

INFORME DE

---

**Responsabilidad**  
**Corporativa 2017**

Razón social, APLITELC BERGUEDÀ, S.L.U.

CIF: B-60536554

Domicilio social: C/ Sant Marçal, Polígono Industrial La Sala, parcela 6

08692 Puig-reig

T. 938290285

Correo-e: [aplitelc@aplitelc.com](mailto:aplitelc@aplitelc.com)

Se prohíbe la copia o alteración de este documento sin autorización expresa por parte de la empresa APLITELC BERGUEDÀ, S.L.U.

# ÍNDICE

---

## CARTA DEL GERENTE



Valoración del ejercicio anterior y compromisos futuros.

p 2

---

## PRINCIPALES INDICADORES



Los datos más relevantes del ejercicio 2017.

p 4

---

## RELACIÓN CON G4-32



Relación del índice del informe con los contenidos de GRI G4.

p 44

---

## NUESTRA EMPRESA



Localización y servicios / Actividad de la empresa / Misión, visión y valores / Responsabilidad Corporativa / Ética / Participación en Asociaciones / Gestión del riesgo y las oportunidades / Economía / Desempeño económico

p 5

---

## EL ENFOQUE



Contenido del Informe / Nuestros grupos de interés / Análisis de materialidad

p 19

---

## EQUIPO HUMANO



Estructura de la organización / Desglose de la plantilla / Prácticas laborales y trabajo digno / Salud y seguridad en el trabajo / Capacitación de los empleados

p 22

---

## LA ESTRATEGIA



Objetivos estratégicos

p 30

---

## LOS CLIENTES



Nuestro sello / Responsabilidad sobre productos –Cumplimiento regulatorio

p 32

---

## LOS PROVEEDORES



Suministro de la organización / Medio ambiente / Evaluación Ambiental de proveedores

p 35

---

## LA SOCIEDAD



Medio Ambiente / Consumo energético interno / Derechos humanos – No discriminación / Sociedad – Comunidades Locales

p 39

## CARTA DEL

## GERENTE DE LA ORGANIZACIÓN

[G4-1]

En el ejercicio 2017 nuestra empresa ha continuado desarrollando su actividad, manteniendo el compromiso de respetar y fomentar nuestras políticas de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Debemos incidir en nuestro compromiso de fomentar estas políticas entre nuestros grupos de interés.

Entre nuestros clientes, reflejando en muchos casos los costes relativos a la protección del medioambiente y la seguridad de nuestros trabajadores durante los trabajos a ejecutar.

Entre nuestros proveedores, teniendo en cuenta sus compromisos en estos ámbitos para realizar la evaluación de proveedores y la posterior compra de material.

Y entre la sociedad, certificando nuestro sistema de gestión integrado y realizando un ejercicio de transparencia con este mismo Informe de Responsabilidad, que publicamos desde hace ya siete años.

Otro de nuestros valores es la búsqueda constante de la mejora continua de nuestra organización, no solo a nivel tecnológico y en el proceso de montaje e instalación, sino también a nivel personal y como equipo.

Una buena herramienta para mejorar en los ámbitos de la organización de la empresa es el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización, lo que se conoce como análisis DAFO.

Analizando estos cuatro factores, podemos obtener los campos básicos en los que trabajar para llevar a nuestra organización a un nivel superior, siendo conscientes de la realidad en la que nos encontramos actualmente.

Los objetivos estratégicos anuales nos permiten marcarnos retos para el nuevo año, y que todo el equipo tenga un mismo camino a seguir.

Realizando el seguimiento trimestral de los objetivos tenemos capacidad de maniobrar para intentar alcanzar los objetivos finales.

Respeto a nuestro compromiso con el medio ambiente el próximo año 2018 tenemos previsto certificar nuestro sistema de gestión ambiental (certificado en ISO 14001:2004) en ISO 14001:2015, adaptando nuestros procesos de trabajo a los requerimientos de la nueva normativa, como ya hicimos el pasado año con la nueva normativa de Calidad 9001.

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## CARTA DEL GERENTE



PRINCIPALES  
INDICADORES



NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD



RELACIÓN CON  
G4-32

En relación a la promoción de la salud laboral, nuestra empresa sigue comprometida con la flexibilidad laboral de nuestros trabajadores, para que puedan conseguir un equilibrio entre la vida personal y laboral y estén satisfechos de la organización a la que pertenecen.

Des de 2016 trabajamos junto con otras empresas y organizaciones empresariales en el Pacto para la Reforma Horaria, cuyo objetivo es impulsar una nueva cultura del tiempo en las organizaciones a favor de modelos más eficientes i más flexibles para atender las nuevas necesidades sociales, consolidando el tiempo como una nueva medida de libertad, equilibrio y bienestar que favorezca la conciliación familiar, laboral y personal y la práctica de actividades que contribuyan en la adopción de hábitos más saludables.

La satisfacción de nuestros clientes es otro de los puntos más relevantes de nuestra empresa, por este motivo está entre nuestros indicadores controlar los factores relevantes en este aspecto.

La satisfacción de los clientes es de vital importancia para nuestra empresa, ya que nos permite dar credibilidad a la calidad de nuestros productos y servicios y de nuestro personal, y nos permite abrir nuevos contactos para futuros trabajos.

Un año más estamos comprometidos con los Objetivos del Pacto Mundial de las Naciones, y tenemos en cuenta los principios sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción para cumplirlos en nuestra organización.

Entendemos que la Responsabilidad Social de las empresas se ha vuelto indispensable en nuestra sociedad, y debe formar parte de nuestra cultura.

Esta también es nuestra visión empresarial, generar negocio al mismo tiempo que generamos el menor impacto en el medio ambiente y un impacto o repercusión positiva en la sociedad, generando nuevos puestos de trabajo y acciones de colaboración local.





CARTA DEL GERENTE

## PRINCIPALES INDICADORES

[G4-9]

### PRIN. INDICADORES



NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

#### EMPRESA

FACTURACIÓN ANUAL

**1.943.617'84€**

INTERNACIONAL

**30.82%**

FACTURACIÓN MEDIA / CLIENTE

**16.795'73€**

#### EQUIPO HUMANO

PLANTILLA CONTRATO FIJO

**22**

MUJERES EN PLANTILLA

**9.10%**

MAYORES DE 45 AÑOS

**33.33%**

#### CLIENTES

OFERTAS ACEPTADAS

**29'66%**

CLIENTES ACTIVOS

**160**

SATISFACCIÓN CLIENTE

**8'3/10**

#### PROVEEDORES

PROVEEDORES LOCALES

**34'88%**

NUEVOS PROVEEDORES

**+14**

PEDIDOS REALIZADOS

**813**

#### SOCIEDAD

INVERSIÓN GESTIÓN AMBIENTAL

**6.092'96€**

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

**2.140€**

PROVEEDORES CON ISO 9001/14001

**48.84%**

# NUESTRA EMPRESA





## AMPLIA EXPERIENCIA EN EL SECTOR ELÉCTRICO

La empresa se creó en 1991, avalada por una larga tradición familiar en el sector.

Su experiencia, su carácter emprendedor y sus “ansias” de mejora continua le han permitido trabajar en proyectos por todo el territorio español y parte del continente centro americano.



## LOCALIZACIÓN Y SERVICIOS

[G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7]

**APLITELC BERGUEDÀ, S.L.U.** está situada en Cataluña, más concretamente en una nave del polígono industrial La Sala del municipio de Puig-reig (Barcelona).

Las instalaciones, con una superficie útil de 1.300 m<sup>2</sup> cuentan con un taller, un almacén, una oficina técnica y varios despachos de administración, calidad y servicios.

Los servicios más relevantes que ofrecemos son:

- ✓ Automatización de Centrales Hidroeléctricas
- ✓ Automatización de maquinaria industrial
- ✓ Instalaciones eléctricas en alta y baja tensión
- ✓ Incorporación de nuevas tecnologías (PLC, Sistemas SCADA)
- ✓ Tele gestión de Centrales y sistemas de control vía GSM
- ✓ Instalaciones de energías renovables





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

## NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

Actividad de  
la empresa  
[G4-6] [G4-8]



### INTERNACIONAL

Participación en centrales  
hidroeléctricas situadas en  
Guatemala y Panamá.

### PENÍNSULA IBÉRICA

Participación en más de 60 centrales e  
industrias de la península.

### COOPERACIÓN

Cooperación en Burundi.

El mercado principal de la empresa se encuentra en:

- ✓ Compañías eléctricas
- ✓ Auto productores
- ✓ Empresas dedicadas a la explotación de energías renovables
- ✓ Empresas industriales (textil, manufacturera, papelera, química...)
- ✓ Empresas constructoras
- ✓ Empresas de servicios.

Una de las estrategias de la empresa a largo plazo es la expansión de la actividad empresarial a nivel internacional. Actualmente ya estamos trabajando en países de Centroamérica como Guatemala o Panamá.

En el 2012 se inició la actividad en Panamá con la Central Hidroeléctrica de Bocalatún, y des de 2015 en Guatemala con la Central Hidroeléctrica de Las Fuentes II.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

## NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

### Misión

La misión de la empresa es **optimizar** y mejorar el control de los diferentes **procesos industriales** y asegurar un mantenimiento correcto que permita alargar la vida útil de los elementos eléctricos que intervienen.

Nuestro público objetivo a nivel nacional e internacional son las compañías eléctricas, empresas auto productoras de energías renovables (hidroeléctrica, solar, et.) empresas de servicios de telecomunicaciones e industrias en general.

Los años de experiencia avalan el servicio de calidad, la capacidad de respuesta y el compromiso con los clientes, además de la formación continua, la experiencia del personal y la inversión de la empresa en calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, certificándose en las tres normativas ISO.

### Visión

El objetivo de la empresa es continuar generando **movimiento de negocio** a nivel nacional, continuar la **ampliación** dentro del mercado internacional, sin perder las características que nos hacen únicos como pequeña empresa (trato personal, carácter de empresa familiar, exigencia profesional, etc.).



### Valores

El **carácter familiar** de la empresa permite un trato cercano con el cliente, con los proveedores y con el personal, que facilita los diferentes canales de comunicación y permite conocer los requerimientos de las diferentes partes y de su satisfacción con las relaciones con la empresa.

El **crecimiento** del negocio de una manera **sostenible** es otro valor importante, ser cada vez más autosuficientes y generar por medios propios la energía consumida, gestionar los residuos de manera eficaz y finalmente buscar crear el menor impacto en el medio y la sociedad generando movimiento de negocio.

La **mejora continua**, a nivel tecnológico pero también a nivel personal, mediante formaciones y reciclajes, adaptándose a nuevas tecnologías que optimizan el tiempo y la inversión.

La empresa apuesta por la **satisfacción y el crecimiento personal**, porque se entiende a los trabajadores como colaboradores, mejorando las condiciones laborales, permitiendo la conciliación de la vida laboral y familiar mediante horarios flexibles y realizando formaciones para su crecimiento.



NUESTRA EMPRESA



## RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

[G4-15]

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una herramienta que sirve para disminuir el impacto negativo de las empresas sobre sus grupos de interés.

La RSC afecta a los diferentes ámbitos de gestión de la empresa e implica un compromiso de la dirección en la visión y el desarrollo a corto y largo plazo de la organización.

Nuestros compromisos para ser socialmente responsables son:

- ✓ **Cumplimiento de la legislación:** legislación nacional y normas internacionales en vigor. La normativa se mantiene al día mediante la contratación de una plataforma con actualización legislativa en los diferentes ámbitos: medio ambiente, prevención de riesgos y seguridad industrial.
- ✓ **Implicar a toda la cadena de valor:** Se tienen en cuenta las prácticas de nuestros proveedores y se trabaja en la prestación del servicio.
- ✓ **Realizar acciones éticas:** La organización participa en compromisos relacionados con la ética de las empresas.
- ✓ **Gestionar los impactos:** Se identifican, previenen o atenuan las consecuencias adversas que puedan afectar negativamente al entorno debidas a la actividad de la empresa.
- ✓ **Buscar la satisfacción de los grupos de interés:** Se trabaja para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general.





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

## NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## Implicación en la comunidad

Algunas de las acciones que ha realizado la organización para contribuir en la comunidad son contribuciones económicas en diferentes Asociaciones:

**Cruz Roja** defensora de los principios de Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter voluntario, Unidad y Universalidad.

**Asociación contra el Cáncer** para fomentar la investigación para la cura de esta enfermedad.

**Asociación BETEL** atención y acogida de personas en riesgo de exclusión social ofreciéndoles una asistencia integral por medio de un programa gratuito, además de servicios a la comunidad mediante actividades ocupacionales con valor terapéutico y pre-laboral.

**Asociaciones Municipales** organizando actividades de carácter municipal.

## Calidad, Medioambiente y Seguridad

La calidad de nuestro servicio es uno de los valores más importantes de nuestra empresa, pero nuestra organización valora en igual medida la seguridad y salubridad en el lugar de trabajo y el respeto al entorno y especialmente al medioambiente durante la ejecución de las tareas.

Por este motivo nuestra empresa está certificada por una empresa externa (Bureau Veritas) en las normativas de Calidad ISO 9001, Medio ambiente ISO 14001 y Seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001.

En nuestra filosofía de mejora continua, el año pasado adaptamos nuestro sistema a la nueva versión de ISO 9001:2015 y este año 2017 hemos iniciado la adaptación a la nueva ISO 14001:2015.

Además la organización forma parte del registro de proveedores REPRO y forma parte del Global Reporting Initiative.

### Certificados



**ISO 9001** des del año 2009.



**ISO 14001** des del año 2013.



**OHSAS 18001** des del año 2015.



**REPRO** des del año 2011.



**GRI** des del año 2012.

## Crecimiento Económico

Es evidente que toda empresa busca generar negocio con su actividad, pero nuestra organización quiere que este negocio influya positivamente en la sociedad, creando puestos de trabajo y generando negocio con empresas de la zona (proveedores > 30km).



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORESNUESTRA EMPRESA 

EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## ÉTICA EN EL NEGOCIO

[G4-56]

Los casos de corrupción, especulación financiera e inmobiliaria, la manipulación publicitaria y los diversos desastres sociales y medioambientales han hecho crecer en la población la demanda a las empresas de que sean cada vez más transparentes en sus actividades internas y en la gestión de los recursos económicos y humanos. Esta demanda ha hecho que las empresas se comprometan y reconozcan la importancia de incorporar prácticas éticas en la gestión empresarial, especialmente en la toma de decisiones, permitiendo la mejora de su reputación social.

**APLITELC BERGUEDÀ, S.L.U.** es **SIGNANTE** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales. En nuestra organización se fomentan valores éticos como:

**Integridad:** Valores que quedan definidos en el Manual de Calidad de la empresa mediante la redacción de la misión, la visión y los valores de la empresa.

**Compromiso:** Buscando la formación continua y el desarrollo personal de nuestros empleados.

**Legalidad:** Condiciones laborales justas y seguras.

**Responsabilidad:** Respuesta activa ante necesidades sociales, como la conciliación de la vida laboral y familiar.

**Diálogo y Transparencia:** Comunicación directa con la mayoría de grupos de interés y veracidad en nuestras informaciones públicas.

**Justicia:** Mismas oportunidades sin importar características personales del individuo.

**Ecología:** Intentando crear el mínimo impacto en el entorno.

Organizaciones a las que estamos adheridos:



Precalifican a los proveedores, realizan auditorías, minimizan riesgos y generan reportes y análisis para la mejora continua de procesos.

Su misión es otorgar un beneficio comercial. Inteligencia de negocios y confianza tanto a empresas compradoras como a proveedores.

**Pacto Mundial**  
Red Española

Des de 2014 nuestra empresa se adhirió a la Red Española del pacto mundial, firmando los 10 principios sobre la protección de los derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción que gozan de consenso universal.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES SECTORIALES

[G4-16]



### Associació Comarcal d'Empresaris del Berguedà

Formada por más de 300 socios, es una entidad sin ánimo de lucro que representa, defiende y promociona los intereses del colectivo asociado, ofreciendo servicios para facilitar la gestión diaria del empresario/a y una oferta de formación continuada.

El gerente de nuestra empresa forma parte de la Junta Directiva de 2015-2019, desarrollando el cargo de vicepresidente de la Junta.

Este pasado año han realizado acciones como la nueva línea de soporte a las personas emprendedoras de la comarca, el programa de internacionalización en el mercado europeo o asesoramiento de las oportunidades de negocio en América Central.



### Gremi electricitat, fontaneria i Afins Bages-Berguedà

El gremio Bages Berguedà está asociado a la Federación Catalana de Asociaciones de Empresarios Instaladores de Electricidad, Agua, Gas, Calefacción y Climatización (FERCA) que garantiza a sus asociados y clientes la máxima garantía de seguridad y calidad en sus servicios.

Nuestra empresa participa como agremiado, y se puede beneficiar de servicios de gestión, asesoramiento, venta, seguros, formación u otros como presentación de productos, organización de jornadas y buscador de otros profesionales.



### Micro, petita i mitjana empresa de Catalunya

Participa en más de 300 mesas y comisiones de trabajo con las administraciones públicas y otros agentes sociales más representativos, además de opinar de manera regular sobre iniciativas legislativas y políticas públicas.

Su voluntad es sensibilizar y trabajar para que la política económica esté pensada para favorecer el desarrollo de las pymes y autónomos.

Anualmente se celebran los premios PIMEC, en los que nuestra organización participa. Se premian aquellas empresas por sus valores de empresa, su competitividad y sus iniciativas.

Durante el 2017 han realizado 27 nuevos proyectos de auto ocupación.

## GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES

[G4-14]

En 2016 se implantó la nueva ISO 9001:2015, que se certificó en 2017. Uno de los cambios más significativos para la gestión de la empresa fue la gestión del riesgo y de las oportunidades.

Análisi D.A.F.O.

Para evaluar nuestras fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades y amenazas mediante la valoración de los factores internos y externos en términos estratégicos de la empresa, hemos utilizado un análisis D.A.F.O. este nos ha permitido conocer las áreas de resultado clave sobre las que debemos actuar y establecer una serie de acciones para gestionar nuestros riesgos y oportunidades. El análisis de riesgos es esencial para el proceso de planificación y para determinar los objetivos empresariales.

Después de analizar la situación de la empresa se definieron 5 objetivos estratégicos a largo plazo.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2017-2020





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

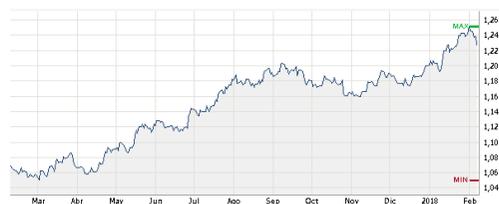
RELACIÓN CON  
G4-32

## Entorno Económico<sup>1</sup>

La economía mundial está ganando velocidad. La última actualización de perspectivas de la economía mundial revisa al alza la previsión del crecimiento mundial al 3'9% tanto en 2018 como en 2019.

Favorecida por esta mejora, América Latina también crece, y las recesiones de algunos países (Brasil, Argentina y Ecuador) llegan a su fin.

Las economías avanzadas, emergentes y en desarrollo tienen dos objetivos de política en común. En primer lugar incrementar el crecimiento del producto potencial, y en segundo, reforzar la resiliencia, mediante una regulación financiera proactiva, saneamiento de balances y fortalecimiento de márgenes fiscales de protección.



<sup>1</sup> Fuente: web FMI, Cambra de Comerç Catalunya

Los retrasos en las políticas procrecimiento de Trump y las mejoras a nivel político y económico en Europa contribuyen a que el dólar se deprecie frente al euro.

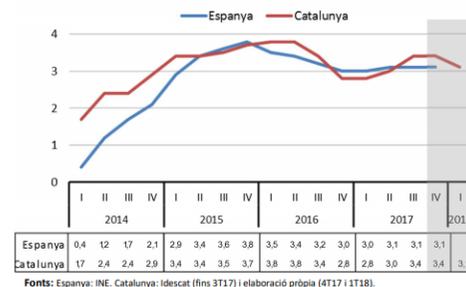
## Catalunya

Se estima que el PIB catalán habría aumentado un 3,2% interanual durante el 2017 y se prevé un crecimiento del 2,7% durante el 2018, la misma tasa que se prevé para la economía española.

Estos datos serían factibles siempre que la situación de incertidumbre política no se alargue, entonces deberá revisarse este valor a la baja.

El impacto del contexto político ha afectado sobre todo a sectores como el turismo, el comercio y la construcción.

Gráfico 1. Evolución del PIB (corregido d'estacionalitat) (Taxes de var. interanual, en %)



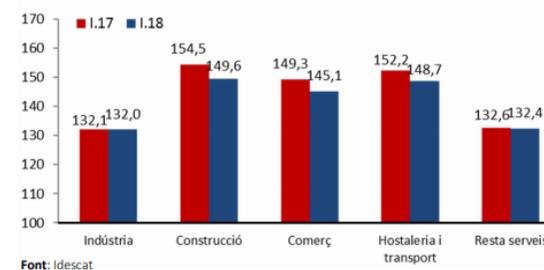
Por otro lado también ha repercutido en la confianza empresarial, la inversión productiva y la creación de nuevas empresas.

La conclusión es que los impactos del contexto político sobre la economía han estado limitados y los posibles efectos a medio término son aún reversibles en un escenario de retorno a la estabilidad.

El indicador de confianza empresarial armonizado muestra una evolución más negativa en Catalunya que en España, mientras que en Catalunya disminuye un 1,1%, en el conjunto de España aumenta hasta 2,4%.

Este decrecimiento casi no afecta a sectores como la industria y los servicios (excepto comercio, turismo y transporte), los que empeoran son la construcción, comercio, hostelería y transporte.

Gráfico 4. ICEH per sectors a Catalunya (Taxa variació interanual, %)





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

PIB  
Eurozona  
2017



2,4%

El crecimiento del PIB en la zona Euro muestra una clara secuencia de aceleración.

Inversión en  
España  
1.100 millones



+36%

En 2020, las renovables serán las energías más baratas del mundo según Morgan Stanley.

e-commerce  
ayuda a la  
expansión



86%

El 86% de las pymes generan ingresos a través del comercio electrónico según un estudio de FedEx Express.

## Oportunidades

En una sociedad donde cada vez coge más fuerza la tecnología, las claves para que un negocio tenga futuro son:

- **Adaptar-se** a los nuevos cambios e incorporar la actividad de la empresa a las nuevas tecnologías, intentando no quedarse atrás respecto a la competencia.

- Otro de los factores importantes a tener en cuenta para mantenerse es crear un **negocio más global y competitivo**, buscando clientes y/o proveedores de otros países.

- **Customer engagement**: El compromiso con el cliente, estrechando las relaciones y fidelizando la cartera de clientes actual, haciendo participar al cliente del día a día de la empresa, de sus logros e intercambiando opiniones para mantener una escucha activa.

- **Social Commerce**: Realizar comercio electrónico, consiguiendo mayores oportunidades de venta y pudiendo llegar a cualquier parte del mundo. Se necesitan menos recursos para que la empresa pueda abrir nuevos mercados, ya que las nuevas tecnologías ofrecen varias opciones para darse a conocer al resto del mundo.

- Nuevos sistemas de producción y distribución de **energías limpias y eficientes** ya que cada vez hay más conciencia social, creciente responsabilidad social corporativa y mayor cultura del reciclaje.

No sólo mejora la imagen empresarial, sino que puede ser determinante para trabajar con algunos clientes o incluso para las administraciones públicas.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

## NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## ECONOMÍA

[G4-DMA]

La economía de la empresa debe tener en cuenta el equilibrio de todos los aspectos de la estructura de la organización para gestionar los recursos de los que dispone de una forma sostenible y eficaz.

Los diferentes aspectos y riesgos financieros están sometidos a controles periódicos para comparar los resultados de la empresa reales con las previsiones realizadas por gerencia.

Algunos de los aspectos que se controlan son presupuestos provisionales, cuentas de resultados, endeudamiento y control de tesorería.

Pero para nuestro crecimiento económico debemos tener en cuenta algunos aspectos externos a la organización como:

- ✓ Inversión pública y privada en el sector de la construcción
- ✓ Inversión pública y privada en el sector de energías limpias y renovables
- ✓ Competencia desleal en nuestro sector y especialmente en las empresas más cercanas

Como ya se ha comentado anteriormente se han establecido objetivos estratégicos a medio-largo plazo para aprovechar nuestras fortalezas y las oportunidades y minimizar las debilidades y las amenazas externas.

Para lograr estos objetivos se plantean metas anuales que ayudan a la organización en general a seguir un mismo camino para conseguir los retos propuestos.

Nuestro enfoque a nivel económico se basa en los siguientes factores:

- ✓ **Clientes:** Captación de nuevos clientes abalados por nuestra experiencia y por la calidad de nuestros servicios y fidelización de nuestra cartera de clientes mediante políticas de transparencia y garantía de nuestros servicios.

- ✓ **Calidad de Servicio:** con objetivos de mejora continua i certificación de nuestro sistema de gestión.
- ✓ **Impuestos:** cumplimiento con el 100% de nuestras obligaciones tributarias.

Nuestras oportunidades en este ámbito pueden ser:

- ✓ Buena reputación en materia ambiental
  - ✓ Buenas prácticas éticas y de transparencia
  - ✓ Inversión en Energía Sostenible
- Referente al aspecto económico vamos a desarrollar el siguiente aspecto:

- **Desempeño Económico:** mediante el indicador del valor económico generado y distribuido esperamos que nuestros clientes, proveedores y trabajadores tengan los datos necesarios para entender la distribución de nuestra economía y a qué destinamos los ingresos que obtenemos.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORESNUESTRA EMPRESA 

EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## Servicios Ofrecidos

Nuestros clientes pueden solicitar nuestros servicios mediante presupuesto/oferta, o mediante llamada telefónica (reparaciones o tareas que requieren soluciones rápidas).

Este 2017 nos han solicitado un total de 327 ofertas, un 28% más respecto al año anterior, a pesar de este aumento significativo en la solicitud de ofertas, se han aceptado un 29,66% de las mismas, un 16% menos de las que se aceptaron en 2016.

El aumento en la solicitud de ofertas por parte de nuestros clientes es un dato positivo, ya que significa la satisfacción en la realización de nuestros servicios y productos, pero el decrecimiento de las aceptaciones debe plantearnos nuevos retos comerciales.

Referente al total de servicios realizados, en total se ejecutaron 807 servicios, de los cuales, 173 fueron trabajos planificados en mayor o menor medida (no todos tenían presupuesto pero eran trabajos de más de un día), lo que representa un 5,5% más respecto al año anterior.

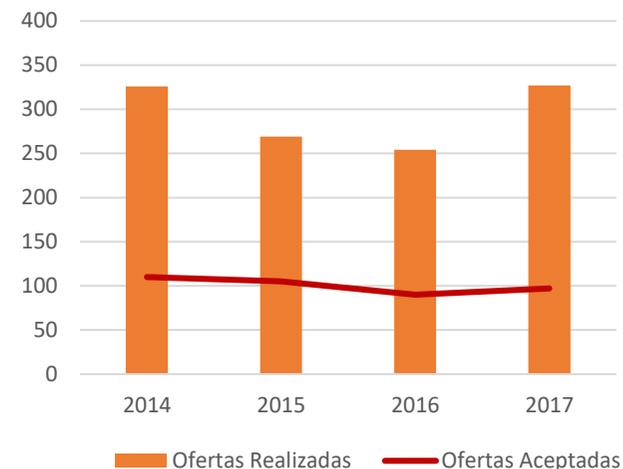
## Facturación Anual

Referente a la facturación total del año 2017 asciende a 1.931.509'20€, un 23% menos que en el anterior periodo, situándonos en casi la misma cifra que en 2015.

El motivo de este descenso se debe claramente a la parada momentánea que ha tenido uno de nuestros proyectos internacionales. La exportación fue la que en 2016 aumentó nuestra facturación en un 29%.

Referente a la facturación media por cliente ha disminuido en casi un 26%, probablemente relacionado con la bajada de la aceptación de los presupuestos, nuestros clientes han "gastado" menos con nosotros.

Por este motivo nos hemos marcado como objetivo mejorar en el ámbito comercial, abriendo nuevos mercados, buscando nuevos canales comerciales e interactuando más con los clientes.





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

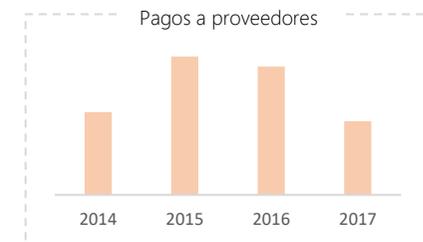
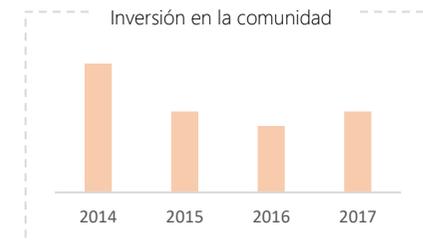
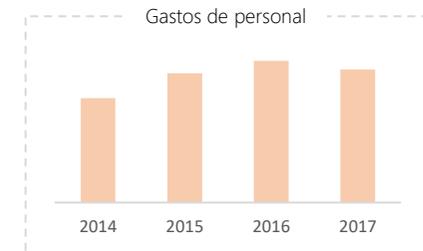
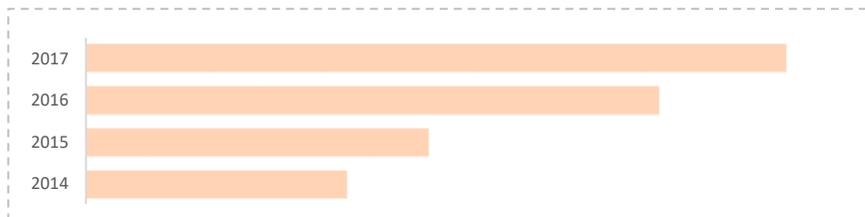
[G4-DMA] [G4-EC1]

El objetivo principal de una empresa es generar movimiento de negocio, y este negocio no sólo repercute en la empresa, sino que también salen beneficiadas otras empresas (a las que pueden subcontratarse algunos trabajos), empresas proveedoras, empresas de servicios y la sociedad en general (por la creación de lugares de trabajo, por la inversión y la participación en actividades de la comunidad).

Valor económico generado y distribuido <sup>2</sup>

	2014	2015	2016	2017	Δ% <sup>3</sup>
<b>Valor económico generado</b>	1.634.475	1.958.013	2.583.007	1.931.509	- 23
Importe neto cifra negocio (ingresos)	20.463	26.860	44.896	54.844	+ 22
<b>Valor económico distribuido a grupos de interés</b>	1.498.043	2.207.426	2.192.800	1.601.660	- 27
Empleados: Gastos de personal	665.273	823.987	903.218	848.767	- 6
Sociedad: Impuestos sobre las ganancias	10.133	10.087	15.679	18.995	+ 21
Inversión en la comunidad	3.408	2.146	1.760	2.140	+ 22
Proveedores: Otros gastos de explotación	819.229	1.371.206	1.272.143	731.758	- 42
<b>Amortizaciones y depreciaciones</b>	24.586	45.448	23.134	41.700	+ 80

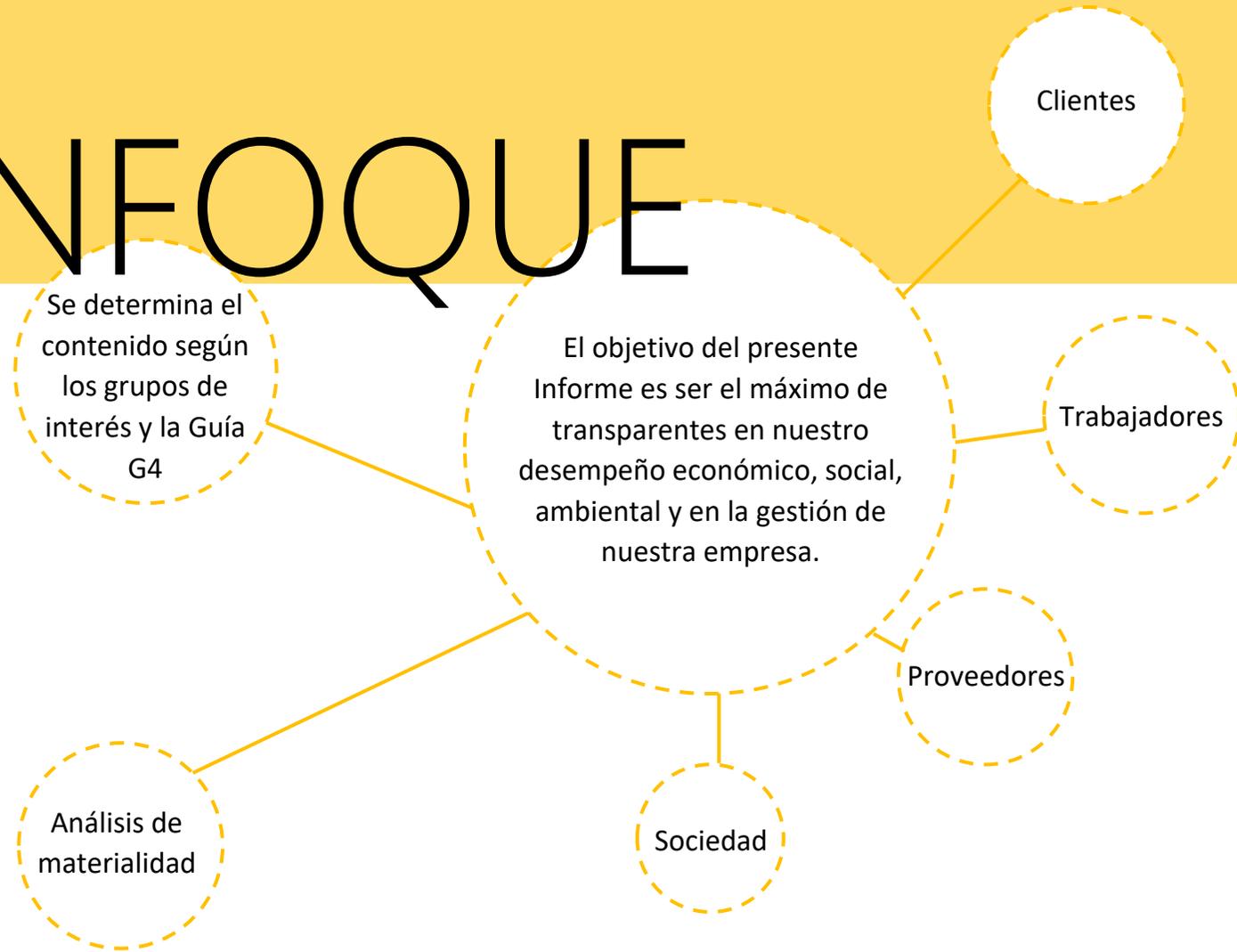
Beneficio Neto



<sup>2</sup> Valores expresados en euros.

<sup>3</sup> Diferencia en porcentaje entre 2017 y 2016.

# EL ENFOQUE



## CONTENIDO DEL INFORME

[G4-18]

### 1 Identificación

Elaboración de un listado con los aspectos más relevantes en materia de sostenibilidad, aquellos que reflejan impactos económicos, ambientales y sociales de nuestra organización y que son importantes para nuestros grupos de interés (\*).

Fuentes Consultadas (\*)

#### Externas

- Global Reporting Initiative: Guía G4
- Tendencia del sector: temas planteados por empresas homologas
- Asuntos tratados públicamente: Pacto Mundial, Plan Nacional
- Análisis de prensa
- Asuntos planteados por grupos de interés

### 2 Priorización

Del listado de aspectos más relevantes se deben determinar cuáles son materiales, y por tanto, se incluirán en la memoria. Esta debe basarse en los Principios de materialidad y en la participación de los grupos de interés.

#### Internas

- Políticas y compromisos
- Plan estratégico
- Planes de mejora de la compañía
- Empleados

### 3 Validación

Los aspectos materiales se deben evaluar según su alcance (conjunto de aspectos que se abordan en una memoria), su cobertura (descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto) y el tiempo (exhaustividad de la información seleccionada para el periodo objeto de la memoria).

CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES INDICADORES

NUESTRA EMPRESA

EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO

LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON G4-32

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

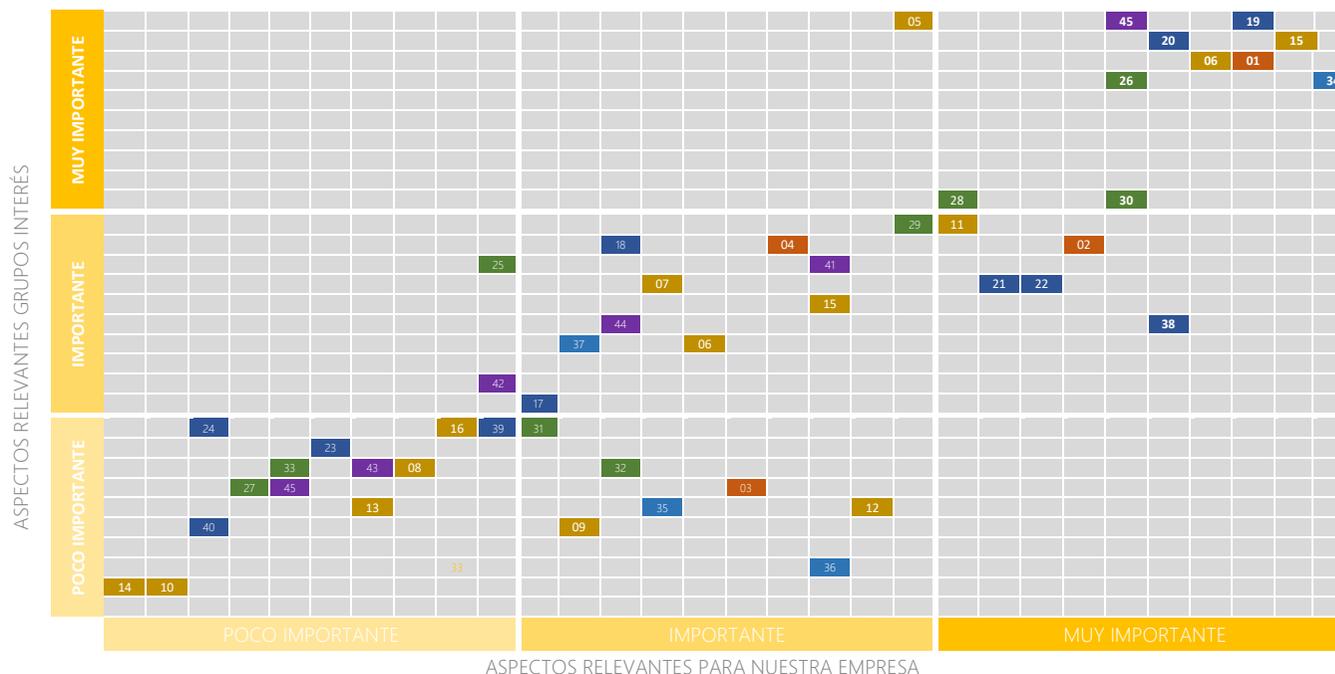
[G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27]

Las relaciones con nuestros grupos de interés se realizan a través de diferentes canales. Es una condición para seguir avanzando tener en cuenta sus opiniones y requerimientos, ya que sin ellos nuestra organización no puede desarrollarse correctamente y es imposible cumplir con nuestros objetivos.

Grupo interés	Compromisos	Canales de Comunicación
 <b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en los servicios y productos</li> <li>• Diálogo, transparencia y buenas prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios informáticos: Página web, newsletter, correo-e</li> <li>• Teléfono de atención y visitas personales</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> </ul>
 <b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Cumplimiento compromisos contractuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono de atención y reuniones</li> <li>• Página web, newsletter, correo-e</li> </ul>
 <b>Trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral e igualdad oportunidades</li> <li>• Conciliación vida laboral y familiar</li> <li>• Seguridad y salud laboral</li> <li>• Diálogo, transparencia y buenas prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación directa</li> <li>• Encuesta clima laboral y satisfacción</li> <li>• Tablón informativo</li> </ul>
 <b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética, buenas prácticas y transparencia</li> <li>• Participación en la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios informáticos: Página web, newsletter, correo-e</li> <li>• Informes corporativos</li> </ul>

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-22] [G4-23] [G4-27]



Resultados:

Indicadores GRI	Material para
01 G4-EC1	Trabaj/Prov
06 G4-EN3	Trabaj/Cliente
15 G4-EN32	Prov/Cliente
19 G4-LA6	Trabaj/Cliente
20 G4-LA9	Trabaj/ Cliente
26 G4-HR3	Trabaj/Prov
34 G4-SO2	Trabaj/Prov/Cl
45 G4-PR9	Cliente/Prov

CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES INDICADORES

NUESTRA EMPRESA

EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO

LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON G4-32

**ASPECTOS ECONÓMICOS**

- 01 Desempeño económico
- 02 Presencia en el mercado
- 03 Consecuencias económicas indirectas
- 04 Prácticas de adquisición

**ASPECTOS AMBIENTALES**

- 05 Materiales
- 06 Energía
- 07 Agua
- 08 Biodiversidad
- 09 Emisiones
- 10 Efluentes y residuos
- 11 Productos y servicios

**ASPECTOS SOCIALES**

- 12 Cumplimiento regulatorio
- 13 Transporte
- 14 General
- 15 Evaluación ambiental Proveedores
- 16 Mecanismos reclamación en materia ambiental

**ASPECTOS SOCIALES**

- Prácticas Laborales**
- 17 Fomento del empleo
- 18 Relación trabajadores y dirección
- 19 Salud y seguridad en el trabajo
- 20 Capacitación y formación
- 21 Igualdad de oportunidades

**ASPECTOS SOCIALES**

- Derechos Humanos**
- 22 Igualdad de retribuciones
- 23 Evaluación social Proveedores
- 24 Mecanismos de reclamación

**ASPECTOS SOCIALES**

- Derechos Humanos**
- 25 Donaciones
- 26 No discriminación
- 27 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 28 Trabajo Infantil
- 29 Trabajo forzoso
- 30 Medidas de seguridad
- 31 Derechos de la población indígena

- 32 Evaluación proveedores en derechos humanos
- 33 Mecanismos de reclamación en derechos humanos

**ASPECTOS SOCIALES**

- Sociedad**
- 34 Comunidades locales
- 35 Lucha contra la corrupción
- 36 Política pública de la empresa
- 37 Prácticas competencia desleal
- 38 Cumplimiento de legislación
- 39 Evaluación de impacto social de los proveedores

- 40 Mecanismos reclamación por impacto social

**ASPECTOS SOCIALES**

- Responsabilidad sobre Productos**
- 41 Salud y seguridad de los clientes
- 42 Etiquetado de productos y servicios
- 43 Comunicación de mercadotecnia
- 44 Privacidad de clientes
- 45 Cumplimiento de la legislación

# EQUIPO HUMANO





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

## EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## Nuestros colaboradores

Este 2017 la empresa ha continuado con sus políticas de ofrecer un empleo estable y de calidad a todos sus colaboradores, sin hacer distinciones por causas de género, creencias u origen.

Al igual que los clientes son una parte fundamental para la generación de negocio, de la implicación y la capacidad del equipo humano depende el éxito o el fracaso del proyecto empresarial.

La oportunidad de mejorar a nivel profesional y personal mediante formaciones y experiencias, la posibilidad de compatibilizar la vida personal y profesional sin renunciar a ninguna de las dos, la promoción de hábitos de vida saludables, la promoción del respeto al medio ambiente y sobretodo la vigilancia de la seguridad y la salud en el trabajo hacen de nuestra organización una empresa dónde querer trabajar.

Entender a los empleados como colaboradores, como participantes activos de los procesos de la empresa es importante para fomentar su implicación en la empresa y lograr que el engranaje funcione.

Un buen ambiente de trabajo fomenta mayor productividad, menor absentismo y contribuye a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

- Empleo de Calidad:

- ✓ Igualdad de Oportunidades
- ✓ Conciliación vida laboral y personal
  - ✓ Formación para progresar
  - ✓ Trabajo estable
- ✓ Valor a la seguridad y la salud
- ✓ Empresa socialmente responsable
  - ✓ Buen ambiente de trabajo





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES

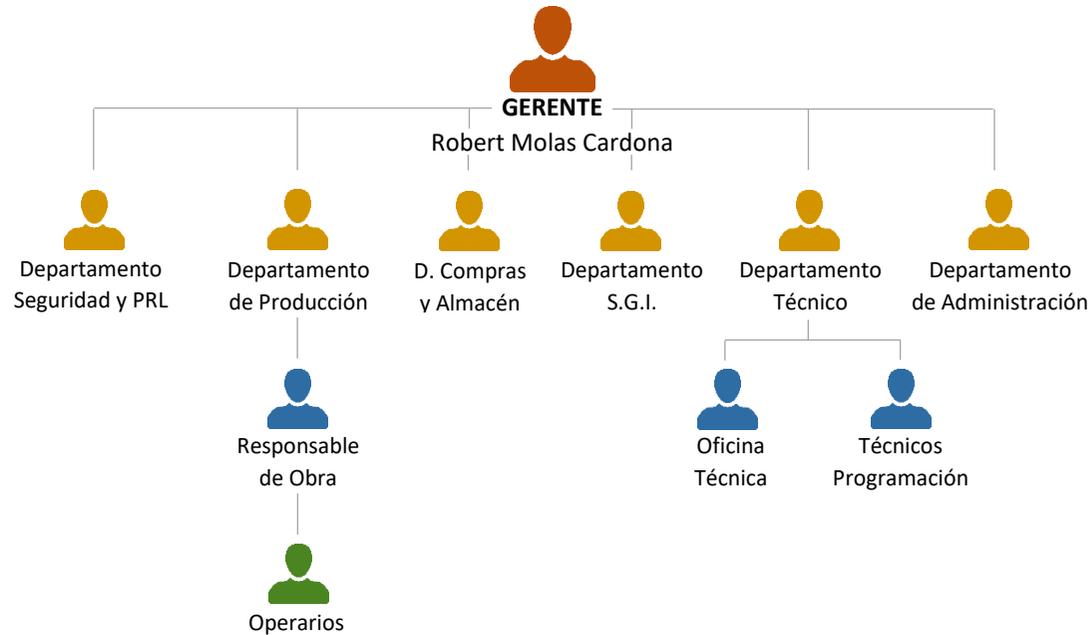


LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

[G4-34]



El consejo de Administración de la empresa está formado por el gerente, Sr. Robert Molas Cardona, que es el responsable final de la toma de decisiones a nivel económico, ambiental y social, siempre teniendo en cuenta las opiniones y conocimientos de los responsables de departamento.

### Competencias de GERENCIA

Aprobar, seguir y cumplir con la Política y la Estrategia comercial de la empresa.

Controlar los riesgos de la empresa.

Supervisar a los responsables de cada Departamento.

Dirigir la Política de personal, RRHH y Recursos materiales.

Evaluar los estándares de Calidad de los servicios.

### Competencias de los Responsables de Departamento

Coordinar su Departamento.

Coordinar su Departamento con los otros departamentos.

Realizar el seguimiento de las partes exteriores del Sistema.

Controlar y archivar la documentación de su departamento.

Vigilar el cumplimiento de la Política.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

## DESGLOSE DE LA PLANTILLA

[G4-9] [G4-10] [G4-11]

Durante el 2017 la plantilla se ha mantenido estable, sin cambios significativos respecto al año anterior. Se intenta, siempre que sea posible ofrecer un empleo estable a los trabajadores, aunque al principio tengan un contrato de prácticas o temporal, ya que la empresa entiende que la formación que reciben es una inversión de futuro para un miembro del equipo.

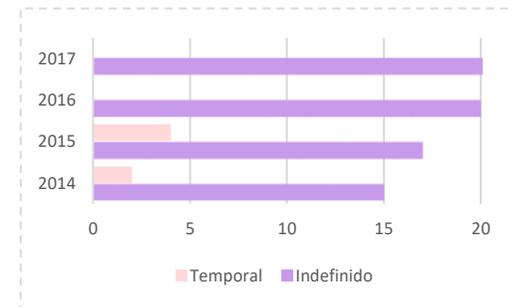
Por tipo de empleo, contrato y sexo<sup>4</sup>

	2015		2016		2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Plantilla total (nº)	2	20	2	19	2	20
Empleados con contrato indefinido(nº)	1	16	2	18	2	20
Empleados con contrato temporal (nº)	1	3	0	0	0	0
Contratación fija (%)	50	80	100	94.74	100	100
Cubiertos por convenio colectivo (%)	100	100	100	100	100	100
Trabajadores en prácticas (nº)	0	1	0	1	0	0

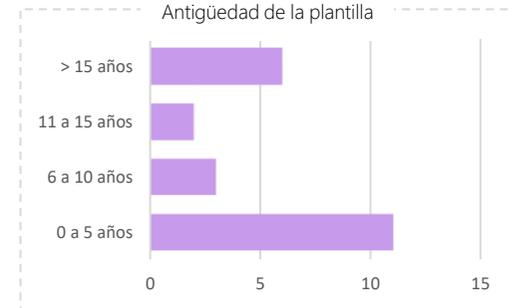
Por tramo de edad

	2015		2016		2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menor de 25 años	0	2	0	1	0	1
Entre 26 y 35 años	1	7	1	8	1	8
Entre 36 y 45 años	0	4	0	4	0	5
Más de 45 años	1	7	1	6	1	6
Edad media (años)	39.91		40.05		40.86	

Evolución de la plantilla



Antigüedad de la plantilla



<sup>4</sup> Se considera la plantilla al cierre del año natural 2017.

## DESEMPEÑO SOCIAL

## PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

[G4-DMA]

Diferentes estudios han demostrado que las condiciones de trabajo afectan directamente a la salud del trabajador, no sólo físicamente sino también psicológicamente.

Por este motivo APLITELC considera primordial adaptar las condiciones de trabajo a los trabajadores en la medida de lo posible, proporcionar unas condiciones de trabajo justas, en unas condiciones de seguridad y salud y fomentando un buen clima de trabajo y la posibilidad de compatibilizar vida laboral y profesional.

Algunas prácticas que se dan en la empresa son:

**Relación directa entre empresa y trabajadores:** el canal de comunicación es directo, se fomenta el trato personal entre los trabajadores y sus cargos superiores. A nivel de empresa

se fomenta la conciliación familiar dando flexibilidad horaria y bancos de tiempo libre.

**Empleo:** La estabilidad laboral es una de las principales preocupaciones de los trabajadores actualmente, en nuestra empresa nos comprometemos con la estabilidad en el empleo manteniendo un elevado porcentaje de contratación indefinida, llegando a la puntuación máxima con un 100% de la plantilla fija.

**Seguridad y salud:** La certificación de nuestro sistema de prevención de riesgos laborales mediante la normativa OHSAS 18001 demuestra lo importante que son para nuestra organización las buenas prácticas en esta materia y nuestro elevado nivel de exigencia.

**Formación:** Se fomenta la formación de nuestros empleados, especialmente en materia de seguridad y salud pero también

fomentando su mejora a nivel personal y profesional.

**Diversidad:** Para cualquier contratación se valoran las capacidades personales, sin importar sexo, raza ni afinidades políticas o religiosas.

Algunos de los aspectos más significativos para nuestra empresa son:

- **Seguridad y salud en el trabajo:** La normativa sobre Prevención de Riesgos obliga a cumplir unos requisitos, nosotros vamos más allá y certificamos nuestro modelo con la normativa OHSAS 18001.

- **Capacitación y educación:** La capacidad de nuestro personal garantiza un producto final de calidad y una buena reputación de nuestra organización que vela por las necesidades formativas de sus colaboradores.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

[G4-DMA] [G4-LA6]

Aparte de cumplir con los requisitos legales en materia de seguridad y salud, nuestra empresa apuesta por uno de los temas más importantes para el equipo humano y certificamos externamente nuestra política en Prevención de Riesgos Laborales en OHSAS 18001.

De esta manera podemos:

- ✓ **Garantizar un entorno más seguro** que comporta bienestar y tranquilidad a los trabajadores y a sus familias,
- ✓ **Disminuir la siniestralidad laboral** y aumentar la productividad, mediante la identificación, evaluación y el control de los riesgos asociados a cada lugar de trabajo.
- ✓ **Fomentar la cultura preventiva** entre trabajadores, pero también entre nuestros clientes y proveedores.
- ✓ **Reducir sanciones administrativas** derivadas del incumplimiento legal cumpliendo los requisitos legales exigidos por la administración.

Inversión en Seguridad y Salud

**14.658'25€**

La inversión en prevención de riesgos laborales de nuestra empresa se divide en:

**Servicio de Prevención Ajeno:** con el que se tienen contratadas las 4 disciplinas (Seguridad en el trabajo, Ergonomía y psicología aplicada, higiene industrial y vigilancia de la salud) realizando visitas a obras, evaluaciones de riesgos, planes de seguridad y cualquier aspecto relacionado con la seguridad y la salud en el trabajo de la empresa.

**Formación en Prevención de Riesgos Laborales:** Todos los trabajadores reciben las formaciones pertinentes a los riesgos en su lugar de trabajo, teniendo un 95% de la plantilla la formación de Nivel Básico de Prevención de las actividades del metal en la construcción con una duración de 60 horas.

**Equipos de Protección Individual:** Cada trabajador dispone de su correspondiente bolsa de EPI's.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

## EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

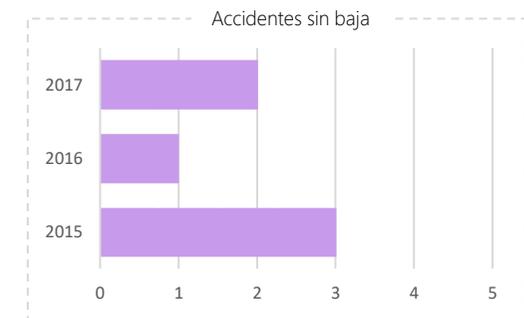
RELACIÓN CON  
G4-32

## Indicadores de Seguridad y Salud Laboral

En 2017 se ha registrado un accidente clasificado como leve debido a un trabajador que haciendo comprobaciones en una máquina con luz ultravioletada sufrió pequeñas quemaduras y una recaída de un accidente que ocurrió en el año anterior.

Referente a los accidentes de trabajo, nuestra empresa tiene tolerancia 0, por eso nuestro objetivo anual es conseguir que no se produzca ningún accidente, dando herramientas a los empleados para luchar contra esta posibilidad, mediante equipos de protección (individual y colectiva), formación de nivel básico en PRL que les permite actuar como recurso preventivo y ser responsables de su propia seguridad y de la de sus compañeros y la asistencia en cualquier duda que se les plantee en el momento de realizar una tarea por parte del técnico del servicio de prevención ajeno.

	2015		2016		2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Plantilla total (nº)	2	20	2	19	2	20
Horas trabajadas	3.400	34.000	3.400	32.300	3.400	34.000
Accidentes con baja (graves/leves)	0/0	0/2	0/0	0/0	0/0	0/0
Accidentes sin baja	0	3	0	1	0	2
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	1	0	0
Días perdidos por accidente	0	44	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes <sup>(1)</sup>	56		0		0	
Índice de gravedad por accidentes <sup>(2)</sup>	1,23		0		0	
Incidencia total <sup>(3)</sup>	5,56		4,76		9,52	
Tasa de absentismo <sup>(4)</sup>	0,15		0,05		5,83	



<sup>(1)</sup> Índice de frecuencia de accidentes: Nº accidentes en jornada de trabajo con baja (excluidos in itinere) por cada millón de horas trabajadas.

<sup>(2)</sup> Índice de gravedad: Nº de jornadas no trabajadas por accidentes en jornada laboral con baja (excluidos in itinere) por cada mil horas trabajadas.

<sup>(3)</sup> Incidencia total: Nº de accidentes con baja laboral y sin baja laboral por cada 100 trabajadores (excluidos in itinere y recaídas).

<sup>(4)</sup> Tasa de absentismo: Horas de ausencia por contingencias profesionales y comunes por cada 100 horas trabajadas.

Observación: El nº total de horas trabajadas se obtiene de manera estimada multiplicando la plantilla mediana de la empresa por 1700 horas anuales.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE

## CAPACITACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

[G4-DMA] [G4-LA9]

Se considera la formación a los trabajadores como una inversión a largo plazo. Por este motivo, anualmente se planifica un Plan de formación, con las formaciones planificadas para todo el año que se obtienen de las necesidades que detectan los jefes de departamento y los propios trabajadores.

Los trabajadores que inician la prestación de servicios en nuestra empresa reciben:

- Formación inicial en el lugar de trabajo
- Formación en electricidad de 20 horas

Indicadores de formación

	2015	2016	2017
Horas de formación	350,5	214	345,5
Horas por empleados en plantilla	15,93	10,19	15,70
Número de cursos gestionados	10	5	10
Formación en jornada laboral	100	100	80%

Formación según grupo profesional y sexo

Expresado en horas

	2015			2016			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Equipo Directivo	-	1	1	-	6	6	-	6	6
Técnicos (ingenieros y programadores)	-	91	91	-	106	106	-	162	162
Administración y Compras	3,5	3,5	7	68	4	72	8	6,5	14,5
Operarios	-	251,5	251,5	-	30	30	-	163	163

En cualquier momento un trabajador puede comunicar a gerencia o al Departamento la necesidad de realizar un curso formativo, aunque este no esté planificado.

La capacidad de formarse a nivel profesional genera un beneficio mutuo entre empresa y empleado, pero también es de interés para la empresa que sus empleados se formen en temas de carácter personal, ya que aumenta su satisfacción dentro de la organización.

Se busca siempre establecer una buena gestión de los temas que se consideran más sensibles:

- ✓ Condiciones de trabajo óptimas
- ✓ Seguridad y salud garantizadas
- ✓ Promoción dentro de la empresa
- ✓ Conciliación laboral y familiar

EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

# LA ESTRATEGIA





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO

## LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## Objetivos Anuales

2017-2018

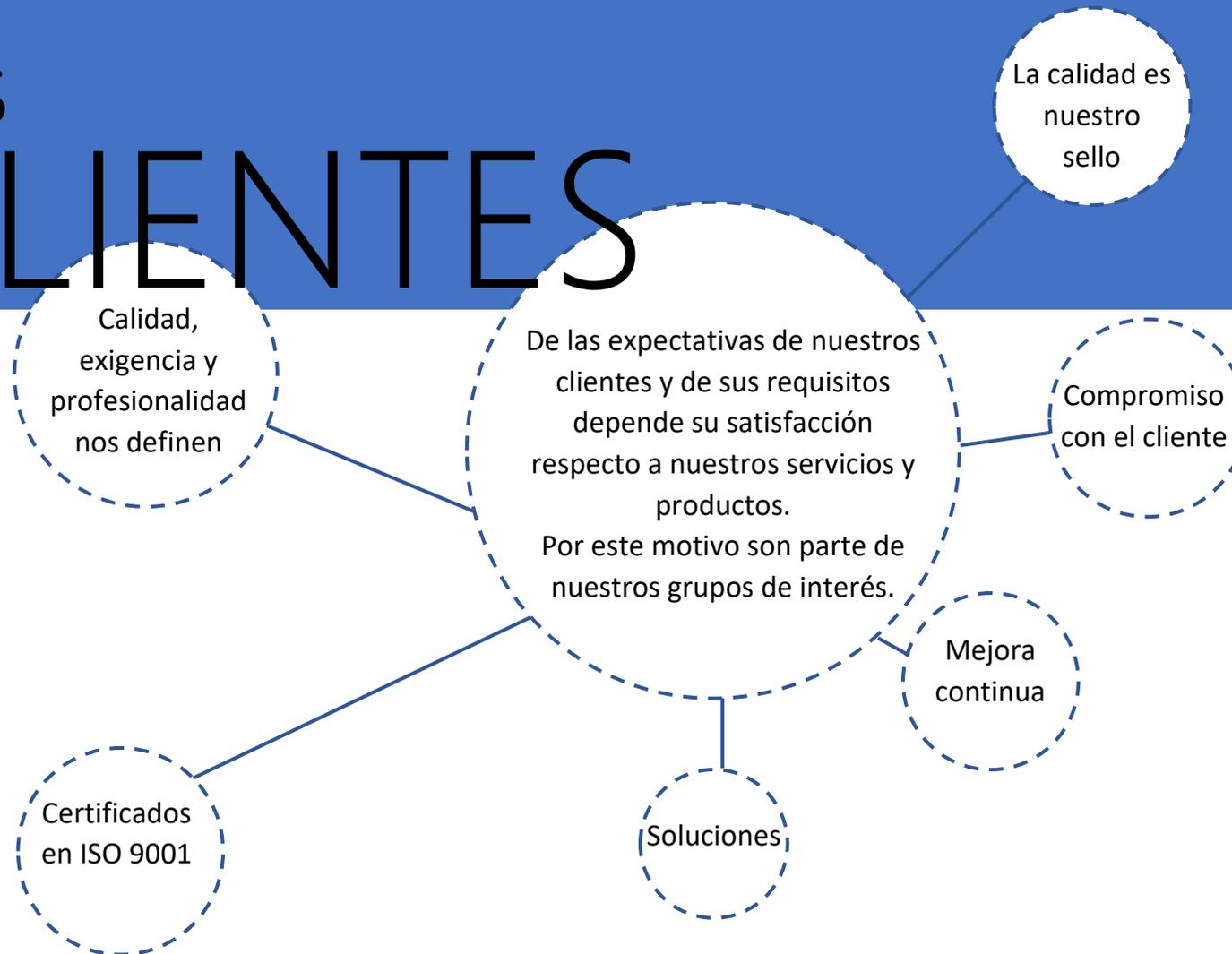
Objetivos Económicos	Cumplimiento
Aumentar el beneficio anual en un 2%	0%
Objetivos de recursos humanos y materiales	
Reducir el absentismo a un 1%	100%
Realizar 10 cursos destinados al personal	100%
Realizar un mínimo de 1 curso de crecimiento personal	0%
Mejorar las comunicaciones exteriores	100%
Reducir un 10% el coste por vehículo	145%
Objetivos de clientes	
Conseguir que el porcentaje de ofertas aceptadas sea superior al 50% (respecto a las realizadas)	59.3%
Incrementar un 5% la facturación media por cliente	-620%
Incrementar un 5% el número de ofertas realizadas	460%
Potenciar la figura de un comercial	50%
Número de pedidos por cliente superior a 1	404%
Objetivos de compras y almacén	
Inventariar el total de stock del almacén	4.1%
Objetivos de calidad	
Implantar la nuevas versiones de ISO 2015	50%
Objetivos de medio ambiente	
Reducir el consumo de agua, energía, papel y cartón, combustible y tóner 5%	40%
Objetivos de prevención	
Realizar un mínimo de 2 cuestionarios	0%
Adecuar 2 mesas de trabajo ergonomicamente	0%
Realizar mínimo 10 inspecciones de seguridad	100%

## Objetivos Anuales

2018-2019

Objetivos Comercial
Aumentar la facturación anual en un 2%
Enviar un mínimo de 4 Newsletter anuales
Conseguir un 50% ofertas aceptadas (respecto a las realizadas)
Objetivos Satisfacción Cliente
Número de clientes fidelizados superior al 90%
Objetivos Recursos
Comprar un vehículo nuevo
Objetivos Mantenimiento
Disminuir el coste por vehículo un 5%
Objetivos Medio Ambiente
Realizar el Informe de Responsabilidad Corporativa
Reducir el consumo de energía
Reducir residuos de papel y cartón
Reducir el consumo de combustible
Objetivos Prevención de riesgos
0 Accidentes
Fomentar participación de los trabajadores
Realizar un mínimo de 10 inspecciones de seguridad
Realizar un mínimo de 10 reuniones de prevención
Establecer una mejora ergonomica para los operarios

# LOS CLIENTES



  
CARTA DEL GERENTE

  
PRINCIPALES INDICADORES

  
NUESTRA EMPRESA

  
EL ENFOQUE

  
EQUIPO HUMANO

  
LA ESTRATEGIA

**LOS CLIENTES** 

  
LOS PROVEEDORES

  
LA SOCIEDAD

  
RELACIÓN CON G4-32

## Nuestros compromisos

La mejor carta de presentación de una empresa es la calidad y fiabilidad de sus servicios, por este motivo en APLITELC estamos comprometidos con la calidad, la protección al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Estos valores llegan a nuestros clientes a través de los trabajadores de la empresa, motivo por el cual es de vital importancia que ellos estén formados y conozcan la Política de Calidad, medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, son los embajadores de los valores de la empresa y deben tenerlo en cuenta en todas sus acciones.

Cuando un trabajador empieza a trabajar en nuestra empresa recibe un Manual de Bienvenida con toda la información relativa a la política de la empresa y además se mantienen informados mediante el tablero de anuncios.

Nuestra Política también se comunica a los clientes y a los proveedores a través de nuestra página web.

## Acreditación externa de la calidad



Des de 2009 APLITELC está certificada mediante empresa externa en la normativa de calidad ISO 9001, y este último año en su versión más reciente.

Cumplir con los requisitos de la norma ISO conlleva establecer objetivos anuales de mejora continua, indicadores del sistema, gestionar riesgos y oportunidades y prever e intentar minimizar los riesgos de prestación del servicio, asegurando a nuestros clientes un servicio de calidad y un compromiso de mejora constante.

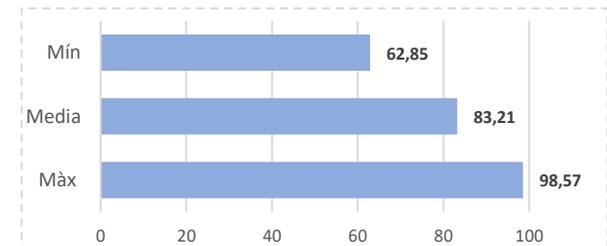
## Satisfacción cliente

La satisfacción de los clientes es una de las partes fundamentales de cualquier empresa, puesto que sin ellos no existe la creación de movimiento de negocio.

Anualmente se estudia la satisfacción de nuestros clientes, enviando encuestas a los principales clientes y estudiando el consumo medio que han tenido respecto a los años anteriores, el número de pedidos por clientes, las ofertas aceptadas o la diferencia entre el número de clientes activos.

Este año del total de encuestas contestadas, se ha obtenido una nota media de satisfacción cliente de 8,3/10 siendo la puntuación más alta de un 9,8/10 y la más baja un 6,2/10.

### Puntuación satisfacción cliente 2017 (%)





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

[G4-DMA]

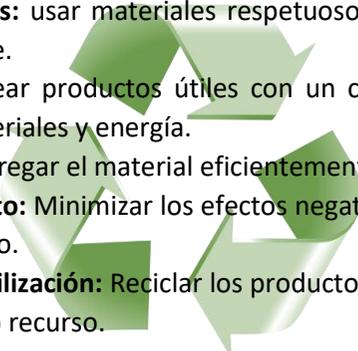
En nuestro compromiso de dar a nuestros clientes un servicio de calidad, tenemos en cuenta que nuestros servicios y los productos que utilizamos cumplan con los requisitos legales que les aplican.

Para asegurar que los productos que utilizamos cumplen con los requisitos nos rodeamos de proveedores fiables que sometemos a sistemas de control como evaluaciones de proveedores para garantizar que cumplen con las expectativas de nuestros clientes.

### Ciclo de vida del producto

Tenemos en cuenta para nuestros productos su ciclo de vida. La mayoría de productos que utilizamos son componentes eléctricos y electrónicos, cuyo ciclo de vida se divide en:

- **Materias primas:** usar materiales respetuosos con el medio ambiente.
- **Producción:** Crear productos útiles con un consumo mínimo de materiales y energía.
- **Transporte:** Entregar el material eficientemente.
- **Uso del producto:** Minimizar los efectos negativos por parte del usuario.
- **Reciclaje o reutilización:** Reciclar los productos al final de su vida como recurso.



## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### CUMPLIMIENTO REGULATORIO

[G4-DMA] [G4-PR9]

Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

A día de hoy, podemos decir que no hemos incumplido con ninguna normativa referente al suministro de material, y que por lo tanto nuestra empresa no ha sufrido ninguna sanción referente a estos temas.

CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES INDICADORES

NUESTRA EMPRESA

EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO

LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES 

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON G4-32

# LOS PROVEEDORES

Calidad en el servicio





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES

## SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

[G4-12]

Nuestros proveedores se someten a una evaluación anual de sus prácticas de calidad y medio ambiente, teniendo en cuenta si disponen de certificaciones de sus prácticas y de su sistema de organización.

Durante el 2017 se ha comprado a través de 154 proveedores, estos se pueden clasificar según los servicios que nos prestan en:

- ✓ Proveedores de material para productos y servicios
- ✓ Empresas de mantenimiento de vehículos
- ✓ Empresas de personal externo
- ✓ Empresas de gestión de residuos
- ✓ Otros servicios externos: gestoría, asesoría, limpieza, prevención ajena, etc.

Se evidencia una concentración de las compras en un número reducido de proveedores, de manera que 10 proveedores (Top 10) representan un 55'55% del total del volumen de compra del 2017.

**LOS PROVEEDORES** 


LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

De un total de 986.233'88€ destinados a pagos de proveedores, un 47% pertenece a proveedores de materiales para realizar nuestros productos y/o servicios.

Se intenta al buscar proveedores que sean lo más próximos a nuestras instalaciones, para conseguir:

- ✓ Envíos más rápidos
- ✓ Posibilidad de ir a buscar un material urgente
- ✓ Contaminar menos en el transporte
- ✓ Favorecer el negocio en el entorno más cercano

# 73

 Proveedores de **material**

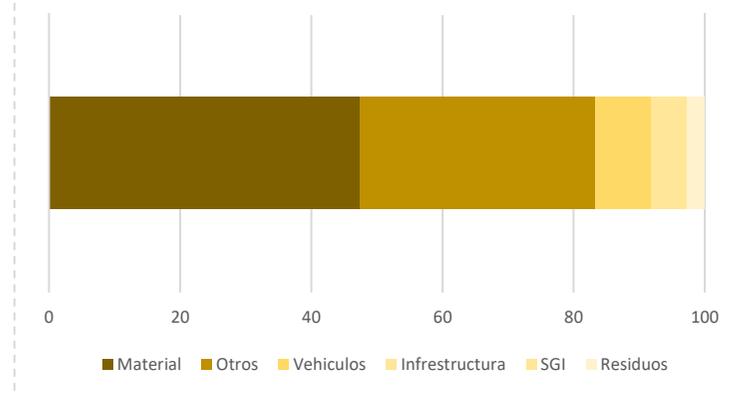
 Pagos efectuados a  
proveedores

**986.233'88€**

 Pagos efectuados  
proveedores materiales

**707.996'69€**

Clasificación de la cadena de suministro por tipología





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES

## MEDIO AMBIENTE

[G4-DMA]

En el desarrollo de nuestras actividades tenemos en cuenta la protección del medio ambiente, tal y como se indica en nuestra Política de Calidad, medio ambiente y Seguridad y salud.

El principal impacto ambiental que genera APLITELC BERGUEDÀ es la correcta gestión de los residuos propios de la actividad a desarrollar y los posibles impactos ambientales en caso de un accidente ambiental.

Des de la empresa también se apuesta por un modelo energético sostenible, adquiriendo un compromiso con el cambio climático y la eficiencia energética.

### Sistema de gestión

El control del desempeño ambiental y de los procedimientos de trabajo y las actuaciones para evitar dañar al medio ambiente se realiza mediante un Sistema Ambiental Certificado en ISO 14001:2004, registrado desde del 2013.

Anualmente se establecen unos objetivos a nivel ambiental derivados de las estrategias de la empresa.

Además, anualmente se realiza la Declaración de residuos correspondiente, que recoge la gestión realizada de todos los residuos generados derivados de nuestra actividad, y que se recoge en la web de la Agencia de residuos de Catalunya, a pesar de tener una actividad prácticamente inocua en cuanto a la generación de residuos peligrosos o no peligrosos.

### Inversión en medio ambiente

## 6.092'96€

Los recursos económicos destinados a la protección ambiental o a temas relacionados con el medio ambiente se dividen en:

**Gestión de residuos:** Los residuos producidos en nuestra empresa se dividen según su código LER y se gestionan a través de un gestor de residuos autorizado.

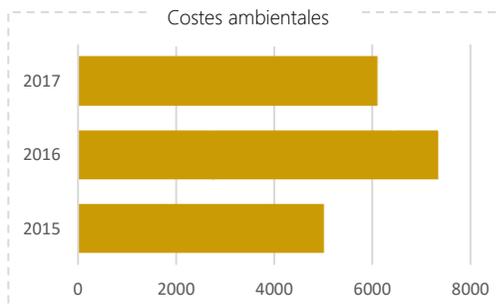
**Normativas:** Para cumplir con todos los requisitos legales en temas ambientales, estamos suscritos a una plataforma que nos informa de las últimas leyes en esta materia.

**Consultoría:** Contamos con la presencia de un consultor externo que nos aconseja en temas ambientales y en el sistema de gestión.

LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES

## MEDIO AMBIENTE

### EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

[G4-DMA] [G4-EN32]

Realizar una selección eficiente de los proveedores nos permite asegurar un producto con garantías de calidad para nuestros clientes, asegurando cumplir sus requerimientos y su satisfacción con nuestros productos.

Anualmente se evalúan los proveedores más significativos, aquellos con los que hemos realizado más compras de materiales. Siguiendo el procedimiento interno se clasifican los proveedores en:

- ✓ **Proveedores Preferentes:** Son aquellos que cuentan con algún certificado de su sistema de gestión ambiental y/o de su sistema de calidad (ISO 9001 / ISO 14001).
- ✓ **Proveedores Aptos:** Los proveedores que no cuentan con una certificación de su sistema de gestión pero disponen de procedimientos de evaluación interna y/o nos prestan un servicio adecuado con garantías de calidad según el Departamento de Compras.
- ✓ **Proveedores Precarios:** Se evalúa como precarios a los proveedores que por nuestra experiencia de compra no han cumplido con los estándares exigidos o que no siguen la misma línea en temas de calidad, medio ambiente y/o seguridad y salud en el trabajo.

Casi un 49% de nuestros proveedores tienen la calificación de **preferente**, ya que disponen de un sistema de gestión certificado.



Un 2.32% de los proveedores se ha clasificado como **precario** debido a que su servicio no cubre nuestras expectativas.

En estos casos des del departamento de Compras se buscan otros proveedores que presten el mismo servicio.

Los proveedores que no disponen de certificados para su sistema de gestión pero ofrecen un servicio acorde con nuestros requisitos y los de nuestros clientes, obtienen la calificación de **apto.**

## LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

  
CARTA DEL GERENTE

  
PRINCIPALES INDICADORES

  
NUESTRA EMPRESA

  
EL ENFOQUE

  
EQUIPO HUMANO

  
LA ESTRATEGIA

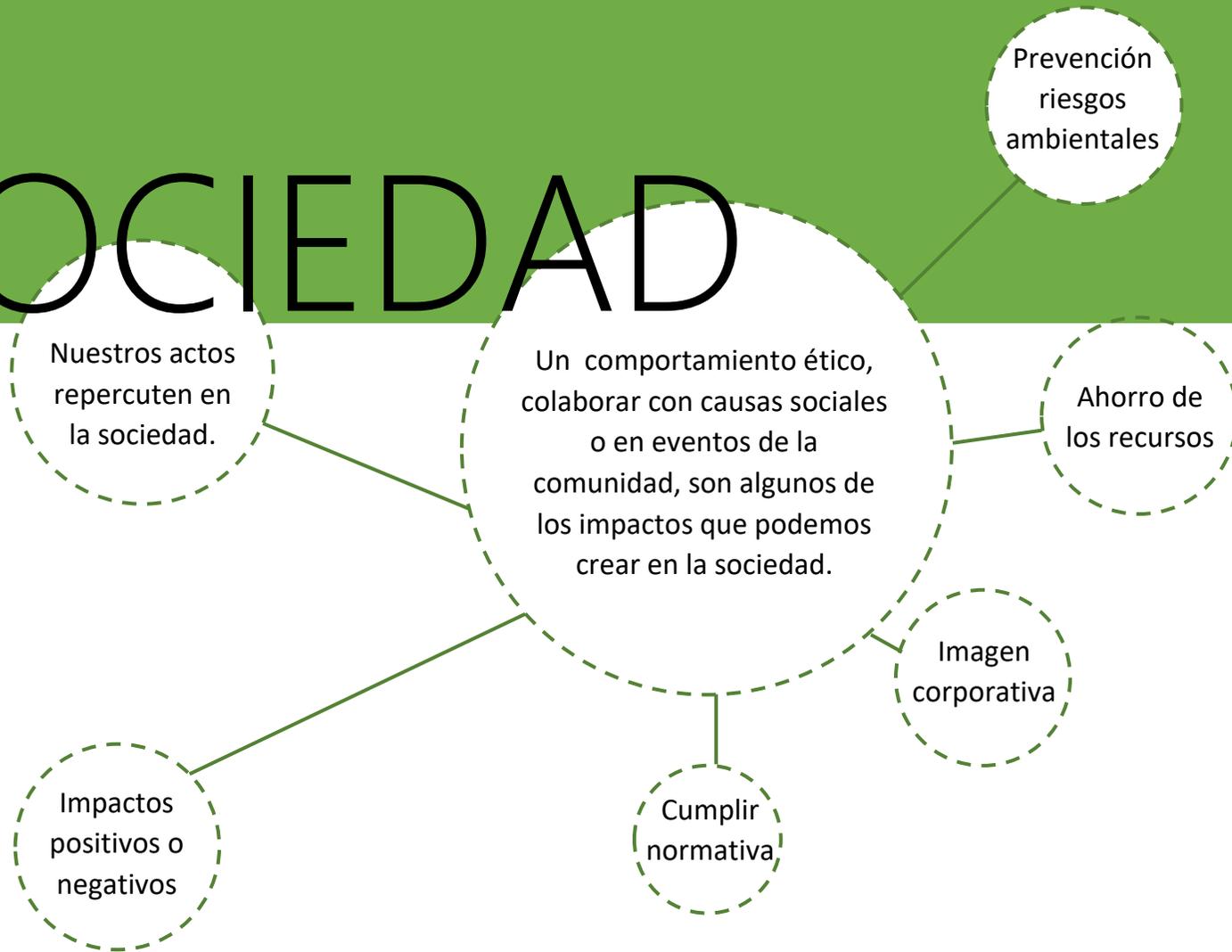
  
LOS CLIENTES

  
LOS PROVEEDORES

**LA SOCIEDAD** 

  
RELACIÓN CON G4-32

# LA SOCIEDAD





CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

## MEDIO AMBIENTE

[G4-DMA]

Para APLITELC el impacto que generamos sobre el medio ambiente es importante, por este motivo establecemos procedimientos para reducir este impacto y proteger nuestro entorno.

Nuestro compromiso con el medio ambiente pasa por certificar nuestro sistema de gestión mediante la normativa ISO 14001, que nos permite descubrir nuestros puntos fuertes y débiles y continuar con nuestra filosofía de mejora continua.

Uno de los temas en los que nuestra organización tiene más control es en el aspecto:

- **Energía- Consumo energético interno:** El control de la gestión de los recursos.

El concepto de “eco eficiencia” forma parte de nuestro vocabulario habitual, y es que no sólo aporta beneficios para nuestro entorno, también beneficios para las empresas que lo practican como:

- ✓ Ahorro y racionalización de recursos
- ✓ Prevención y corrección de los riesgos ambientales
- ✓ Cumplimiento de la normativa, evitando sanciones
- ✓ Contribución a la calidad total
- ✓ Mejora de la imagen corporativa
- ✓ Motivación del personal

Anualmente se establecen unos objetivos relacionados con el respeto del entorno y el medio ambiente, pero también se controlan algunos indicadores como:

- **Consumo de energía:** Se controla el consumo mensual de la empresa para prever si debemos establecer medidas de ahorro.
- **Consumo de papel:** Se trabaja con papel reciclado y se imprime lo estrictamente necesario.
- **Consumo de combustible:** Se realiza un mantenimiento preventivo de los vehículos y racionalización de uso.
- **Emisiones, residuos y vertidos:** Todos los residuos se gestionan según su código LER y disponemos de un Plan de Emergencia Ambiental.
- **Compra de materiales:** Se da prioridad a los proveedores más próximos para minimizar el consumo en el transporte.
- **Requerimientos legales:** Identificamos la legislación aplicable.

## MEDIO AMBIENTE

## ENERGÍA – CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

[G4-DMA] [G4-EN3]

Como ya se ha comentado, forma parte de nuestros valores crear el menor impacto derivado de nuestra actividad en nuestro entorno, especialmente el más cercano a nuestras instalaciones.

Trabajamos para reducir gastos y ser más eficientes en la gestión de los residuos que generamos, ahorrando energía y recursos.

Gracias a certificar nuestro sistema de gestión a través de la normativa ISO 14001 podemos asegurar:

- ✓ Cumplimiento de los requisitos legales y búsqueda de la mejora continua
- ✓ Objetivos estratégicos para reducir el impacto ambiental de nuestra actividad
- ✓ Trasladar nuestros valores a toda la cadena de suministro
- ✓ Establecer planes de emergencia ambiental para evitar y reducir al máximo los impactos producidos por posibles accidentes ambientales.

Consumos generados (datos relativizados)

	2015	2016	2017	Δ <sup>5</sup>
Agua <sup>1</sup>	5.18	2.24	2.90	+ 0.66
Papel <sup>2</sup>	0.09	0.10	0.05	- 0.05
Tóner <sup>3</sup>	0.86	1.30	0.61	- 0.69
Electricidad <sup>4</sup>	21.37	22.63	18.04	- 4.59
Gasoil <sup>5</sup>	0.08	0.07	0.09	+ 0.02
Gas Natural <sup>6</sup>	6.37	5.56	6.64	+ 1.08

<sup>1</sup>Valores expresados en metros cúbicos / empleados

<sup>2</sup>Valores expresados en kilogramos / horas apertura empresa

<sup>3</sup>Valores expresados en kilogramos / empleados

<sup>4</sup>Valores expresados en kilovatios / horas apertura empresa

<sup>5</sup>Valores expresados en litros / kilómetros anuales

<sup>6</sup>Valores expresados en metros cúbicos /horas apertura empresa

Respecto al año anterior podemos comprobar como a pesar de que algunos valores como el agua, el gasoil y el gas natural han subido en consumo, esta subida no ha sido significativa ni alarmante, puesto que no han subido más de 2 puntos.

Se ha bajado el consumo del papel y el tóner, pero la bajada más relevante es la de la electricidad, con 4'5 puntos menos respecto al año anterior.

Podemos concluir que prácticamente todos los valores se mantienen estables.



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32

<sup>5</sup> Respecto al año anterior

## DESEMPEÑO SOCIAL – DERECHOS HUMANOS

[G4-DMA]

Somos signantes de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y como tal desarrollamos nuestra actividad comprometiéndonos a respetar los principios en derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Referente a la protección de los Derechos Humanos:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Ser una empresa socialmente responsable implica no sólo aplicar estos principios a nuestra propia empresa para el beneficio de nuestros trabajadores, también a las empresas con las que trabajamos para que el beneficio sea extensible a toda la sociedad.

Referente al aspecto de Derechos Humanos vamos a desarrollar los siguientes aspectos:

- **No discriminación:** Toda persona tiene derecho a las mismas oportunidades, independientemente de cual sea su sexo, raza, religión o afinidad política.



DERECHOS HUMANOS

## NO DISCRIMINACIÓN

[G4-DMA] [G4-HR3]

Número de casos de discriminación y medidas correctivas

No se han dado en nuestra organización casos de discriminación, además las condiciones laborales de los trabajadores se han mejorado en numerosas ocasiones más de lo establecido por el convenio colectivo.

Los trabajadores tienen horario flexible para compaginar vida laboral y familiar y bancos de tiempo libre.

Aquellos que por motivos de trabajo han tenido que desplazar-se y/o dormir fuera de su domicilio, han recibido compensaciones y asistencia.

La filosofía de la empresa siempre es la de adaptar, en la medida de lo posible, el puesto de trabajo a las características del trabajador.

Y en todos los casos ningún trabajador recibe mejores o peores condiciones por sus condiciones personales.

CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES INDICADORES

NUESTRA EMPRESA

EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO

LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON G4-32



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES

## DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD

[G4-DMA]

Respetamos el mercado, evitando cualquier práctica que pueda suponer competencia desleal, soborno o abuso de poder para desarrollar nuestra actividad de una manera responsable i ética socialmente.

Colaboramos con la comunidad, mediante donaciones, ayuda técnica y recursos propios de la empresa, generamos empleo, no sólo en nuestra propia organización también en proveedores próximos y en empresas que podemos subcontratar.

Referente al aspecto sociedad vamos a desarrollar los siguientes aspectos:

**Comunidades locales:** Intentamos generar el máximo de beneficios para nuestra comunidad local, evaluando los aspectos negativos que podemos generar en la misma.

### SOCIEDAD

#### COMUNIDADES LOCALES

[G4-DMA] [G4-SO2]

Centros con impacto negativo o potencial

Nuestra actividad prácticamente es inocua en lo que a residuos y contaminación se refiere, por lo tanto no tiene un impacto significativo en la comunidad. A pesar de esto nuestra Política medio ambiental está certificada por la normativa ISO 14001 que evalúa nuestra política en este sentido.

Podemos concluir que no se han identificado impactos negativos hacia la sociedad en el ámbito de nuestra actividad.

### LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON  
G4-32



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

## INFORMACIÓN DE LA MEMORIA

[G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31]

Este Informe de Sostenibilidad abarca los datos relativos al ejercicio 2017 y sirve como herramienta de transparencia de nuestra empresa hacia nuestros grupos de interés, clientes, proveedores y trabajadores y respecto a cualquier persona que quiera consultar esta información, ya que es de dominio público a través de nuestra página web.

Este es el séptimo Informe de Sostenibilidad que publica nuestra empresa, el primero en 2011 y adaptándolo a través de los años para cumplir con los principios y contenidos definidos en la guía GRI G4.

Para cualquier consulta o duda referente al presente Informe o a algún dato de nuestra empresa, nuestro contacto:

**APLITELC BERGUEDÀ, S.L.U.**

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y Riesgos Laborales

T. +34 93 829 02 85

Correo-e: [aplitelc@aplitelc.com](mailto:aplitelc@aplitelc.com)

Web: [www.aplitelc.com](http://www.aplitelc.com)

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA

[G4-33]

Con esta memoria pretendemos demostrar nuestra transparencia a nuestro grupos de interés y a la sociedad en general, pese a que nuestros procesos y nuestra responsabilidad corporativa son del nivel de una gran empresa, a nivel económico actualmente nuestra organización no puede invertir en la verificación externa de la presente memoria.

El control del contenido y de la realidad del presente documento es verificado por nuestro asesor en normativas ISO y OHSAS, que realiza varias auditorías internas en la empresa y que participa en el establecimiento de los objetivos anuales y en su seguimiento, motivo por el cual tiene acceso a datos significativos de la empresa.

---

**RELACIÓN G4-32**


# ÍNDICE GRI G4 OPCIÓN ESENCIAL

[G4-32]

Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Carta del gerente	2	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la Organización	6	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	6	
G4-5	Localización de la sede social	6	
G4-6	Países en los que desarrollan actividades	7	
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	6	
G4-8	Mercados a los que sirve	7	
G4-9	Tamaño de la Organización	4,27	
G4-10	Empleados	27	
G4-11	Empleados con convenio	27	
G4-12	Cadena de suministro	36	
G4-13	Cambios del período	-	No existen cambios significativos en la organización durante el ejercicio tratado 2017.
G4-14	Enfoque de precaución	13	
G4-15	Iniciativas que aprueba	9	
G4-16	Pertenencia a Asociaciones	12	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Entidades en los estados financieros	-	En nuestros estados financieros figuran clientes, proveedores y trabajadores.
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria	20	
G4-19	Aspectos materiales	21	
G4-20	Cobertura de aspectos	21	

  
CARTA DEL GERENTE

  
PRINCIPALES  
INDICADORES

  
NUESTRA EMPRESA

  
EL ENFOQUE

  
EQUIPO HUMANO

  
LA ESTRATEGIA

  
LOS CLIENTES

  
LOS PROVEEDORES

  
LA SOCIEDAD

RELACIÓN G4-32



## Contenidos básicos generales (continuación)

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
G4-21	Límites de aspectos	21	
G4-22	Reformulación de información	21	
G4-23	Cambios de alcance	21	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés	20	
G4-25	Determinación de los grupos de interés	20	
G4-26	Participación de los grupos de interés	20	Participación a través de red comercial, reuniones, teléfono, web y correo electrónico.
G4-27	Problemática grupos de Interés	20,21	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Período objeto de la memoria	44	2017
G4-29	Fecha última memoria	44	Año 2017 (referente al ejercicio 2016)
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria	44	Anual
G4-31	Punto de contacto	44	+34 93 829 02 85 Dpt. Calidad, Medio Ambiente y Riesgos Laborales
G4-32	Índice y operaciones de conformidad	45	
G4-33	Verificación	44	
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Estructura de gobierno	26	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Códigos de conducta	11	



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN G4-32



## Contenidos básicos específicos

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>CATEGORÍA ECONOMÍA</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	16	
<b>Desempeño económico</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	18	
G4-EC1	Valor economico generado y distribuido	18	
<b>CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	37,40	
<b>Energía – Consumo energético interno</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	41	
G4-EN3	Consumo energético interno	41	
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	38	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios ambientales	38	
<b>CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	28	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	29	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	29	



CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA



EL ENFOQUE



EQUIPO HUMANO



LA ESTRATEGIA



LOS CLIENTES



LOS PROVEEDORES



LA SOCIEDAD

RELACIÓN G4-32



## Contenidos básicos específicos (continuación)

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Capacitación y educación</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	31	
<b>G4- LA9</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	31	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	42	
<b>No discriminación</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	42	
<b>G4-HR3</b>	Número de casos de discriminación y medidas correctivas	42	
<b>SOCIEDAD</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	43	
<b>Comunidades locales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	43	
<b>G4-SO2</b>	Centros con impactos negativos o potenciales	43	
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	34	
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	34	
<b>G4-PR9</b>	Valor monetario de las multas	34	

CARTA DEL GERENTE

PRINCIPALES  
INDICADORES

NUESTRA EMPRESA

EL ENFOQUE

EQUIPO HUMANO

LA ESTRATEGIA

LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES

LA SOCIEDAD

RELACIÓN G4-32





[www.aplitelc.com](http://www.aplitelc.com)

Polígon Industrial La Sala  
Parcela número 6  
08692 Puig-reig (Barcelona)  
(España)

Tel.: +34 938 290 285

Correo e: [aplitelc@aplitelc.com](mailto:aplitelc@aplitelc.com)

Síguenos en redes sociales y participa:

