



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2018

ALGORITMOS, PROCESOS Y DISEÑOS, S.A.



I.- INTRODUCCIÓN	
1.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN	2
II.- PERFIL Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
2.1 DATOS BÁSICOS	4
2.2 PERFIL DE LA COMPAÑÍA. MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	4
2.3 SEDE Y DELEGACIONES	5
2.4 NATURALEZA DEL REGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURIDICA.....	5
2.5 MERCADOS A LOS QUE SIRVE	6
2.6 ESCALA DE LA ORGANIZACIÓN	7
2.7 CADENA DE SUMINISTRO	8
2.8 CAMBIOS EN TAMAÑO, ESTRUCTURA, PROPIEDAD ACCIONARIAL.....	9
2.9 EL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	9
2.10 LISTA DE CARTAS, PRINCIPIOS U OTRAS INICIATIVAS EXTERNAS DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL QUE LA ORGANIZACIÓN SUSCRIBE O HA ADOPTADO.	11
2.11 LISTA DE LAS ASOCIACIONES Y LAS ORGANIZACIONES DE PROMOCIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL A LAS QUE LA ORGANIZACIÓN PERTENECE	11
III.- ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA	12
3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA	12
3.2 LISTA DE ASPECTOS MATERIALES.....	13
IV.- GRUPOS DE INTERES	13
4.1 IDENTIFICACIÓN.....	13
V. PERFIL DE LA MEMORIA	17
VI. TRAZABILIDAD DE CONTENIDO GRI PARA LA OPCION ESENCIAL	18
VIII. INDICADORES	19
8.1 CATEGORIA: ECONOMIA.....	19
8.2 CATEGORIA: MEDIO AMBIENTE	20
8.3 CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL.....	21

I.- INTRODUCCIÓN

1.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Desde la implantación en el año 2016 de un programa de Responsabilidad Social Corporativa, nuestra compañía, ALGORITMOS PROCESOS Y DISEÑOS, S.A. (en adelante APD) viene abordando el reto de, no solo de mantener los criterios expuestos en la citada RSC del 2016, sino que, en su afán de mejora, ir dando cada vez más pasos en el objetivo de contribuir activamente a la mejora social, económica y medio ambiental de la sociedad en general y muy especialmente de su entorno más cercano.

En la línea ya marcada, APD considera que siendo una empresa que desarrolla su actividad dentro del mundo de las nuevas tecnologías y dado que los avances tecnológicos ocurren muy rápidamente, es obligación y responsabilidad propia el poner las mismas tecnologías al alcance de todos, intentando con ello optimizar las condiciones y calidad de vida tanto de nuestros clientes y su entorno, como del grupo humano que conforma APD.

La consecución de estos objetivos no tendría razón de ser si no se tuviera en cuenta nuestro compromiso tanto con las prácticas éticas y el trabajo digno, como con el medio ambiente, en sintonía con lo que actualmente demanda la sociedad que es la integración de nuestra actividad en el entorno en el que se desarrolla, eliminando o minimizando el posible impacto negativo que sobre el mismo pudiera tener, obteniendo así una empresa sostenible y respetuosa con el medioambiente.

Con este fin, APD diseñó una estrategia a corto y medio plazo que la permitiera situarse en el camino que, sin duda, y persistiendo en él, nos está llevando a conseguir nuestros propósitos y a ampliar objetivos.

Por ello APD, con su sede central en Madrid y oficinas técnico-comerciales en Barcelona, Valencia, Sevilla y Perú persiste en el reto, que un día se marcó, de posicionarse como la primera marca española de distribución nacional de productos y servicios informáticos, soluciones tecnológicas, TIC, comunicaciones, ámbito sanitario y emergencias, para la Administración Pública, afianzarse en su proyección internacional y ampliar su cuota de mercado dentro del sector privado.

Para ello, y como prioridad, APD se esfuerza en ofrecer la mejor calidad del producto y del servicio a sus clientes, tanto a los clientes consolidados como a los clientes potenciales a los que debemos conquistar con nuestro mejor saber hacer.

Por supuesto, al igual que es prioritaria la satisfacción del cliente, la Compañía tiene identificados otros grupos de interés con los que interactúa a diario dado que la responsabilidad de APD se extiende a tres campos: el económico, social y medio ambiental. Por esta razón, se trazaron ya en el 2016 unas líneas de actuación que abarcan actuaciones en los tres ámbitos, líneas que se ha continuado durante los ejercicios 2017 y 2018 profundizando en ellas y ampliando sus objetivos y que fundamentalmente han consistido en:

- Continuar con la expansión de la Compañía dentro y fuera de nuestras fronteras lo que conlleva la creación de puestos de trabajo.
- Favorecer la integración de personas con necesidades especiales en el ámbito laboral, así como la reintegración de personas desempleadas a la actividad productiva.
- Colaborar con centros de estudios de formación profesional acogiendo a los alumnos para la realización de prácticas laborales en la empresa.
- Implantación de un Plan de Igualdad, con erradicación del trato discriminatorio entre hombres y mujeres.
- Renovación de los contratos con ASPY Prevención, S.L.U. para el cumplimiento, vigilancia y prevención de la normativa sobre Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología y Medicina en el Trabajo.
- Difusión y aplicación del nuevo Convenio Colectivo publicado el 6 de marzo de marzo de 2018, en el que se recogen todos los derechos y medidas de protección a los trabajadores conforme a la normativa laboral vigente y a la Declaración de Derechos y Principios Fundamentales en el Trabajo de la OIT y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.
- Diseño ecológico en los elementos tecnológicos, conforme dicta la normativa europea.
- Cumplimiento de las Normas ISO 9001 y 14001 y mantenimiento de los certificados de ambas.
- Cumplimiento y mantenimiento de la Norma 20000 de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
- Seguimiento del impacto ambiental promoviendo la concienciación entre los empleados de la Compañía de la importancia del medio ambiente, el agotamiento de los recursos naturales y la generación de residuos.
- Valoración e inicio de la implantación del Registro de la Huella de Carbono, a fin de obtener el cálculo del impacto de nuestra actividad en el medioambiente.
- Obtención y mantenimiento del Certificado EPEAT GOLD, que acredita a APD como productora “verde” de sus equipos eléctricos y electrónicos por el mejor rendimiento medioambiental de sus productos.

Para lograr estos objetivos es imprescindible el compromiso de todos los miembros de la empresa, siendo la Dirección quien con su firme compromiso lidera esta andadura facilitando todos los medios necesarios para ayudar a su consecución.

II.- PERFIL Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 DATOS BÁSICOS

ALGORITMOS, PROCESOS Y DISEÑOS, S.A. (APD), entidad domiciliada en Madrid, calle Raimundo Fernández Villaverde, nº 53, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 2.236, Folio 80, Hoja número 39.462, y con C.I.F. número A-28634046.

2.2 PERFIL DE LA COMPAÑÍA. MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

La estructura de gobierno de la Organización la constituye un Consejo de Administración formado por un Consejero Delegado que es el Presidente de la Compañía, y dos Consejeros, uno de ellos con responsabilidad ejecutiva.

APD forma parte de un Grupo tecnológico 100% español, con proyección internacional y con ya más de 39 años de experiencia que desarrolla actividades de Ingeniería e Integración de sistemas, fundamentalmente en los sectores de Seguridad & Defensa, Sanidad, Telecomunicaciones, Educación, Justicia y Soluciones TIC para la Administración Pública.

Fundada en 1980, APD tiene su sede central en Madrid, delegaciones en Barcelona, Valencia, Sevilla y Perú.

Desde su fundación, la empresa se centró principalmente en el diseño, desarrollo, y fabricación bajo su propia marca “**APD**” de diferentes equipos y sistemas para el sector IT siendo uno de los principales proveedores de la Administración Pública española.

A lo largo de los años, la Compañía se ha ido adaptando a las diferentes necesidades del mercado, diversificando y ampliando sus actividades empresariales desarrollando tecnología de vanguardia en una industria cada vez más cambiante y global.

Esta constante adaptación nos ha permitido entrar en nuevos sectores, crear nuevas unidades de negocio y reforzar nuestra cartera de clientes, pero manteniendo siempre nuestra marca e identidad.

Así mismo, y desde sus inicios la Compañía apostó por el mercado exterior, contando en la actualidad con importantes referencias en integración de sistemas avanzados y complejos “llave en mano”, en países como Perú, Venezuela, Kenia o Corea.

En la actualidad, APD lo forma un amplio equipo técnico y de gestión multidisciplinar con el claro objetivo de mantener la independencia empresarial que siempre nos ha caracterizado, apostando decididamente por la inversión en I+D+i y proporcionando a todos nuestros clientes soluciones tecnológicamente avanzadas y a la medida de sus necesidades.

2.3 SEDE Y DELEGACIONES

Como ya quedó expuesto más arriba, la sede central y oficinas comerciales de la Compañía se encuentran situadas en Madrid, en la calle Raimundo Fernández Villaverde, 53. Pero además la Compañía cuenta con los siguientes centros:

- Centro Logístico: C/ Arroyo del Soto nº 3, 28914 Leganés (Madrid).
- Centro I+D+i: Avda. de la Victoria nº 93, 28220 Majadahonda (Madrid).

Se suman a lo anterior, las delegaciones comerciales y de soporte técnico que tiene la Compañía en las ciudades de Barcelona, Valencia y Dos Hermanas en Sevilla:

- Barcelona: Carrer A, 2, Edifici Filatures 1^o 4^a; 08690 Santa Coloma de Cervelló.
- Sevilla: C/ Acueducto, 24, Edificio 3, Planta 1^a, 41700 Dos Hermanas.
- Valencia: C/ Fontaneres, 51 - 3D; Edificio Trevi, 46014 Valencia.

Fuera de nuestras fronteras, APD, cuenta con delegación comercial en Perú, además de tener cerrados diversos acuerdos de representación comercial en Oriente Medio, y Kenia.

2.4 NATURALEZA DEL REGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURIDICA

La Entidad ALGORITMOS, PROCESOS Y DISEÑOS, S.A., se constituyó como Sociedad Anónima el 17 de abril del año 1980, no habiendo modificado su denominación social desde su constitución. Adaptó sus Estatutos a la Ley de Sociedades Anónimas (actualmente Ley de Sociedades de Capital), mediante escritura otorgada el 11 de noviembre de 1991. Actualmente le es de aplicación la Ley de Sociedades de Capital (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido se aprobó por Real

Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, el Código de Comercio y disposiciones complementarias.

El 29 de marzo de 2012 la Sociedad fue vendida por su accionista mayoritario (Teka Industrial) a la Compañía española EYP SCAP, S.A. Desde entonces, pertenece al Grupo EYP SCAP, cuya matriz es EYP SCAP, S.A. sociedad dominante y que posee el 90% de las acciones de APD siendo el restante 10% propiedad de la Compañía PERGAM, S.A., también de nacionalidad española.

El capital social de la Compañía, al 31 de diciembre de 2018, se eleva a 5.000.000,00 € y está dividido en 5.000 acciones nominativas de 1.000,00 € de valor nominal cada una de ellas de clase y serie únicas, numeradas correlativamente del 1 al 5.000 ambas inclusive, totalmente suscritas y desembolsadas.

2.5 MERCADOS A LOS QUE SIRVE

Históricamente el mercado natural de APD ha sido la Administración Pública española, tanto la central, como la autonómica y local, alcanzando su cenit en el año 2010 cuando APD fue incluida en el Informe Reina que publica el Ministerio de Administraciones públicas como la primera marca nacional en suministro de ordenadores personales y PC's de sobremesa para la administración pública.

Consciente de los retos que planteaba el mercado y con visión a largo plazo, APD apostó desde sus inicios por trasladar su saber hacer y experiencia con la administración pública al mercado internacional, y así desde la década de los ochenta se inició la expansión de APD en Sudamérica, países como Argentina, Paraguay, Venezuela, Colombia y Perú son países en los que APD ha desarrollado importantes proyectos para sus Administraciones Públicas.

Y no solamente ha sido el mercado sudamericano el centro de atención y expansión de APD, ya en la década del dos mil, APD emprendió su aventura africana y asiática, ejecutando proyectos en Mozambique, Jordania, Indonesia y Kenia. Igualmente, durante el 2018 se han intensificado las gestiones comerciales con distintos países del Golfo Pérsico muy interesados en nuestras soluciones para la automatización de la farmacia hospitalaria, mercado para el que APD ha realizado una importante apuesta de I+D+i con el desarrollo de productos y soluciones propias.

2.6 ESCALA DE LA ORGANIZACIÓN

En el ejercicio 2018:

Volumen de negocios: 26.551.486,90€.

Deuda: 0

Patrimonio: 8.825.791,55 €.

Media del número de empleados fijos: 84

TRABAJADORES	TOTAL		ANDALUCÍA		CATALUÑA		LEVANTE		MADRID	
	FIJO	TEMPORAL	FIJO	TEMPORAL	FIJO	TEMPORAL	FIJO	TEMPORAL	FIJO	TEMPORAL
MUJERES	58	2	0	3	3	0	3	0	47	2
HOMBRES	22	2	0	2	2	0	0	2	16	0
TOTAL	80	4								

Durante el último trimestre del año y como es habitual en nuestro negocio, debido a puntas de trabajo en la producción por la entrada de pedidos nuevos de la Administración, la Compañía tuvo que contratar a personal temporal para hacer frente a los compromisos de entrega sobrevenidos. Con el personal temporal contratado el número de empleados alcanzó la cifra de 101 en el mes de diciembre.

Todos los empleados, tanto los de carácter fijo como los de carácter temporal están cubiertos por el Convenio Colectivo de aplicación, éste es “XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública”, además de por supuesto, estar amparados por los derechos y prerrogativas reconocidas en el Estatuto de los Trabajadores, en el que se recogen los Derechos y Principios Fundamentales en el Trabajo dictados por la OIT y la Declaración de Derechos Humanos de la ONU.

Además, todos los trabajadores de APD se benefician del Sistema de Vigilancia y Prevención de enfermedades y accidentes en el trabajo que la empresa tiene concertado con ASPY Prevención, S.L.U., entidad independiente encargada del cumplimiento, vigilancia y prevención de la normativa sobre Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología y Medicina en el Trabajo.

Igualmente, APD, en su compromiso por la practicas éticas y yendo más allá de lo establecido por la OIT en su lucha contra el trabajo infantil, no utiliza en ninguna de sus etapas de producción a menores de 18 años, salvo si se trata de prácticas escolares con centros concertados y siempre con mayores de 16 años debidamente tutorizados, pero quitando esta salvedad los contratos laborales en sus diversas modalidades siempre son celebrados con mayores de edad.

2.7 CADENA DE SUMINISTRO

El procedimiento comienza cuando, el comercial, después de realizar una oferta al cliente para satisfacer una demanda recibe la aceptación de éste en forma de pedido.

A partir de ese instante, el departamento comercial ingresa en el sistema informático de la Compañía el pedido del cliente, de tal manera que de forma automática el departamento de compras recibe la necesidad de compra de bienes o servicios, dependiendo de las existencias de stock que en ese momento haya disponibles en los almacenes de la Compañía.

Una vez recibida la necesidad de compra el personal del departamento de compras contacta con distintos proveedores, con algunos de ellos, los más habituales, ya existen condiciones generales de compra previamente acordadas, que agilizan enormemente las gestiones y plazos de entrega. Son proveedores previamente seleccionados y sometidos a homologación interna que cuentan tanto en su proceso productivo como en su solvencia económica con la confianza de APD.

Una vez recibida la oferta del proveedor que es contrastada y valorada se emite la correspondiente orden de compra. Desde el departamento de logística y almacén se vigila y confirma la llegada en tiempo, cantidad y forma del suministro adquirido, procediendo a dar su visto bueno, si así correspondiera, al departamento de administración para que se inicien los trámites de pago acordados.

Atendiendo al aspecto económico de las compras, de los más de 209 proveedores con los que se realizaron operaciones durante 2018, fueron 30 los proveedores con los que se realizaron acciones de carácter significativo, con un valor global del total de las compras realizadas por APD durante el ejercicio 2018 de más de 16.000.000 de euros.

El 39% de empresas suministradoras de bienes a APD están ubicadas en España, un 57,52% de ellas en la Comunidad de Madrid, siendo el principal proveedor una empresa situada en la Comunidad de Madrid.

El 61% restante de proveedores son empresas extranjeras, un 52,54% empresas ubicadas en la Unión Europea, principalmente en Alemania, Holanda e Irlanda, y en menor medida, un 8,46%, americanas y asiáticas.

2.8 CAMBIOS EN TAMAÑO, ESTRUCTURA, PROPIEDAD ACCIONARIAL

Durante el ejercicio 2018 no se ha producido ningún cambio significativo ni de mención en el tamaño o estructura accionarial de la empresa, que se mantiene inalterable desde el año 2012.

Tampoco se han observado modificaciones de consideración en la cadena de suministro en relación con nuestros proveedores. Como ya ha quedado expuesto y dado los años de trabajo y experiencia en su sector de actividad, APD ya cuenta con un grupo de proveedores homologados que además de cumplir con todas las normativas medioambientales y de seguridad de obligado cumplimiento para la UE, tienen ya establecidos preacuerdos de condiciones generales que agilizan y simplifica el proceso en la cadena de suministro.

La estabilidad, es considerada por APD como un valor esencial que intenta trasladar y mantener a sus grupos de interés pues da confiabilidad y seguridad jurídica, campo propicio para el desarrollo de los negocios y el crecimiento económico.

Y respecto a nuestros clientes, se ha mantenido por un lado la misma filosofía de permanencia y estabilidad ante aquellos clientes ya fieles a la Compañía y por otro lado como se ha mencionado se ha emprendido una ofensiva en mercados novedosos para APD, especialmente con países del Golfo Pérsico en los que se han cerrado acuerdos de colaboración y representación con agentes locales.

2.9 EL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Antes de que APD obtuviera en 2003 la certificación de cumplimiento de la norma ISO 14001 que garantiza el respeto y aplicación de las normas dictadas en materia medioambiental, ya había puesto en marcha medidas, unas de carácter obligatorio y otras voluntarias, encaminadas a prevenir y paliar los efectos nocivos e impacto que sobre el medioambiente pudiera tener su actividad.

De igual manera también han sido puestas en marcha medidas para prevenir y garantizar la seguridad en el trabajo, mejorando así la calidad en las condiciones del trabajo de uno de sus grupos de interés más importante: sus empleados.

Y así las principales medidas han sido:

- Impartir cursos formativos en prevención de riesgos laborales.

- Formación e información a los empleados de los riesgos inherentes específicos a su puesto de trabajo.
- Contratación de una empresa ajena para el servicio de prevención de riesgos laborales.
- Entrega de equipos de protección individual (EPIS) para aquellos puestos y actividades que requieran de estas protecciones especiales. Esta entrega va acompañada de la vigilancia para uso correcto.
- Dotación a la plantilla laboral de medios de trabajo ergonómicos y confortables que prevengan lesiones y enfermedades.
- Suscripción de contratos de revisión y mantenimiento anual de los sistemas contra incendios instalados en la Compañía.
- Contratos de mantenimientos para la revisión de los equipos de aire acondicionado para prevención de la legionela.
- Contrato de mantenimiento para extintores, mangueras contra incendios y detectores de humo.
- Suscripción de contratos de revisión y mantenimiento de las calderas para la confortabilidad de la temperatura en los lugares de trabajo.
- Suscripción de contratos de revisión y mantenimiento de las carretillas elevadoras eléctricas utilizadas por los trabajadores del departamento de almacén y logística, para garantizar su correcto y seguro funcionamiento.
- Impartir cursos de formación y concienciación medioambiental al personal, para un uso responsable de las fuentes de energía.
- Instauración de la recogida segregada de residuos, y con tal fin se situaron contenedores tanto en las distintas localizaciones de Madrid como en las delegaciones.

Los contenedores debidamente identificados están destinados a la recogida de papel, residuos peligrosos (pilas y fluorescentes), aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), plásticos y residuos orgánicos. Una vez llenos los contenedores son retirados bien a un SIG (Sistema Integrado de Gestión de Residuos) o llevados al punto limpio para su oportuno tratamiento y /o reciclaje.
- Alquiler de maquina compactadora para el adecuado transporte y reciclaje del cartón utilizado en el proceso productivo.

Estas medidas que como decimos nos son nuevas y que vienen aplicando desde hace años le han valido a APD contar no solo con su ISO 14001 sino, además, tener un índice del 0,01 de contingencias profesionales durante el ejercicio 2018, compuesta por una única incidencia que no necesitó de baja médica. Igualmente, fue bajo el índice de contingencias por Incapacidad Temporal (IT) por enfermedad común, situándose en un 3,12.

Nuestra organización está convencida que, además de disminuir la frecuencia de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, un entorno de trabajo seguro y saludables aumenta la calidad de los productos y servicios, la uniformidad de la producción, y la moral y retención de los trabajadores y con ellos del talento.

2.10 LISTA DE CARTAS, PRINCIPIOS U OTRAS INICIATIVAS EXTERNAS DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL QUE LA ORGANIZACIÓN SUSCRIBE O HA ADOPTADO.

APD cuenta con:

1. Certificación Norma **ISO 9001:2015** de sistemas de gestión de la calidad en los procedimientos de trabajo.
2. Certificación Norma **ISO 14001:2015** de sistemas de gestión medioambiental.
3. Certificación Norma **ISO 20000-1:2011** de sistemas de gestión de servicios.
4. Certificación cumplimiento UNE Norma **ISO 7779:2010** de medida del ruido aéreo emitido por equipos de tecnología.
5. Acuerdo suscrito con la **Fundación Ecoasimelec** para la declaración de residuos puestos en el mercado y retirada de pilas y RAES.
6. Acuerdo suscrito con la empresa **Asesoramiento, Transporte, Reciclaje y Valorización, S.L.** (ATREVA) para la gestión de residuos peligrosos, plásticos y metales.
7. Acuerdo suscrito con **Cartón y Papel Reciclado S.A.** (CARPA) para el tratamiento de la retirada de cartón y papel.
8. Registro de la **Huella de Carbono**. European Quality As
9. Certificado **EPEAT Gold**. Herramienta de evaluación medioambiental de productos electrónicos.
10. Contrato suscrito con **Unidad Técnica y Servicio, S.A.** (UTS) para legalización, control y mantenimiento de los sistemas de climatización.
11. Contrato con **Famuval Soluciones S.L.**, para la protección de sobretensión y luminarias.
12. Contrato con **Power Extin S.L.**, para la detección y prevención contra incendios.

2.11 LISTA DE LAS ASOCIACIONES Y LAS ORGANIZACIONES DE PROMOCIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL A LAS QUE LA ORGANIZACIÓN PERTENECE

Para APD ha constituido una decisión estratégica su política de distinguirse como fabricante de producto nacional frente al extranjero, utilizando el distintivo de producto español como sinónimo de diseño y calidad.

Y para la promoción tanto interna como externa del producto nacional APD pertenece a las siguientes asociaciones:

Desde el año 2015 APD es miembro del Foro de Marcas renombradas españolas a través del **Club MAPI** (Marcas de Alto Potencial Internacional).

AECOC, asociación de empresas españolas para la utilización del código de barras y utilización de estándares para la mejora de la competitividad eficiencia y sostenibilidad.

ECOASIMELEC: fundación dedicada a la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y de pilas y baterías respectivamente.

Asociación Europeas de Números de Emergencia 112 (**EENA**) APD forma parte de la citada asociación como diseñadora y productora de un Sistema propio de Central de Emergencias. Dicha asociación certifica la calidad de los centros 112 además de promocionar la tecnología europea en el desarrollo de este tipo de productos y o servicios dirigidos a la seguridad ciudadana

La participación de APD en estas asociaciones tienen un impacto directo en su entorno más inmediato, pues supone promover la fabricación de productos/soluciones españoles y ello supone no solo dar ocupación y garantizar a medio y largo plazo los puestos de trabajo de su personal propio y de proveedores, sino que además supone un impacto en la creación de puestos de trabajo indirectos en empresas auxiliares de servicios en su entorno geográfico inmediato, lo que contribuye al mantenimiento del Estado del bienestar general y muy particularmente de nuestro entorno local.

III.- ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA

3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

Se ha procedido a la realización de la memoria RSC de APD siguiendo las pautas que aparecen en la misma y determinando qué aspectos de los que aparecen referenciados en la guía reflejaban los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la Compañía.

3.2 LISTA DE ASPECTOS MATERIALES

Los aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria son los siguientes:

- Desempeño económico:
 - Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponden con operadores locales
- Energía
 - Consumo interno
 - Reducción del consumo interno
 - Emisiones directas de gases efecto invernadero
 - Emisiones directas de gases efecto invernadero al generar energía
 - Peso de los residuos transportados considerados peligrosos
- Empleo
 - Tasa de contrataciones por edad, sexo, región
 - Reincorporaciones tras periodo de maternidad/paternidad
- Salud y seguridad en el trabajo
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Etiquetado de los productos y servicios

Todos los aspectos referidos, se consideran aspectos materiales dentro de la Compañía ya que, además de reflejar el impacto que causan en una o varias de las categorías económica, social y medio ambiental, son medibles cualitativa y cuantitativamente. Igualmente son considerados aspectos materiales para grupos externos ya que, reflejan el impacto que causan en una o varias de las categorías económica, social y medio ambiental, y además son medibles cualitativa y cuantitativamente.

IV.- GRUPOS DE INTERES

4.1 IDENTIFICACIÓN

APD valora la responsabilidad social corporativa como un punto estratégico para asegurar la continuidad de la empresa a largo plazo, así como un lugar de encuentro común para los distintos grupos de interés a los que la actividad de APD afecta de forma directa e indirecta.

Dada la importancia que la tecnología y las telecomunicaciones alcanzan a nivel mundial, que son el mecanismo para conectar a personas y empresas de cualquier lugar en el mundo y en cualquier momento, y que en todo caso facilitan la vida a las personas, APD es consciente de la importancia de poner en el mercado el mejor producto y de situar la marca APD entre las primeras en el ámbito IT. Por esta razón, y partiendo de esta premisa, la RSC es considerada como un compromiso adquirido por APD para con la sociedad en general y con los grupos de interés en particular.

Por todo ello, APD integra la RSC en su dirección, gestión y actividad diaria. La estrategia a seguir con respecto a la RSC es asumida directamente por la Dirección.

La Dirección quiere asegurar con esta memoria, que la RSC llegue a todos los grupos de interés, para ello opta por su publicación en la web de la Compañía, web por otro lado que está en constante revisión para su mejor acceso al contenido de la misma y que incluye el informe GRI (Global Reporting Initiative).

APD no ignora la responsabilidad que conlleva el impacto de la tecnología y las telecomunicaciones en el medio ambiente y en la sociedad. Por ello, el desarrollo económico de APD es compatible con las prácticas laborales según la legislación vigente y conforme al respeto al medio ambiente y a los derechos humanos y, en consecuencia, actúa difundiendo e implementando estos valores a través de instrumentos como son la propia RSC, la gestión respecto al Medio Ambiente y los valores y respeto de las condiciones laborales de los trabajadores. La práctica de estos instrumentos favorece la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía; favorece también la sostenibilidad de la empresa en un marco de competitividad y facilita la gestión de forma responsable de los riesgos y oportunidades que la actividad de APD genera en el entorno. Además, contribuye a generar confianza en los grupos de interés a medida que se incrementa la transparencia empresarial.

Los colectivos que APD identifica como grupos de interés son los siguientes:

- ***Clientes***
- ***Empleados***
- ***Proveedores***
- ***Accionistas***
- ***Sociedad y Medio ambiente***

Clientes: cara a nuestros clientes el objetivo es satisfacer y cubrir las necesidades que puedan demandar de nuestros productos y servicios, aportando en la medida de lo posible como valor añadido el valor humano del personal de APD. Cuando APD logra la

satisfacción del cliente, se forja una relación de confianza entre el cliente y la Compañía que sirve de estímulo para el crecimiento y mejora de la misma.

Para lograr la satisfacción del cliente, APD da una alta importancia a la calidad del producto y su gestión. Por esta razón, todas las personas implicadas en el proceso de producción desde el desarrollo de producto, pasando por la adquisición y posterior recepción de la materia prima, fabricación, almacenamiento y distribución final a nuestros clientes, realizan su trabajo conforme al sistema de gestión de la calidad que la empresa tiene implementado. Paralelamente, se realizan encuestas de satisfacción al cliente con el fin de tomar las acciones necesarias en aquello que necesite modificarse y considerar las oportunidades de mejora en el análisis que anualmente lleva a cabo la Dirección. Además, con el fin de poder evaluar el cumplimiento de los procedimientos para la calidad, se realizan auditorias anualmente. Los estándares de la calidad en APD según la ISO 9001:2008 están certificados por una empresa auditora externa.

Empleados: Sin lugar a dudas el empleado es el pilar básico en el desarrollo y continuidad de la Compañía. Por esta razón APD ofrece a su personal formación continua que les sirve de estímulo no solo para crecer profesionalmente, sino también para su enriquecimiento personal. Otro de los pilares importantes para el desarrollo de la Compañía es procurar un entorno propicio para que el empleado sienta que es parte de la empresa, que aporta y que su trabajo redundando directamente en el beneficio de todos, incluido el suyo propio y el de la sociedad. Para ello, desde el departamento de RRHH, además de la formación ya mencionada, se trabaja para que la seguridad y la salud en el trabajo estén presentes en todos los ámbitos, bien con acciones y comunicados que recuerden pautas básicas que eviten accidentes, bien a través del Servicio de Prevención ajeno que la empresa tiene concertado con la Sociedad de prevención ASPY; al igual que se trabaja también por el establecimiento de medidas que permitan la conciliación de la vida familiar y laboral, entre ellas, el establecimiento de la jornada continua todos los viernes del año así como en los meses de verano.

Y en esta línea el Consejo de Administración de la Compañía en reunión extraordinaria de 2 de agosto de 2018 adoptó la decisión de modificar el horario laboral para el ejercicio 2019 reduciendo media hora la pausa de comida, que se compensa con un adelantando en el horario de salida y fin de jornada de igual duración.

Por otro lado, la empresa ofrece a sus trabajadores un espacio acondicionado para el descanso entre las jornadas de mañana y tarde, en donde además de productos de vending se encuentran frigoríficos y microondas.

Además de las condiciones anteriores que se vienen dando desde hace años, en el mes de marzo de 2018 la empresa elaboró y publicó su primer Plan de Igualdad, en prueba manifiesta de su compromiso por la igualdad de oportunidades en el trabajo y su lucha contra la discriminación entre hombre y mujeres.

Proveedores: APD exige a los proveedores de producto y de servicios que cumplan con determinados requisitos en aras de cumplir con los procedimientos establecidos por APD respecto a la Calidad y al Medio Ambiente. Para ello, o bien les remite un cuestionario elaborado a tal efecto que deben de cumplimentar, o bien se les pide el certificado por empresa externa de poseer el certificado ISO 9001 y 14001.

Por otra parte, para subcontratistas, además de solicitar estos certificados, se les exige acreditación de estar al corriente de pago con la Seguridad Social y la Hacienda Pública y tener dados de alta a todos sus trabajadores como prueba de su seriedad y compromiso con la sociedad.

Accionistas: Al ser dos los únicos accionistas propietarios de la Compañía, existe un interés directo de los mismos por conocer el devenir diario de la actividad de la empresa y su acción e interacción con los otros grupos de interés y en especial del impacto que el desarrollo económico de APD produce directa o indirectamente en la sociedad y el medio ambiente.

En este sentido, existe una comunicación directa de los accionistas con el Consejo de Administración de la empresa y su máximo exponente el Consejero Delegado.

Sociedad y Medio Ambiente: El Compromiso de APD con el Medio Ambiente es firme, constante y está enclavado en el compromiso de mejora continua, cumpliendo no solo con la legislación vigente sino también con iniciativas individuales y colectivas de carácter voluntario que propician la reducción de la generación de residuos, así como un mejor aprovechamiento de los recursos naturales y energéticos.

La política medio ambiental está publicada en la Web (www.gapd.es) avalada por la certificación ISO 14001:2004 en auditoria externa.

APD tiene un contrato de adhesión suscrito con la Fundación Ecoasimelec (Ecoasimelcs, Ecopilas y Recyclia), con el que contribuye al sistema de gestión de los residuos generados, tanto de aparatos eléctricos y electrónicos (AAE), como de pilas.

Por otro lado, se busca un diseño ecológico (Ecodiseño), que alargue la vida de los AEE y de sus componentes, fabricando aparatos más eficientes y menos contaminantes,

con un diseño que facilite la actualización del producto mediante la reparación lo que posibilite su reutilización y en última instancia derivarlo hacia el reciclado.

En cuanto a la generación de residuos y el consumo de fuentes de energía, APD realiza campañas periódicas dirigidas a los empleados para concienciarse de la importancia del medio ambiente y reducir la generación de residuos, especialmente papel y cartón, y reduciendo también el consumo de energía, haciendo hincapié en el consumo de agua y de energía.

Respecto a la sociedad como grupo de interés, en su ámbito más próximo, es decir, en el entorno local y regional, APD colabora con varios IES y centros de formación para la realización de prácticas laborales en sus instalaciones, así como prácticas impulsadas por el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) para la reinserción laboral de personas desempleadas de larga duración. Por otra parte, también colabora en la integración en el mundo laboral de personas con discapacidades psíquicas y con problemas de adicciones, bien trabajando en instalaciones propias, bien donando material como son los palés para la realización de trabajos en el propio centro integrador. En esta misma línea, APD cumple con la LISMI (Ley de integración social del minusválido).

V. PERFIL DE LA MEMORIA

- El periodo objeto de esta memoria es el año natural, en este caso el ejercicio 2018.
- APD planea la presentación de memorias anualmente.
- La última memoria presentada data de julio de 2017 y el objeto fue el ejercicio 2016.
- Los grupos de interés, así como cualquier otra persona que desee formular alguna cuestión o comentario sobre la memoria, puede dirigirse a la siguiente dirección de correo rrhh@gapd.es, o bien acceder a la página Web www.gapd.es

En la presente memoria figuran algunos Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI.

VI. TRAZABILIDAD DE CONTENIDO GRI PARA LA OPCION ESENCIAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	INDICADOR	PÁGINA
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración de la Dirección	2
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	3
G4-4	Marcas, productos y servicios	3
G4-5	Sede Central y Delegaciones	4
G4-6	Países donde opera la organización	4
G4-7	Naturaleza y forma jurídica del régimen de propiedad	4
G4-8	Mercados a los que sirve	5
G4-9	Tamaño de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas o ingresos netos, capitalización y cantidad de productos o servicios que ofrece	5
G4-10	Número de empleados por tipo	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	6
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	6
G4-13	Cambios en la organización durante el periodo analizado	7
G4-14	Principio de precaución	7
G4-15	Listado de cartas, principios y otras iniciativas externas que la empresa ha adoptado	8
G4-16	Listado de asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece	9
Aspectos materiales y de cobertura		
G4-18	Procedimiento para la elaboración de la memoria	10
G4-19	Lista de los aspectos materiales	10
G4-20	Aspectos materiales dentro de la organización	10
G4-21	Aspectos materiales fuera de la organización	10
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Lista de los grupos de interés	11
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés	11
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida frecuencia y tipo	11
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	14
G4-29	Fecha de la última memoria	14
G4-30	Ciclo de la presentación de la memoria	14
G4-31	Información de contacto para datos relativos a la memoria	14
G4-32	Índice de GRI para la opción esencial "de conformidad" con la Guía	15
Gobierno		
G4-34	Estructura de Gobierno de la organización	3
G4-35	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	3
G4-38	Composición del Órgano superior de Gobierno y sus comités	3

CONTENIDOS NO INCLUIDOS	OBSERVACIONES
Estrategia y análisis	
G4-2	No es necesaria su descripción en la opción de la guía esencial (Core)
Aspectos materiales y de cobertura	
G4-17	No se desarrolla por tratarse de datos confidenciales para la compañía
G4-22	NO PROCEDE por no existir cambios relevantes respecto de la memoria anterior publicada
G4-23	NO PROCEDE por no existir cambios significativos que afecten al alcance y cobertura de cada aspecto
Participación de los grupos de interés	
G4-27	No se han identificado problemas ni cuestiones planteados por parte de los grupos de interés
Perfil de la memoria	
G4-33	No es necesaria su descripción en la opción de la guía esencial (Core)
Ética e integridad	
G4-56	No es de aplicación para la Compañía
G4-57 a G4-58	No es necesaria su descripción en la opción de la guía esencial (Core)

VIII. INDICADORES

8.1 CATEGORIA: ECONOMIA

- Aspecto: Desempeño económico

G4. –EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.

Las operaciones más significativas de APD tienen lugar en territorio nacional por ser la Administración Pública su principal cliente, lo que conlleva la oportunidad de situar su producto y sus servicios en toda la geografía española.

El 39% de los bienes, en valor económico, adquiridos en 2018, fueron comprados en España. La principal empresa suministradora de bienes, comprados en España, con un 57,52% de cuota de suministro a APD, es una empresa con sede en la Comunidad de Madrid. Tras este proveedor, se sitúa en segundo lugar con un 21,91% sobre el total del valor económico de compras en el extranjero una empresa alemana; el tercer proveedor.

8.2 CATEGORIA: MEDIO AMBIENTE

- Aspecto: energía

G4. –EN3. Consumo energético Interno

El consumo de gasóleo tipo C, empleado para la calefacción de la nave de producción y almacenaje, durante el periodo objeto de la memoria fue el siguiente: 38.606 litros concentrados en los meses de enero a abril y de noviembre a diciembre. La medición se lleva según los datos que figuran en los albaranes del suministro realizado por empresa autorizada. Es el mismo índice que el año anterior.

El consumo de electricidad de todas las delegaciones de APD en España durante 2018 expresado en Kilovatios fue 247.044. La electricidad abarca tanto la iluminación como los sistemas de calefacción y refrigeración de las oficinas. Los datos expuestos son los que figuran en las facturas de las empresas suministradoras.

G4. –EN6. Reducción del consumo energético

Con respecto al año 2016 último año sobre el que se publicó ésta memoria, el consumo energético en electricidad se ha reducido. Concretamente en 2016 se consumieron 286.131 KW, en el 2017 254.050 KW y en 2018 la cifra de kilovatios es de 247.044. Y ello gracias a la aplicación de una política de eficiencia y consumo responsable.

Las referencias tomadas es el año natural completo conforme a la información proporcionada en las facturas de las empresas suministradoras. El cálculo anual es llevado a cabo con el fin de lograr una reducción en el consumo de energías. Anualmente se calcula para analizar los desvíos que pueda haber tanto al alza como a la baja, y poner en marcha iniciativas que corrijan esos desvíos, así como medidas que contribuyan a la reducción del consumo energético.

Periódicamente, desde el departamento de calidad y medio ambiente, se realizan campañas de concienciación para el uso del consumo de energías, renovables o no, con el fin de minimizar el impacto de la actividad de la empresa en el medio ambiente.

G4. –EN15. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)

Durante el periodo objeto de esta memoria se emitieron 110.722kg de CO₂.

APD calcula la huella de carbono emitida a la atmósfera por año natural, según el método indicado en la ISO 14064 y/o GHG Protocol.

G4. –EN16. Emisiones directas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)

Durante el periodo objeto de esta memoria se emitieron 96.051,81 de CO₂.

APD calcula la huella de carbono emitida a la atmósfera por año natural, según el método indicado en la ISO 14064 y/o GHG Protocol.

G4. –EN25. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud del Convenio de Basilea.

Residuos peligrosos transportados: en el periodo objeto de la memoria se transportaron 2 kilos de fluorescentes, 2 kilos de pilas que contienen mercurio y 2 kilos de baterías.

Los transportes de residuos peligrosos son realizados semestralmente por empresa autorizada y tratados posteriormente.

8.3 CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL**8.3.1 Prácticas laborales y de trabajo digno**

- Aspecto: empleo

G4.- LA1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por sexo y por región

En 2018 fueron contratadas 8 personas con carácter indefinido o de larga duración, y 4 personas con carácter temporal para atender obras específicas.

De las 4 personas contratadas de forma temporal, dos de ellas lo fueron en Madrid y las otras dos para la Comunidad Valenciana. Los dos de Madrid son hombres, y mujeres las dos de Valencia con edades, los cuatro, comprendidas entre los 20 y 30 años.

Con independencia de la contratación temporal ya mencionada que lo era para atender obras con una cierta estabilidad, también y durante el último trimestre del año hubo contratación temporal de menor duración para atender puntas de trabajo en la producción por la entrada de pedidos nuevos de la Administración, como ya se adelantaba en el anterior apartado 2.6.

Esta contratación supuso la entrada de 17 nuevos trabajadores en el centro de producción de la empresa en Leganés (Madrid) y el desglose por sexos fueron 13 hombres y 4 mujeres:

FRANJA DE EDAD	<30	30-40	41-50	51-60	>60
MUJERES	1	2	1	0	0
HOMBRES	4	5	3	1	0

G4. –LA3. Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

En 2018 disfrutaron del permiso por maternidad y /o paternidad 1 empleada tratándose de una mujer.

El 100% de ellos se reincorporaron al trabajo tras finalizar el permiso y el 100% de ellos conservaron su puesto de trabajo

- Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo

- Datos por región

COMUNIDAD	PROVINCIA	Nº TRABAJADORES (*)	CP
ANDALUCÍA	Sevilla	5	SI
CATALUÑA	Barcelona	5	SI
COMUNIDAD VALENCIANA	Valencia	5	SI
MADRID	Madrid	69	SI
TOTAL		84	

(*) Más 1 trabajador en Perú no incluido en la tabla

No se ha tenido en cuenta el personal temporal con contratos inferiores a 1 mes de duración

- Indicadores absentismo contingencias profesionales (CP) año actual Vs año anterior

CONCEPTO	2018		2017		%VARIACIÓN	
	EMPRESA	MERCADO	EMPRESA	MERCADO	EMPRESAS	MERCADO
ÍNDICE DE ABSENTISMO	0,00	0,82	0,00	0,80	0,00%	2,50%
DURACIÓN MEDIA	0,00	27,80	0,00	27,38	0,00%	1,68%
ÍNDICE DE PREVALENCIA	0,00	0,87	0,00	0,72	0,00%	20,83%
ÍNDICE DE INCIDENCIA	0,00	10,62	0,00	10,27	0,00%	3,41%

DATOS EMPRESA	2018	2017	%VAR. EMPRESAS / MERCADO
Nº DE BAJAS TOTALES	0	0	
Nº BAJAS INICIADAS	0	0	
DÍAS DE BAJA	0	0	
DÍAS DE BAJA SIN IT DIRECTA	0	0	
TRAB. PTES. DE ALTA	0	0	

GRADO DE LA LESIÓN	2018	2017
LEVE	0	0
GRAVE	0	0
MUY GRAVE	0	0
FALLECIMIENTO	0	0

TIPO DE ACCIDENTE	2018	2017
IN ITINERE	0	0
ACCIDENTE DE TRÁFICO	0	0

OTROS	2018	2017
ACCIDENTE SIN BAJA	1	3
RIESGO DE EMBARAZO	0	0

MESES	DÍAS DE BAJA ACUMULADOS	
	2018	2017
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	0	0

- Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades *

G4. –LA12. Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

La composición de la empresa para el año objeto de este informe fue la siguiente:

- Distribución según rasgos personales

	Totales	<30años	30>50años	>50años	Origen/ Nacionalidad	Discapacidad
HOMBRES	60	4	32	23	0	1
MUJERES	24	5	11	6	1	1

- Distribución según la posición en la empresa:

	Alta Dirección	Mandos Intermedios	Técnicos	Comerciales	Administrativos	Producción / Almacén
HOMBRES	1	7	11	6	6	29
MUJERES	1	5	9	3	8	2

(*Para obtener los datos del número de empleados para el aspecto “diversidad e igualdad de oportunidades”, se ha tenido en cuenta la media de los trabajadores con contrato indefinido y de larga duración)

8.3.2 Responsabilidad sobre productos

- Aspecto: etiquetado de los productos y servicios

G4. PR3. Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos

- Origen de los componentes del producto o servicio NO
- Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social. SI
- Instrucciones de seguridad del producto o servicio SI
- Eliminación del producto o impacto ambiental o social SI

G4. PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

En el empeño de ofrecer la mejor calidad y servicio, APD pone a disposición del cliente una encuesta de satisfacción que genera automáticamente el servicio postventa, de tal forma que el cliente recibe un mail en el que se le pide que valore los siguientes aspectos:

FACILIDAD	INFORMACIÓN	TIEMPO	CUALIFICACIÓN	TRATO	VALORACIÓN
-----------	-------------	--------	---------------	-------	------------

Además, periódicamente, APD invita a sus clientes a participar en encuestas para conocer el grado de satisfacción, enviándoles un link para que puedan acceder a la misma. Esta encuesta, complementa a la anterior, ya que permite valorar no solo el servicio sino también el producto.

El resultado de las encuestas de postventa es analizado mensualmente y de existir alguna desviación significativa respecto a los valores medios, se reúne la dirección técnica con los responsables de producto, y/o equipo de técnicos para analizar el resultado.

Por otra parte, el resultado de las encuestas es evaluado por el Dpto. de Calidad anualmente haciendo una comparativa respecto del año anterior trasladando sus conclusiones a la Dirección General de la Compañía.

Para el periodo objeto de esta memoria, el resultado de las encuestas de satisfacción del cliente fue el siguiente:

Un 54,39% valoró como “muy bueno” el conjunto de los servicios ofrecidos; un 28,07% como “bueno”; un 3,51% como “normal” y otro 7,02% como “malo”, correspondiendo el restante porcentaje del 7,02% a las repuestas de no sabe/no contesta.

G4. PR8. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

APD declara no haber detectado ninguna queja ni reclamación fundamentada sobre la posible violación de la privacidad de los clientes, así como tampoco de la fuga de datos.