



MEMORIA 2015

EVOLUCIONAMOS CRECIENDO JUNTOS



INDICE

• Introducción	• Innovación	• Factor Humano	• Anexo
• Negocio	Introducción	Las personas, el corazón de Qipert	Organigrama de grupo
Cifras de negocio	Qué es Qipert para...	El desarrollo del área de recursos humanos en 2015	Ratios
Beneficio	La innovación en Qipert en los últimos 12 meses	Responsabilidad Social Corporativa	Cuenta de pérdidas y ganancias
Ratios	Nuestros Clientes	Comunicación	
Líneas de negocio		Consejo de Administración	



José Serrano
Presidente

En el pasado ejercicio 2015 concluimos nuestro Plan Estratégico trienal y la consecución de dos de los tres pilares en los que se sustentaba. Por un lado, se ha duplicado nuestra cifra de negocios, que pasa de 20 a casi 40 millones de euros en esos tres años, y por otro, hemos ampliado nuestro “core business”, palanca principal de nuestro negocio y motivo de la creación de Qipert, la gestión hipotecaria, que ha pasado a representar el 50% de la facturación global frente al 95% de 2011.

El tercer pilar a fortalecer es el de la eficiencia y rentabilidad que, como consecuencia de la introducción de nuevas líneas de negocio, nos ha exigido un periodo de aprendizaje, trabajando, durante este tiempo, en su análisis y mejora. Para Qipert es fundamental que nuestros clientes reciban, y perciban, calidad con los encargos que nos hacen. Cuando el cliente se convierte en el foco de todas las preocupaciones, este aprendizaje es soportado por un excesivo consumo inicial de recursos. También es cierto que hemos aprovechado este periodo para sanear partidas pendientes.

Hemos conseguido posicionarnos como una empresa que busca la diferenciación del resto de competidores por la calidad y por la aportación de valor sumatorio y, de eso, nos sentimos muy orgullosos. Calidad “on line” que sea percibida por todos los “stakeholders”.

Queremos ser, en el marco de nuestro tamaño, una de las empresas de referencia en servicios, financieros y no financieros, en el sector de outsourcing. Por nuestros análisis, estimamos que en dos años no queden más de tres con opciones en el mercado. Por ello, hemos diseñado un plan de negocio trienal 2016-2018 que debe ampliar nuestro campo de acción por tamaño, solvencia, credibilidad en nuestros clientes y, por supuesto, confianza en que somos los adecuados para cubrir sus necesidades.

Un trimestre antes de que finalizara el Plan Estratégico anterior ya definimos el próximo, 2016-2018, y estimamos como fundamental y necesario repetir nuestro reto anterior: al menos duplicar la cifra de negocio. Si ya somos una empresa a la que nuestros clientes califican de excelente en calidad de servicio, debemos, además, convertirnos en una referencia en cuanto a innovación. Vamos a complementarnos con nuevos y disruptivos modelos de digitalización y eficiencia.

No hay vuelta atrás, no es posible. Si queremos ayudar a nuestros clientes aportando valor, solo nos queda ir de su mano, compartir inquietudes y novedades, anticiparnos a ellas, sumando con ellos e innovando.

Nuestro plan estratégico 2016-2018 se basa en los siguientes pilares:

- Alcanzar los 100 millones de facturación en base a un crecimiento orgánico, potente y creíble, y, por supuesto, a uno inorgánico, estructurado con operaciones corporativas que nos hagan crecer en clientes, nuevos negocios y nuevos sectores. Llevamos tiempo trabajando en esta línea y ya tenemos camino recorrido.
- Mejorar sustancialmente los ratios de eficiencia, no solo obteniendo mayor productividad y buscando nuevos diseños del proceso productivo, sino introduciendo herramientas avanzadas en mecanización de procesos, incorporando en nuestra empresas talento que nos ayude a conseguirla y alineándonos con empresas “start up” que ya llevan trabajando en esto desde hace mucho tiempo. Es fácil, y además necesario, duplicar nuestro EBITDA.
- Para conseguir mejorar la rentabilidad y favorecer la entrada de nuevas tecnologías, estamos convencidos que debemos simplificar nuestra estructura organizativa, orientándola al cliente y al negocio. Estamos dando protagonismo a todo lo que nos aporte valor, llevando a líneas satélite lo que es necesario, pero solo como áreas de apoyo y soporte. Para que la incorporación de la digitalización dentro de la empresa sea efectiva es necesario un cambio interno de mentalidad. Estamos convencidos y avanzamos en preparar el camino.
- Adoptaremos nuevas formas de enfocar el negocio, más adaptado a la incorporación de elementos innovadores. Si nos organizamos o pensamos como antes, no será posible que las nuevas tecnologías tengan acomodo en nuestra empresa. La veremos como elemento extraño y no aprovecharemos todo su potencial.
- Tenemos un plan para que todo este trabajo sea apreciado por el mercado a través de una campaña de branding. No queremos decir únicamente que somos mejores, es necesario que en el mercado se nos vea como tales.

Todos los socios de esta empresa estamos convencidos de que debemos poner todo el foco y el empeño en nuestra empresa. Nos sentimos satisfechos de los logros alcanzados y del apoyo e impulso que supone todo el equipo directivo. Hemos apostado y lo seguiremos haciendo por los mejores directivos del mercado.

En los próximos dos años, Qipert será una empresa diferente a la actual, mejor y más potente. Todo el Consejo de Administración de Qipert es consciente de la singularidad del periodo en el que nos ha tocado trabajar y de la enorme oportunidad que se nos presenta para conseguir cotas mucho más elevadas. Para ello disponemos de experiencia, motivación, profesionalidad y reconocimiento del cliente.

Un año de cambios, un futuro apasionante

El mapa español de los grandes grupos bancarios ha experimentado una drástica reducción. En apenas cinco años hemos pasado de tener 55 a solo 14 componentes. Las causas son bien sabidas por todos: la crisis inmobiliaria arrastró a la banca, principalmente a las cajas de ahorros que tenían una mayor nivel de exposición, y los bancos más saneados o con mayor fortaleza tuvieron que asumir, mediante fusiones o adquisiciones, a los que estaban más involucrados en el sector inmobiliario. Actualmente pensamos que, excepto algunos flecos, esta primera fase de concentración bancaria ha quedado finalizada.

Ahora se está preparando la segunda fase, que ya no está motivada solamente por la premura en las provisiones de cobertura, sino que tiene otros focos igual de urgentes. Los exigentes cumplimientos regulatorios obligan a las entidades financieras a realizar un descomunal esfuerzo en reducción de costes. La eficiencia iniciada por el sector bancario incidirá directamente en una mayor concentración de entidades, que irán desprendiéndose de todo lo que consuma recursos sin producir.

Esta mejora en costes se orienta hacia tres objetivos:

- a) Proseguir con la reducción de la red de oficinas: menos capilaridad pero oficinas de mayor tamaño y con servicios de banca universal. En la última década la red de oficinas ha disminuido un 30%.
- b) Se debe acometer una mayor y mejor racionalización organizativa de los servicios centrales. En los últimos siete años, se han producido reducciones de plantilla por encima del 25%. En definitiva, se trata de disminuir significativamente el exceso de capacidad que todavía tienen las entidades financieras. La banca digital ha ido dejando sin contenido parte de la estructura de la banca comercial como se entendía hasta ahora.
- c) Como consecuencia de lo anterior, hay que iniciar de manera decidida y sin miedos la externalización de los procesos administrativos, los talleres de producción y gestión de los productos bancarios que aún tienen dentro de sus estructuras. Los bancos han de centrarse en su core business: mejorar los márgenes a través de la reactivación de crédito sano, adaptarse a las nuevas normas regulatorias, avanzar en digitalización financiera, buscar nuevos negocios, reordenar sus organizaciones, etc. A todo ello hay que aportar mucha dedicación y esfuerzo.

Son momentos difíciles a la vez que apasionantes para la industria financiera y, cuando nos referimos a ella, no incluimos solo a la banca, sino también a las compañías de seguros, que se rigen por normativas regulatorias parecidas.

La banca española y europea, según todos los parámetros, se ve abocada a un proceso paulatino de fusiones en un plazo de dos o tres años. Serán menos pero de mayor tamaño y solvencia y, por lo tanto, tendrá inevitablemente el mismo efecto en nuestro sector, el de las empresas de servicios outsourcing de banca seguros. Seremos muchas menos e, igualmente, de mayor tamaño.

Se abre una gran oportunidad en estos próximos tres años en nuestro sector de outsourcing. Las entidades financieras y de seguros van a necesitar más que nunca externalizar sus tareas para eficientar sus balances o los cumplimientos regulatorios, como los nuevos porcentajes en la cobertura del riesgo sano. Ya han comenzado a hacerlo todos, así que esperamos que en los próximos tres años esté finalizado el proceso y ya prevemos aproximadamente cuál va a ser el escenario final. Trabajamos junto a nuestros clientes desde hace ya muchos años, con puertas abiertas para que el conocimiento sea compartido. Conocemos sus necesidades, sus productos y su enfoque de cliente. Estamos para ayudarles y acompañarles en el proceso y queremos y sabemos cómo hacerlo.

Aportamos valor al cliente no sólo cumpliendo con la calidad exigida, sino ofreciéndole la posibilidad de que vea el producto desde otro enfoque, con otras maneras de administrarlo y llevarlo al resultado final. Cumplimos dos objetivos principales: el beneficio común mejorando la percepción del cliente finalista.

La exigencia actual es calidad en tiempo online, con menores costes y, a ser posible, sin perder márgenes. Para esto no basta sólo con planificar una buena ingeniería de procesos y tareas, optimizar estructuras de taller y proceso o superponer líneas de producción semejantes para cubrir momentos punta o valle. Es fundamental ir introduciendo nuevas formas de administrar servicios de back office a través de la introducción de sistemas de robotización de procesos.

Esto está muy avanzado, no es novedoso, y comienza a ser contrastado por las empresas más avanzadas en este tipo de herramientas. Se comenzó mecanizando tareas elementales y sencillas y, desde hace un par de años hasta ahora, estos software, que mecanizan los procesos, han ido escalando en el tratamiento de tareas complejas. Todos debemos ganar por los avances de mejora.

Hemos ido probando estas nuevas formas de procesar tareas, aprendiendo su uso, adecuándolo a nuestras necesidades y forzando y explotando todas sus potencialidades. Las empresas TIC se han convertido en nuestras grandes aliadas, cada uno avanzando en su propia línea de negocio, pero aprendiendo recíprocamente y buscando complementariedades.

En los próximos tres años, las empresas de nuestro sector, como Qipert, deberemos duplicar nuestro tamaño y doblar facturación en un plan estratégico definido, con crecimiento orgánico, pero indudablemente con importantes operaciones corporativas. Tendremos que ampliar nuestro perímetro de negocio, no solo hacia nuevos sectores, sino apostando por crecer en ámbito geográfico para diluir el riesgo país. Y no hablamos sólo de Latam. Es preciso estabilizar a la vez que fortalecer nuestra estructura de clientes, ser multifuncionales y alcanzar un EBITDA dos veces por encima del actual. Y para alcanzar este gran objetivo va a ser necesario llevar nuestro know how a otros sectores, fuera del financiero, y aplicando, como ya hemos indicado, las últimas tecnologías.

Pero no basta sólo con crecer y tener más tamaño, sino que consiste, además, en no perder agilidad para el cambio, dar buena calidad, cercanía a los nuevos cambios introducidos en el mercado e ir cometiendo cada vez menos errores. En este sector damos servicios a clientes de mayor o menor tamaño, pero todos deben tener la misma importancia para ir creciendo y mejorando en sus negocios.

Las nuevas tecnologías nos permiten adecuar nuestros procesos a las especificidades de cada uno de nuestros clientes. Gracias a estos avances y conscientes de que debemos ser capaces de crear proyectos ad hoc, vemos la necesidad de ofrecer servicios diferenciados y lejanos a la estandarización para ajustar nuestra metodología a diferentes productos o diseños que respondan a las singularidades de cada uno de nuestros clientes sin olvidarnos de eficientar recursos.

Sabemos que iniciamos un plan estratégico muy ambicioso. El sector ha marcado el destino donde debe estar en tres años y posiblemente la realidad les haga una enmienda parcial o total de la táctica diseñada. Cuando eso suceda, deberemos, como siempre, reorientar el camino sin cambiar el objetivo final. Si todo sale según lo previsto en estos próximos tres años, el Plan Estratégico 19-21, tendrá partidas y negocios muy diferentes a los que actualmente barajamos.



NEGOCIO

Cifra de Negocio	Análisis del beneficio y rentabilidad	Análisis de los estados financieros	Plan Estratégico 2016-2018
------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Negocio

NOTA PRELIMINAR

La información de negocio facilitada se refiere a la sociedad individual Qipert UGH Global SLU (antes Unión de Gestión Hipotecaria SLU), integrante del Grupo Qipert, al estar incluidas en ella prácticamente el cien por cien de la gestión y explotación de las tres líneas de negocio fundamentales: tramitación hipotecaria, externalización de servicios (BPO) e inmobiliaria. La actividad de comercialización se desarrolla a través de la sociedad Proyecta Qipert InMo SI, y la actividad internacional del grupo se enfoca en México, realizada a través de la sociedad denominada Unión de Gestores Hipotecarios de México SA de CV. En consecuencia, nos centraremos en la información de las unidades que generan negocio, no tanto de Qipert como grupo.

CIFRA DE NEGOCIO

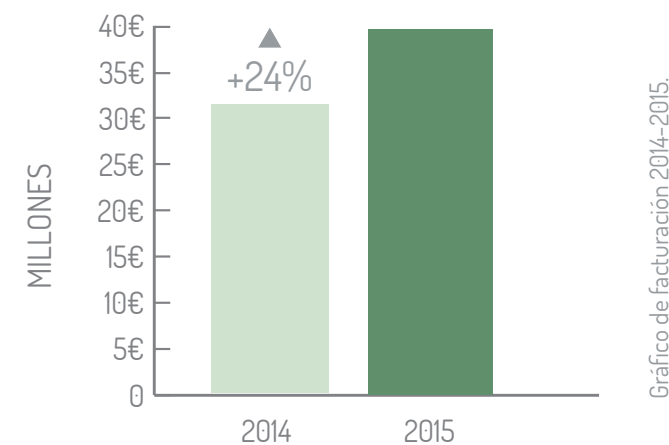
Se mantiene la tendencia de crecimiento iniciada en el ejercicio 2012, en cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2013-2015 (PE 13-15). El importe de la cifra de negocio de Qipert UGH Global SLU, sociedad del grupo Qipert, en el ejercicio 2015 fue de 38,5 millones de euros, lo que representa un incremento del 24% sobre el año anterior, en línea con el presupuesto operativo del ejercicio (+ 0.60%).

El PE 13-15 se elaboró en un entorno de crisis económica estructural y centró sus objetivos en anticiparse a una más que posible evolución negativa del mercado ya observada en el año anterior. A pesar de estas perspectivas económicas negativas, se estableció como objetivo crecer e incrementar sustancialmente la cifra de negocios, basándose en la actividad principal de la sociedad (la tramitación hipotecaria) y apostando claramente por otras actividades para conseguir nuevas fuentes de ingresos como BPO. Finalizado el trienio, no sólo se alcanza el

objetivo de crecimiento, sino que se supera con creces (+79%). Y lo que ha sido incluso más importante, se obtiene de la forma prevista, es decir, a pesar de aumentar un 31% los ingresos de la tramitación hipotecaria, ésta finalmente sólo representa algo más del 50% de los ingresos en 2015.

Uno de los retos más importantes ha sido el poder mantener el negocio, muy centrado en el sector financiero, en pleno proceso de reestructuración y concentración de entidades bancarias. No sólo se han conseguido nuevos clientes, sino que hemos finalizado el periodo prestando servicio a las principales entidades del país, lo que reduce los riesgos inherentes a nuevos procesos de concentración bancaria y nos sitúa en una posición estratégica muy favorable ante posibles cambios.

En consecuencia, se puede considerar exitosa la diversificación de las fuentes de ingresos, minimizando el riesgo de tener centralizada la actividad en una sola y abriendo la posibilidad de conseguir nuevos crecimientos en otras áreas. Cabe destacar que el poder atender y dar respuesta con calidad a las peticiones de nuevos servicios a nuestros clientes ha sido un reto del que nos sentimos orgullosos.



ANÁLISIS DEL BENEFICIO Y RENTABILIDAD

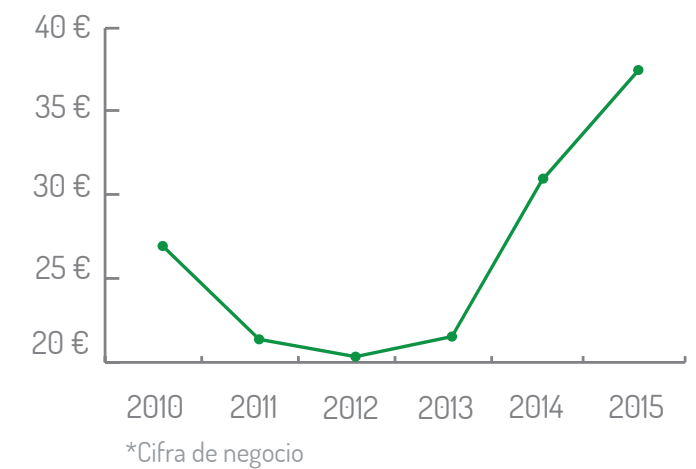
El beneficio antes de impuestos es de 1 millón de euros, un 16% más que en el año anterior. La adecuada planificación del PE 13-15, muy enfocada al crecimiento, ha conseguido obtener aumentos significativos en la cifra de negocio, así como una tendencia positiva en los resultados antes de impuestos, aunque en este caso en menor medida.

En aplicación del principio de prudencia, la sociedad ha dotado en el año provisiones por indemnizaciones y extraordinarios que se consideran no recurrentes (326 mil euros). La existencia de estos gastos extraordinarios ha mermado ligeramente la capacidad de obtención de beneficio y rentabilidad de la sociedad. En contra, la morosidad ha tenido un comportamiento positivo respecto al año anterior.

La rentabilidad sobre fondos propios es del 24%, muy similar a la obtenida en 2014, siendo el impacto de los resultados no recurrentes negativo de un 6%. En cambio, la rentabilidad económica mejora ligeramente respecto al ejercicio anterior (5,66%), a consecuencia de una mayor eficiencia del activo y manteniéndose el margen en niveles ligeramente inferiores a los de 2014, por los extraordinarios.

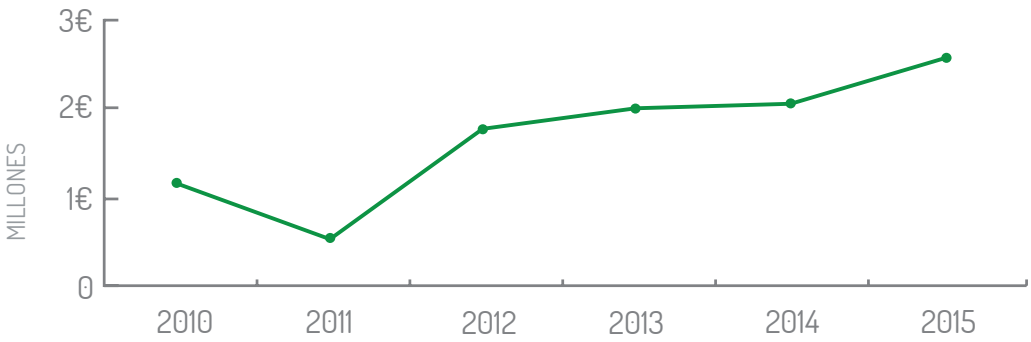
A pesar de lo comentado, la capacidad de generar beneficio mejora, como demuestra la evolución positiva del EBITDA recurrente de la compañía, manteniéndose en niveles del 6% sobre la cifra de negocio.

El trienio 2013-2015 se ha caracterizado por un fuerte aumento de los ingresos, centrando la organización y estructura en la gestión comercial y en la implantación de los nuevos servicios y procesos de trabajo. Éstos son muy susceptibles de rediseñar su flujo de proceso y tareas, por lo que se prevé poder mantener incrementos de cifra de negocio y a su vez mejorar la rentabilidad y eficiencia en los próximos ejercicios.



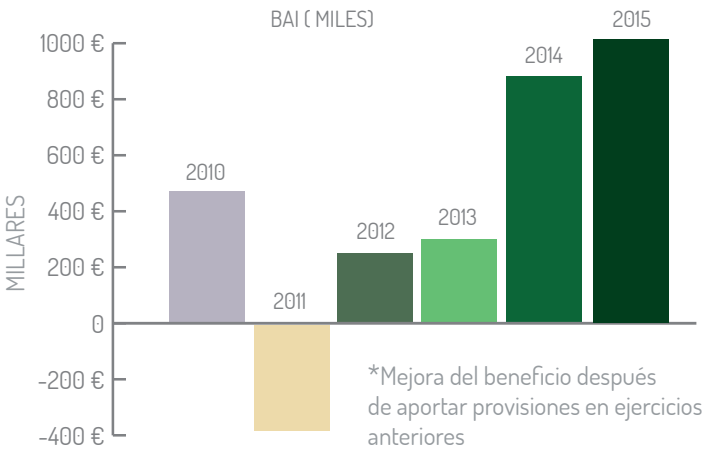
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cifra de Negocios	26.928.367	21.346.740	20.309.021	21.510.920	30.958.320	38.540.405
Variación %				--	43,92%	24,49%
Presupuesto	25.571.957	26.985.994	19.817.177	21.313.708	24.470.844	38.312.280
% anual/s/aa		-20,73%	-4,86%	5,92%	43,92%	24,49%
%anual/ s/pr		-20,90%	2,48%	0,93%	26,51%	0,60%
%15-13						79,17%

EBITDA Recurrente	2010	2011	2012	2013	2014	2015
(EBITDA)	1.126.030	672.292	1.768.230	1.918.996	1.979.816	2.558.072
% Vs Cifra de Negocio	4,18%	3,15%	8,71%	8,92%	6,40%	6,64%

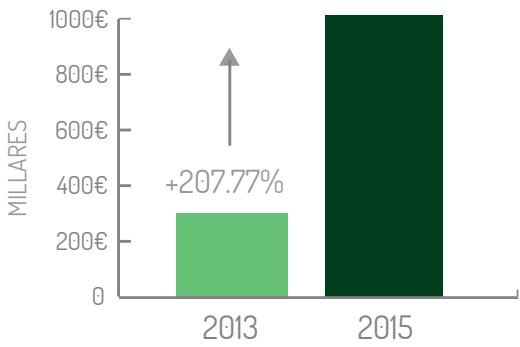


*Evolución EBTIDA 2010-2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BAI	470.671	-376.359	249.172	301.682	880.540	1.020.445
Variación %				--	191,88%	15,89%
Presupuesto	35.277	58.468	-117.130	716.859	880.368	1.521.399
% anual/s/aa		-179,96%	-166,21%	21,07%	191,88%	15,89%
%anual/ s/pr		-743,70%	-312,73%	-57,92%	0,02%	-32,93%
%15-13						238,25%



*Mejora del beneficio después de aportar provisiones en ejercicios anteriores



*Gráfica con la variación del BAI 2013-2015. Num Abs de cada año y % de variación

ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

La estructura de costes de la compañía está compuesta por un 57% de costes variables, lo que permite mayor flexibilidad y reduce los riesgos ante eventuales variaciones en el volumen de actividad. Por otra parte, la existencia de diversas líneas de negocio, muy diferentes en cuanto a necesidades de recursos de personal y con procesos muy distintos, ha hecho modificar el peso de la partida de gastos de personal en los últimos ejercicios.

El compromiso y esfuerzo inversor de la sociedad, que capitaliza un porcentaje muy elevado de los resultados de la misma, ha permitido incrementar el patrimonio de la compañía, aumentando la autonomía financiera en el último año y mejorando el ratio de apalancamiento financiero. En este sentido, la positiva evolución de la autonomía financiera confirma y refuerza la solvencia de la entidad, así como el fondo de comercio, superior a los 2 millones de euros.

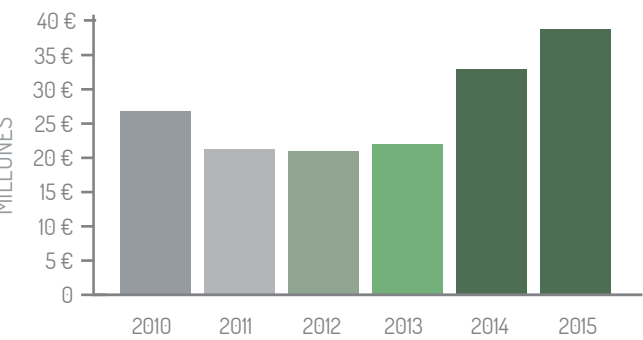
A su vez, la deuda financiera bruta y neta se mantienen en niveles adecuados. Al ser la rentabilidad económica neta de impuestos superior al coste de

capital ajeno y disponer de una ratio de leverage razonable, la empresa entiende que mantienen capacidad de endeudamiento y de que éste podría incrementar la rentabilidad de la sociedad. En este sentido, es importante considerar que el porcentaje de gastos financieros sobre EBITDA es inferior al 12%, es decir, se mantiene en niveles bajos.

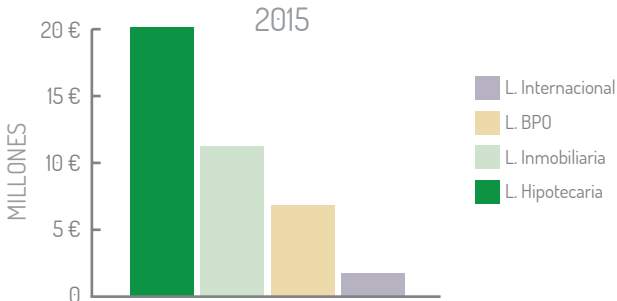
En línea con la necesidad de organizar la estructura para adecuarla a la estrategia establecida en el PE 16-18 ha sido necesario buscar en 2015 nuevas instalaciones y una sede social más moderna, lo que ha supuesto un incremento en la inversión y, en consecuencia, disponer de más recursos de efectivo para atenderla. En próximos ejercicios se prevé apostar por hacer un esfuerzo inversor principalmente en operaciones inorgánicas y/o inversiones en tecnología.

En relación a los flujos de efectivo de las actividades de explotación, la sociedad presenta superávit corriente, es rentable y genera recursos en su explotación. Considerando la inversión en mantenimiento, la compañía genera flujo de caja libre suficiente para atender nuevas inversiones y la financiación existente.

Ingresos (Euros)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
L.Hipotecaria	25.977.825	20.228.508	18.192.810	15.613.307	15.999.513	20.550.640
L.BPO	950.541	1.095.846	1.825.411	3.509.930	6.156.639	7.557.227
L.Inmobiliaria	0	22.387	1.116.813	2.917.107	9.452.462	11.266.362
L.Internacional	0	0	4.818	24.717	141.000	175.410
SUMA	26.928.366	21.346.741	21.139.852	22.065.061	31.749.614	39.549.639



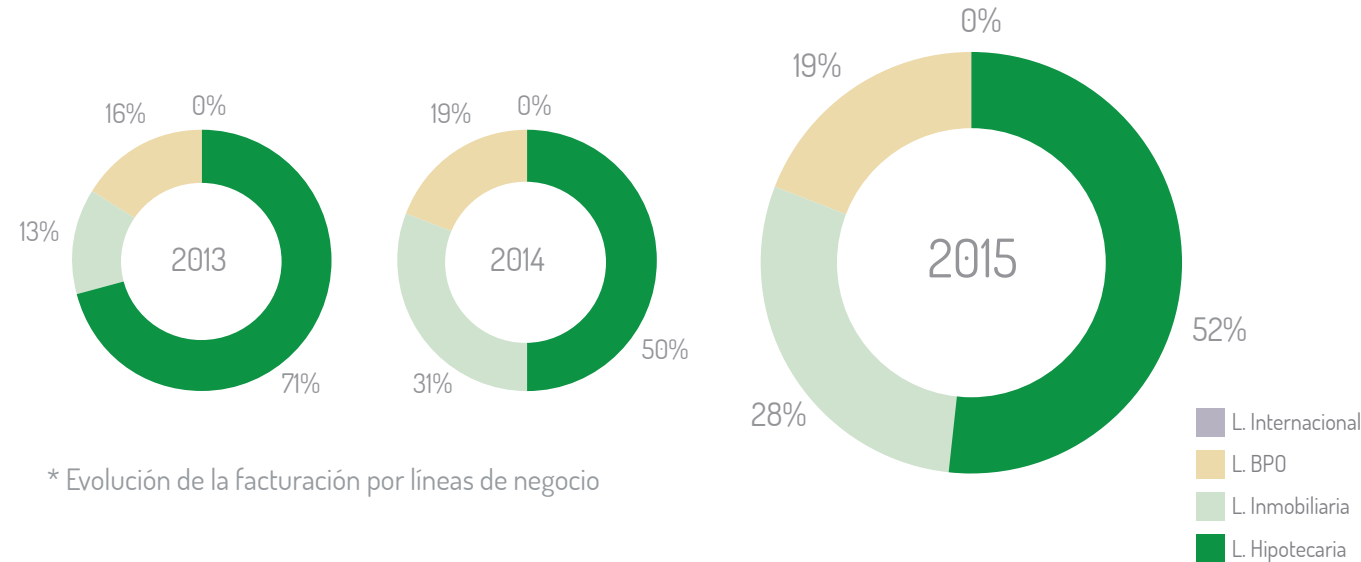
*Gráfica de comparación de ingresos por año



*Gráfica de comparación de ingresos por año por línea de negocio

Ingresos (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
L.Hipotecaria	96%	95%	86%	71%	50%	52%
L.BPO	4%	5%	9%	16%	19%	19%
L.Inmobiliaria	0%	0%	5%	13%	31%	28%
L.Internacional	0%	0%	0%	0%	0%	0%



* Evolución de la facturación por líneas de negocio

PLAN ESTRATÉGICO 2016-2018

Tras un exitoso trienio 13-15, la compañía dispone de mejor estructura, mayores recursos y nuevas fuentes de ingresos, habiendo superado todos los objetivos de crecimiento previo. Esto ha provocado que la planificación del nuevo Plan Estratégico 16-18 (PE 16-18) se plantee como un nuevo reto, en el que no sólo se quiera crecer, sino que se realice de forma organizada y eficiente.

No sólo se programa un salto cuantitativo sino también cualitativo, abarcando el sector financiero y no financiero, con los servicios actuales y otros nuevos.

Los objetivos planteados en el PE-16-18 se obtendrán mediante crecimiento orgánico e inorgánico, presupuestando un incremento de la cifra de negocio del 100%, y con EBITDAs superiores al 12%. Otra de las características de la nueva estrategia es la apuesta tecnológica y el fortalecimiento de la imagen de marca del grupo.



INNOVACIÓN

Introducción

Qué es Qipert
para...

La innovación
en Qipert en los
últimos 12 meses

Clientes

Introducción

Qipert es un proyecto empresarial creado con visión a largo plazo, una empresa de externalización de servicios que, con la evolución y la adaptación al cambio como leitmotiv, apuesta por la innovación para seguir cumpliendo las necesidades de los stakeholders.

La solvencia, la calidad y la transparencia son valores que reflejan el espíritu de nuestra compañía, dan forma a nuestros proyectos y marcan los objetivos de nuestros clientes, que son los nuestros propios.

El entorno concreto de nuestro sector empresarial, en continuo cambio, y la experiencia que hemos atesorado durante años han posibilitado el desarrollo de una gran flexibilidad y capacidad de adaptación, reflejada en la apertura de nuevas líneas de negocio y la exploración de nuevos mercados, la implantación de las últimas herramientas tecnológicas o el fomento de estrategias específicas para nuestra mejora humana y profesional.



Qué es Qipert para...

NUESTROS CLIENTES

Queremos ser el partner de referencia de nuestros clientes. De este modo, nuestro trabajo consiste en crear ventajas esenciales no sólo para ayudarles a alcanzar sus objetivos, sino para que puedan mantener el éxito en entornos continuamente cambiantes. Nuestro claim “Evolucionamos creciendo juntos” refleja fielmente la creencia de ir de la mano de cada cliente, resolviendo las necesidades concretas que le surjan en cada momento y aportando flexibilidad y soporte para que pueda afrontar nuevos retos. Nos esforzamos porque nuestra clientela esté posicionada, en calidad y eficiencia, en la cima de su sector. De hecho, nuestra filosofía parte de que el éxito de Qipert está estrechamente vinculado con nuestra contribución al triunfo de nuestros clientes.

NUESTROS EMPLEADOS

Una de nuestras principales metas es convertirnos en empresa empleadora de referencia, en la que nuestro equipo pueda desarrollarse tanto profesional como personalmente llegando así a contar no sólo con empleados satisfechos, sino con un equipo cualificado que lleve consigo el orgullo de pertenencia a nuestra compañía. Para poder cumplir con estos objetivos, consideramos fundamental ofrecer posibilidades que permitan llevar a cabo un correcto desarrollo del talento, identificando y potenciando las habilidades y el conocimiento necesarios para dar un servicio de excelencia, ir afrontando nuevos proyectos y poder asumir nuevas responsabilidades de futuro. Consideramos la satisfacción de nuestros empleados un factor clave para el éxito de nuestra compañía, por lo que apostamos claramente por la conciliación de la vida familiar y laboral. Practicar la igualdad y el apoyo a la diversidad también es un elemento competitivo clave, ya que nos aseguramos de contar con los mejores profesionales en puestos de trabajo ajustados

en base a su mérito, aptitud y capacidad, sin importar sus circunstancias personales. Somos conscientes de que el capital más valioso de Qipert son sus empleados, ya que son ellos los que logran, con trabajo diario, implicación y contribución a la innovación, que se alcancen nuestros objetivos empresariales.

NUESTROS PROVEEDORES

Conocemos bien las ventajas de externalizar servicios, y por ello, optamos por subcontratar actividades no estratégicas para el incremento en la eficiencia y productividad de nuestras actividades auxiliares. Los profesionales externos de diversos sectores con los que colaboramos suman un espíritu renovado y una visión de otros mercados que aporta nuevas ideas a la compañía. Es nuestro objetivo ser su cliente de referencia, por lo que nos esforzamos en trabajar la lealtad, el apoyo y la colaboración para ser más competitivos e innovadores haciendo realidad la consecución de nuestros objetivos.

LA SOCIEDAD

Valoramos nuestro entorno, las personas y los recursos de los que disponemos, por lo que cuidamos que el desarrollo de nuestro negocio tenga un impacto reducido para poder maximizar el bienestar social tomando responsabilidad sobre ello. Llevamos a cabo prácticas encaminadas a la mejora del medioambiente en nuestro ámbito de actuación y participamos en acciones sociales. Siguiendo en esta línea, es importante destacar que promovemos la contratación de profesional con planes de empleo juvenil y trabajamos en la inserción de personas con discapacidad para que todas las personas que deseen formar parte de la empresa cuenten con oportunidades para hacerlo.

La innovación en Qipert en los últimos 12 meses

En un sector en transformación como es el de la externalización de servicios, durante un año son muchos los cambios que se llevan a cabo. Las empresas son entidades con vida, que están en constante evolución y, por ello, doce meses es un periodo suficientemente amplio como para poder evaluar el camino recorrido y la transformación realizada.

Las seis principales líneas de negocio que configuran Qipert han tenido su propia ruta, sus dificultades y sus objetivos cumplidos. En general, podemos decir que ha sido un buen año para la compañía, un periodo de consolidación. Como operador global hemos logrado datos muy positivos basados en la apuesta por la innovación, la calidad y el buen hacer. El trabajo realizado por los más de 600 profesionales que forman esta compañía y un número importante de colaboradores ha traído consigo la fidelización de nuestros clientes y el mantenimiento del nivel de crecimiento que llevábamos acumulando en los últimos tiempos, pudiendo así cumplir los retos previstos para el último ejercicio. Durante este periodo de tiempo el departamento de hipotecario se ha mantenido en los primeros puestos de los rankings, y muestra un apreciable incremento de volúmenes y entrada de operaciones cimentado, esencialmente, en el desarrollo de nuevo negocio incorporado en 2014. También se ha trabajado en aras de afianzar la relación con nuestros clientes y hemos podido continuar manteniendo un posicionamiento favorable en el mercado.

En lo que respecta a BPO, es la línea con mejor evolución en cifra de negocio y margen operativo, con un aumento del 25% de la cartera de clientes y un 50% tanto en la oferta de servicios como en el personal destinado a este departamento. Además de diversificar la facturación, el trabajo de consolidación ha comenzado a dar sus frutos. Se han paquetizado productos y soluciones, hemos llegado a acuerdos para colaborar con otras empresas del sector y se ha

dispuesto de nuevos proveedores que nos ayudan a ofrecer servicios más económicos y ajustados. En relación a las líneas del negocio de inmobiliario, durante este periodo de tiempo se ha apostado por implementar un sistema de gestión, control, seguimiento y reporte interno y de proveedores, que ha incidido claramente en una mejora en calidad y en el grado de satisfacción de nuestros clientes. Tras realizar una reingeniería de procesos y reorganización interna, podemos apreciar las ventas del nuevo sistema de gestión y control operativo, que simplifica el control de deuda, facturación y reportes internos, entre otros, haciendo el trabajo de la línea más productivo y eficiente. En el área de internacional, sin embargo, hemos reorientado el negocio para ampliar nuestro portfolio de servicios y convertirnos en una empresa de servicios de consultoría para la banca, pudiendo cumplir así nuestro objetivo de tener una mayor aproximación de la operación al negocio con un valor diferencial en el mercado focalizado en la medición, seguimiento y optimización operativa. Con un nuevo equipo de consultores al mando, hemos logrado que varios bancos mexicanos nos homologuen como proveedores y mantener a nuestros principales clientes del país azteca.

Además de unificar reportes por líneas de negocio y establecer un cuadro de mando integral, hemos creado una central de compras con la entrada unificada de proveedores y logrado así optimizar los costes del grupo. Más allá de la mejora de procesos y procedimiento operativos, hemos realizado un satisfactorio acercamiento a nuestros clientes mediante la realización de un road show a través del cual hemos tenido la posibilidad de conocer de primera mano sus necesidades y mostrar nuestras fortalezas de manera más directa y eficiente. En definitiva, hemos vigorizado lazos con nuestros empleados y proveedores y evolucionado en aras de continuar siendo el mejor colaborador posible para nuestros clientes.

Nuestros Clientes



FACTOR HUMANO

Equipo humano

El desarrollo del área
de recursos humanos
en 2015

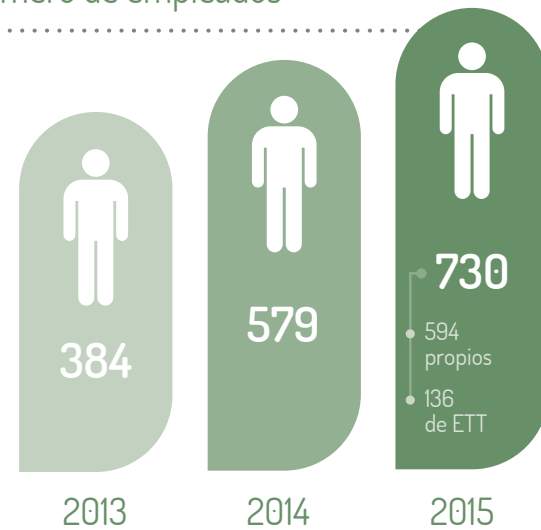
Responsabilidad Social
Corporativa

Comunicación

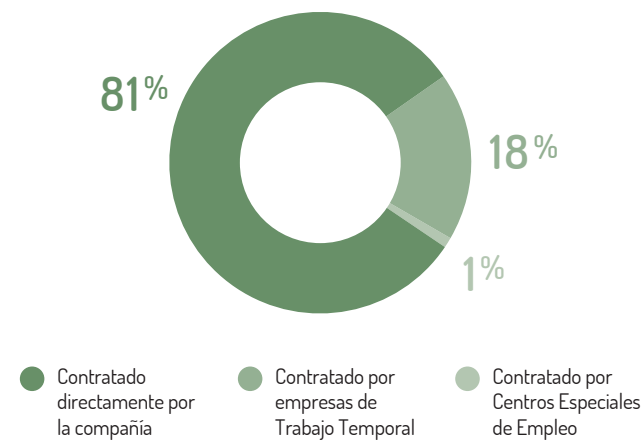
Consejo de
Administración

Equipo humano

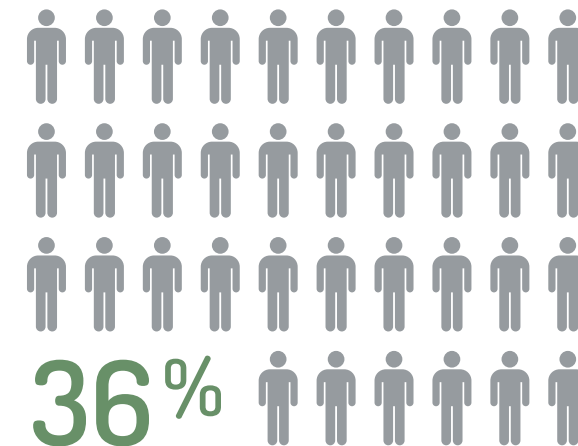
Número de empleados



Recursos directos vs. indirectos

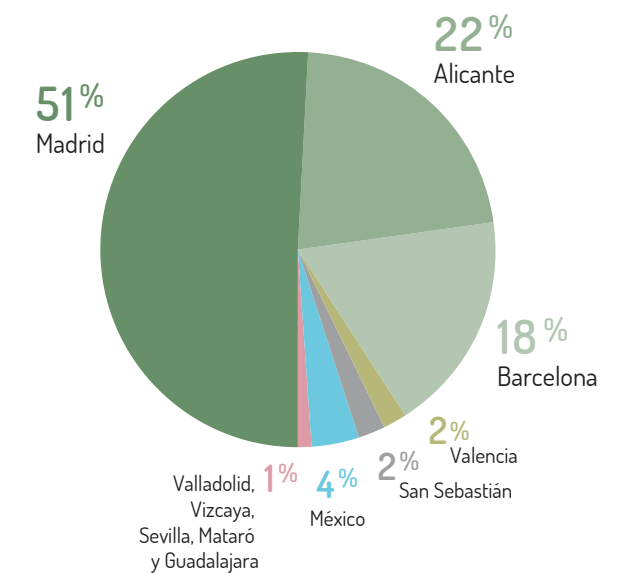


Porcentaje de nuevos empleados



de la plantilla de Qipert se incorporó a lo largo del año 2015

Empleados por distribución geográfica

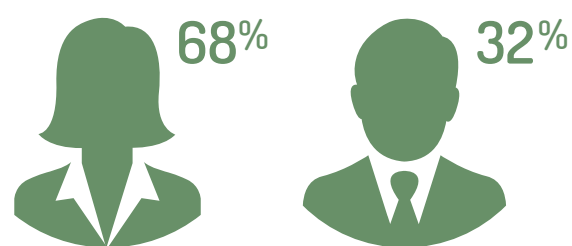


Antigüedad media de la plantilla

Importante crecimiento en los últimos años

1 AÑO
Y 9 MESES

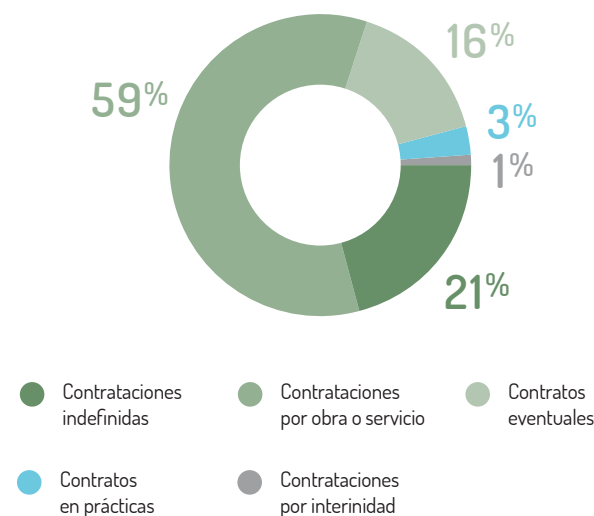
Mujeres vs. hombres



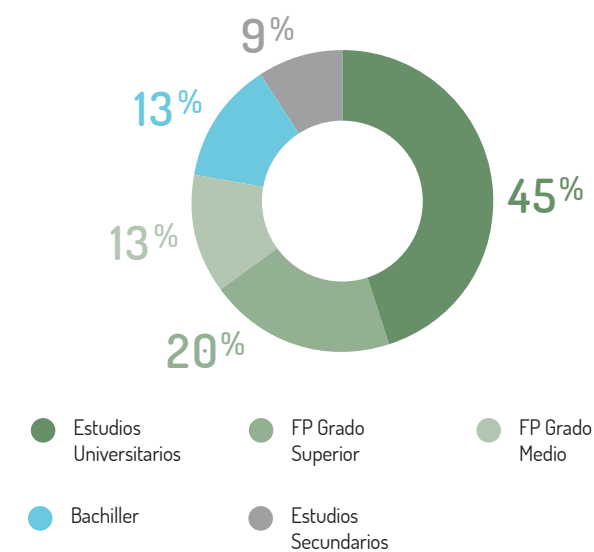
Las mujeres ocupan el 54% de los puestos de mando (46% hombres).

Nuestro Plan de Igualdad ofrece las mismas oportunidades a todos nuestros colaboradores siendo indiferente el sexo, la raza, la religión o cualquier otra diferencia discriminatoria

Porcentaje de nuevos contratos



Educación/profesionalización de los nuevos empleados



Gestión del talento

87% de los empleados ha recibido formación a lo largo de este año



El desarrollo del área de recursos humanos en 2015

FORMACIÓN

Los empleados de Qipert apuestan por continuar formándose

En Qipert prestamos especial atención a las necesidades formativas de nuestros empleados. Por ello realizamos, de manera anual, un Plan de Formación que fomenta y analiza la educación recibida a lo largo de 2015. Gracias a esta iniciativa, hemos podido revisar y comprobar que se ha cumplido con los objetivos marcados a principio de año, con una satisfacción de los usuarios del 100% al haber cubierto todas las solicitudes formativas demandadas.

En total se han llevado a cabo 61 cursos a lo largo de los doce meses, y el número de acciones formativas ha ascendido a 102, con un total de 4.531 horas de formación distribuidas en diferentes áreas (PRL, Programa de Talento y Futuro, Conocimientos técnicos sobre aspectos propios del proceso de trabajo, Aplicaciones informáticas, etc.) adaptando siempre los contenidos a las necesidades formativas concretas. La realización de cursos de formación fue iniciativa de los empleados en el 78% de los casos, dato que demuestra el interés de los trabajadores por continuar formándose y creciendo junto a Qipert.

Apostamos por el talento

Durante este año 2015 se ha llevado a cabo el programa "Talento y Futuro", que nace como respuesta al compromiso de Qipert con su activo más importante: sus empleados. La retención del talento y el desarrollo de habilidades son la pieza clave de nuestra estrategia empresarial, y por ello apostamos por ofrecer una formación adecuada para nuestro equipo.

La metodología se desarrolló de manera individualizada en función de los diferentes profesionales que formaron parte del programa, realizándose a través de jornadas formativas presenciales, dinámicas de grupos, sesiones individualizadas de coaching y/o píldoras formativas, en total fueron 900 horas de formación distribuidas en tres itinerarios de trabajo denominados Compromiso, motivación y perseverancia, características y valores que representan a los miembros. Fueron 45 los profesionales que formaron parte de este programa de desarrollo profesional y en un solo año, 8 de ellos han asumido nuevos retos profesionales dentro de Qipert.

Iniciativas para formar a los futuros profesionales del sector

En Qipert hemos comenzado a apoyar y formar a las jóvenes promesas. A través de una iniciativa de FP Dual, se ofrecerán prácticas a los futuros profesionales para que adquieran destrezas en las nuevas necesidades que están surgiendo en el sector financiero, un área que está viviendo una importante transformación. Cerca de 20 alumnos han disfrutado de esta educación reglada con la colaboración de 52 profesionales de los centros de gestión de Qipert ubicados en Madrid, Barcelona, Alicante, Valencia y San Sebastián. Las áreas de formación de las que consta el programa van desde la utilización de herramientas tecnológicas hasta conocimientos técnicos y habilidades sociales que podrán desarrollar en el día a día de su experiencia laboral durante el periodo de prácticas.

Gracias a varios convenios establecidos con la Consejería de Educación, los institutos y colegios correspondientes y la empresa, los alumnos han podido disfrutar inicialmente de 3 a 6 meses de formación becada por Qipert, con la posibilidad de prórroga e incluso de incorporarse definitivamente a la compañía con un contrato de trabajo, un ejemplo de la apuesta de Qipert por ayudar a los profesionales de mañana y contribuir a la competitividad adaptando la formación a las necesidades actuales de las empresas, a la vez que se dota a los alumnos de capacidades para afrontar los cambios del futuro.

aunque hasta ahora este servicio nos era gestionado externamente. Gracias a este ingreso, actualmente disponemos de un área que ha establecido los mecanismos necesarios para que los empleados reciban toda la información y formación necesaria en relación a los riesgos de su actividad laboral y a las medidas de prevención y protección a adoptar para garantizar su seguridad y salud en el trabajo. La prevención tiene como objetivo final garantizar la seguridad real de los trabajadores, por lo que no sólo debe considerarse como el resultado del mero cumplimiento legal y contractual de la normativa vigente. Además, hemos podido comprobar a lo largo de los años que anticiparse a los riesgos invirtiendo en prevención contribuye de forma notable a mejorar el rendimiento, la eficiencia y la competitividad de la empresa de múltiples formas.

El hecho de que la compañía invierta en seguridad origina un aumento en la calidad de vida, en el rendimiento y motivación de nuestro equipo humano, así como en la mejora de la percepción de la misma mejorando el absentismo laboral. Nuestra labor se basa principalmente en el trabajo de oficina, una profesión no catalogada como peligrosa, pero como consideramos importante conocer los problemas de salud y seguridad propios de este medio para poder evitarlos, en Qipert disponemos de varios programas que ayudan a nuestros trabajadores a estar informados y disponer de más posibilidades para solventarlos. Analizando datos oficiales, podemos observar que el número de accidentes que han tenido lugar en 2015 en Qipert es menor al de la media nacional.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Conscientes de la importancia de ofrecer protección y seguridad a nuestros trabajadores, este año hemos incorporado a nuestro equipo profesional a un experto en prevención de riesgos laborales. Siempre hemos velado por el bienestar integral de los trabajadores,



Responsabilidad Social Corporativa

Como en años anteriores, hemos continuado desarrollando el área de la responsabilidad social corporativa para seguir con nuestra activa contribución en la mejora de la sociedad. A destacar el orgullo que nos produce el compromiso de los empleados, que ha permitido que este año hayamos podido desarrollar interesantes y muy valiosas iniciativas en áreas sociales con apoyo a los colectivos más desfavorecidos y en lo que acontece al cuidado del medioambiente.



ÁREA DE EMPLEADOS

Cambio de horario

En aras de favorecer la conciliación de la vida laboral y personal de nuestros trabajadores, hemos efectuado un cambio en el horario laboral en beneficio de las jornadas intensivas, un cambio que afecta al 95% de la compañía. Siguen vigentes las reducciones de jornada para el cuidado familiar.

Renovación de la Comisión contra el Acoso

Se ha continuado realizando acciones con el fin de dar visión a los componentes que forman parte de la comisión del acoso a través de diferentes noticias publicadas en los canales de comunicación interna de Qipert.

Concurso de Dibujo Navideño

Un año más se ha llevado a cabo un concurso para los hijos de los empleados de la compañía y los centros gestores. Esta sexta edición ha batido récords en participación.



ÁREA SOCIAL

Personal con discapacidad

Hemos comenzado a trabajar con CEE para potenciar la inclusión en el mercado laboral de personal con discapacidad.

Campañas Navideñas de recogida de regalos

Este año también hemos participado con la asociación "Ningún niño sin sonrisa" y el Hospital San Joan de Déu en la recogida de juguetes y material de higiene y alimentación para bebés.

Campaña de recogida de tapones solidarios

Continuamos con la labor de recoger tapones para diferentes causas solidarias. También se ha procedido a adaptar un contenedor especial para su recogida.

Fundación Rodés Solidàries

Se ha contribuido mediante una colaboración económica para conseguir material ortopédico.

Primer Torneo Solidario de Fútbol Sala

Se ha participado en este primer torneo deportivo organizado por el Departamento de la Unidad de Valoraciones de Solvia.

MUM (Mujeres unidas contra el Maltrato)

Se ha hecho entrega de una donación de 2.000€ a esta asociación sin ánimo de lucro a favor de la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Comunicación

COMUNICACIÓN INTERNA

Este año hemos seguido apostando por desarrollar la comunicación interna a través de los dos principales canales de la compañía: las newsletters News Qipert y Qipert Qomunica.

El seguimiento de ambas newsletters continúa en aumento, y este año se ha logrado ampliar la participación de los empleados en la propuesta de nuevos temas y su colaboración en la elaboración de artículos internos de interés para el resto de la plantilla. Es nuestro objetivo potenciar la comunicación dentro de la compañía, haciéndola más cercana e inmediata a los empleados y favoreciendo su participación.

COMUNICACIÓN 2.0

2015 ha supuesto un año de apertura para Qipert en lo que a comunicación externa se refiere. Tras invertir en una página web moderna y actual que mejora nuestra imagen y resulta un apoyo en el cumplimiento de los objetivos empresariales de la compañía, llegó el momento de apostar por incrementar el trabajo en aras del desarrollo de la reputación e imagen de Qipert. Las redes sociales son una tendencia que ha venido para quedarse y en las que deben tener presencia todas las empresas competitivas del mercado. Por ello, establecimos unos criterios de comunicación para dar a conocer nuestra compañía a través de estas herramientas online, iniciando la creación de contenido propio. Con el objetivo de dar a conocer las novedades, puntos de vista o tendencias que consideramos pueden darse en el mercado de la externalización de servicios, a principios de año comenzamos a desarrollar labores de marketing de contenido. Hemos cumplimentado periódicamente la sección de noticias de nuestra página web con artículos de opinión, entrevistas a directivos, infografías, vídeos y noticias corporativas y sectoriales que también hemos compartido en nuestros canales de LinkedIn y Google+.

Patrocinios

Se ha patrocinado el Campeonato de Fútbol con el Centro de Formación Retamar con el fin de potenciar los hábitos de vida saludables.



ÁREA MEDIOAMBIENTAL:

Contenedores

Se han instalado varios contenedores para facilitar el reciclaje en el ámbito laboral. Además del de residuos orgánicos, se han colocado otros de tapa amarilla para cartón, envases, sobres de valija, botellas de plástico y latas de refresco, entre otros.

Política de Papel Cero

Hemos continuado favoreciendo la utilización de la domótica en la oficina para el ahorro energético y utilización de perlizadores en las nuevas oficinas para el ahorro de agua.



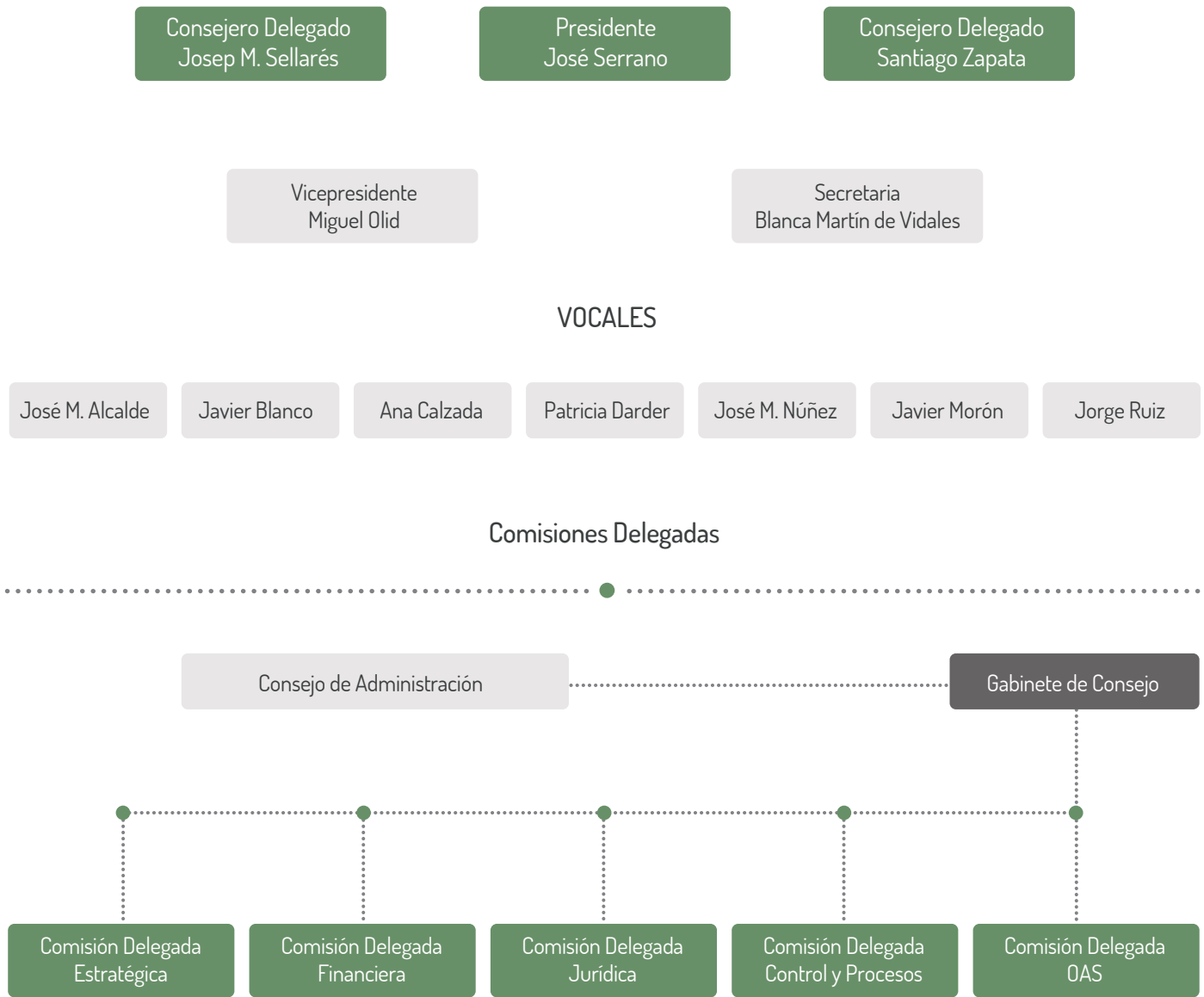
RECONOCIMIENTOS Y ACUERDOS

Premio y reconocimiento por la colaboración con MUM, como empresa participante.

Socio Corporativo de la Cámara de Madrid.

Participación en la Red Española de Pacto Mundial de NNUU, realizando el informe de Progreso anual y colaborando activamente con ellos.

Organigrama del Consejo de Administración



José Serrano



Josep María
Sellarés



Santiago Zapata



Miguel Olid



Blanca Martín
de Vidales



José María
Alcalde



Javier Blanco



Ana María
Calzada



Patricia Darder



José María
Núñez



Javier Morón



Jorge Ruiz

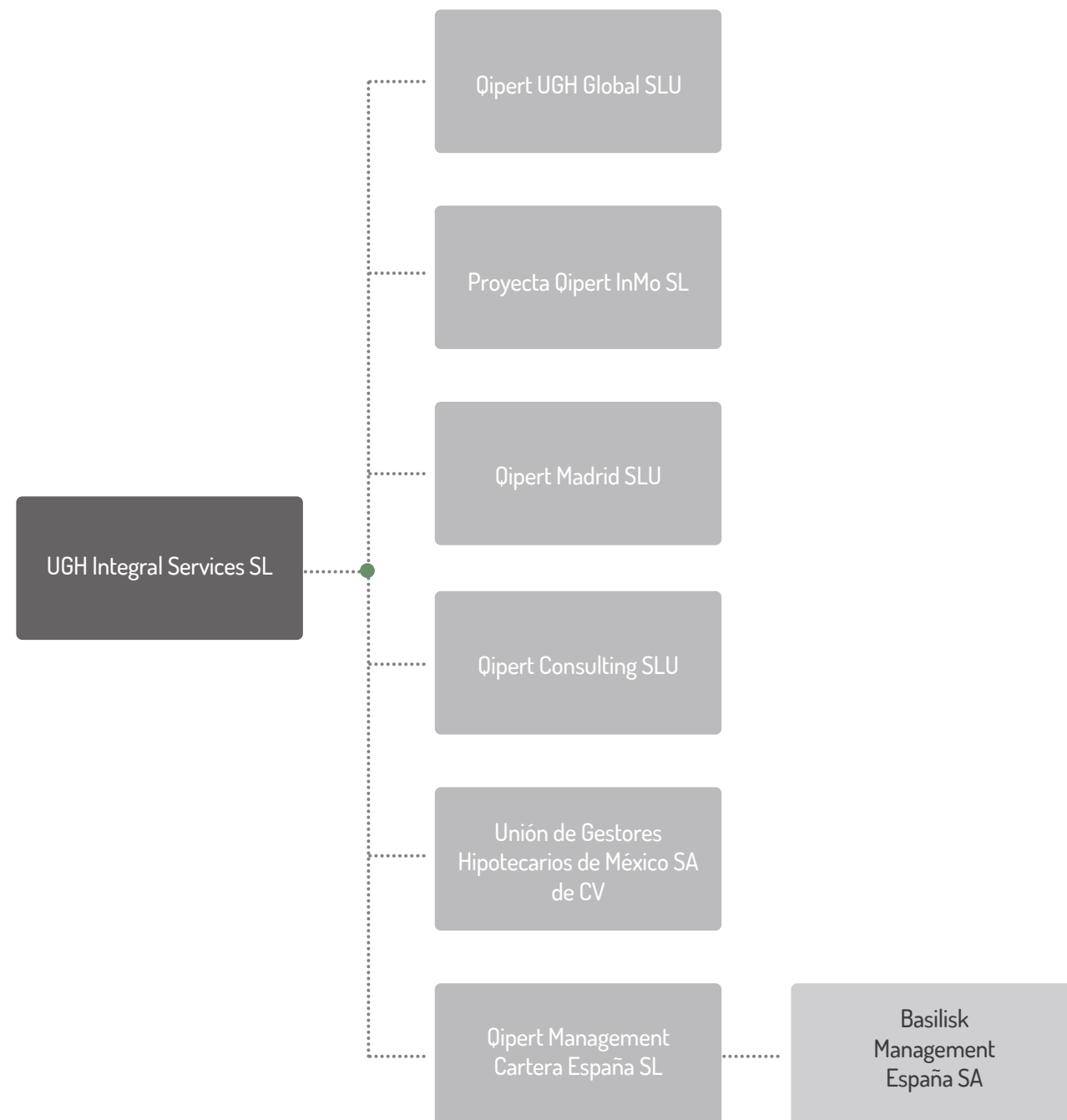
ANEXO

Organigrama
de grupo

Ratios

Cuenta de pérdidas
y ganancias

Organigrama de grupo



UGH Integral Services SL, se constituyó el día 5 de febrero de 2002. Su domicilio social está ubicado en la calle Hermanos García Noblejas 41 de Madrid. Es la Sociedad dominante de un Grupo de empresas formado por las siguientes sociedades, todas ellas con domicilio social ubicado en la calle Hermanos García Noblejas 41 de Madrid:

- **Qipert UGH Global SLU**, constituida el día 5 de febrero de 2002. Su domicilio social está ubicado en la calle Hermanos García Noblejas 41 de Madrid.
- **Proyecta Qipert InMo SL**, constituida el día 14 de Octubre de 2010. Su domicilio social está ubicado en la calle Hermanos García Noblejas 41 de Madrid.
- **Qipert Madrid SLU**, constituida el día 20 de Diciembre de 2014. Su domicilio social está ubicado en Madrid, calle Hermanos García Noblejas 41, 3º. La Sociedad no incluye en el perímetro de consolidación a la Sociedad Qipert Madrid SLU ya que ésta comienza su actividad el 1 de enero de 2015.

• **Qipert Consulting SLU**, constituida el día 20 de Diciembre de 2014. Su domicilio social está ubicado en Madrid, calle Hermanos García Noblejas 41, 3º. La Sociedad no incluye en el perímetro de consolidación a la Sociedad Qipert Consulting SLU ya que ésta comienza su actividad el 1 de enero de 2015.

• **Unión de Gestores Hipotecarios de México SA de CV**, constituida el día 26 de Marzo de 2010. Su domicilio social está ubicado en Guadalajara, Jalisco.

• **Qipert Management Cartera España SL**, constituida el día 17 de Julio de 2012. Su domicilio social está ubicado en la calle Hermanos García Noblejas 41 de Madrid. Management cartera participa como socia de Basilisk Management España junto con Grupo Basilisk Mexico.

La cifra de negocio consolidado supera los 39,8 millones de euros, con un beneficio después de impuestos de 631 mil euros.

Ratios

Análisis de Estados Financieros

Estructura económica	2015	2014	2013
Activo no corriente/Total activo	10,33%	9,97%	13,35%
Activo corriente/Total activo	89,67%	90,03%	86,65%
Inversión neta	29.710.620	27.779.408	21.109.519

Estructura Financiera	2015	2014	2013
Autonomía financiera = PN*/(PN*+Pasivo)	7,59%	6,66%	6,96%
Fondos ajenos remunerados (FAR)	6.142.978	5.615.523	4.884.342
A) Endeudamiento con coste = FAR/PN*	1,95	2,19	2,34
B) Endeudamiento sin coste = FASC/PN*	3,75	4,17	4,25
(A+B) Endeudamiento total=Pasivo/PN*	12,17	14,02	13,37
Gastos financieros/EBITDA	11,72%	11,36%	9,02%
DEUDA FINANCIERA BRUTA/EBITDA	13,19	12,60	9,85

Estructura económico-financiera. Periodos	2015	2014	2013
Solvencia	1,06	1,06	1,05
Acid-test	1,06	1,06	1,05
Tesorería	0,49	0,54	0,51
Fondo de maniobra €	2.067.060	2.065.979	1.286.272
Necesidades operativas de fondos (NOF) €	5.212.410	4.552.506	3.185.543
Recursos negociados	3.145.350	2.486.527	1.899.271
Fondo de maniobra necesario (NOF-tesorería-IFT)	1.452.044	650.213	-994.051
Superávit o Déficit de circulante (FM-FMN)	615.016	1.415.766	2.280.323
Plazo medio de cobro a clientes	37	46	30
Plazo medio de pago a proveedores	56	69	61

Análisis de la rentabilidad	2015	2014	2013
a+b+c) ROE global (ROEg=BN+AV/PN*)	23,58%	23,58%	10,12%
a) ROE por ajustes valoración ROEv= AV/PN*	0,00%	0,00%	0,00%
b) ROE recurrente (ROEo)	29,62%	27,90%	11,55%
c) ROE no recurrente (ROEx)	-6,03%	-4,32%	-1,43%
ROA	5,66%	5,22%	2,44%
ROA (neto de subvenciones de capital)	5,66%	5,22%	2,44%
Margen (M)	4,37%	4,68%	2,39%
Rotación (R)	1,30	1,11	1,02
ROA neta de impuesto	4,13%	3,58%	1,71%
Rif total neta de impuestos	-0,41%	-0,45%	0,01%
Coste del capital ajeno (Ki)	3,80%	4,00%	3,54%
Endeudamiento: L=FAR/PN	1,95	2,19	2,34
Signo del apalancamiento (ROA+Rif-Ki)	25,90%	24,78%	9,84%
Tasa efectiva (te)	27,12%	31,45%	30,00%

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

	2015	2015%	2014	2014%	2013	2013%
A) OPERACIONES CONTINUADAS						
1. Importe neto de la cifra de negocios.	38.540.405	100%	30.958.320	100%	21.510.920	100%
a) Ventas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b) Prestaciones de servicios.	38.540.405	100,00%	30.958.320	100,00%	21.510.920	100,00%
2. Variación de existencias de productos terminados y en curso.		0,00%		0,00%		0,00%
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4. Aprovisionamientos.	-21.874.453	-56,76%	-16.638.461	-53,74%	-12.646.491	-58,79%
a) Consumo de mercaderías.		0,00%		0,00%		0,00%
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles.	-60.360	-0,16%	-52.635	-0,17%	-34.060	-0,16%
c) Trabajos realizados por otras empresas.	-21.814.093	-56,60%	-16.585.826	-53,57%	-12.612.431	-58,63%
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Otros ingresos de explotación.	53.312	0,14%	40.399	0,13%	344.045	1,60%
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente.	53.312	0,14%	40.399	0,13%	344.045	1,60%
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio.	0	0,00%		0,00%		0,00%
6. Gastos de personal.	-10.017.582	-25,96%	-9.137.600	-29,52%	-5.634.529	-26,19%
a) Sueldos, salarios y asimilados.	-7.423.796	-19,23%	-6.946.798	-22,44%	-4.401.324	-20,46%
b) Cargas sociales.	-2.593.786	-6,73%	-2.190.802	-7,08%	-1.233.205	-5,73%
c) Provisiones.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7. Otros gastos de explotación.	-4.544.641	-11,79%	-3.192.146	-10,31%	-2.341.897	-10,89%
a) Servicios exteriores.	-4.406.813	-11,43%	-3.060.696	-9,89%	-1.594.558	-7,41%
b) Tributos.	-25.263	-0,07%	-20.748	-0,07%	-17.829	-0,08%
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales.	-112.565	-0,29%	-110.702	-0,36%	-729.510	-3,39%
d) Otros gastos de gestión corriente.		0,00%		0,00%		0,00%
8. Amortización del inmovilizado.	-593.007	-1,54%	-580.681	-1,88%	-716.878	-3,33%
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras.		0,00%	0	0,00%		0,00%
10. Excesos de provisiones.		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
A.0) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)	1.564.033	4,06%	1.449.832	4,68%	515.171	2,39%
11. Deterioro y Resultados por venta de inmovilizado y otros no recurrentes.	-248.398	-0,64%	-161.400	-0,52%	-42.562	-0,20%
a) Deterioro del inmovilizado.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b) Resultados por enajenaciones del inmovilizado.	-248.398	-0,64%	-161.400	-0,52%	-42.562	-0,20%
c) Otros resultados no recurrentes.		0,00%		#IDIV/0!		#IDIV/0!

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

	2015	2015%	2014	2014%	2013	2013%
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN TOTAL (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11)	1.315.635	3,41%	1.288.432	4,16%	472.609	2,20%
12. Ingresos financieros.	21.017	0,05%	18.416	0,06%	6.679	0,03%
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
a 1) En empresas del grupo y asociadas.	7.666	0,02%		0,00%	0	0,00%
a 2) En terceros.	0	0,00%	725	0,00%	0	0,00%
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b 1) De empresas del grupo y asociadas.	0	0,00%		0,00%		0,00%
b 2) De terceros.	13.351	0,03%	17.691	0,06%	6.679	0,03%
13. Gastos financieros.	-233.231	-0,61%	-224.855	-0,73%	-173.138	-0,80%
a) Por deudas con empresas del grupo y asociadas.		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b) Por deudas con terceros.	-233.231	-0,61%	-224.855	-0,73%	-173.138	-0,80%
c) Por actualización de provisiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
14. Variación de valor razonable en instrumentos financieros.	0	0,00%	-7.710	-0,02%	-4.467	-0,02%
a) Cartera de negociación y otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta.	0	0,00%	-7.710	-0,02%	-4.467	-0,02%
15. Diferencias de cambio (neto)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
a) Diferencias negativas de cambio	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
b) Diferencias positivas de cambio	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
16. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros.	-82.975	-0,22%	-193.743	-0,63%	0	0,00%
a) Deterioros pérdidas de instrumentos financieros	-3.968	-0,01%	0	0,00%	0	0,00%
b) Resultados por enajenaciones de instrumentos financieros	-79.007	-0,20%	-193.743	-0,63%	0	0,00%
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13+14+15+16)	-295.189	-0,77%	-407.893	-1,32%	-170.927	-0,79%
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	1.020.445	2,65%	880.540	2,84%	301.682	1,40%
17. Impuestos sobre beneficios.	-276.701	-0,72%	-276.926	-0,89%	-90.505	-0,42%
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+17)	743.744	1,93%	603.614	1,95%	211.178	0,98%
		0,00%		0,00%		0,00%
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS						
		0,00%		0,00%		0,00%
18. Resultado del ejercicio de operaciones interrumpidas neto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+18)	743.744	1,93%	603.614	1,95%	211.178	0,98%