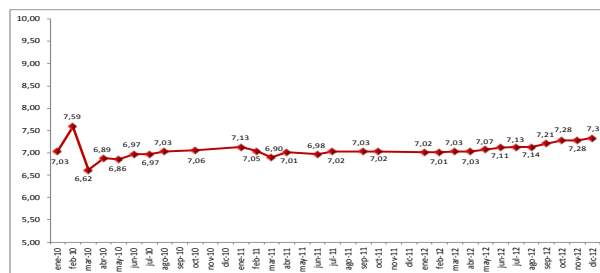
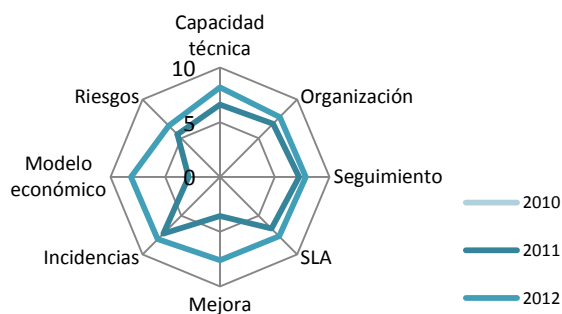
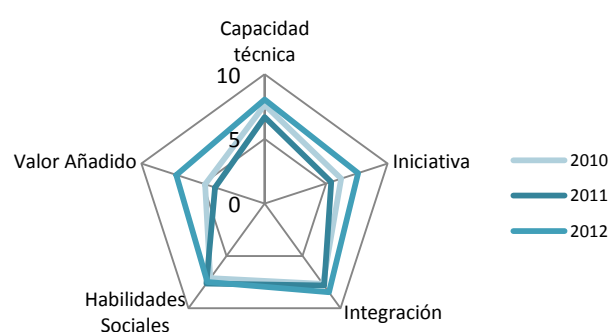
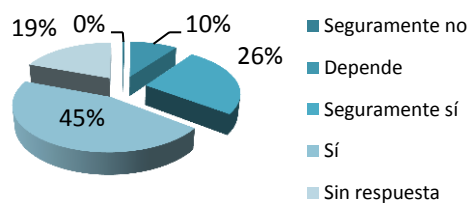
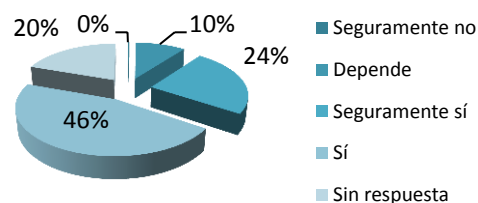
- Gestión Ambiental en todas nuestras actividades certificando, con la norma UNE-EN ISO 14001:2004, las sedes de Madrid y Barcelona.
- Certificación ISO/IEC 27001:2005 obtenido para los Sistemas de Seguridad de la Información del Centro de Operaciones Remotas que cubre el siguiente alcance:
- *“El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en relación con los activos de información que soportan los procesos de negocio del Centro de Operaciones remoto de Altran, que incluye los procesos: Atención a Usuario, Gestión de Incidencias, Operaciones TI y sistemas de monitorización.”*
- Certificación ISO/IEC 20000-1:2011 obtenido para el Sistema de Gestión de Servicios del Centro de Operaciones Remotas que cubre el siguiente alcance:
- *“El Sistema de Gestión de Servicios (SGSI) en relación con los activos de información que soportan los procesos de negocio del Centro de Operaciones remoto de Altran, que incluye los procesos: Atención a Usuario, Gestión de Incidencias, Operaciones TI y sistemas de monitorización.”*
- Acreditación CMMI-DEV nivel 2 para los proyectos cerrados de desarrollo software.

### 5.3.3 Seguimiento de la satisfacción del cliente

En Altran la gestión de la satisfacción de nuestros clientes, englobada dentro del proceso de mejora continua, nos permite conocer su percepción acerca del grado en que nuestros productos y servicios se ajustan a sus necesidades y expectativas, así como para detectar oportunidades de mejora y reclamaciones.

La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza mediante entrevistas personales a los clientes estratégicos o mediante el envío de cuestionarios. Los resultados son analizados estableciendo planes de acción cuando se detectan desviaciones sobre la calidad esperada.

En los siguientes gráficos se detallan los resultados obtenidos en 2012 a partir del análisis de las evaluaciones realizadas por 203 clientes así como la evolución de los indicadores en los tres últimos años:

**MEDIA GLOBAL****EVOLUCIÓN****FIXED PRICE****SERVICE CENTER****TIMEMATERIALS****¿NOS CONTRATARÍA?****¿NOS RECOMENDARÍA?**

También cabe destacar la Encuesta de Imagen Corporativa y Satisfacción que el Grupo Altran realiza anualmente a todos sus clientes actuales y potenciales (cerca de 3.000 respuestas obtenidas) en la que Altran España, junto a Altran Italia, se sitúa en el primer puesto de las diferentes geografías del grupo



## 5.4 Seguimiento de líneas de actuación de Clientes

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Comentarios	Líneas de actuación 2013
<b>Clientes</b>	Seguir Impulsando el conocimiento de nuestra compañía de forma innovadora mejorando y ampliando los usos de la plataforma Altran360º que se lanzó en 2011	●		Implantación de proyectos de innovación de la plataforma Eureka en la categoría Mercados y Clientes, DElivery y Operaciones e Innovación.
	Implantación de un proceso global a nivel de Grupo sobre la satisfacción de los clientes	●		Consolidar estas líneas de actuación e implantar las mejoras
	Implantación de una herramienta global de gestión de clientes (CRM BIZ)	●		
	Implantación de una herramienta global de gestión de proyectos (DeliveryZ)	●		
	Desarrollo de una metodología unificada para la gestión de los Servicios en Altran	●	Iniciado	
	Continuidad en la celebración de eventos mancomunados con los clientes	●		
	Renovación de la revista Altran	●		



ALTRAN Y EL

# EQUIPO HUMANO



## 6 ALTRAN Y EL EQUIPO HUMANO

### 6.1 Enfoque de gestión de personas en Altran

Atraer y retener a los profesionales mejor capacitados es una de las claves de competitividad en nuestro sector de actividad, por lo tanto, disponer de personal técnicamente bien cualificado cuya actitud innovadora esté debidamente incentivada, es imprescindible para consolidar el éxito de nuestro modelo de negocio. Nuestro presente y futuro sostenible como empresa intensiva en capital de conocimiento nos exige desarrollar una sistemática de intercambio de conocimiento a nivel global y una fuerte capacidad de atraer y retener a los profesionales, en la que la gestión de la diversidad, como respuesta a la creciente complejidad de las soluciones que trabajamos para nuestros clientes, constituye un reto clave de gestión del equipo humano.

“Construir la compañía en la que queremos trabajar”. Este es nuestro reto y para ello apoyamos al equipo de Altran durante todo el ciclo de vida profesional en la empresa, ya que ellos son los verdaderos actores de nuestra actividad, porque servicios son personas y nuestros mejores embajadores son nuestros propios consultores.

El **Modelo de Gestión de RRHH** se despliega en cinco procesos de gestión que apoyan al profesional de Altran a lo largo de todo el ciclo de vida profesional.

- **Atracción y selección.** Altran está presente de una manera activa en el ámbito universitario y profesional participando, colaborando y fomentando iniciativas con este fin.
- **Acogida, integración y comunicación interna.** Desde el primer día los profesionales de Altran son acompañados para que tengan una buena adaptación a nuestra forma de trabajar, que sepan qué se espera de ellos y qué pueden esperar de nosotros.
- **Compensación, y beneficios sociales.** Los miembros de Altran tienen una serie de derechos y ventajas en materia de conciliación, flexibilidad, apoyo al empleado, igualdad y diversidad articulados dentro diferentes programas.
- **Formación y aprendizaje** como motores de la innovación y mejora continua, ofreciendo un abanico de posibilidades de desarrollo tanto técnicas como referidas a habilidades.
- **Desempeño, desarrollo profesional y evolución,** de acuerdo con las habilidades y potencial de nuestros profesionales, apoyando y acompañando desde un primer momento a nuestro equipo para que tenga una visión de todo lo que puede hacer y conseguir en cada una de las distintas etapas de su ciclo de vida profesional dentro de la compañía.

En 2011 el trabajo sobre estas líneas de actuación se vio reconocido por el **Premio Nacional de Innovación en RR.HH 2011**, que otorga anualmente la Secretaría de Estado de I+D+I, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad.



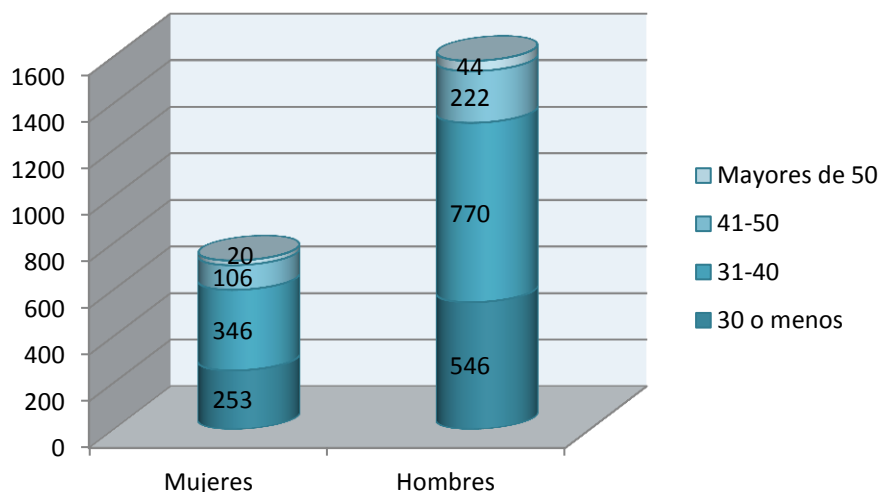
**Aumenta el nº de empleados en un 9,5%**

Entre los motivos por los que Altran fue merecedora del galardón, destaca que el 95% de los empleos generados en los dos últimos años, sobre el total de las contrataciones realizadas, poseen un alto perfil tecnológico y ser una empresa tecnológica generadora de empleo sostenible

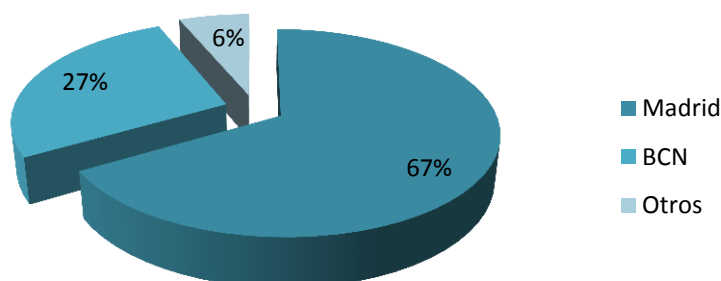
Altran ha permanecido en 2012 en esta senda. Durante este año la plantilla ha crecido en 201 personas, un crecimiento de 9,5 %. Actualmente la plantilla de Altran España es de 2.307 empleados.

## 6.2 Perfil del equipo humano

### DISTRIBUCIÓN POR EDAD



### DISTRIBUCIÓN POR SEDE



## 6.3 Compromisos con el equipo humano

Compromisos
Favorecer la conciliación de la vida personal y profesional
Sistemas de retribución flexible adaptado a diferentes necesidades de las personas
Favorecer la participación y aportación de todos, al desarrollo de una empresa innovadora
Reconocimiento a la excelencia
Favorecer la igualdad, la diversidad y la integración
Gestión del ciclo de vida profesional
Colaborar con las instituciones de conocimiento en el desarrollo de talento.
Favorecer un entorno de trabajo saludable
Formación y desarrollo de capacidades
Compromiso con el medioambiente y con la calidad de vida: Gente Sana
Promoción y apoyo de la acción social

### 6.3.1 Favorecer la conciliación de la vida personal y profesional

El establecimiento de medidas orientadas a facilitar la vida privada y laboral, mediante políticas de flexibilidad, ayudas y apoyos a la maternidad y paternidad, nos permitió en 2009 obtener certificación como **Empresa Flexible y Responsable (EFR)**, que venimos renovando desde entonces. Esta certificación implica trabajar bajo un **modelo de mejora continua**, en el que se da un gran valor a la calidad de vida de nuestro capital humano. Con ella iniciamos un proceso en el que se trabaja la gestión de personas, atendiendo a sus necesidades familiares y personales y potenciando las características culturales y de estilo de dirección que sustentan esta orientación.

Asimismo, Altran pertenece a la **Red Concilia** del Ayuntamiento de Madrid, red que reúne a un conjunto de empresas que destacan por su apuesta comprometida en la aplicación de medidas que facilitan la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, como elemento de calidad para optimizar la gestión de sus políticas de recursos humanos.

#### 6.3.1.1 Programas específicos

##### Servicios de apoyo al empleado

Altran ofrece una serie de servicios orientados a resolver problemas más o menos complejos del día a día, cuya finalidad es contribuir a aumentar la calidad de vida y facilitar el equilibrio entre profesión y vida privada. Entre la oferta de servicios, destacamos:

- Asesoría legal y jurídica
- Asesoría de vacaciones

- Obras domésticas
- Salud familiar
- Cuidado de niños
- Selección de personal doméstico
- Gestión de vacaciones
- Ayuda en la elección de hipotecas
- El **Club del Empleado**: con descuentos en productos y servicios con carácter exclusivo y ofertas corporativas.

### **Flexibilidad**

Este concepto se aplica a tres campos de interés: el tiempo, la localización y la retribución para adecuarlo a las necesidades particulares de nuestros profesionales en cada momento.

Nuestro decálogo de flexibilidad:

- No significa trabajar menos, sino hacer equitativa la capacidad de trabajo y conseguir una forma novedosa y atractiva de trabajar.
- Una compañía que implementa internamente métodos flexibles fomenta que sus profesionales también sean más flexibles con los clientes.
- Trabajo orientado a objetivos, valoración según resultados.
- Tener más vida después del trabajo.

Medidas de esta política en Altran :

- Horarios: los trabajadores tienen la posibilidad de flexibilidad horaria, acumulación de horas de lactancia, trabajo orientado a objetivos.
- Modalidades de permisos que superan los compromisos legales; maternidad, paternidad, etc.
- Modalidades de trabajo a distancia, compatibilizando el trabajo en casa, en la oficina y en el cliente.

### **Beneficios Sociales**

Existe un amplio paquete de beneficios sociales para toda la plantilla, sin existir diferencias debidas al tipo de contrato y/o tipo de jornada.

1. Seguro médico
2. Seguro de accidentes
3. Retribución flexible, a través de Altran Compensa
4. Plan de formación en las áreas técnicas y de desarrollo de habilidades.
5. Acumulación de horas de lactancia
6. Plaza de garaje para embarazadas
7. Ayuda económica para empleados con hijos discapacitados
8. Existencia de una proveedora de servicios de gestión y apoyo a la vida del empleado.
9. Iniciativas especiales para empleados con discapacidad.



### 6.3.2 Sistema de retribución flexible que atienda a necesidades personales

Con el programa de retribución flexible “**Altran Compensa**” los trabajadores tienen la posibilidad de “diseñar” a medida su retribución, adaptándola en cada momento a sus necesidades mediante la elección de tickets guardería, tickets restaurante, formación, equipamientos informáticos, seguro de salud, alquiler de vivienda y tarjeta de transporte.

Durante el año 2012, un total de **838 personas** han seleccionado algún producto a través de **Altran Compensa**, lo que supone un **35,67%** sobre el total de la plantilla (según estudios de mercado, un porcentaje de adhesión superior al 15% es considerado como un éxito de implantación).

Los productos más seleccionados son:

- Seguro de salud – 38,9%
- Guardería – 11,5%
- Vales comida – 45,2%
- Equipos informáticos – 7,5%.
- Formación – 2,5%.
- Alquiler de vivienda – 17,1%
- Tarjeta transporte – 29,6%

### 6.3.3 Favorecer la participación y aportación de todos, al desarrollo de una empresa innovadora

#### Plataforma EUREKA!

La cultura de la innovación y el desarrollo de las capacidades innovadoras del equipo humano de Altran tiene especial relevancia. No queremos que las ideas se pierdan; ideas sencillas o complejas, de fácil aplicación o generadoras de grandes proyectos, todas merecen la pena.

Cualquier idea puede ser semilla de otra idea y ayudar a generar nuevos proyecto. Por este motivo, en 2012 se ha puesto en marcha la plataforma colaborativa Eureka!, como instrumento que permite profundizar más en la innovación, que es nuestra esencia como empresa, y aprovechar la inteligencia colectiva de la organización. A través de la plataforma se recogen propuestas sobre un conjunto de categorías, se lanzan retos específicos y se premian las mejores ideas aportadas. Cada una de las propuestas puede ser semilla de nuevas ideas, ya que lo usuarios pueden construir sobre las ideas aportadas y tras su evaluación, pasar a ser implantadas. En 2012 se han propuesto más de 500 ideas, de las cuales se han implantado 64.

The word "Eureka!" is written in a large, stylized, purple, handwritten-style font. The letters are thick and slightly irregular, giving it a creative and informal feel. The exclamation mark is also in the same style.

### Campaña tu@

Otra de las acciones que se han consolidado en 2012 ha sido la campaña tu@ “Trae un amigo”. La misma ha consistido en un programa de cooperación Interna, en la que nuestros propios empleados nos recomiendan como empresa a amigos, compañeros, familiares, etc... Nos trasladan currículums de conocidos y si finalmente se les contrata se le regala un pack experiencial al empleado facilitador del proceso.

Los objetivos fundamentales que se persiguen con esta campaña son:

- Implicar a los colaboradores en el éxito de la empresa
- Reclutar de forma efectiva más candidatos
- Acelerar el proceso de cualificación e integración
- Aumentar los niveles de reclutamiento en las áreas más competitivas
- Estimular el crecimiento de la empresa
- Desarrollar el sentimiento de pertenencia



## 6.3.4 Reconocimiento a la excelencia

### Altran Excellence: los premios a la excelencia profesional

Altran España ha promovido un año más la celebración de sus Premios Excellence, que tienen como objetivo reconocer la excelencia y premiar el talento de los consultores de la compañía, fomentando también el conocimiento interno.

El evento, celebrado en la sede de Altran en Madrid, contó con la presencia de su presidente ejecutivo, José Ramón Magarzo, y los miembros del comité directivo, que fueron los encargados de entregar los premios en sus distintas categorías.

Esta iniciativa de la compañía, que celebra su quinta edición, persigue demostrar la capacidad de innovación y el valor humano de Altran, y es uno de los motores más importantes en la labor de motivación de la empresa hacia sus consultores.



### 6.3.5 Favorecer la igualdad, la diversidad y la integración

Tenemos el firme objetivo de conseguir que profesionales de distinto género, nacionalidad, cultura y con diferentes habilidades se integren en la empresa de forma que esta se acerque a la sociedad en la que está inmersa.

Contamos con un **plan de igualdad** orientado a evitar la discriminación y favorecer la diversidad.

Nuestro Plan de Igualdad, consta de un conjunto de medidas, que recogen aspectos como:

- Comunicación interna
- Acceso al empleo
- Formación
- Conciliación
- Clasificación profesional
- Promoción
- Responsabilidad Social
- Prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo
- Representantes de los trabajadores a través de una mesa de igualdad.
- Gestión del cambio

Reconocemos las diferencias culturales entre las personas y el valor que tienen esas diferencias, aprendiendo y creciendo gracias a ellas. El mayor potencial de nuestra compañía son las personas que la componen; profesionales de distinto género, nacionalidad, cultura y con diferentes habilidades, que se integran en la empresa de forma que ésta se acerque a la sociedad y nos permita alcanzar un crecimiento sostenido, altos niveles de calidad, productividad y una gran competitividad.

Desde 2010 Altran está adherida al **Charter de la Diversidad** en España, apoyando y promulgando los principios de la inclusión de la diversidad y la no-discriminación en el entorno laboral.

El Charter es una iniciativa europea enmarcada dentro de las directivas anti-discriminación que la Unión Europea adoptó en el año 2000 y cuenta con el apoyo directo de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea.

Altran se suma a esta iniciativa, manteniendo una política de gestión empresarial responsable, comprometiéndose con un decálogo de principios que incluyen, entre otros, el compromiso de promover la conciliación de la vida laboral y personal; la sensibilización sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad dentro de los valores de la empresa; la construcción de una plantilla diversa; la promoción efectiva de la integración sin discriminación laboral; la gestión de la diversidad en todas sus políticas de dirección; y, extender y comunicar el compromiso con estos valores a todo su entorno.

### **Discapacidad**

En Altran la contratación de algunos servicios se realizan a través de centros especiales de empleo.

Dentro del desarrollo de esta política, desde Junio de 2009 contamos con un acuerdo de colaboración con la empresa FAMMA, compañía cuyo principal objetivo es la plena inserción social y laboral de personas con riesgo de exclusión.

## **6.3.6 Gestión del ciclo de vida profesional**

### **6.3.6.1 Integración**

Desde el primer día ponemos a disposición de la persona que se incorpora, todo un conjunto de herramientas para facilitar su integración a la empresa:

- **Pack de bienvenida** y Manual de Acogida, con toda la información necesaria para los primeros pasos en la empresa nuestros departamentos, Gestión del conocimiento, Beneficios sociales, direcciones de interés, etc....
- **Plan de Integración** formado por un conjunto de acciones formativas cuyo objetivo es aportar el conocimiento, la motivación y el interés por la empresa, acompañando al consultor durante su primer año. El Plan de Integración consta de cinco talleres formativos, en los cuales se comunicará información de la empresa, las distintas divisiones, los procedimientos y herramientas más utilizados, personas de contacto y los distintos equipos de trabajo y grupos extralaborales en los que pueden participar.
- Además, las personas que se incorporan cuentan con un **Tutor** para facilitar su integración durante los primeros meses, que le ayudará a comprender la estructura, valores y cultura de la empresa. El Tutor en Altran, es un consultor con experiencia que comparte sus conocimientos durante los primeros meses.

A los meses de la incorporación en ALTRAN el equipo de RRHH tiene un encuentro con la persona contratada con el objetivo de poner en común si la integración está siendo un éxito.

<b>Nº Talleres impartidos</b>	128
<b>Nº Personas Formadas</b>	1337
<b>Nº Tutores</b>	194
<b>Nº Tutelados</b>	345

### **6.3.6.2 Plan de Desarrollo Profesional**

En Altran el desarrollo y crecimiento profesional de cada persona es prioritario. Para ello contamos una serie de herramientas que, coordinadas entre sí mediante un proceso interno anual, permiten

al consultor tener una visión desde el primer momento de todo lo que puede hacer y conseguir dentro de la compañía:

- El **Sistema de Categorías** que permite conocer de manera transparente las responsabilidades y objetivos individuales, así como la línea de desarrollo profesional, que constituye un instrumento de inestimable ayuda para la evaluación del desempeño.
- **Carrera.** Cada consultor trabaja junto a su Responsable sus objetivos a corto y medio plazo (1 y 3 años) trazando un plan de acción relacionado con su situación actual y las metas que quiere alcanzar.
- **Plan de Formación.** Para conseguir los objetivos marcados, poseemos un amplio marco formativo que recoge las áreas técnicas, de habilidades e idiomas, y que ayudará a cubrir las necesidades detectadas.

A finales del 2012 se ha iniciado un proyecto de definición de un nuevo modelo de carrera profesional, el **Career Path**, cuyo principal objetivo es el de reforzar, reconocer y desarrollar, tanto nuestra capacidad de gestión como el conocimiento de nuestro talento. A lo largo de 2013 se desarrollará e implantará el nuevo mapa de desarrollo profesional, que señala las sendas de evolución dentro de Altran a todos sus empleados.

#### 6.3.6.3 Entrevista de Desempeño Anual (EDA)

Es un Encuentro Anual entre el empleado y su responsable, donde el primero establece el camino hacia el desempeño y desarrollo profesional del año siguiente, contando con la ayuda y consejos en evolución personal por parte del segundo.

La entrevista anual tiene tres objetivos principales:

- Balance del año anterior
- Evaluación respecto a las competencias tratadas
- Perspectivas de futuro y crecimiento

Tomando como base la entrevista anual, los objetivos fijados en ella y el trabajo continuo entre consultor y gerente, se va diseñando y construyendo el plan de carrera para cada profesional.

#### 6.3.6.4 Feedback 360º

Desde 2008 utilizamos esta herramienta con toda nuestra población de Gerentes y Directores. Dependiendo del objetivo a trabajar, este sistema es utilizado para la validación de promociones, para el autoconocimiento y mejora individual acompañado con un diseño de planes de acción totalmente individualizado con la ayuda de RRHH, para la mejora de las habilidades de management y liderazgo.

#### 6.3.6.5 Programa MED (Mapa de Evolución y Desarrollo)

El proyecto MED nace de la necesidad de aportar desarrollo y visibilidad de futuro a los gerentes y directivos de Altran en España.

El objetivo de MED es el de definir y formalizar las modalidades de desarrollo de los gerentes y directivos a través de un mapa y un proceso de evolución.



También las personas de apoyo al negocio tienen un plan de desarrollo individual, Med Staff, que prevé un plan de carrera personalizado. Cada año hay una reunión personal de balance con el propio responsable donde se valora el desempeño del año anterior y se fijan conjuntamente objetivos para el año siguiente. El plan de formación (idiomas, técnico y habilidades) abierto a todos los empleados es una herramienta importante para desarrollar nuevas competencias.

#### 6.3.6.6 Gestión de la movilidad: Mov'Altran

Diseñado para todos los empleados del Grupo Altran en el mundo, Mov' Altran aporta las claves para la movilidad interna y las oportunidades dentro del Grupo.

Las ventajas de esta opción son numerosas, como la proactividad del propio consultor y la posibilidad de tener una experiencia internacional para favorecer el desarrollo profesional y personal.

Un 23% de las peticiones de movilidad se han resuelto positivamente consiguiendo ubicar a nuestros profesionales en proyectos localizados en países como Alemania, Francia, Reino Unido, Italia o Estados Unidos.

Altran ha desarrollado recientemente dos iniciativas que permiten la contratación de técnicos españoles en el extranjero. En este sentido el programa **Mov' Altran** consiste en una bolsa de trabajo interna de Altran, con ofertas dirigidas a consultores, managers y funciones soporte en todos los países en los que Altran está presente y que funciona también para aquellos que consultores extranjeros que desean vivir una experiencia profesional en España.

### 6.3.7 Colaboración con las Instituciones de Conocimiento

#### Foros de Empleo

Altran está presente en las principales Universidades españolas a través de los Foros de Empleo, un espacio único para conocer a futuros consultores.

En los foros nos aseguramos de que cada candidato reciba un trato personalizado, analizamos cuáles son sus intereses y preferencias a la hora de elegir empresa, e informamos sobre nuestra compañía y el tipo de oportunidades que ofrece. Además, aprovechamos nuestra presencia para participar de una forma original y diferenciadora frente al resto de empresas, ya que aparte de recoger la currícula de los estudiantes interesados, impartimos workshops.

Vigo	Universidad de Vigo
Granada	Universidad de Granada
Universidad de Zaragoza	Zaragoza
TECNUM	San Sebastián
ETSEIB	UPC (Bcna)

FIB	UPC (Bcna)
Vitoria	Vitoria
Foro Mataró	Barcelona
Feria Virtual de Ingenieros	Madrid
Universidad de Nebrija	Madrid

### **Workshops**

Desde hace años complementamos nuestra presencia en los foros y Universidades realizando *workshops*, que son cursos de formación en habilidades para todos los candidatos de último curso de las principales titulaciones. Esta iniciativa apoya a los estudiantes, reforzando sus conocimientos en materias no incluidas en los planes de estudio: Consultor en el negocio, Assessment Center, Curriculum Vitae, Dinámicas de Grupo, cómo afrontar con éxito una entrevista personal, habilidades de comunicación, selección por competencias, etc.

Durante 2012 se realizaron diferentes workshops en Vigo, Granada y Madrid.

Varias veces al año acudimos a Universidades y Escuelas de Negocio para hacer presentaciones de empresa, de proyectos, realizar jornadas de innovación, de selección, etc... lo que sin duda nos hace estar muy cerca de los candidatos tanto estudiantes, como licenciados.

### **6.3.8 Favorecer un entorno de trabajo saludable**

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Altran ha puesto en marcha diferentes iniciativas a lo largo del año 2012:

- Elaboración de la documentación de la empresa en materia de Prevención de Riesgos Laborales con el consenso de los Comités de Seguridad y Salud de la empresa.
- Integración de la prevención a través de reuniones y comunicados a todos los trabajadores además de publicación de documentación en la intranet de la empresa.
- Información del protocolo de prevención de riesgos laborales a embarazadas y trabajadores sensibles, y acciones especificadas en el protocolo.
- Evaluación psicosocial.
- Mediciones higiénicas y revisión de centros.
- Controles periódicos de puestos de trabajo, condiciones materiales y ambientales de acuerdo con la Evaluación de Riesgos Laborales.
- Planificación para la corrección de los riesgos detectados a través de la evaluación, eliminación de aquellos que puedan eliminarse y medidas para controlar aquellos otros que no puedan eliminarse.
- Memoria de las actividades realizadas durante 2012.
- Seguimiento de la consecución de las medidas preventivas propuestas.

- Formación e información inicial y periódica a los trabajadores acerca de los riesgos específicos de su puesto de trabajo y de las medidas de emergencia.
- Formación e información y coordinación del equipo de emergencias de cada uno de los centros de trabajo.
- Formación a los recursos preventivos y a las personas designadas con funciones básicas en cada uno de los centros.
- Formación a los miembros de los Comités de Seguridad y Salud.
- Campaña divulgativa de Seguridad Vial.
- Campaña revisión oftalmológica.
- Realización de simulacro de emergencias en el centro de Madrid y Vitoria.
- Vigilancia de la salud periódica e inicial.
- Entrega de equipos de protección individual a aquellos trabajadores que por el cliente en el que desarrollan su actividad lo precisan.
- Seguimiento y análisis de los accidentes de trabajo e in itinere y aplicación de medidas preventivas, y de los incidentes.
- Coordinación empresarial con los clientes.
- Consulta a los trabajadores y reuniones periódicas con los Comités de Seguridad y Salud.
- Formaciones específicas de gestión del estrés y prevención de lesiones musculoesqueléticas.

## 6.4 Formación y desarrollo de capacidades

### 6.4.1 Plan de Formación

Altran apuesta por la formación como una forma de capitalizar el conocimiento experto y difundirlo a toda la organización, así como favorecer el desarrollo profesional y técnico de los consultores y de la empresa.

Un grupo mixto denominado Educ'Altran, formado por personal de los Departamentos de RRHH y Gestión del Conocimiento, se encarga de gestionar este proceso de manera integral ofreciendo a los empleados una formación estructurada en dos ramas:

- Habilidades Personales e idiomas
- Formación Técnica

Las acciones planteadas quedan plasmadas en un Plan de Formación, publicado a principios de año y que es actualizado trimestralmente para adaptarlo a las necesidades de un mercado cambiante.



Para elaborarlo se tienen en cuenta:

- Las necesidades de las líneas de negocio de la empresa que se recogen mediante peticiones formales a los directores de negocio y entrevistas con ellos.

- Las necesidades de nuestros consultores expertos, canalizada a través de los **Centros de Excelencia**.
- Las necesidades expresadas en los balances anuales realizados al personal de la compañía.
- También existen buzones de sugerencias que permiten a cualquier empleado realizar propuestas para mejorar este plan.

Así, en el Plan de Formación no sólo se incluyen aquellas acciones necesarias para atender las necesidades inmediatas que permitan a los consultores trabajar en los diferentes proyectos, sino que también se planifican acciones encaminadas a favorecer su desarrollo profesional a medio y largo plazo. En esta línea, el plan se estructura a partir de diferentes ciclos formativos (Gestión de Proyectos, Ingeniería Mecánica, Procesos, Desarrollo Personal, Servicios Gestionados, etc.) que se van impartiendo a diferentes niveles a lo largo del tiempo ofreciendo así una formación continua.

El Plan de Formación es publicado en la intranet corporativa siendo accesible al conjunto de los empleados. Un sistema de gestión de solicitudes y aprobaciones asegura la igualdad de oportunidades y la adecuación de la formación recibida a las necesidades específicas de cada empleado. También los resultados de la formación son evaluados de forma continua mediante el envío de encuestas, que una vez tratadas, nos dan una imagen del nivel formativo de los cursos, a la vez que nos permite ir mejorando en todos los aspectos de la formación.



### 6.4.2 Tele asistencia

Durante 2012 se consolida el uso de los sistemas telemáticos que permiten participar en las acciones formativas impartidas por la empresa desde sus puestos de trabajo en las instalaciones de los clientes, desde su hogar..., independientemente de dónde se esté realizando el curso.

Este sistema permite ofrecer a todos los empleados la formación más adecuada con independencia de su ubicación geográfica o de su situación personal específica favoreciendo así la conciliación familiar, al tiempo que evita desplazamientos innecesarios contribuyendo así a la reducción de emisiones de CO2.

Las herramientas formativas con las que contamos para impartir los cursos a distancia son las siguientes:

- Instalación de sistemas de audio-conferencia multipunto sobre VoIP de alta calidad capaces de cubrir salas de grandes dimensiones. Esto permite, tanto a los formadores como a los alumnos de una sala, comunicarse con el resto de participantes de una forma natural.
- Uso de sistemas de trabajo compartido para permitir transmitir en tiempo real los contenidos que se imparten en una sala al resto de las localizaciones.
- Instalación de pizarras compartidas que facilitan la labor del formador al permitirle trabajar directamente sobre las proyecciones evitando así la necesidad de desplazarse hasta el ordenador.
- Sistemas de proyección en todas las salas.

Durante el 2012 se han formado 289 consultores por tele-asistencia, lo que supone el 20% de la formación realizada.

### 6.4.3 International Management Academy, un centro de formación interna de Altran

A nivel de Grupo, el IMA (International Management Academy) es el centro de desarrollo profesional para directivos y la fuerza de ventas. El IMA desarrolla e implementa programas de ventas y gestión de formación (tanto en persona como a través de e-learning) compartidos a través de los distintos países. Su función es apoyar al personal en su responsabilidad y su desarrollo de nuevas responsabilidades, así como abrir el camino hacia una carrera exitosa.

Gracias a la participación de ejecutivos y empleados con experiencia en sus clases, el IMA es capaz de ayudar a difundir la cultura Altran en todas sus entidades, permitiendo a todos desarrollar su red de contactos tanto nacional como internacional.

Los diferentes talleres formativos impartidos por el IMA son actualizados periódicamente, para tener en cuenta la evolución dentro de las organizaciones y áreas de carrera dentro del Grupo, pero también para satisfacer las demandas de los empleados.



### 6.4.4 La Formación en Cifras

Durante 2012 se lanzaron 347 acciones formativas realizadas mediante formación interna (aquella en la que el formador es consultor de Altran), y formación externa para cubrir la mayoría de las áreas de conocimiento de Altran.

Formación <sup>10</sup>	2010	2011	2012
Horas Formación	28.556	49.856	49.610
Alumnos	1.004	1.279	1.442
Inversión total por acciones formativas(€)	533.059,38	395.662,97	552.854,04

### 6.4.5 Evaluación de las acciones formativas

Las acciones formativas son evaluadas tras su finalización mediante el envío de diferentes encuestas:

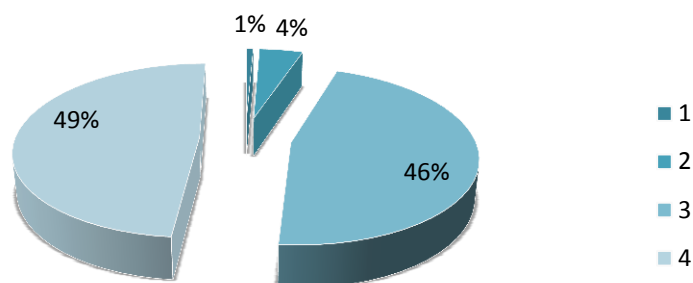
- En la primera se recaba la opinión de los alumnos sobre la acción formativa incluyendo su valoración sobre las capacidades del profesor y sobre la adecuación de las instalaciones y la documentación. Cuando los alumnos han participado a distancia, se les ofrece también la posibilidad de evaluar los medios técnicos empleados y su aprovechamiento de la formación en relación con las sesiones presenciales.
- Se envía una segunda encuesta al formador en la que evalúa el aprovechamiento del grupo y de los alumnos individualmente, la participación de cada alumno en la acción formativa teniendo en cuenta sus conocimientos iniciales, su proactividad, la calidad de las prácticas realizadas, su capacidad para participar en proyectos futuros en los que tenga que emplear la tecnología sobre la que ha recibido formación, etc.
- Si es un curso que se ha pedido por necesidad de negocio, se envía una encuesta de aprovechamiento al Gerente o Director que hizo la petición de la acción formativa.
- Finalmente, pasados seis meses de la realización de la formación, se envía una nueva encuesta cuyo objetivo es conocer si la formación recibida ha sido adecuada para cubrir las expectativas del alumno en sus proyectos, de su gerente o del cliente.

#### 6.4.5.1 Evaluación Cursos Técnicos

##### 6.4.5.1.1 Encuesta evaluación del curso

El siguiente gráfico muestra los porcentajes de las respuestas a la pregunta de satisfacción general en la que se evalúan los cursos de 1 a 4 (1 puntuación más baja, 4 puntuación más alta).

<sup>10</sup> Se incluye la formación a todos los empleados

**SATISFACCIÓN**

El 95% puntúan con un 3 o un 4, y sólo el 5% **quedó poco satisfecho**, puntuando con un 2 o un 1. Este dato ha mejorado con respecto al año 2011, en el que teníamos un 94% con alto grado de satisfacción y un 6% con bajo grado de satisfacción.

A continuación mostramos una tabla que contiene la puntuación media otorgada por los alumnos a las principales preguntas del cuestionario relativas a organización, número de asistentes, contenidos y metodología, prácticas realizadas, idoneidad del horario, calidad del formador, material didáctico, instalaciones y equipos y satisfacción general, desglosado por las sedes más grandes y el promedio Altran, para cada elemento evaluado.

Satisfacción	Organización	Número Alumnos	Contenido	Prácticas	Horario	Formador	Material Didáctico	Equipos y Sala	Distancia	Aplicación	Satisfacción
Sede Madrid	3,51	3,67	3,35	3,37	3,15	3,62	3,44	3,34	3,43	3,18	3,42
Sede Barcelona	3,54	3,67	3,45	3,50	3,03	3,65	3,35	3,33	3,23	3,09	3,46
Promedio de todas las sedes	3,50	3,67	3,36	3,38	3,13	3,61	3,42	3,33	3,40	3,17	3,42

#### 6.4.5.1.2 Encuesta valoración del formador

Con respecto a la valoración que el formador hace de los alumnos cabe destacar que la disposición y conducta de los alumnos durante el curso es participativa, bastante activa y muestran un alto

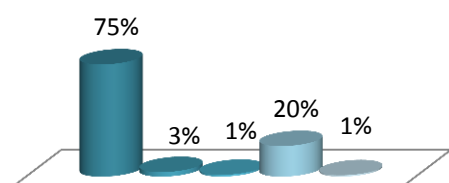
grado de interés, reflejado también en la calidad de las prácticas donde casi el 75% son calificados como “Excelentes” o “Adecuados”.

Se valora el Nivel técnico previo, la actitud del consultor durante la acción formativa, la calidad de las prácticas y el aprovechamiento de los conocimientos adquiridos.

Las siguientes tablas muestran los resultados obtenidos:

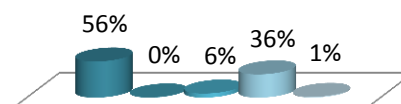
#### NIVEL TÉCNICO PREVIO

■ Adecuado ■ Excesivo ■ Inadecuado  
■ Suficiente ■ NS/NC



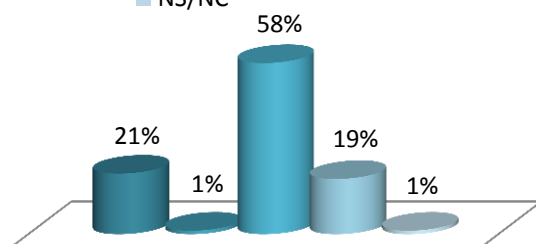
#### ACTITUD DURANTE EL CURSO

■ Activo ■ Negativo ■ Pasivo  
■ Proactivo ■ NS/NC



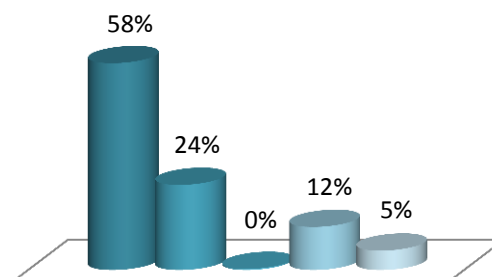
#### APROVECHAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

■ Con dificultad ■ No ■ Si ■ Ya lo estaba haciendo ■ NS/NC



#### CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS

■ Adecuado ■ Excelente ■ Inadecuado  
■ Suficiente ■ NS/NC



#### 6.4.5.1.3 Encuesta de transferencia a los 6 meses

En la siguiente tabla se presenta una media global sobre la utilidad de los conocimientos adquiridos en los cursos y su aplicación.

PREGUNTAS	SI	NO	NS/NC
1- Has empleado los conocimientos adquiridos en :			
• Prospecciones	16 %	83 %	1%
• Calificaciones	19 %	79 %	2%
• Elaboración de ofertas	11 %	86 %	3%
2- ¿Necesitas más formación en estos temas?	72 %	27 %	1%
3- ¿Has profundizado en los conocimientos adquiridos con otro medio de formación?	76 %	24 %	0%
4- ¿Consideras que se han cubierto los objetivos de formación por los que realizaste la acción formativa?	83 %	16 %	1%
5- ¿Has utilizado los conocimientos adquiridos?	60 %	40 %	0%
Si has contestado SI a la pregunta 5, contesta a las siguientes			
5.1- ¿Necesitas menos ayuda a la hora de realizar tareas que impliquen utilizar la materia aprendida?	93 %	7 %	0%
5.2- ¿Ha aumentado tu rendimiento?	88 %	12 %	0%

## 6.5 Gestión del conocimiento

Para una empresa de consultoría, en la que las personas y el saber hacer son el principal activo, es fundamental gestionar:

- **El Conocimiento Explícito:** aquel que se genera en los diferentes procesos de la empresa y que queda formalizado por cualquier medio (documentos electrónicos o en papel, metodologías, flujogramas, planificaciones, etc.).
- **El Conocimiento Implícito:** aquel que forma parte del know-how de las personas o de la organización y que no puede ser explicitado de forma directa aunque sí es susceptible de ser formalizado de forma completa o parcial.
- **El Conocimiento Tácito:** aquel que dada su naturaleza no puede ser formalizado o explicitado. Aun reconociendo su importancia, este tipo de conocimiento queda fuera del alcance del modelo de Gestión del Conocimiento de Altran.

Altran ha desarrollado diferentes herramientas para gestionar estas tres fuentes de conocimiento. La información recopilada por estas herramientas es procesada e integrada en un **sistema de gestión del conocimiento** capaz de ofrecer a cada uno de los niveles de la empresa la información de gestión que requieren en cada momento.

### 6.5.1 Mapa de Conocimiento

El conocimiento generado por la actividad de las diferentes áreas de la organización, se estructura y clasifica en un Mapa del Conocimiento definido a partir de nuestro Portfolio de Servicios. Es por tanto ésta la herramienta fundamental de nuestros sistemas de gestión y es el lazo de unión entre todos ellos. En cada una de las áreas de este mapa queda clasificada toda la información sobre:

- Los **proyectos** que desarrollamos
- La **información comercial** (casos de éxito, presentaciones comerciales, cuentas, etc.).
- La Información de Mercado
- Las **competencias** de los consultores y su currículum vital así como la de posibles **candidatos**
- La **formación** que se encuentra disponible (acciones formativas, documentos técnicos, etc.)

### 6.5.2 BIZ

Durante 2012 se ha implantado en el grupo Altran la herramienta BiZ (Business Improvement Zone), un CRM (Customer Relationship Management) que facilita la gestión integrada de cuentas incluyendo el registro de reuniones comerciales, la detección y evaluación de oportunidades y la elaboración, revisión, aprobación y envío de las propuestas de colaboración a nuestros clientes.

La implantación internacional de esta herramienta permite ahora a Altran dar una mejor respuesta a sus grandes clientes facilitando que grupos de expertos localizados en diferentes países colaboren en la elaboración de una misma solución técnica.

### 6.5.3 P3M

En Altran se presta especial atención a la selección o elaboración de las metodologías empleadas para la gestión y ejecución de los proyectos y servicios. Conseguir explicitar los diferentes mecanismos que son empleados en cada uno de los sectores donde opera la organización es otro de los retos de la Gestión del Conocimiento.

**P3m** es una metodología basada en las guías del **PMBOK®** que cubre los mecanismos generales para la gestión de proyectos en Altran, definiendo un conjunto de procesos de gestión orientados a garantizar la correcta ejecución del proyecto, independientemente del ciclo de vida de este y compatible, por tanto con Múltiples metodologías de prestación o desarrollo y distintas normas, recomendaciones o estándares.

Sus principales objetivos son:

- **La Optimización** de los procesos de gestión, y de los de negocio asociados al delivery.
- **La Eficiencia:** Consecución de los objetivos de delivery en el marco de costes, calidad y tiempo planificados.
- **Ser Predecible y Repetible:** Repetir el éxito - repetir buenas prácticas, lo que hacemos bien, conocer y evitar lo que hacemos mal.



- **La Facilidad y Flexibilidad:** Disponer de un marco común para las actividades y procesos de trabajo del proyecto (modelos de trabajo, estructuras organizativas, herramientas) supone compartir un mismo marco cultural, lo que redundará en mayor facilidad para incorporación de nuevos miembros al equipo (consultores y Jefes de Proyecto).
- **La Excelencia operativa:** La unificación de criterios y de aplicación y seguimiento supone disponer de procesos y mecanismos formalizados, y de indicadores sobre los mismos permite definir mejoras en los procesos y en la organización.

#### 6.5.4 ServiceTool

Es una herramienta diseñada específicamente para soportar **P3M** y facilitar la colaboración de los equipos de trabajo que participan en los proyectos estratégicos de la empresa y que también, en algunos casos, se convierte en el principal canal de comunicación con nuestros clientes. Esta herramienta ofrece funcionalidades para:

- La Gestión Documental
- El Control de la Configuración
- La Gestión de Riesgos
- La recepción y gestión de Peticiones de Servicio e Incidencias
- Facilitar la Comunicación y Colaboración como bibliotecas, foros, wikis, tableros, agendas compartidas, etc.

#### 6.5.5 Directv2

Altran dispone de una Intranet global que da soporte a 18.400 empleados en los 20 países en los que el Grupo tiene presencia. Esta intranet tiene dos objetivos principales: facilitar la comunicación y la unidad entre los empleados.

En la actualidad se ha convertido en la fuente principal de noticias, información oficial y gestión del conocimiento del grupo y hay creadas más de **200 comunidades de expertos**.

Esta intranet fue seleccionada por el **Nielsen Norman Group** como una de las 10 mejores intranets del año **2008**.

#### 6.5.6 Centros de Soluciones y Comunidades Virtuales

Las soluciones del portfolio de servicios de la organización se articularán a través de un Centro de Soluciones que garantiza la difusión, recopilación y gestión del conocimiento, siendo sus principales objetivos:

Crear redes virtuales que permitan mejorar la gestión documental, **la gestión del conocimiento y del talento global de la organización**, posibilitando compartir información, el trabajo en equipo, la visibilidad de los proyectos y la colaboración en línea.

Establecer un canal de **comunicación interno que sea directo, ágil y proactivo**, destinado a los propios consultores de Altran fomentando su participación y mejorando su trabajo diario.

Establecer y centralizar las actividades de I+D+i de la compañía a través de los Centros de Excelencia.

### 6.5.7 Centros de Excelencia

Los Centros de Excelencia impulsan la innovación en los Centros de Soluciones que requieren un mayor grado de desarrollo con el fin de:

- Desarrollar **proyectos de mejora continua** para optimizar la productividad de los proyectos:
  - Creando nuevas metodologías y herramientas de gestión
  - Identificando mejores prácticas
  - Validando pruebas de concepto
  - Ofreciendo soporte técnico a los consultores
- Establecer radares de **Vigilancia Tecnológica**.
- Ofreciendo formación especializada

La estructura de los Centros de Excelencia se actualiza cada año para adecuarla a las necesidades del negocio y a las expectativas del mercado. Así, su labor queda estrechamente ligada con las necesidades y objetivos presentes y, sobretudo, futuros de las líneas de negocio y soluciones de la organización. En 2012 se han establecido 1 Centros de Excelencia en las áreas de:

- Gestión de la Innovación
- Product Development: **Ingeniería Mecánica**
- Operation Excellence: Operaciones Industriales
- Transformation Management: Project Management Office y Servicios Gestionados
- TIC: Cloud Computing, Tecnologías Móviles, Desarrollo Software

## 6.6 Seguimiento de líneas de actuación de Equipo Humano

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Líneas de actuación 2013
Equipo Humano	Inclusión de categoría de Sostenibilidad en el Concurso de Fotografía	●	Implantación de proyectos de innovación de la plataforma Eureka en las categorías Atracción y desarrollo de Talento, Gestión del conocimiento y Mejora y Comunicación.
	Implantación de Biz a nivel internacional	●	Implantación del nuevo modelo de carrera profesional, Career Path
	Alineación de los Centros de Excelencia con las nuevas soluciones de la organización	●	Desarrollo de la fórmula de Voluntariado profesional en Altran en el marco del grupo operativo de RSC de empleados.
	Desarrollo de prototipo basado en Tecnologías Cloud para facilitar la colaboración y la compartición de la información en el seno de la organización	●	Puesta en marcha de las acciones derivadas de la renovación del proyecto EFR
	Proyecto SOFIA: establecimiento de itinerarios formativos (planes de formación a 2-3 años) en las principales áreas de desarrollo tecnológico de la organización	●	Implantación de Google Apps for Business en toda la organización
	Desarrollo de una BBDD de Lecciones Aprendidas	●	Publicación del Libro de Capital Intelectual de Altran
	Desarrollo de un nuevo sistema integrado de reporting de proyectos integrado dentro del marco establecido por P3M		Ampliación itinerarios formativos
			Desarrollo de un Plan Integrado de Gestión del Conocimiento
			Evolución de la metodología de gestión de proyectos y los sistemas de apoyo (P3M 2.0, Service Tool 2.0)



ALTRAN Y LOS

# SOCIOS DE NEGOCIO

7



## 7 ALTRAN Y LOS SOCIOS DE NEGOCIO

### 7.1 Altran y los proveedores

“Promoviendo la responsabilidad en la cadena de valor”. Nuestra política consiste en mantener y poner en práctica los niveles más altos posibles en relación con la ética comercial, cortesía profesional y la competencia en todas nuestras actividades. Altran entiende que, para el mejor cumplimiento de sus compromisos, el papel de las empresas proveedoras es esencial. A la vez, nuestra empresa, en reciprocidad, asume el compromiso voluntario de promover con sus proveedores actuaciones que puedan tener un efecto multiplicador en la extensión de la responsabilidad corporativa.

Desde 2009, Altran incorpora en las Condiciones de Contratación una cláusula específica de responsabilidad social corporativa exigible al proveedor. Estas condiciones contractuales van ligadas a los pedidos que desde la Compañía se emiten, por lo que se puede afirmar que toda compra realizada a través de los sistemas corporativos de compras lleva asociada el componente de respeto a los derechos humanos, rechazo del empleo de mano de obra infantil, eliminación de todo tipo de discriminación y trabajo forzoso entre otros.

### 7.2 Gestión responsable de la cadena de suministro

Los proveedores de Altran son colaboradores en la mejora continua de nuestra actividad, aunando esfuerzos en la innovación y desarrollo de nuestras líneas de actividad.

En Altran no existe una política preferente hacia proveedores locales en ninguna de sus ubicaciones.

En virtud de esta confianza y sinergia con nuestros proveedores, desde Altran enfocamos la relación de la siguiente manera:

- **Igualdad de oportunidades** entre todas las ofertas.
- **Transparencia** y documentación de todos los contratos adjudicados.
- **Estabilidad** en nuestras relaciones comerciales.
- Seleccionamos aquellos proveedores cuyas **políticas estén alineadas con las nuestras** y sean acordes con la estrategia del Grupo y cuyo producto sea el idóneo por la alta calidad fijada en nuestros estándares.
- En el **proceso de homologación** de nuestros proveedores, Altran tiene en cuenta, además de factores como el coste de los productos/servicios, la calidad, entrega, etc. el respeto por parte de éstos de los **Derechos Humanos** y el cumplimiento de las leyes y buenas prácticas ambientales de ámbito internacional.

Para ello, Altran cuenta con un sistema integrado para la gestión de compras y evaluación de proveedores. Este sistema ha permitido automatizar el ciclo de aprovisionamiento desde la solicitud hasta la recepción del material, incluyendo también el registro de:

- El **proceso de evaluación** del desempeño de cada proveedor que comienza con un proceso de auto-evaluación y una declaración responsable de su compromiso con la calidad, el respeto al medioambiente y las condiciones laborales de sus empleados.
- Las comunicaciones entre los principales interlocutores.
- Las posibles incidencias que puedan surgir en cada pedido así como de los planes de acción planteados para su resolución.
- Los compromisos adquiridos por nuestros clientes en cuanto al cumplimiento de nuestra Política de Compras Éticas y su adhesión al Pacto Mundial. En este sentido, Altran ha definido un marco de criterios a exigir a empresas y personas proveedoras, de acuerdo con los 10 Principios, que incluye la incorporación de un anexo a los contratos.

## 7.3 Gestión de Compras a Proveedores

La compra de los productos y equipos de Altran se lleva a cabo con la premisa de minimizar el impacto ambiental que dichos productos o servicios puedan conllevar tanto en el proceso de fabricación como en el proceso de desecho de los residuos que generen o que constituyan en sí mismos.

Para ello, Altran se asegura de que en el proceso de homologación de sus proveedores éstos conozcan nuestra **Política de Compras Éticas y Política Ambiental** que contemplan, entre otras, la dimensión ambiental comprometiéndoles a obtener y mantener los permisos ambientales, Normas Internacionales como la ISO 14001 u otras que demuestren su compromiso con el medio ambiente en el desarrollo de sus operaciones.

En el caso de los residuos que puedan generarse en el punto de extracción de los recursos naturales necesarios, en el de fabricación o en el de gestión de desechos, Altran insta a que éstos sean monitorizados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique.

Por la misma, se considera que los proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección ambiental, adoptando métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### 7.3.1 Política de compras éticas

Altran cuenta con un protocolo de aplicación a proveedores que explicita y define la responsabilidad de este colectivo en aspectos de Derechos Humanos, Prácticas Laborales y Medio Ambiente.

La Política de Compras Éticas de Altran se basa en los siguientes estándares internacionales:

- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo sobre Normas de Trabajo:

- Convenio núm. 1 (Horas de trabajo razonables)
- Convenio núm. 29 (Trabajo Forzoso y en Servidumbre)
- Convenios núm. 87, 98, y 135 (Libertad de Asociación)
- Convenio núm. 111 (Discriminación)
- Convenio núm. 138 (Edad Mínima)
- Convenio núm. 135 y Recomendación núm. 143 (Representantes de los trabajadores)
- Convenio núm. 155, artículo 19 (Formación en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo)
- Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas

### **Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo**

- Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas
- **Norma SA 8000** de Social Accountability Internacional

### **Código Básico de la Iniciativa de Comercio Ético**

- Proyecto de Normas sobre la responsabilidad de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en materia de derechos humanos (2003).

## **7.3.2 Feedback con proveedores**

La comunicación entre Altran y sus proveedores es sumamente importante, pues pretende conseguir varios objetivos:

- Confirmar la adecuación del proveedor para cumplir eficazmente los compromisos adquiridos.
- Conocer la situación de los proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social. La información proporcionada servirá de base para el proceso de evaluación que Altran realiza anualmente con el fin de actualizar la lista de proveedores homologados de la organización.
- Comunicar información y Políticas de Altran en materia de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social.

Cada vez que Altran comienza a trabajar con un proveedor les realiza una comunicación en la que se incluyen los siguientes documentos:

### **Política de Compras Éticas**

### **Política Ambiental**

- **Protocolo de Adhesión del Pacto Mundial** con el que se declara conocer el alcance de los diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo,

Medio Ambiente y lucha contra la Corrupción y se formaliza el compromiso a tratar de respetarlos para su gestión. Se anima a los proveedores a adherirse.

- **Encuesta a proveedores.** En esta encuesta se solicita, a través de preguntas muy sencillas, información acerca de: Sistemas de Calidad, Sistemas de Gestión Ambiental, Responsabilidad Social, publicación de emisiones de CO<sub>2</sub>, adhesión al Pacto Mundial y otros certificados o políticas.

## 7.4 Seguimiento de líneas de actuación de Socios de Negocio

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Comentarios	Líneas de actuación 2013
Socios de negocio	Seguimiento de aplicación herramientas de feedback con proveedores. Puesta al día	●	Se ha trasladado la gestión del seguimiento al responsable de RSC	Mejoras en la operativa de gestión de las herramientas de feedback con proveedores.
				Sistematizar la gestión de la cadena de suministro en el área de compras: Principios, gestión del riesgo y evaluación, considerando como referencia e estándares generalizados en nuestros principales clientes  Actualización el código de compras éticas
				Actualización el código de compras éticas



ALTRAN EN LA

# SOCIEDAD



8



## 8 ALTRAN EN LA SOCIEDAD

Altran comunicó su adhesión al **Pacto Mundial** ya en 2008 y a día de hoy continúa trabajando y suscribiendo los principios que en él se detallan. En este contexto, Altran ha definido unos principios que ya ha hecho propios y que quedan recogidos en su código de conducta. Estos principios se definen hacia las personas, las organizaciones, las comunidades, en conclusión, hacia la sociedad en general.

- Algunos de estos principios sociales son:
- Contribuir al desarrollo económico y al bienestar de la Sociedad en la que Altran desarrolle su actividad con criterios de sostenibilidad, sobre las bases del diálogo con la misma.
- Estudiar las iniciativas externas ligadas al desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial y apoyarlas siempre que sean coherentes con la Política de la Empresa.
- Desarrollar una comunicación externa activa, veraz y transparente orientada a aportar información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de Altran y al traslado de sus valores.
- Competir de manera leal en el mercado, respetando y fomentando la libre competencia y todas las disposiciones relacionadas, en beneficio de los mercados y de los propios ciudadanos. En consecuencia, no se divulgará información tendenciosa sobre competidores, se mantendrá una actitud abierta a la participación en foros sectoriales y se favorecerá el diálogo y prácticas de arbitraje en los posibles incidentes.
- Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en el Código de Conducta, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Para la consecución de estos objetivos dentro y fuera de los límites de la empresa, Altran ha desarrollado varios programas sociales promovidos por grupos de trabajo como **Somos M.A.S.S** y **Más Vida Red**, cuyas iniciativas han contado con el apoyo y la aportación de recursos económicos por parte de la empresa.

### 8.1 Promoción de la innovación tecnológica en beneficio de los seres humanos.

#### Fundación Altran para la Innovación

La **Fundación Altran para la Innovación** apoya y promueve la innovación tecnológica al servicio del interés general, en diferentes áreas apostando por valores como la creatividad, innovación o la independencia.

Desde 1997 la Fundación ha venido organizado competiciones



anuales de carácter internacional centradas en distintas temáticas: los **Foundation Awards**.

Más allá de la concesión de un premio tradicional, la Fundación ha querido siempre ofrecer una recompensa innovadora en sí misma: el apoyo al proyecto por parte de un experto equipo de ingenieros del Grupo Altran.

Este apoyo tecnológico puede llegar a cubrir distintos pasos y áreas relacionadas con el proyecto. Desde el desarrollo de las tecnologías, el diseño, la industrialización, la propiedad intelectual, la gestión de proyectos, la optimización de costes, la búsqueda de socios, marketing o comunicación son tan solo algunas de las áreas.

El carácter experto de Altran en la investigación e innovación científica se traduce en una oportunidad única para los candidatos. Esto les permitirá dar forma a su idea y transformar su proyecto en toda una realidad industrial. Es importante también saber que al tratarse de una actividad de patrocinio, el Grupo Altran no recibe ingreso alguno del mismo.

El jurado encargado de la elección del proyecto ganador está compuesto por un equipo de expertos elegidos por su prestigio y experiencia en los campos específicos del tema anual. Los miembros toman una decisión teniendo en cuenta los siguientes criterios: interés general, naturaleza innovadora, viabilidad y capacidades, competencias del líder del proyecto, etc.

Temáticas abordadas en las sucesivas ediciones:

- 1997 Historia de la humanidad
- 1998 Dolor, desventaja antiséptica
- 1999 Agua de calidad y accesible
- 2000 Valor nutritivo
- 2001 Mejorando las condiciones vías urbanas
- 2002 Desarrollando países
- 2003 Niñez temprana
- 2004 Descubriendo, entendiendo y gozando de ciencia
- 2005 Integración Social
- 2006 Energía
- 2007 Reparando el cuerpo humano
- 2008 Reduciendo los niveles de CO<sub>2</sub> en la atmósfera: nuestro reto tecnológico
- 2012 Movilidad Sostenible & Innovación Tecnológica

### 8.1.1 Foundation Award 2012

La temática elegida para la edición 2012 en España se enunció bajo el título «**Innovación Tecnológica & Movilidad Sostenible**».

Hoy en día, la movilidad y la logística son esenciales para el desarrollo de la economía. Sin embargo, los atascos de tráfico disminuyen sustancialmente nuestra calidad de vida y son la causa de un alto porcentaje de las emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestra atmósfera.

Reducir los impactos de la movilidad, mejorar el transporte colectivo o el aumento de la productividad a través de la movilidad inteligente son algunos de los principales retos a los que se quisieron hacer frente en esta convocatoria.

Así se erigió como ganador el proyecto **Tecnología para purificar el aire** de Goldemar Solutions, cuyo objetivo es comercializar una innovadora tecnología patentada de obtención de clústeres de oro, desarrollada íntegramente a partir del trabajo de investigación del equipo emprendedor en el CRNE (Centro de Investigación en Nanoingeniería) de la Universitat Politècnica de Catalunya · BarcelonaTech (UPC).

Esta tecnología permite agrupar de manera estable conjuntos de unos pocos átomos de oro formando una configuración específica en clusters de tamaño menor de 1,5 nm. Estas configuraciones tienen la particularidad de mostrar una alta actividad catalítica en general, que se mantiene en reacciones de oxidación a temperatura ambiente.



**Ernest Mendoza**, profesor de la UPC (Universidad Politécnica de Catalunya), y fundador de **Goldemar Solutions**, ha afirmado que *su descubrimiento permite que por primera vez los clústeres de oro puedan ser aplicables a la eliminación de diversos compuestos tóxicos o indeseables, destacando en particular su potencial uso en sectores relacionados con la purificación del aire: la eliminación del monóxido de carbono en la industria del automóvil*".

Asimismo, ha declarado que *la contribución de Altran es muy importante ya que su experiencia multisectorial, y en proyectos tan diferentes, dará una visión completamente diferente a nuestro proyecto y nos ayudará a avanzar mucho más rápido*.

## 8.2 Promoción de la acción social en Altran

### SOMOS M.A.S.S.S: Grupo de voluntariado corporativos



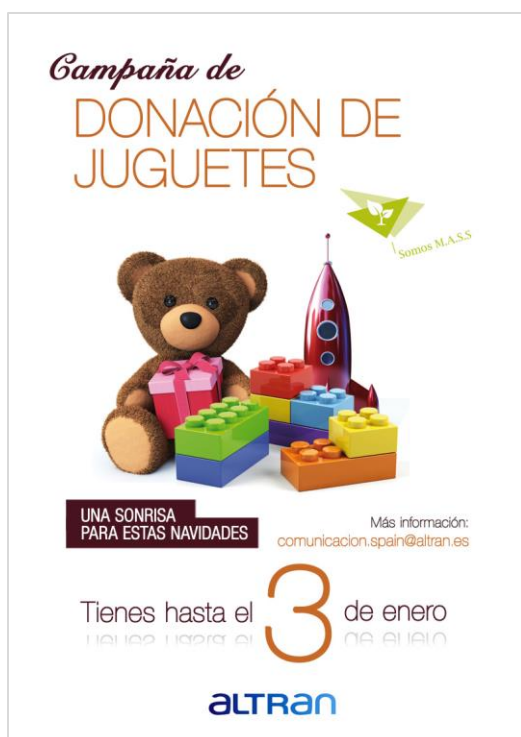
En 2008 nace el Equipo **Somos M.A.S.S**, una iniciativa que promueve acciones de voluntariado entre los profesionales de la empresa.

Somos M.A.S.S es un grupo de trabajo abierto a todos los profesionales que quieran contribuir de forma voluntaria a los distintos proyectos que se van poniendo en marcha a lo largo del año. La temática de estos proyectos está relacionada con cuestiones de Medio Ambiente, Salud y Sociedad. A continuación detallamos algunas de las actividades llevadas a cabo durante el 2012:

### Campañas de donación de juguetes, alimentos, tickets:

Las campañas de donación de alimentos y juguetes se lanzaron con motivo de la campaña de navidad. De la misma participaron distintas sedes que donaron lo recogido a distintas organizaciones como Cáritas, Banco de Alimentos, Pim Pam Pum, ICEAS o S.O.S Ayuda sin Fronteras.

Sede	Kgr alimentos recogidos <sup>11</sup>
Madrid	181
Barcelona	197
Sevilla	38
Vitoria	22
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>



Además, como novedad en este 2012, se dio la opción a todos los empleados de poder donar sus cestas de navidad.

Otra de las campañas lanzadas desde el Equipo Somos MASS fue la **donación de tickets restaurant** para luchar en contra de la desnutrición severa. Aunque esta acción también se abrió a aportaciones dinerarias en metálico, la mayoría de la recaudación se produjo a través de los tickets. Para esto se colocaron urnas con



<sup>11</sup> La campaña de recogida de alimentos se ha realizado ya en años anteriores aunque en 2012 es la primera vez que se pesa la ayuda conseguida.

información en los lugares de entrega de tickets (recepción o asistentes) para que los empleados tuvieran un fácil acceso a la campaña.

### Viaje Medioambiental

Como cada año, el Equipo Somos MASS en colaboración con distintas asociaciones organiza un viaje de voluntariado del que pueden participar todos los empleados, familiares y amigos. Con un fin eminentemente medioambiental se consigue además con este tipo de actividades fomentar la buena relación entre los empleados, que movidos por una buena causa comparten experiencias enriquecedoras fuera de la oficina y estrechan así lazos.

En el 2012 el viaje se realizó desde la sede de Madrid a Burgos, donde de la mano de la Fundación Oxígeno los participantes de la actividad desarrollaron las siguientes actividades:

- Taller I.- Oficio del Carboneo: construcción de una carbonera didáctica.
- Taller II.- Patrimonio: Embellecimiento de paredes públicas y deterioradas.
- Taller III.- Fauna: fabricación y colocación de comederos y cajas nido para aves.
- Suelta de aves recuperadas procedentes del centro de recuperación de fauna silvestre de la Junta de Castilla y León.
- Visita guiada al Museo de la Evolución Humana

### Concierto Solidario

El segundo de estos dos grandes proyectos desarrollados anualmente es la organización de un Concierto Solidario, cuyos beneficios se destinan íntegramente a la ONG colaboradora. En esta ocasión se celebró el 4 de mayo y contó con la colaboración de Acción Contra el Hambre, los Grupos Candelaria y Track Dogs y la Sala Caravan.

**3º CONCIERTO SOLIDARIO**  
ALTRAN CONTRA EL HAMBRE  
ENTRADA 10 €  
Con consumición

**24 SÁBADO DE MARZO**

Con sólo 40 € podemos salvar la vida de un niño desnutrido

**¡VENITE CON FAMILIARES Y AMIGOS!**

**CANDELARIA** (ex- elbicho)  
[www.candelarialibre.com](http://www.candelarialibre.com)

**TRACK DOGS** (ex- Garret wall band)  
<http://www.myspace.com/trackdogs>

**SALA CARAVAN**  
C/ GENERAL MARTÍNEZ CAMPOS, 17  
METRO: IGLESIA  
20:45 hrs. Entrada  
21:15 hrs. Inicio actuaciones

\* Entradas anticipadas en sede Madrid Despacho de RRHH a Daniel Santamatilde o Mercedes Pérez  
\* Dudas o información extra en : [rse.sociedadhumana@altran.es](mailto:rse.sociedadhumana@altran.es)  
\* Fila cero para quien quiera colaborar y no pueda ir, en cuenta: La Caixa: 2100 2262 17 0200290811

Colabora: Viajes Verdemar Cofre VIP SOMOS M.A.S.S altran



### Bolígrafos que convierten en árboles: upcycling

Somos MASS colaboró con *TerraCycle* y la *Fundación + Árboles* en su campaña de "upcycling" para transformar residuos desfasados en objetos útiles. En esta ocasión fueron más de 1.000 los elementos de escritura recolectados como residuos.

Los fondos fueron destinados al proyecto "Camino de las Ardillas" que tiene como objeto crear un corredor biológico que unirá Tarifa con los Pirineos. Gracias a esta iniciativa vamos a contribuir con la reforestación de los 2.800 kms. de recorrido de Norte a Sur de España. Además, y dado que los árboles actúan como excelentes sumideros de CO<sub>2</sub>, no hay que olvidar que también ayudamos a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.



### Día de la Fruta

Colaboramos en la adopción de hábitos saludables por parte de nuestros empleados poniendo a su disposición frutas en cada una de nuestras plantas de nuestras principales sedes una vez al mes.

### Voluntariado pro-bono

Desde el equipo Somos Mass se lanzó en 2012 una nueva modalidad de voluntariado a través del desarrollo de herramientas tecnológicas para el tercer sector. La finalidad radicaba en ayudar a las organizaciones que realizan importantes labores solidarias a través de la donación por parte de los voluntarios de su conocimiento y experiencia dentro de su ámbito profesional.



Esta iniciativa arrancó con el primer proyecto de colaboración con la ONG "Servei Solidari", dedicada al apoyo de personas en riesgo de exclusión social a través de proyectos de formación, cultura emprendedora y gestión económica de recursos.

## 8.3 Puente entre la universidad y la empresa

### Cátedra Altran en la UPM

Altran cuenta con una **Cátedra en la UPM** (Universidad Politécnica de Madrid) constituida desde diciembre de 2008. El objetivo de esta Cátedra es conectar la Universidad con la Empresa, dando la oportunidad de realizar diferentes actividades vinculadas directamente con la tecnología y la innovación, dirigidas a estudiantes a los que acercar al mundo de los proyectos técnicos y el ámbito empresarial.

A lo largo de este periodo se han puesto en funcionamiento los recursos informáticos de la Cátedra UPM - Altran, activando el servidor <http://catedraaltran.etsit.upm.es> a través del cual se puede consultar toda la información de las actividades realizadas y contactar directamente con la Cátedra.

Altran mantiene a lo largo de 2012 la Cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid, con el objetivo de vincular el ámbito académico con el área de la empresa. Esta relación se ha llevado a cabo a través de actividades vinculadas con la tecnología, la innovación, la formación y el desarrollo de los estudiantes.



Altran ha colaborado en la realización de la asignatura de libre elección "Recursos Humanos en las TIC", y en concreto en el impartición del módulo de "Búsqueda del primer empleo: definición de objetivos, redacción del CV y procesos de selección", dirigido a estudiantes de últimos cursos de las distintas carreras y especialidades de la Universidad.

Por otra parte, por medio de la Cátedra de Altran, se ha dado la posibilidad a estudiantes de la UPM de realizar prácticas en la empresa, donde aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera en proyectos reales principalmente dentro del sector de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información, lo que les dota de un conocimiento y una experiencia adicional.

## 8.4 Universidades con las que colabora Altran

Actualmente, Altran ha realizado acuerdos con las siguientes universidades:

- Universidad Alcalá de Henares
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Carlos III
- Universidad Complutense Madrid
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Europea Madrid

- Universidad de Zaragoza
- Universidad de Murcia

## 8.5 Principales asociaciones a las que pertenece Altran

Nombre de asociación	Naturaleza	Desde (fecha)	Papel de Altran
APD	Asociación para el Progreso de la Dirección	Febrero 2001	Socio Global Zona centro
Club de Marketing de Barcelona	Foro de ciencias del marketing en la que sus socios discuten e intercambian experiencias entorno al objeto de su profesión.	Febrero 2001	Conferencias, mesas redondas, actos con entidades colaboradoras
ACEC	Associació Catalana d'Empreses Consultores	Septiembre 2001	Asistencia a presentaciones, formación gratuita, conferencias
AEC	Asociación de Empresas Consultoras	Enero 2002	Comisiones, debates, exposiciones
Cámara de Comercio e Industria Francesa	Asociación de empresas francesas	Mayo 2002	Comité Patronage. Almuerzos con personalidades, reuniones, Asamblea General.
Club Financiero Génova	Club Social	Diciembre 2006	Reuniones, comidas, conferencias
DIALOGO	Asociación de Amistad Hispano Francesa	Enero 2007	Miembro del Patronato de Honor
HEGAN	Asociación de empresas aeronáuticas vascas creada con el fin de potenciar, promover y estimular el tejido industrial, profesional, tecnológico, investigador y de innovación del sector aeronáutico y espacial del País Vasco	Septiembre 2007	Socios de Número. Congresos, Jornadas Técnicas
Club Excelencia en Gestión	Asociación para la transformación de la gestión y la mejora de la competitividad.	Enero 2008	Socios. Nivel A Líder

AMETIC (antes AETIC)	Asociación multisectorial de empresas de la electrónica, las tecnologías de la información y la comunicación, de las telecomunicaciones y de los contenidos digitales.	Mayo 2008	Comisiones de Trabajo
itSMF España	Red mundial de grupos de usuarios de las TI que ofrecen mejores prácticas y guías basadas en estándares para la provisión de Servicios de TI sin compromisos con ningún proveedor		Socio – Proveedor 1: Actividades, eventos y congresos
Cercle Pel Coneixement	Un espacio para la reflexión crítica y la innovación creativa para la sociedad del conocimiento	2010	
AEE	ASOCIACIÓN EMPRESARIAL EÓLICA		Socio Colaborador
22@	ASOCIACIÓN 22@NETWORK	Julio 2011	Socios
CCIF	CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCESA		Comité de Patronaje
Forética	Forética es una red global de organizaciones y profesionales implicados en el desarrollo de la Responsabilidad Social		Socio Entidad
HEGAN	Asociación privada sin ánimo de lucro que agrupa al sector aeronáutico y espacial vasco, creada con el fin de potenciarlo, promoverlo y estimularlo.		
Cluster Aeronáutico de Castilla la Mancha	Concentración geográfica de compañías interconectadas con sus proveedores especializados, proveedores de servicios, organizaciones complementarias e industrias relacionadas en áreas particulares, en las que compiten pero que también cooperan hacia un objetivo común y de mutuo beneficio.		

TEDAE	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TECNOLOGÍA DE DEFENSA, AERONAÚTICA Y ESPACIO		
Cluster Aeroespacial	Madrid Network		

## 8.6 Seguimiento de líneas de actuación en Sociedad

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Comentarios	Líneas de actuación 2013
Sociedad	Elaboración del Índice Altran de Potencial Innovador 2012, añadiendo como novedad Subíndices (informes)regionales.	●		Nueva edición del índice Altran de Potencial, innovador
	Fundación Altran para la Innovación en España: convocatoria de los premios 2012 con una temática unida a la sostenibilidad	●		Implantación de proyectos de innovación de la plataforma Eureka en la Altran y la Sociedad
	SOMOS MASS: Desarrollo de la fórmula de Voluntariado en Altran en a lo largo del 2012.	●	El desarrollo de la fórmula de voluntariado se ha desplazado a la elaboración del Plan Director	Desarrollo de la fórmula de Voluntariado profesional en Altran en el marco del grupo operativo de RSC de empleados.  Somos MASS: impulso de nuevos proyectos.





ALTRAN Y EL

# MEDIO AMBIENTE



9



## 9 ALTRAN Y EL MEDIOAMBIENTE

### 9.1 Implicaciones debidas al Cambio Climático

Durante el último siglo, el Cambio Climático parece haberse instalado en nuestro vocabulario y en nuestra sociedad como uno de las principales componentes a tener en cuenta en la actividad de cada empresa.

La preocupación por el medioambiente ha pasado de ser un simple movimiento naturalista a convertirse en toda una ciencia digna de estudio y consideración desde el momento en que empezamos a percibir sus procesos y fenómenos como una amenaza. El cambio del clima y la alteración de los procesos que se desarrollan de forma natural en el planeta, ha suscitado un examen de conciencia y un estudio exhaustivo de las causas que pueden estar detrás de esta “amenaza natural”.

Altran, como empresa comprometida con la preservación del medioambiente, desarrolla parte de su actividad colaborando con nuestros clientes en el sector de las energías renovables, en el diseño de la nueva generación de vehículos eléctricos o en la redefinición de la nueva ciudad sostenible.

En lo que respecta a la huella ecológica de Altran, la cantidad de CO<sub>2</sub> emitido de forma inherente a la actividad de la empresa, se ha ido registrando de forma continuada en el últimos años. Las **fuentes indirectas de contaminación** se reducen al consumo de energía eléctrica y gas natural en sus instalaciones (climatización, equipos electrónicos, luminarias, etc.) y el consumo de gasoil debido al transporte de nuestro personal por todo el territorio nacional.

Entre las acciones emprendidas para reducir al máximo la huella ecológica se encuentran la instalación de equipos de bajo consumo energético y la inversión en la instalación de nuevas tecnologías que permitan reducir el número de desplazamientos (salas de vídeo conferencia, sistema de tele-asistencia a reuniones y acciones formativas, etc.)

Para minimizar esta huella, nuestras sedes han sido elegidas teniendo en cuenta aspectos ambientales intentando minimizar en lo posible nuestro impacto ambiental. Todas las instalaciones se encuentran ubicadas en zonas urbanas de carácter residencial o industrial, en ningún caso cercano a espacios naturales protegidos ni áreas de alta biodiversidad ni protegidas, por tanto, teniendo en cuenta el tipo de actividades llevadas a cabo por la organización, no genera impactos susceptibles de amenazar a especies y/o hábitats protegidos. Cuentan, además, con sistemas de control y gestión energética para el aprovechamiento de la luz natural, sistemas de reducción del consumo fuera del horario laboral y sistemas de ventilación inteligente, entre otros. Todas estas acciones se han traducido en reducciones de consumo, y a su vez, en menos Kg. equivalentes de CO<sub>2</sub> emitidos a la atmosfera.

## 9.2 Gestión ambiental en Altran

Mediante su Política Ambiental, Altran refuerza su compromiso con:

Compromisos de gestión ambiental
La integración de los aspectos ambientales en todos los ámbitos de nuestra gestión
La prevención del impacto ambiental de nuestras actividades
El uso racional y eficiente de los recursos naturales
La concienciación para el respeto al medioambiente
La colaboración en iniciativas relacionadas con el medioambiente

Esta Política se expresa en un Sistema de Gestión Ambiental certificado en la norma UNE-EN ISO 14001 desde el año 2009.

Los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental en 2012 se han centrado en:

- Disminuir el consumo de papel mediante un mejor control de los sistemas de impresión y el lanzamiento de campañas de concienciación como la “Semana Sin Papel”. Aún sin cumplir el objetivo en este primer año, se ha conseguido reducir de forma significativa el consumo de papel por persona.
- Fomentar la sensibilización ambiental mediante la potenciación de la formación medioambiental, el lanzamiento de campañas como “El Camino de las Ardillas” o el “Bosque Altran”, la organización de actividades y viajes de voluntariado y la difusión de noticias de carácter medioambiental a través de los canales de la compañía. Como consecuencia de estas acciones se han logrado reducciones significativas en casi todos los aspectos ambientales considerados.
- Fomentar la difusión en los medios de comunicación de los proyectos estratégicos y más innovadores desarrollados por Altran en el ámbito de las energías renovables y el ahorro energético. Destacan en esta categoría la llegada del avión impulsado por energía solar “Solar Impulse” al aeropuerto de Madrid-Barajas, la presentación del coche eléctrico All Electric GT capaz de alcanzar los 300 km/h o la creación del Altran Excellence for New Automotive Technologies que concentrará, en Barcelona, los proyectos del Grupo Altran relacionados con la innovación y el desarrollo de vehículos eléctricos.

Destacar también la adhesión de Altran al City Protocol Society, una comunidad en la que participan ayuntamientos, universidades, empresas y organizaciones con el objetivo acelerar la transformación sostenible de las ciudades. Con esta iniciativa Altran da un paso más en su firme compromiso con el desarrollo de las “Smart Cities”.

Nuestros principales retos para el año 2013 se concentran en:

- Establecer un sistema para determinar de forma sistemática el impacto medioambiental, social y económico de los proyectos que desarrollamos, lo que nos permitirá conocer de forma mucho más precisa nuestra contribución a la sostenibilidad medioambiental así como establecer acciones preventivas en aquellas actividades que potencialmente pudieran contribuir a la degradación medioambiental.
- Continuar con los esfuerzos para disminuir el uso de los sistemas de impresión estableciendo nuevas políticas y mejorando los sistemas de control.
- El mantenimiento del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, la mejora de los resultados obtenidos durante este año en cuestión de minimización del consumo de recursos materiales y energéticos, reduciendo así las correspondientes emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Concentrar los esfuerzos de formación y sensibilización medioambiental en las nuevas incorporaciones con el fin de dar continuidad a la cultura de respeto medioambiental que se ha establecido en la organización en los últimos años.

### 9.3 Uso racional y eficiente de los recursos naturales

Altran promueve un **uso racional y eficiente de los recursos naturales**, siendo éste uno de los elementos fundamentales de su Política Ambiental.

Para ello, se realiza un **control y seguimiento de los consumos** de electricidad (kWh), gasoil (L), agua (m<sup>3</sup>), materiales de oficina, papel y cartón (kg), equipos eléctricos y electrónicos (unidades) y emisiones de CO<sub>2</sub> (kg CO<sub>2</sub> eq).

#### 9.3.1 Gestión del consumo de materiales

Por la tipología de actividad desarrollada por Altran, los principales recursos consumidos en sus oficinas son los siguientes:

- Papel y cartón
- Plásticos y envases
- Tóner
- Pilas y fluorescentes
- Equipos informáticos y aparatos eléctricos (AEE)

##### Gestión del consumo de papel

La minimización del uso de sistemas de impresión ha sido uno de los objetivos que se fijaron para el año 2012 y que continuará potenciándose en 2013. En el marco de este objetivo se han desarrollado a lo largo del año 2012 varias acciones de concienciación encaminadas a la reducción del **consumo de papel**, el lanzamiento de la iniciativa “Semana sin papel” o la publicación, junto a los sistemas de impresión, del número de árboles que hubiera sido necesario talar mensualmente para abastecerlo. Además se ha establecido una política de uso de los sistemas de impresión.

Todas estas acciones han conseguido reducir el consumo de papel en la organización tal y como se muestran en el siguiente gráfico:

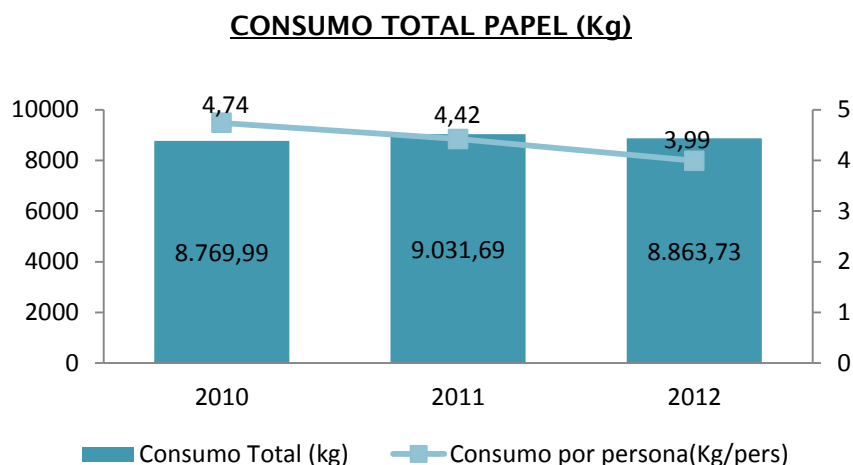


Figura 1: Comparativa del consumo de papel en Altran 2010-2012.

### **Gestión del consumo de plásticos y envases**

El consumo de plásticos y envases en Altran se debe principalmente a los vasos de plástico suministrados en las máquinas de café de algunas de las sedes. Para reducir el impacto medioambiental, Altran recomienda el uso de tazas corporativas.

### **Gestión del consumo de pilas, fluorescentes, tóner y AEE**

En relación al **consumo de aparatos eléctricos y electrónicos**, como ordenadores o móviles, cabe destacar la labor realizada por Altran en la donación de todos aquellos ordenadores y móviles a distintas ONGs.

En cuanto al **consumo de consumibles de impresoras**, las acciones emprendidas en relación a la configuración del sistema de impresión para que por defecto las propiedades de impresión sean a doble cara y en blanco y negro han ayudado a la prolongación de la vida útil de los mismos. Las acciones desarrolladas con el objetivo de reducir el consumo de papel contribuyen también, de una forma directa, en la disminución en el consumo de tóner.

Por último, el **consumo de pilas y fluorescentes** durante 2012 no resulta significativo. En el caso de las pilas, el consumo es mínimo ya que no hay un gran número de aparatos que utilicen este recurso para su funcionamiento. Por otro lado, el consumo de fluorescentes se reduce a los recambios básicos e imprescindibles minimizados gracias a la mejora en la calidad y durabilidad de las luminarias y baterías y a las medidas de ahorro que permiten alargar su vida útil.

## **9.3.2 Consumo energético**

La energía que Altran utiliza en el desarrollo de sus actividades corresponde a un suministro externo desde diversas fuentes y en ningún caso sus actividades incluyen la generación de ningún tipo de energía de forma interna.

Las fuentes de energía utilizadas por Altran son:

- Consumo eléctrico

- Consumo de gasoil
- Consumo de gas natural

Estos consumos se registran mensualmente a excepción del consumo de gas natural cuyo dato se facilita con carácter anual.

### 9.3.2.1 Energía eléctrica

La energía eléctrica se utiliza principalmente para la climatización y la iluminación de las sedes de Altran. Desde 2010 Altran realiza estudios de eficiencia energética e implanta soluciones de control energético en sus sedes lo que, unido a las diferentes campañas de concienciación y formación ambiental, nos ha permitido reducir el consumo de electricidad tanto en valores absolutos (a pesar del crecimiento del 9,5% de la plantilla experimentado en 2012) como por persona.

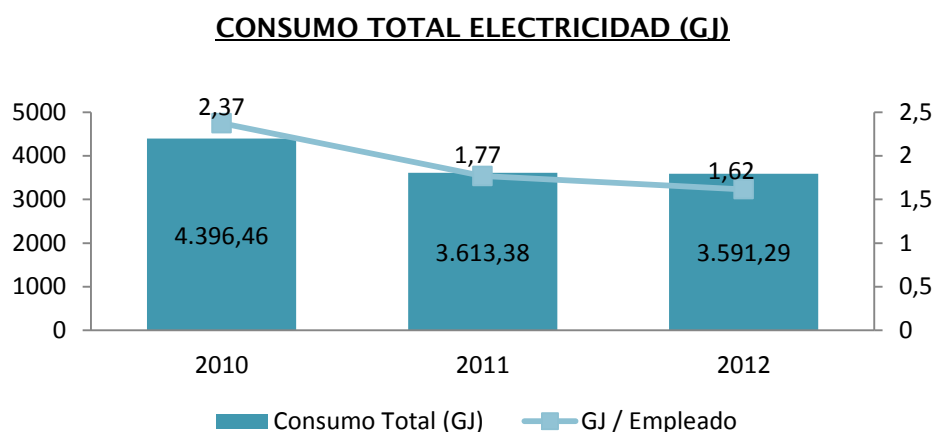
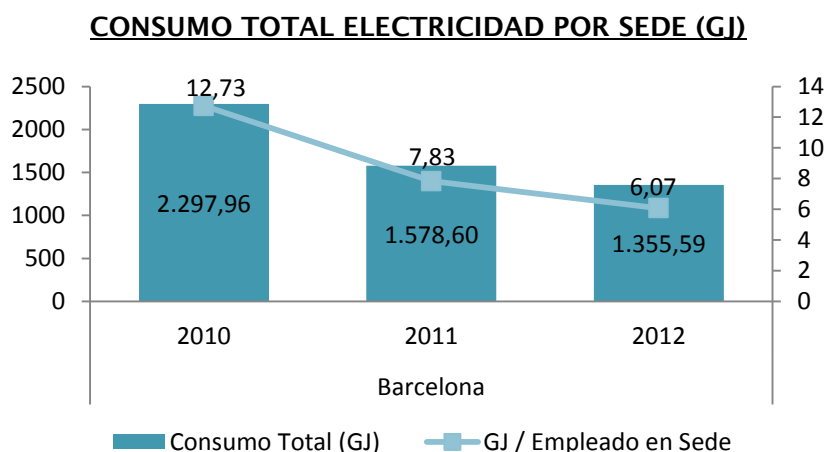


Figura 2: Comparativa del consumo de electricidad en Altran 2010-2012.

Destacar aquí, en cuanto al consumo eléctrico, el efecto positivo que ha tenido el traslado en 2011 a una nueva sede en Barcelona, un edificio de nueva construcción más eficiente energéticamente que nos ha permitido reducir a la mitad el consumo en los dos últimos años.



### 9.3.2.2 Energía por combustibles fósiles

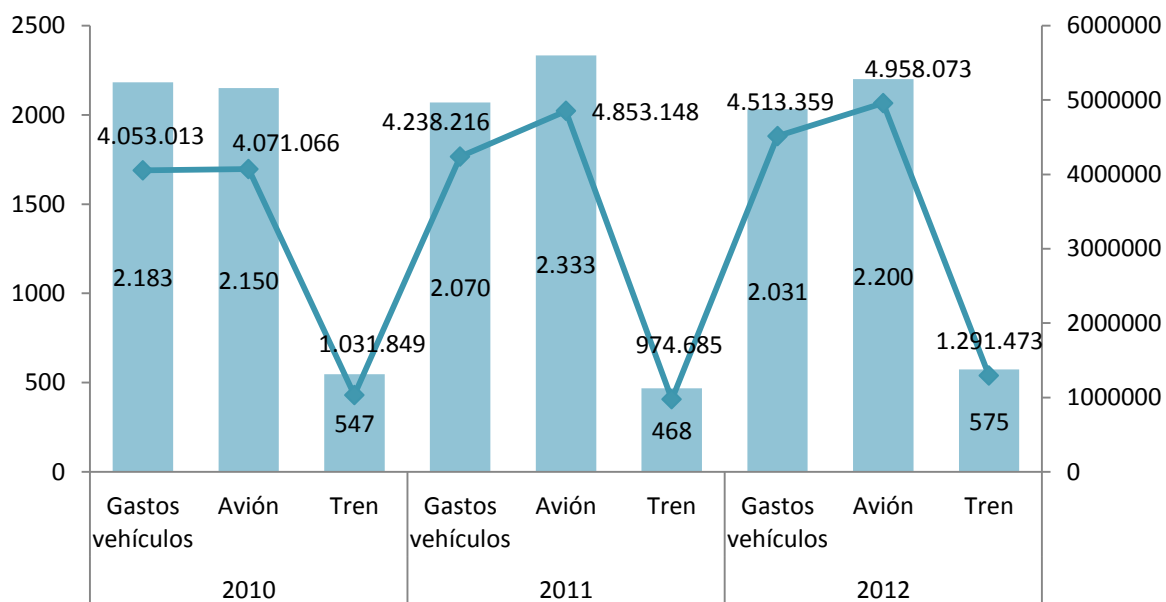
La energía por combustibles fósiles que Altran consume, proviene de forma directa del uso de vehículos de empresa, así como de los vehículos propios y de forma indirecta a través de los viajes realizados en medios de transporte como el avión y el tren.

Asimismo, en la sede de Madrid se consume también gas natural para el calentamiento de agua. Este dato se ha comenzado a considerarse a partir del año 2012. En este año se han consumido en la sede de Madrid 921,39 GJ de gas natural (1,29 GJ/pers.).

En referencia a los viajes realizados, a lo largo de este año 2012 se ha seguido fomentando en Altran la utilización de sistemas alternativos con como los sistemas de trabajo compartido, teleasistencia y los sistemas de audio y vídeo conferencia.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, los kilómetros recorridos por persona aumentan desde 2010 a pesar de las medidas establecidas, más teniendo en cuenta el incremento de la presencia internacional de Altran España, especialmente en Sudamérica y Oriente Medio donde ha comenzado la actividad en 2012 de la mano de algunos de los clientes estratégicos de la organización.

#### DESPLAZAMIENTOS REALIZADOS EN ALTRAN POR TIPO DE TRANSPORTE



Se muestra en las barras los km/pers y en los marcadores de la línea los km totales



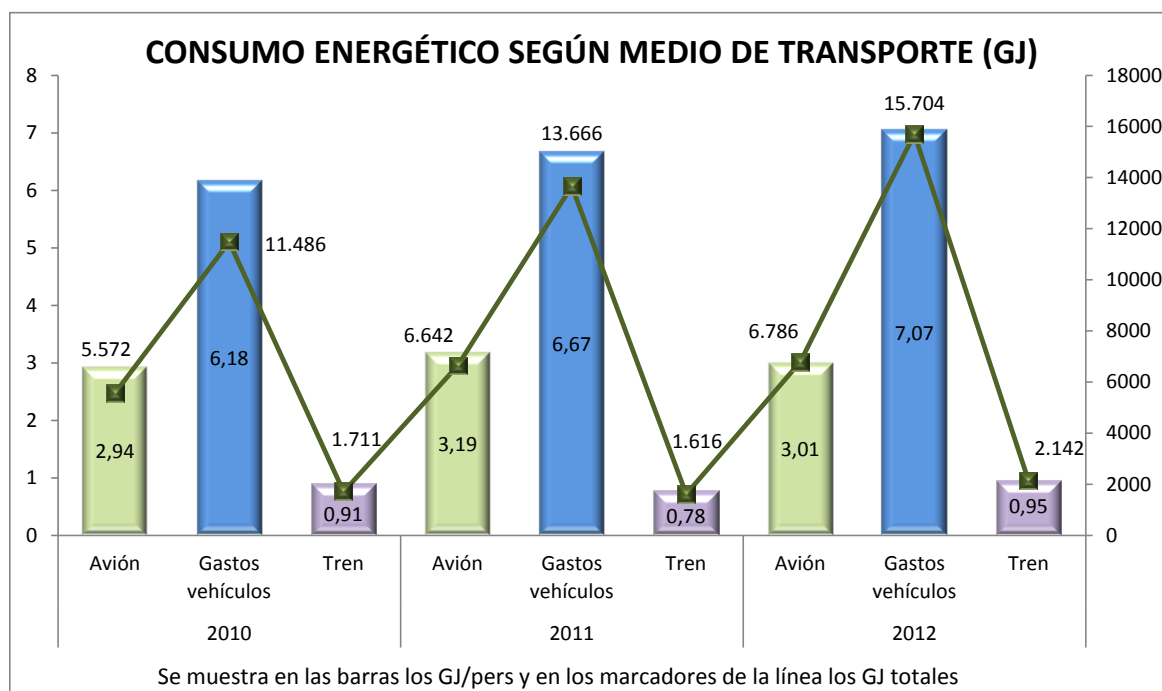


Figura 3: Consumo energético según medio de transporte en Altran 2010- 2012.

### 9.3.2.3 Indicadores del consumo de energía

La siguiente tabla resume el gasto energético total realizado en 2012 incluyendo el tipo de fuente, tanto primarias como secundarias.

Recursos energéticos		Consumos energéticos 2011	Consumos energéticos 2012	
Fuente primaria	Gasóleo	13.665,89 GJ	15.704,25 GJ	78%
Fuente primaria	Gas natural	N/A	921,39 GJ	4%
Fuente secundaria	Electricidad	3.613,38 GJ	3.591,29 GJ	18%
Consumo total de energía año 2012			20.216,93	100%

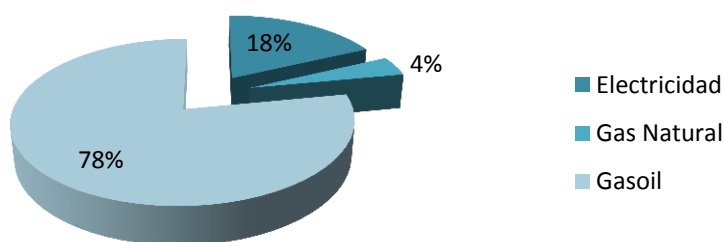
**CONSUMO ENERGÍA POR FUENTE 2012**

Figura 4: Consumo total de energía por fuentes 2012.

**9.3.3 Consumo de agua**

El suministro de agua en todas nuestras oficinas es responsabilidad de la red de abastecimiento municipal y su destino comprende únicamente usos de oficina (aseos, calefacción, aire acondicionado, etc.). De este modo, el tipo de aguas residuales que se generan constituyen básicamente aguas sanitarias que son canalizadas a la red de saneamiento municipal para su posterior tratamiento:

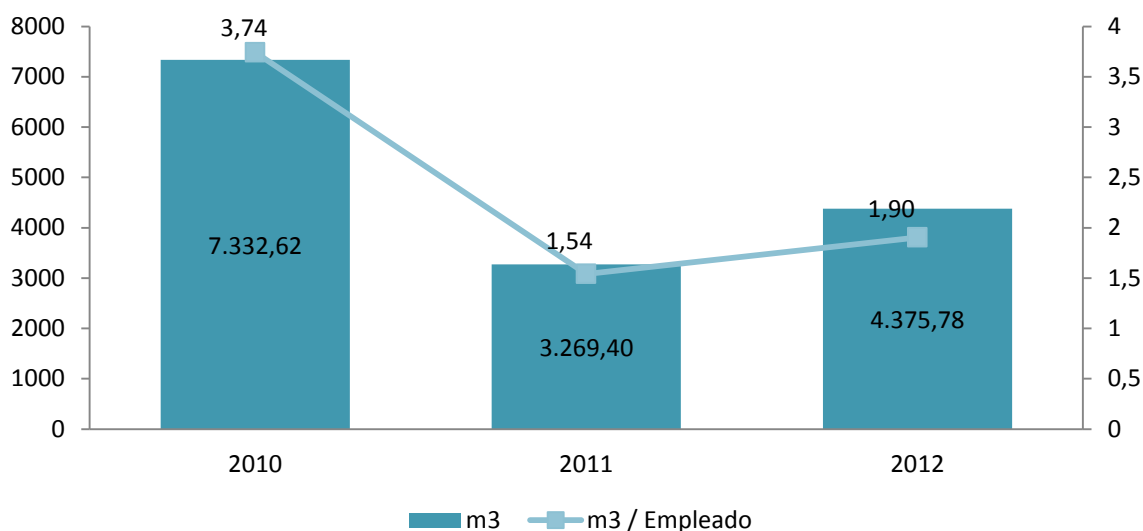
**CONSUMO TOTAL AGUA (M3)**

Figura 5: Comparativa del consumo de agua en Altran 2010-2012

**9.3.4 Gestión de residuos de Altran**

Para la gestión de residuos considerados como peligrosos, la gestión se realiza a través de un gestor autorizado siendo el periodo de almacenamiento siempre inferior a los 6 meses.

**El enfoque de gestión de nuestros residuos sigue la siguiente estrategia:**

- **Papel/cartón y plásticos, envases y latas:** reducción del consumo, maximización de la reutilización y la recogida y gestión para su reciclaje a través de los servicios de limpieza de los Ayuntamientos. Sólo en la sede de Sevilla es un gestor privado quien realiza la recogida de estos residuos.
- **Consumibles de impresora, tóner:** las acciones implantadas para la reducción del consumo de papel tienen una importante repercusión sobre la generación de residuos de tóner. Estos residuos son recogidos por un gestor autorizado.
- **Elementos de iluminación:** prevención en la tipología de los elementos de iluminación instalados y recogida de los fluorescentes obsoletos por un gestor autorizado.
- **Aparatos electrónicos, pilas y baterías:** ubicación de un punto específico para el almacenamiento de equipos eléctricos y móviles obsoletos y de contenedores para pilas. La recogida de todos estos residuos es realizada por un gestor autorizado.
- **Material de oficina:** se tiene en consideración la tipología de los nuevos muebles incorporados y se sigue un plan de reciclaje de material de oficina (mesas, sillas, armarios).

### 9.3.5 Emisiones contaminantes

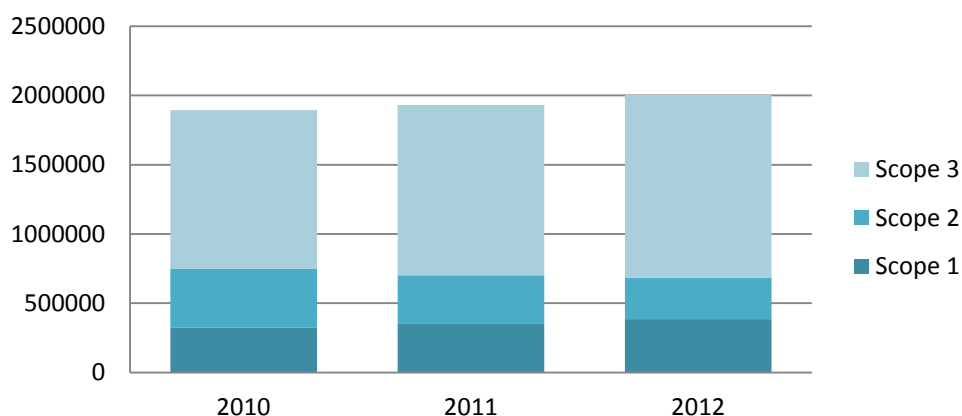
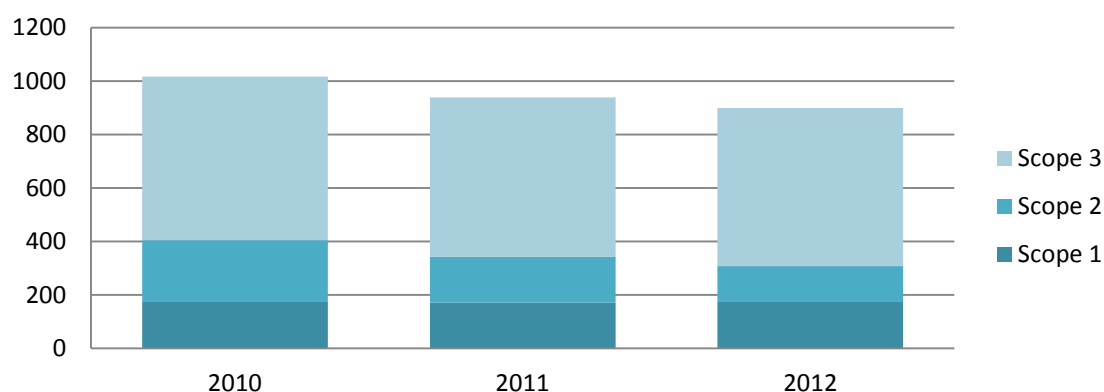
La estrategia de Altran está enfocada a reducir gradualmente sus emisiones y, en este sentido, durante 2012 se han seguido manteniendo medidas para disminuir la movilidad y los transportes innecesarios. Debido al tipo de actividades desarrolladas en Altran, de los seis GEI (Gases de Efecto Invernadero) el único que consideramos relevante a efectos de actividad y volumen es el dióxido de carbono que se emite de forma indirecta al consumir fuentes de energía como electricidad o gasóleo.

Los cálculos de emisiones en forma de CO<sub>2</sub> se realizan mediante la estimación y aplicación de factores de emisión siguiendo las directrices especificadas en el GHG Protocol, el cual establece el cálculo de emisiones en base a los Kg. de CO<sub>2</sub> emitidos en la producción de la energía necesaria para nuestro consumo.

#### 9.3.5.1 Indicadores de la emisión de gases de efecto invernadero

Para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero se consideran tres alcances, tal y como los define el GHG Protocol:

- **Alcance 1:** Emisión directa de GEI procedente de los desplazamientos con vehículos de flota renting.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas procedentes del uso de electricidad en las oficinas.
- **Alcance 3:** Emisiones indirectas consecuencia de los viajes en vehículos propiedad del personal, trenes y aviones. En este alcance también se incorporan desde el año 2012 las emisiones indirectas procedentes del uso de gas natural, aunque se ha eliminado este componente en algunas gráficas con el fin de poder ofrecer datos comparativos con años anteriores.

**TOTAL EMISIONES CO2****EMISIONES CO2 POR EMPLEADO**

Se comprueba que la principal fuente de emisión de CO2 proviene de los desplazamientos en avión, tren y vehículos propiedad del personal. Destacar también que, aunque la emisión total de CO2 ha aumentado en los dos últimos años debido al crecimiento experimentado por la compañía, las emisiones persona han ido disminuyendo, lo que demuestra en éxito de las diferentes acciones emprendidas.

## 9.4 Concienciación y Formación Ambiental

La **formación ambiental** al equipo humano de Altran se realiza, de forma directa, a través de los talleres de bienvenida que se realizan con la incorporación de nuevos empleados y la información disponible en red corporativa e indirectamente mediante las acciones de comunicación interna (envío de comunicados de políticas, publicaciones de noticias de interés, colocación de carteles de sensibilización, etc.).

Otras actividades desarrolladas están comprometidas con el respeto a la biodiversidad como la acción llevada a cabo por el equipo “Somos MASS” dentro de la Jornada de Voluntariado Ambiental en la Caleruega (Burgos). Un grupo de voluntarios de Altran viajaron hasta la Ribera del Duero para aprender la importancia que tienen las aves para la biodiversidad y a la vez participar como voluntarios conociendo el funcionamiento del anillamiento científico de aves, la construcción de una carbonera y el embellecimiento de paredes públicas y deterioradas.

También el Grupo Somos M.A.S.S junto con el Departamento de Medio Ambiente pusieron en marcha una iniciativa consistente en la recogida de material de escritura usado con el fin de reciclarlo a través de una empresa externa, Terracycle, y obtener a cambio árboles para la contribución a la reforestación del camino de las ardillas. Y la iniciativa “Semana sin papel” donde el fin último era concienciar a los empleados sobre la disminución en el consumo del papel y sus beneficios para el medio ambiente.

## 9.5 Colaboración en iniciativas relacionadas con el medio ambiente

### 9.5.1 Solar Impulse

Desde la puesta en marcha del proyecto en 2004, Solar Impulse no ha dejado de proponer y cumplir retos. Solar Impulse (HB-SIA) es un complejo proyecto y todo un reto tecnológico en el que Altran, como socio oficial de ingeniería, está involucrado en el desarrollo de tres áreas diferentes de Solar Impulse:

- Creación de un simulador de misión, lo que ha posibilitado optimizar tanto las opciones tecnológicas como la definición de los parámetros de la aeronave. El simulador también permite el desarrollo de estrategias de vuelo incluyendo, en particular, efectos meteorológicos en la trayectoria del vuelo. Esta herramienta, desarrollada por Altran, proporciona al equipo del Solar Impulse la habilidad de anticiparse a las dificultades inherentes al proyecto y al diseño de las soluciones más efectivas, con el fin de desarrollar estrategias de misión de vuelo genuinas.
- Gestión de proyectos de soporte o cómo asistir al equipo en la optimización de la organización del proyecto, división de tareas, programación y documentación. Aquí, es la experiencia del Grupo Altran, conseguida a lo largo de miles de proyectos que se ejecutan cada año, lo que permite estructurar rigurosamente cada fase.
- Apoyo a la definición y optimización del sistema eléctrico del avión. Éste consta de colectores solares en las alas, motores eléctricos que hacen mover las hélices, baterías para los vuelos nocturnos y unidades de control electrónico y reguladores para la gestión de la energía. Este sistema permite a la aeronave permanecer en vuelo sin ninguna otra fuente de energía aparte de la luz solar.

El avión, propulsado únicamente por energía solar, tiene 63 metros de alas y una envergadura similar a un Boeing 747.

Durante el año 2012, el Solar Impulse alcanzó un nuevo hito:

### Primer vuelo intercontinental de Solar Impulse

Un año emocionante para Solar Impulse a partir de una simulación de un vuelo de 72 horas que culminó en la decoración de André Borschberg y Bertrand Piccard por el rey Mohammed VI después de terminar primero en el mundo de vuelo completamente con energía solar intercontinental. Aunque HB-SIA, pilotado por rotación, André Borschberg y Bertrand Piccard, se abrió camino este verano desde Payerne (Suiza) a Ouarzazate (Marruecos), con paradas intermedias en Madrid (España) y Rabat (Marruecos), el equipo de Solar Impulse de ingenieros continuaron la construcción de HB-SIB, aviones Solar Impulse segunda generación.

El objetivo de Solar Impulse no es "revolucionar la aviación", sino tomar otro paso en la exploración de nuevas posibilidades. Las soluciones se pueden encontrar a través de trabajo duro de investigación e innovación. Este enfoque Altran y Solar Impulse es un excelente ejemplo de esto.

Este proyecto demuestra que el progreso es posible usando "energías limpias".

### **9.5.2 Vehículos eléctricos**

Nuestro modelo energético mundial plantea dos grandes retos: el cambio climático y la seguridad energética. Si no reducimos las emisiones de gases de efecto invernadero, la temperatura global se incrementará. Por otro lado, los yacimientos petrolíferos se están agotando al doble de la velocidad prevista, lo que va a introducir tensiones económicas en los mercados de energía internacional.

En este contexto no podemos hablar de una solución única, pero sí podemos considerar a la electrificación del transporte como una de las líneas de actuación más importantes. El transporte supone un tercio del consumo de la energía mundial, ya que el 90% se cubre con recursos fósiles. Es aquí donde el vehículo eléctrico (VE) va a jugar un papel fundamental por sus ventajas en cuanto a eficiencia a través de la gestión de la demanda y las redes inteligentes y su enorme potencial de introducción de renovables en el sector eléctrico.

De esta forma, el desarrollo del vehículo eléctrico debe interpretarse como un elemento para avanzar hacia un modelo energético más sostenible, con un importante impacto sobre el sector eléctrico y cuya implementación requerirá, además, de importantes cambios culturales y de hábitos.

### Proyecto Quimera

Este proyecto, dentro de la colaboración de Altran con la empresa Quimera, es una propuesta de vehículo competitivo tipo Formula, ligero, optimizado desde el punto de vista aerodinámico para alcanzar las máximas prestaciones posibles, cumpliendo a su vez con los requisitos de la FIA para su futura competición sostenible. El vehículo, que pretende ser competitivo a nivel de prestaciones con un Formula1 de combustión (a nivel de autonomía, evidentemente, está bastante más limitado) tiene un peso en vacío de 750 kg, con 4 motores eléctricos tipo PMSM axial acoplados al tren trasero, con diferencial electrónico y sin cambio de marchas.



Se pretende utilizar las más avanzadas tecnologías de motores y baterías. Con un diseño de chasis ultraligero, de fibra de carbono especialmente adaptado para la competición, se están desarrollando una serie de coches de altas prestaciones con especificaciones similares a las categorías FIA GT-1 y GT-4.

Altran está colaborando en la ingeniería de ambos vehículos, en especial en todo lo referente a la integración y puesta a punto del tren de potencia eléctrico. Los proyectos se desarrollan en escuderías de competición FIA-GT de Francia y España.

Durante el 2012 se han producido las presentaciones oficiales del vehículo tanto en Madrid como en Barcelona. En Madrid la presentación del Quimera AEGT fue en la sede de Altran con una cálida acogida y gran expectación. También hubo un gran interés en Barcelona, donde se organizó un evento en la calle Reina María Cristina, que se convirtió en una pista de carreras donde la electricidad probó y midió su fuerza.

Además, Altran ha mostrado en primicia algunos de sus actuales desarrollos, en cooperación con Quimera: el AEGT-Evo2, y el AEGF (All Electric Great Formula), diseñado para un nuevo concepto de coches de carreras y listo para competir en los próximos años.

Un equipo de ingenieros de nuestras oficinas de Barcelona está trabajando en estos proyectos desde hace varios meses. Pronto realizarán sus primeros test en circuito, donde cabe destacar el AEGT. Cuando lo haga, será el vehículo eléctrico más potente y más rápido jamás construido.

### Proyecto eMOC

En los últimos meses del 2012, hemos tenido la ocasión de presentar el concepto de vehículo multifuncional como un granito de arena más en este proceso de evolución tecnológica: el Altran eMOC (electric Modular Car).

El concepto eMOC está basado en la modularidad, es decir, en la definición de un vehículo con alta capacidad de adaptación y flexibilidad ante las necesidades de los usuarios. Es un vehículo de base eléctrica, transformable mediante módulos que permite ampliar las capacidades, las prestaciones y la eficiencia según la situación lo requiera.

El vehículo base es un vehículo autónomo de dos pasajeros diseñado para cubrir las necesidades básicas de movilidad urbana. Destaca principalmente por sus reducidas dimensiones y su sistema de tracción 100% eléctrico, con ruedas traseras motorizadas y un sistema eléctrico integrado en la plataforma del vehículo con un pack de baterías compacto, a base de celdas de Litio-ion, y con un sistema de intercambio de baterías rápido. La velocidad máxima está prevista en 80 km/h, con una aceleración de 0-50 km/h en menos de 6s.

Este es pues, el diseño básico del concepto eMOC. Evidentemente se trata solo de un diseño preliminar y son muchos los aspectos que son trabajados y desarrollados, mediante la construcción de un prototipo. Especialmente la ergonomía en el acople modular y los aspectos de seguridad para los pasajeros son dos puntos clave para el éxito de un concepto así.

### 9.5.3 Energías Renovables

#### Innovación en concentración fotovoltaica en España

El Proyecto Sigmasoles, de apoyo a la industrialización y desarrollo del sector de la Concentración fotovoltaica a través de la I+D, innovación y transferencia de tecnología, incluye el desarrollo de prototipos, nuevos sistemas y conceptos de concentración en grandes plantas, realizándose al mismo tiempo una evaluación de los productos y los recursos utilizados en este tipo de energía.

Este proyecto está financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (MICINN), a través del Subprograma de Proyectos Singulares Estratégicos 2009, y cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

En el desarrollo del 2012, Altran continuó su participación en el consorcio del Proyecto Sigmasoles, comenzando un nuevo proyecto denominado INNPACTO, que integra a su vez cuatro nuevos proyectos independientes: “Sigmamódulos”, “Sigmaequipos”, “Sigmatrackers” y “Sigmaplantas” cada uno focalizado en un área de especial interés. Altran participa en labores técnicas en dos de ellos: Sigmaplantas y Sigmatrackers, en los que colabora como por ejemplo: en el estudio de materiales y componentes de los seguidores, realiza el desarrollo de procedimientos de ensayo y comprueba la fiabilidad para seguidores; estudia el almacenamiento de energía en plantas CPV y colabora en la caracterización de generadores CPV y BOS, entre otras acciones.

Los cuatro proyectos comparten unos objetivos comunes, de los que destacan conseguir una energía renovable de menor coste, una optimización de los sistemas solares más eficientes y una alta productividad, mediante el intercambio de conocimiento entre institutos y empresas especializadas del sector.

#### Altran analiza para Rosatom su acceso al sector eólico

En el 2010, el primer ministro ruso, Vladimir Putin, puso en marcha una iniciativa para impulsar las energías renovables en su país: llegar a un 4,5% del consumo energético con renovables, fundamentalmente eólica, en los próximos 10 años.

Bajo estos antecedentes nace el proyecto, dividido en varias fases, de Altran con Rosatom. La primera de ellas desarrollada durante el 2011, ya concluida, consistió en diseñar un proyecto de consultoría estratégica, en el que poder analizar la entrada del Grupo en el mercado eólico y los beneficios que ello reportaría. Para acometer el proyecto, se formó un equipo de Arthur D. Little y Altran, liderado desde España por un equipo con larga trayectoria en el sector.

El proyecto se basó en dos posibles líneas de entrada en el sector: una como promotor y otra como fabricante de turbinas. En la línea de promoción se trabajó principalmente en el fomento de paquetes eólicos en aquellos países donde Rosatom tiene presencia y clientes consolidados como es el caso de Rusia o países adyacentes.

En el otro escenario, como tecnólogo, se estudió la posibilidad de comprar empresas con una turbina en fase de prototipo, competitivas (en coste y tecnología), dentro del mercado objetivo de Rosatom, y a ser posible con cartera de clientes.

Una vez concluida esta primera fase y presentado el proyecto al consejo de administración, la siguiente fase desarrollada durante el 2012 fue conseguir luz verde para la entrada en el sector y centrar la definición de un plan de negocio para convertir a Rosatom en un protagonista de primera línea en el sector eólico.

## Líneas de actuación 2013

### 9.6 Seguimiento de líneas de actuación en medioambiente

Área	Líneas de actuación 2012	Estado	Comentarios	Líneas de actuación 2013
Sociedad	Incrementar la sensibilización ambiental en la organización a través del lanzamiento periódico de distintas iniciativas ambientales	●	Lanzamiento de campañas como "El Camino de las Ardillas" o el "Bosque Altran", la organización de actividades y viajes de voluntariado y la difusión de noticias de carácter medioambiental a través de los canales de la compañía.	Concentrar los esfuerzos de formación y sensibilización medioambiental en las nuevas incorporaciones con el fin de dar continuidad a la cultura de respeto medioambiental que se ha establecido en la organización en los últimos años.
	Disminuir el consumo de papel mediante un mejor control de los sistemas de impresión y el lanzamiento de campañas de concienciación como la "Semana Sin Papel"	●	Aún sin cumplir el objetivo en este primer año, se ha conseguido reducir de forma significativa el consumo de papel por persona	Continuar con los esfuerzos para disminuir el uso de los sistemas de impresión estableciendo nuevas políticas y mejorando los sistemas de control.
	Mantener los niveles actuales de consumo (por persona) de recursos naturales	●	Se han mejorado los niveles de 2011	Mantenimiento del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, la mejora de los resultados obtenidos durante este año en cuestión de minimización del consumo de recursos materiales y energéticos, reduciendo así las correspondientes emisiones de CO2.
	Fomentar la difusión en los medios de comunicación de los proyectos estratégicos y más innovadores desarrollados por Altran en el ámbito de las energías renovables y el ahorro energético	●	Destacados: Monitorización del evento de llegada del avión impulsado por energía solar "Solar Impulse" al aeropuerto de Madrid-Barajas, Presentación del coche eléctrico All Electric GT Excellence for New Automotive Technologies que concentrará, en Barcelona, los proyectos del Grupo Altran relacionados con la innovación y el desarrollo de vehículos eléctricos.	Continuar en esta línea de trabajo
				Establecer un sistema para determinar de forma sistemática el impacto medioambiental, social y económico de los proyectos que desarrollamos

## ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)



### INDICADORES DE DESEMPEÑO

Apartado	Contenido	Ubicación Página	Observaciones
GRI			
<b>Estrategia y análisis</b>			
1.1	Declaración del presidente	6	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	65 67	
<b>Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización informante	19	
2.2	Principales marcas, productos o servicios	17	
2.3	Estructura operativa de la organización	21	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	19	
2.5	Países en los que opera la organización	9	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	19	
2.7	Mercados servidos	17	
2.8	Dimensiones de la organización informante	9 Anexo II -> 149	

2.9	Cambios significativos en la organización		Durante 2011 se ha culminado el proceso de fusión operativa de las sociedades del grupo Altran, (Altran Innovación, S.L., Altran Consulting and Information Services, S.A., Altran Tecnología e Innovación, S.L. y S.I.A.) como una única empresa, Altran Innovación, no habiéndose realizado cambios significativos en la organización, en este periodo, derivados de dicho proceso.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	82	
<b>Parámetros de la memoria</b>			
<b>Perfil de la memoria</b>			
3.1	Período cubierto por la Memoria	67	
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente	67	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	67	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria	67	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	67	
3.6	Cobertura de la memoria	67	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	67	
3.8	Base para la inclusión de información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	67	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	67 130	
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	67	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	67	En la presente Memoria 2012 se informa separadamente de los datos económicos de la filial S.I.A.
<b>Índice del contenido del GRI</b>			
3.12	Localización de los contenidos básicos en la Memoria	Anexo I-> 149	

Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	67 Anexo III -> 157	
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	9	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	9 20	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	9	No existen miembros independientes o no ejecutivos dentro del órgano de gobierno de Altran.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	63	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	20	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	20	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	20	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	9 57	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	20	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	20	
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	64	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	110	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoye	117	
Participación con grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	61	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	61	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	61	



4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a ellos en la elaboración de la Memoria	61	
<b>Enfoques de gestión</b>			
5	Información sobre los enfoques de gestión económico, social y ambiental	57	

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Ubicación	Observaciones
<b>Indicadores del desempeño económico</b>				
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos	Anexo II -> 149	
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidos al cambio climático	57 122 124 Anexo II -> 151	Debido al sector al que Altran pertenece y las actividades que desarrolla no se prevén consecuencias financieras debidas a la regulación de la normativa referente a emisiones de gases de efecto invernadero.
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	82 Anexo II-> 149	Altran no ofrece planes de jubilación a sus empleados, aunque, dispone de un completo sistema de beneficios sociales.
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Anexo II -> 149	
EC5	Adicional	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	El salario inicial siempre supera al salario mínimo en España y se fija en función de valía y experiencia del candidato. Por tanto, no hay diferencias por regiones.
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	104 Anexo II->149	
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrolle en operaciones significativas		En Altran no existe ninguna discriminación en cuanto a la contratación local.
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, <i>pro bono</i> , o en especie	110 y 112 132, 132	

EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	64	
<b>Indicadores del desempeño ambiental</b>				
EN1	Principal	Materiales utilizados, por peso o volumen	129 Anexo II-> 151	
EN2	Principal	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	-	Desconocido. Mobiliario compuesto por materiales altamente reciclables.  El departamento de compras considera el criterio de utilización y compra de materiales valorizados.
EN3	Principal	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	128	
EN4	Principal	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	128	
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	126	
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	122	
			126	
			132	
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con ellas	122	
			126	
EN8	Principal	Principal captación total de agua por fuentes	129	
EN9	Adicional	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	-	Altran sólo utiliza agua de la red pública.
EN10	Adicional	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	129	0% Ninguna de las instalaciones de Altran recicla o reutiliza agua.
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	122	
EN 12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	122	
EN 13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	112	No aplica debido al tipo de actividad que se desarrolla en Altran.
EN 14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	122	

EN 15	Adicional	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	-	0- No aplica debido al tipo de actividad que se desarrolla en Altran.
EN 16	Principal	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	130 Anexo II ->149	
EN 17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	130 Anexo II ->149	
EN 18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	123 130 Anexo II -> 149	
EN 19	Principal	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	-	Dada la tipología de actividades que Altran lleva a cabo, no se realizan emisiones de este tipo de sustancias.
EN 20	Principal	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	-	Debido al tipo de actividad llevada a cabo en Altran, las emisiones de este tipo resultan ínfimas y no se consideran significativas para su medición.
EN 21	Principal	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	129	
EN 22	Principal	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Anexo II -> 151 <b>GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES</b>	Queda reflejado en el libro de control y seguimiento para residuos peligrosos.
EN 23	Principal	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	-	Debido a la actividad que Altran desarrolla, solo se genera agua residual sanitaria, la cual se canaliza a la red municipal, no existe riesgo de derrame
EN 24	Adicional	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Anexo II -> 151 <b>GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES</b>	Altran gestiona sus residuos peligrosos a través de un transportista debidamente autorizado

EN 25	Adicional	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	-	Dada la inexistencia de derrames accidentales y/o hábitats afectados por Altran, nunca se ha realizado este tipo de estudio.
EN 26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	124 132	
EN 27	Principal	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	-	Dada la tipología de actividades que Altran lleva a cabo, este tipo de materiales no se consumen ni recuperan.
EN 28	Principal	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	-	Altran verifica periódicamente el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable. No se ha producido ningún registro de incumplimientos legales ni multas.
EN 29	Adicional	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	125 130	
EN 30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Anexo II -> 151	
<b>Indicadores Del Desempeño De Prácticas Laborales Y Éticas Del Trabajo</b>				
LA1	Principal	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Anexo II -> 152	
LA2	Principal	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Anexo II -> 152	
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	6.3 -> 82	Los beneficios sociales se aplican a todos los empleados con independencia del tipo de jornada que posean.
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Anexo II -> 152	
LA5	Principal	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		Los períodos mínimos de preaviso se encuentran definidos en el XVI Convenio Estatal de Empresas Consultoras y Estudios de Mercado y de la opinión pública.

LA6	Adicional	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Anexo II -> 152	
LA7	Principal	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Anexo II -> 152	Se siguen las recomendaciones de la OIT.
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	90 91	
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Existe un Comité de Seguridad y Salud paritario con los comités de empresa. Este Comité trata todos los asuntos relacionados.
LA10	Principal	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	94 Anexo II -> 152	
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	91	
LA12	Adicional	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Anexo II -> 152	100%
LA13	Principal	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Anexo II -> 152	
LA14	Principal	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	82	Las políticas laborales de Altran están diseñadas para que no existan diferencias entre el salario base de hombres y mujeres. Las diferencias se producen en función de la capacidad, experiencia y del valor que aporta cada candidato a la compañía.
LA15	Principal	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	-	En 2012, ha habido un 100% de reincorporaciones. Cinco personas permanecen con excedencia por cuidado de hijos, (cuatro

				mujeres y un hombre).
<b>Indicadores De Desempeño De Derechos Humanos</b>				
HR1	Principal	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	57	
HR2	Principal	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	104 105	
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	145	Se considera que las actividades de Altran no suponen riesgos sobre los derechos humanos. En cualquier caso, existe código ético y deontológico.
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	145	Durante el año fiscal 2012 no se han recibido incidentes de discriminación que hayan derivado en sanciones legales.
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	145	Los empleados de Altran están cubiertos por el convenio colectivo estatal de empresas consultoras. Además, Altran suscribe los principios del Pacto Mundial.
HR6	Principal	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	145	Altran desarrolla sus actividades en España y es una organización de servicios profesionales, por lo que no se conocen riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil. Altran suscribe los principios del Pacto Mundial.
HR7	Principal	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	145	Dada la actividad desarrollada por Altran, no se tiene conocimiento de riesgos significativos que puedan dar lugar a episodios de trabajo forzado. Además, Altran suscribe los principios del Pacto Mundial.
HR8	Adicional	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	145	No hay personal de seguridad contratado por Altran.



HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	145	Altran suscribe los principios del Pacto Mundial. Además, dada la actividad desarrollada por Altran y la zona geográfica no hay probabilidades significativas de que se puedan dar este tipo de incidentes.
HR10	Principal	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	67	Realizamos anualmente el Informe de Global compact con el detalle de nuestras políticas relacionadas con los DDHH
HR11	Principal	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	146	No ha recibido ninguna queja por incumplimiento de la misma durante 2012.
<b>Indicadores de desempeño de la sociedad</b>				
S01	Principal	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	110 132 142 58	Las actividades que realiza Altran no suponen ningún riesgo sobre las comunidades locales donde opera
SO2	Principal	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	146	El 100 % de las unidades de negocio de Altran están obligadas a cumplir la política global anticorrupción. Altran suscribe los principios del Pacto Mundial. Las unidades de negocio son 5.
SO3	Principal	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	59	100%
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	146	No se ha tenido conocimiento de incidentes de corrupción en Altran durante el año 2012.
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	61	En España no está permitida la existencia de <i>lobbies</i> o grupos de presión. Sin embargo, Altran colabora con AEC, una entidad cuyo cometido entre otros es trasladar a la administración pública la opinión de sus asociados.

SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-	Altran no realiza aportaciones financieras a este tipo de instituciones.
SO7	Adicional	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	-	No se ha tenido conocimiento de prácticas/competencia desleal por parte de Altran.
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	-	
SO9	Principal	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	-	Las actividades que realiza Altran no suponen ningún riesgo sobre las comunidades locales donde opera
SO10	Principal	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	-	
Indicadores Del Desempeño De La Responsabilidad Sobre Productos				
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	-	La actividad de Altran no incluye productos y servicios que puedan afectar a la seguridad y la salud de los clientes/consumidores.
PR2	Adicional	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	147	0
PR3	Principal	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	147	Altran informa de los servicios que ofrece a través de su página web, cumpliendo en todo momento la normativa vigente.

PR4	Adicional	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	0	Altran no desarrolla productos etiquetados.
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	76	
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	-	Altran realiza marketing de servicio, no de producto, por tanto no hay publicidad en el punto de venta y no se incumple ninguna normativa.
PR7	Adicional	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	148	0
PR8	Adicional	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	148	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones relacionadas con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR9	Principal	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	148	En 2012 no se ha tenido conocimiento de multas significativas por incumplimientos en el suministro y uso de los productos y servicios.

## ANEXO II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### FACTURACION

Se muestra en la siguiente tabla la cifra de facturación de Altran Innovación, según lo publicado en las cuentas anuales de 2012; no recogiendo, en este caso, la facturación de servicios a empresas del grupo, que se había sumado en la cifra expresada en el apartado 1: “Nuestra compañía, el Grupo Altran” de la presente memoria.

Compañía	2010	2011	2012
Altran Tecnología e Innovación S.L.U	66.071.000 €		
Altran Consulting and Information Services S.A.U	43.359.000 €	120.988.000 € <sup>12</sup>	
Altran Innovación S.L.U	9.730.000 €		129.338.000 €
SIA	1.339.000€	-	
<b>Total</b>	<b>120.499.000</b>	<b>120.988.000 €</b>	<b>129.338.000 €</b>

### VALOR ECONOMICO (EC1 y EC3)

	2010	2011	2012
<b>Valor Económico directo Creado (VEC)</b>			
Ingresos: Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	124.182.000 €	121.398.000 €	132.688 €
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>			
Costes Operativos: Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios	29.225.000 €	20.738.000 €	24.438.000 €
Salarios y beneficios sociales para los empleados: Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pago futuros	81.498.000 €	92.546.000 €	98.928.000 €
Pagos a gobiernos por país: Tasas e impuestos brutos	655.000 €	1.466.000 €	1.489.000 €
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra (incluye donaciones)	6.000 €	9.000 €	11.000 €
Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.	1.060.000 €	636.000 €	1.117.000 €
<b>VER Valor Económico Retenido:</b>	<b>11.727.000 €</b>	<b>6.012.000 €</b>	<b>7.017.000 €</b>

### AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DEL GOBIERNO (EC4)

	2010	2011	2012
Incentivos / bonificaciones fiscales	-	-	
Subsidios	-	-	
Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes	201.000€	221.000 €	207.000 €

<sup>12</sup> La diferencia entre las cifras de facturación total y la cifra de ingresos se debe a que ésta última procede de inversiones financieras y venta de activos.

	2010	2011	2012
Premios con dotación económica	-	-	-
Exención temporal del pago de licencias	-	-	-
Asistencia financiera recibida de Agencias de Crédito a la Exportación	-	-	-
Incentivos financieros	-	-	-
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación	-	-	-

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

### RECURSOS NATURALES CONSUMIDOS

	2010	2011	2012	% variación
Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>13</sup>	7.332,62 m <sup>3</sup>	3.269,40 m <sup>3</sup>	4.375,78 m <sup>3</sup>	33,84%
	3,74 m <sup>3</sup> /ocupante	1,54 m <sup>3</sup> /ocupante	1,90 m <sup>3</sup> /ocupante	23,38%
Papel (Kg) <sup>14</sup>	8.769,99 kg	9.031,69 kg	8.863,73 kg	-1,86%
	4,74 kg / ocupante	4,42 kg / ocupante	3,99 kg / ocupante	-9,73
Combustible (l) <sup>15</sup>	303.975,95 l	317.866,16 l	338.501,94	6,49%
	163,74 l / ocupante	155,23 l / ocupante	152,34 l / ocupante	-1,86%

### RECURSOS MATERIALES COMPRADOS

	2010	2011	2012
Ordenadores (unidades)	448	417	449
Telefonía móvil (unidades)	205 altas de móviles y 38 bajas	245 altas de móviles y 115 bajas	251 altas y 148 bajas, de móviles
	38 altas de tarjetas 3G y 37 bajas	63 altas de tarjetas 3G y 32 bajas	102 altas y 33 bajas, de tarjetas 3G

### KILOMETROS RECORRIDOS POR DESPLAZAMIENTOS (viajes empresa y trayecto ida/vuelta empleados)

	2010	2011	2012
Vehículo (Km.)	4.053.012,71	4.238.215,52	4.513.359,15
Tren (Km.)	1.031.849,00	974.685,00	1.291.472,60
Avión (Km.)	4.071.066,30	4.853.148,00	4.958.073,14

<sup>13</sup> Los m<sup>3</sup> de agua consumida hacen referencia a las sedes de Madrid y Barcelona

<sup>14</sup> Considerado consumo de DIN A4 y DIN A3

<sup>15</sup> Media de consumo de 7,5 litros cada 100 km

### EMISIONES DE CO<sub>2</sub><sup>16</sup> POR PERSONA

	2010	2011	2012
Scope 1: Emisiones directas por desplazamientos (flota renting) (kg CO <sub>2</sub> eq/ud)	173,88	170,88	173,53
Scope 2: Emisiones indirectas por uso de energía eléctrica en oficinas (kg CO <sub>2</sub> eq/ud)	230,62	171,69	134,04
Scope 3: Emisiones indirectas por viajes en tren, avión y vehículos propios del personal (kg CO <sub>2</sub> eq/ud)	611,48	596,49	590,97

### GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

	2010	2011	2012
Gestión de residuos*	2.649,41 €	3.499,48 €	---
Servicio de legislación ambiental	433,49 €	566,40 €	566,40 €
Estudio eficiencia energética	---	---	---
Gastos adecuación del edificio: Instalación	32.752,54 €	---	---
Sistema de Ahorro Energético	---	---	---
Software explotación datos de impresión	---	863 €	---
Papeleras segregación residuos	562,60 €	1.219,14 €	297,42 €
Gastos Sistema de Gestión Ambiental	3.083,08 €	4.063,80 €	3.662,60 €
<b>TOTAL</b>	<b>39.481,12 €</b>	<b>10.211,82 €</b>	<b>4.526,42 €</b>

\*Los gastos incurridos en la gestión de los residuos hace referencia a las oficinas de Madrid y Barcelona. A partir de mediados del año 2011 se trabaja con un gestor que es proveedor del sistema ERP (European Recycling Platform), es decir, un Sistema Integrado de Gestión europeo para la recogida selectiva y el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y que nos realiza la recogida y gestión de residuos sin ningún tipo de coste.

### RESIDUOS GESTIONADOS

Residuos gestionados*		Peso		
		2010	2011	2012
<b>Peligrosos (*)</b>	Equipos informáticos	1.800 kg	2.607 kg <sup>17</sup>	1.136 kg
	Pilas	10 kg	36 kg	379 kg
	Fluorescentes	0 kg	10 kg	11 kg
	Tóner	144 kg	388 kg	120 kg
<b>TOTAL</b>		<b>1.954 kg</b>	<b>3.041 kg</b>	<b>1.646 kg</b>

\*Los kg de residuos peligrosos gestionados hacen referencia a las sedes de Madrid y Barcelona.

A excepción de la sede de Sevilla, Altran gestiona los residuos de papel y envases a través de los ayuntamientos de cada comunidad. Por tanto, no se puede cuantificar el material reciclado.

<sup>16</sup> Datos calculados siguiendo la guía de GHG protocol

<sup>17</sup> El incremento de estos residuos estuvo motivado por el cambio de sede en Barcelona y la renovación de monitores.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS DEL TRABAJO

### EMPLEO, DIVERSIDAD E IGUALDAD (LA1 y LA13)

Nº empleados total			Nº mujeres			Nº de hombres		
2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
1.959	2.106	2.307	557 28,43%	638 30,29%	725 31,43%	1.402 71,57%	1.468 69,71%	1582 68,57%

SEDE	Nº empleados total			Nº mujeres			% mujeres			Nº hombres			% hombres		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Madrid	1.293	1.405	1.537	360	434	489	27,84	30,89	31,82	933	971	1048	72,16	69,11	68,18
Barcelona	593	590	624	181	183	197	30,52	31,02	31,57	412	407	427	68,48	68,98	68,43
Sevilla	37	60	90	6	7	23	16,22	11,67	25,56	31	53	67	83,78	88,33	74,44
Vitoria	32	42	43	8	12	14	25,00	28,57	3,26	24	30	29	75,00	71,43	96,74
Valencia	4	5	5	2	2	1	50,00	40	20	2	3	4	50,00	60	80
Albacete	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zaragoza	2	4	8	0	0	1	0	0	12,5	2	4	7	2	100	87,5

TIPO DE CONTRATO	Nº empleados total			Nº mujeres			% mujeres			Nº hombres			% hombres		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Temporal	40	43	69	20	20	35	50	46,51	50,72	20	23	34	50	53,49	49,28
Indefinido	1.872	2.032	2.199	516	601	670	27,56	29,58	30,47	1.356	1.431	1.529	72,44	70,42	69,53
Beca	63	27		17	12	-	26,98	44,44	-	46	15	-	73,02	55,66	-
Freelance	44	44		10	6	-	22,73	13,64	-	34	38	-	34	86,36	-
A tiempo parcial	47	31	39	21	17	20	44,68	54,84	51,28	26	14	19	55,32	45,16	48,72

CATEGORIA	Nº empleados total			Nº mujeres			% mujeres			Nº hombres			% hombres		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Directivos	20	21	17	4	4	6	20,00	19,05%	35,23	16	17	11	80,00	80,95%	64,77

Gerentes	83	56	84	23	17	25	27,71	30,36	29,76	60	39	59	72,29	69,64	70,24
Consultores	1.733	1.902	2.075	454	522	595	25,88	27,44	28,67	1.279	1.380	1.480	72,92	72,56	71,33
Staff	123	127	131	90	95	99	73,17	47,80	75,57	33	32	32	26,83	25,20	24,43

RANGO EDAD	Nº empleados total			Nº mujeres			% mujeres			Nº hombres			% hombres		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
< 30 años	765	653	799	197	198	253	25,75	30,32	30,32	568	455	546	74,25	69,68	69,68
Entre 31 y 40 años	935	1.139	1116	312	342	346	33,37	30,03	31	623	797	770	66,63	69,97	69
Entre 41 y 50 años	204	256	328	57	78	106	27,94	30,47	32,32	147	178	222	72,06	69,53	67,68
> 50 años	55	58	64	5	20	20	9,09	34,48	68,75	50	38	44	90,91	65,52	31,25

RANGO EDAD	Directivos			Gerentes			Consultores			Staff		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
< 30 años	0	0	0	10	1	2	692	626	764	63	26	33
	0%	0%	0%	12,05%	1,79%	2%	39,93%	32,91%	37%	13,88%	20,47%	25%
Entre 31 y 40 años	9	9	5	62	62	58	810	810	984	54	54	69
	45%	45%	29%	74,70%	74,70%	69%	46,74%	46,74%	47%	43,90%	43,90%	53%
Entre 41 y 50 años	9	10	10	10	13	20	179	219	275	6	14	23
	45%	48%	59%	12,05%	23,21%	24%	11,46%	11,51%	13%	33,33%	11,02%	18%
> 50 años	2	2	2	1	3	4	52	47	52	0	6	6
	10%	10%	12%	1,20%	5,36%	5%	3,00%	2,47%	3%	0%	4,72%	5%

### ROTACION DE LOS EMPLEADOS (LA2)

SEDE	Nº de bajas totales			Índice de rotación total			Nº de bajas de mujeres			% mujeres			Nº de bajas de hombres			% hombres		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Madrid	236	297	305	21,33%	21,14%	19,84%	70	62	74	35,90	20,88	24,26	169	235	231	86,66	79,12	75,74
Barcelona	171	133	134	28,68%	22,54%	21,47%	32	36	31	22,37	27,07	23,13	139	97	103	97,20	72,93	76,87
Sevilla	6	7	21	14,64%	11,67%	23,33%	0	3	5	0	42,86	23,81	6	4	16	100	57,14	76,19
Vitoria	4	10	10	15,39%	23,81%	23,26%	0	2	2	0	20,00	20,00	4	8	8	100	80,00	80
Valencia	0	0	1	0%	0%	20%	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Albacete	2	1	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	2	1	0	100	100	0

RANGO EDAD	Nº bajas total			Índice de rotación total			Nº de bajas voluntarias			Índice de rotación voluntaria		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
< 30 años	38	165	199	5,92%	25,27%	24,91%	23	131	146	3,58%	20,06%	18,27%
Entre 31 y 40 años	318	241	206	35,97%	21,16%	18,46%	216	185	114	24,43%	16,24%	10,22%
Entre 41 y 50 años	63	34	56	30,43%	13,28%	17,07%	15	13	21	7,73%	5,08%	6,40%
> 50 años	0	8	10	0%	13,79%	15,63%	0	2	1	0%	3,45%	1,56%

SEXO	Nº bajas total			Índice de rotación total			Nº de bajas voluntarias			Índice de rotación voluntaria		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Hombres	317	345	358	26,33%	23,50%	22,63%	195	255	219	16,20%	17,37%	13,84%
Mujeres	102	103	113	17,89%	16,14%	15,59%	59	76	63	16,30%	11,91%	8,69%

### RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES (LA4 y LA12)

	2010	2011	2012
% de empleados cubiertos por convenio colectivo	100%	100%	100%
% de empleados representados por Comités de Seguridad y Salud	88% <sup>18</sup>	94,73% <sup>19</sup>	95%
% de empleados que han realizado el reconocimiento médico	44,71%	44,68%	54%
% empleados que han recibido evaluación y revisión formal de su rendimiento	100%	100%	100%

### Representación Sindical

	2010	2011	2012
Comisiones Obreras	80%	62,5%	62,5%
UGT	20%	37,5%	37,5%
% plantilla fija representada	95,5%	100%	100%

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (LA7)<sup>20</sup>

<sup>18</sup> El cálculo se realiza sobre el total plantilla representado por Comités de Empresa

<sup>19</sup> Esta cifra se refiere únicamente a los centros que disponen de Comité de Seguridad (Madrid y Barcelona) aunque representan al 100% de la plantilla.

	2010	2011	2012
Media mensual de plantilla	1.870	2.106	2.146
Nº de bajas en el año	30	6	12
Media mensual de bajas	2,5	0,5	1
Índice de frecuencia <sup>21</sup>	0,94	0	0,2
Índice de gravedad <sup>22</sup>	0,0133	0	0,002
Índice de absentismo	2,3%	0,01	0,007
Número de accidentes/incidentes	34	23	25
Número de días laborables perdidos	700	406	296
Número de víctimas mortales	0	0	0
Número de incidencias por enfermedad profesional	0	0	0

	2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Permisos por maternidad-paternidad	72	45	61	39	60	47
Reducción de jornada	16	68	27	81	20	82
Permisos no retribuidos	1	18	8	16	14	21

### FORMACION Y EDUCACION (LA10)

CATEGORIA	Nº horas formación			Nº de horas por empleado		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012 <sup>23</sup>
Directivos	154	125	828	12,33	11,36	48,7
Gerentes	1.984	906,5	921	33,63	26,95	11,0
Consultores	28.556	48.460,5	47.605	16,5	25,45	22,9
Staff	1.342	364	256	19,45	3,25	2,0

<sup>20</sup> Datos procedentes de las mutuas contratadas para todas las regiones de Altran en España

<sup>21</sup> Excluidos accidentes "in itinere"

<sup>22</sup> Excluidos accidentes "in itinere"

<sup>23</sup> Se ha calculado usando, por categoría, el número de horas de formación entre el total de empleados.

## RELACIÓN INDICADORES GLOBAL COMPACT – GRI

AREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI
Derechos Humanos	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados	EC5, LA4, LA6-9, HR1-9, SO5, PR1-2, PR8
	Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	HR1-9, SO5
Trabajo	Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo	LA4-5, HR1-3, HR5, SO5
	Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	HR1-3, HR7, SO5
	Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil	HR1-3, HR6, SO5
	Las empresas deben sostener la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, SO5
Medio Ambiente	Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales	EC2, EN18, EN16, EN30, SO5
	Las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental	AM1-30, SO5, PR3-4
	Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, SO5
Anti-corrupción	Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos	SO2-6

## ANEXO III. VERIFICACIÓN EXTERNA MEMORIA 2012





# CERTIFICADO

Núm. **GRI-0016/13**

**LGAi Technological Center**  
certifica que la verificación de la memoria de sostenibilidad de la  
organización:

**ALTRAN INNOVACIÓN, S.L.**

C/ Campezo, 1 – Ed.1  
E-28022 MADRID

Titulada:  
Memoria de Sostenibilidad : 2012

**es conforme con los requisitos establecidos por la Guía G 3.1 del  
Global Reporting Initiative con el nivel de aplicación: A<sup>+</sup>**

Cerdanyola del Vallès, 26 de julio de 2013

Director General LGAi	Director Técnico de Acreditaciones
	
Jordi Brufau Redondo	Miquel Sitjes Cabanas

LGAi Technological Center, Campus U.A.B., s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona

\* (VER ANEXO)



[www.altran.es](http://www.altran.es)  
[www.altran360.es](http://www.altran360.es)

© Altran 2013

Fotografías: © pressmaster; © violetkaipa; © António Duarte; © bloomua; © Delphimages; © Guido Vrola; © Scanrail; © Taras Livyy; © Beboy; © ThorstenSchmitt; © buchachon; © Maksim Toome; © zhu difeng; © Laiotz; © visdia; © anyaivanova; © James Thew; © Konstantin Yuganov; © Sergey Nivens; © bonninturina; © Mopic; © vege; © Solar Impulse; © pressmaster; © SAVAVA; © Petr Ciz; © WavebreakMediaMicro; © WavebreakMediaMicro; © Yuri Arcurs; © shock; © chagin; © kalafoto; © keller.