



# Informe de Gestión

2010  
Tecnocom

CARTA DEL PRESIDENTE

INFORME DE GESTION

ANALISIS DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES

ANALISIS POR LINEAS DE NEGOCIO

ANALISIS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIA

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

ANEXO 4

**Tecnocom**

The logo for Tecnocom features the word "Tecnocom" in a bold, dark blue, sans-serif font. Below the text is a thin, curved orange line that arches under the letters.

A background graphic consisting of a complex network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small squares, some in white and some in dark blue, connected by thin white lines. The overall pattern is dense and extends across the entire page, creating a sense of digital connectivity and data flow.

Carta del Presidente

**Tecnocom**

A thick, white, curved underline that spans across the width of the word "Tecnocom", positioned directly beneath the letters.



D. LADISLAO DE ARRIBA AZCONA  
PRESIDENTE

*Querido accionista:*

*Un año más tengo la satisfacción de presentarle la Memoria Anual de Tecnocom en la que se resume el desempeño de la Compañía a lo largo del ejercicio 2010, un año extremadamente difícil marcado especialmente por las reformas en el sistema financiero, las presiones sobre la deuda soberana, los recortes presupuestarios y la incertidumbre sobre la recuperación económica de nuestro país. La preocupación continúa pero empieza a haber signos positivos de cambio.*

*En este escenario hemos realizado una gestión ordenada y prudente que podría sintetizarse en:*

- Hemos contenido férreamente los gastos.*
- Hemos aumentado los esfuerzos comerciales internacionales para no depender tanto del mercado español.*
- Hemos trabajado en nuevas soluciones con más valor añadido, abandonando proyectos de bajo margen.*
- Hemos consolidado las grandes cuentas recurrentes con las primeras instituciones y empresas del país.*

*Una de las características que ha marcado tradicionalmente la gestión de TecnoCom es la prudencia financiera que nos da una sólida posición para hacer frente a situaciones difíciles. Esta fortaleza estratégica nos posiciona privilegiadamente para aprovechar las oportunidades tanto de crecimiento orgánico como corporativo. El año 2010 no ha sido una excepción y la Compañía ha mantenido su ratio de endeudamiento sobre recursos propios en un 23% y se han producido mejoras en la gestión del circulante. Seguimos teniendo un bajísimo nivel de deuda, apenas dos veces nuestro resultado operativo (EBITDA).*

*En el año 2010, TecnoCom renovó los grandes contratos con los principales operadores financieros e industriales del país prueba de la confianza de nuestros clientes en la Compañía y esto es importante porque TecnoCom trabaja hoy para todos los grandes Bancos y Cajas de Ahorros, con 23 de las 35 empresas del Ibex 35 y con 60 de las 100 primeras compañías nacionales.*

*Actualmente nos estamos beneficiando de la tendencia general de concentración de proveedores TIC iniciada en el ejercicio anterior por las empresas más importantes que buscan generar sinergias y simplificar su red de proveedores. En este sentido, nuestra solvencia financiera y capacidad de servicio son factores que nos posicionan de cara a este proceso. Por otro lado, durante los primeros meses de 2011 está avanzando la integración de entidades financieras lo que se traduce en inversiones en tecnología, adaptación de sistemas, encargos de consultoría, etc.*

*El año pasado comenzamos a recoger los frutos de las medidas para mejorar la eficiencia. Redujimos los costes de estructura un 7% y continuamos trabajando en ese camino de austeridad, rigor en el gasto, ahorro en consumos y en compras corrientes, etc. Es importante destacar que todas estas medidas se producen en un marco en el que hemos continuado apostando por la internacionalización, por la tecnología propia y por el impulso del talento (la plantilla ha crecido un 3% hasta los 5.402 profesionales).*

*En Tecnocom entendemos que la retribución al accionista constituye una política clave para materializar la creación de valor para nuestros socios. Por ello, el año pasado volvimos a la senda del dividendo con el pago de un dividendo líquido de 0,05 euros por acción. Los resultados del ejercicio 2010 y la buena marcha del 2011 nos permiten proponer para este ejercicio un reparto del mismo importe. En este sentido, consideramos que la visibilidad sobre nuestros planes de retribución al accionista y el desarrollo riguroso que está teniendo la sociedad en mercados diversificados son la mejor fórmula de creación de valor a medio plazo y una garantía de futuro.*

*Durante todo el ejercicio 2010 se ha mantenido la confianza de nuestros principales accionistas. En el Consejo está directamente representado cerca del 60% de la empresa y ese núcleo accionarial estable es una de las claves para insistir en nuestro proyecto de desarrollo.*

*En el apartado de operaciones corporativas, durante 2010 se cerró la desinversión en CEC (una compañía portuguesa en la que éramos minoritarios) y las adquisiciones de Primma (compañía especializada en el sector asegurador de la que hemos comprado el 100 % del capital) y ProceCard (Procesadora de tarjetas de crédito de la República Dominicana de la que hemos adquirido el 80%). Todas estas operaciones han tenido un claro componente estratégico y mejoran nuestra oferta de soluciones y nuestro posicionamiento en Latinoamérica.*

*Este es el camino que Tecnocom se ha marcado en los últimos años y, con la confianza de los accionistas y el esfuerzo del equipo profesional, estoy convencido de que lo vamos a recorrer con seguridad y a buen paso. Muchas gracias por confiar en Tecnocom.*

*Un cordial saludo*

*Ladislao de A. Azcona*

A background graphic consisting of a complex network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small squares, some in white and some in dark blue, connected by thin white lines. The overall pattern is dense and extends across the entire page, creating a sense of a digital or data network.

Informe de Gestión

**Tecnocom**

A thick, white, curved underline that spans across the width of the word 'Tecnocom', positioned directly beneath the letters.

# **MEJORAS OPERATIVAS, SOLIDEZ FINANCIERA e INVERSIÓN EN CRECIMIENTO**

**Positiva evolución de todos los negocios estratégicos.**

**La Compañía mantiene un bajo nivel de endeudamiento.**

**Reducción de los costes de estructura en un 7%  
gracias a las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia.**

Madrid, 28 de febrero de 2011- Los Resultados del ejercicio 2010 continúan mostrando un entorno económico complejo, marcado por una fuerte presión competitiva en el mercado nacional y por retrasos en las decisiones de inversión, especialmente en las ligadas al área de productos. Sin embargo se ha producido una recuperación de la actividad en el segundo semestre de 2010 que genera un moderado optimismo de cara a 2011.



Destacamos los puntos más relevantes del ejercicio:

- Positiva evolución de todas las líneas de negocio estratégicas de la Compañía (servicios financieros, Core Telco, soluciones propias para industria y AAPP) que dotan a los ingresos de Tecnocom de un elevado grado de recurrencia. Por tanto, la reducción en la cifra de ingresos tiene su origen en el descenso en la actividad de aquellas áreas dónde Tecnocom aporta un menor valor a sus clientes (soluciones de terceros) así como en el descenso en Soluciones de Automatización provocado por el retraso en las inversiones que afectan a la red de oficinas bancarias por los procesos de integración del sector financiero.
- 2010 ha sido un año de consolidación en el que se han producido mejoras operativas que se ven reflejadas en menores costes de estructura y un progresivo crecimiento del margen EBITDA trimestre a trimestre.
- Se han dado nuevos pasos en la dirección marcada por el plan estratégico de la Compañía con la adquisición de ProceCard, Primma y en la potenciación de un catálogo de soluciones y servicios de mayor valor añadido.

- Los importantes esfuerzos comerciales en Latinoamérica comienzan a dar resultados añadiendo visibilidad a los negocios en la región, que se perfila como un área de gran crecimiento y donde TecnoCom cuenta con una fuerte cartera de pedidos de cara a 2011. Destacar los importantes avances en el posicionamiento de la Compañía en la región que aumenta su peso en los ingresos hasta el 13% con el objetivo de alcanzar el 30% en el año 2013.
- TecnoCom presenta una situación financiera saneada manteniendo el reducido nivel de endeudamiento algo especialmente positivo dado el entorno de dificultades crediticias. Esta situación dota de mayor flexibilidad a la Compañía para acometer proyectos de crecimiento tanto interno como externo.
- El año 2010 muestra un fuerte incremento en las amortizaciones como consecuencia de las importantes inversiones extraordinarias llevadas a cabo en los ejercicios precedentes para la eficiente integración de todas las compañías adquiridas.

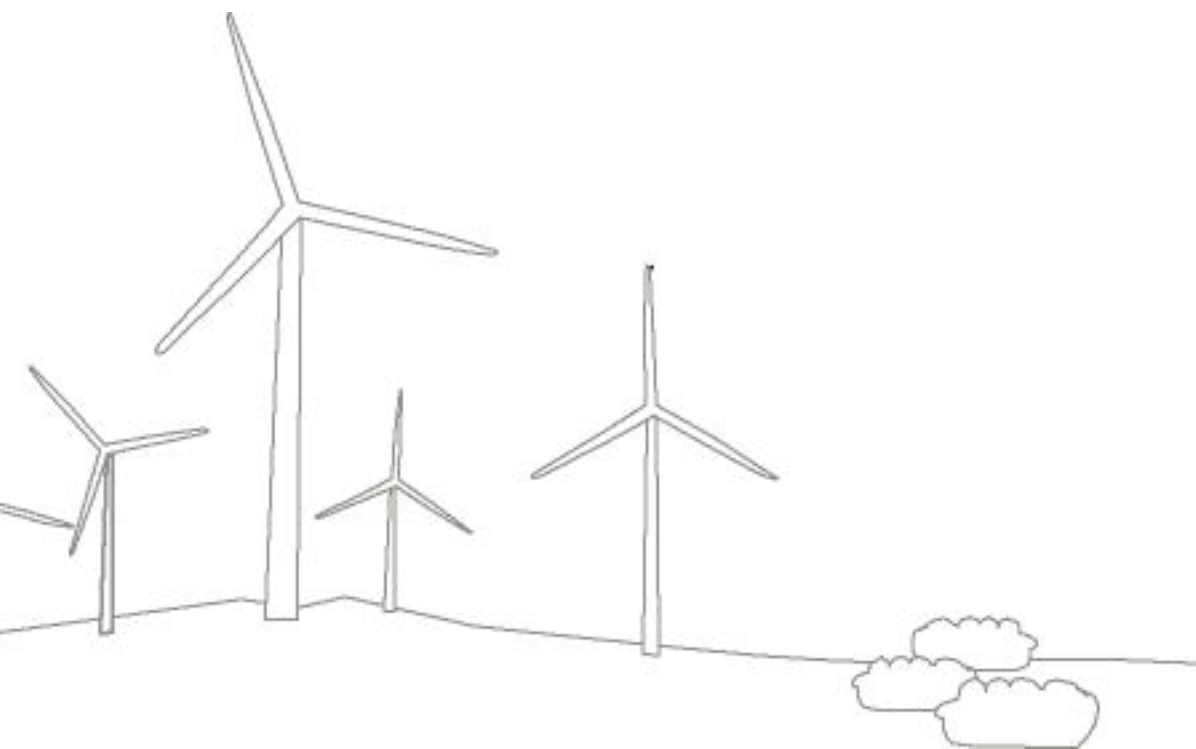
Cifras en millones de euros	2009	2010	Var (%)
Ingresos	386,5	355,5	-8,0%
EBITDA Recurrente	28,7	21,9	-23,6%
Margen sobre Ventas	7,4%	6,2%	
EBITDA	22,0	17,7	-19,5%
Margen sobre Ventas	5,7%	5,0%	
EBIT	14,2	9,0	-36,6%
Beneficio Neto Atribuible	8,9	3,6	-60,2%
Deuda Neta	38,6	39,9	+3,4%



## Análisis de las principales magnitudes

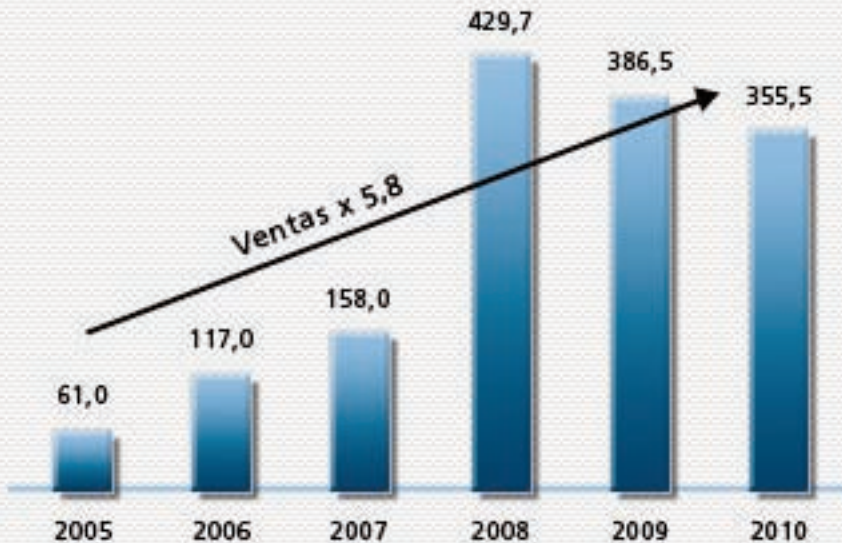
El ejercicio 2010 ha estado marcado por una fuerte incertidumbre en torno al proceso de integración del sector financiero, por recortes en el presupuesto público y por un lento avance en la recuperación económica y en general por una elevada incertidumbre en el entorno económico global.

En este difícil escenario los ingresos de la Compañía continúan mostrando un elevado grado de recurrencia ya que si bien se ha producido un descenso en los mismos del 8%, este viene motivado en gran medida por un cambio en la naturaleza del gasto de los clientes nacionales en los que TecnoCom continúa incrementando su cuota mejorando así su posicionamiento ante una eventual reactivación del mercado.



Estos cambios en la naturaleza del gasto se han traducido en una mayor preocupación por la gestión y el mantenimiento de las soluciones y aplicaciones ya existentes frente a las decisiones que normalmente movilizan más recursos, lo que ha supuesto retrasos en el desarrollo de ciertos proyectos. Destacamos que la reducción de los ingresos tiene su origen en aquellas áreas donde TecnoCom aporta menor valor (soluciones de terceros) y debido al impacto negativo de las Soluciones de Automatización afectadas por la mayor incertidumbre en torno al resultado del proceso de integración de entidades financieras en el panorama nacional.

## Ventas (Millones de euros)



Destacan positivamente los primeros síntomas de recuperación que se han producido a lo largo del segundo semestre del año.

Conviene resaltar el elevado nivel de ingresos de la Compañía que continúa siendo uno de los referentes dentro sector de Tecnologías de la Información y Comunicación nacionales y con creciente presencia en Latinoamérica.

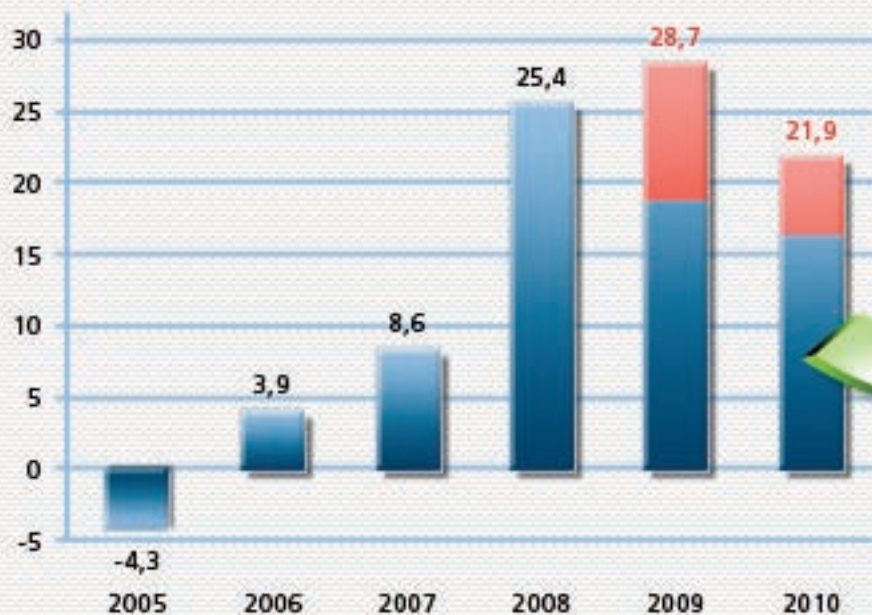
El ejercicio 2011 presenta diferentes oportunidades de crecimiento como son la derivada de la aceleración en el proceso de integración del sistema financiero y la tendencia creciente en este sector por reducir el número de proveedores. En el sector Telco existen grandes oportunidades de crecimiento derivadas del desarrollo de nuevas soluciones para el nuevo mercado Telco.



Por último Latinoamérica se proyecta como una región de gran crecimiento donde TecnoCom está exportando las soluciones de las que es líder en España.

Los niveles de rentabilidad de la Compañía demuestran como TecnoCom ha ido traspasando gradualmente a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias los beneficios derivados de las medidas encaminadas a mejorar la eficiencia interna, esto se traduce en mejoras en los márgenes trimestre a trimestre.

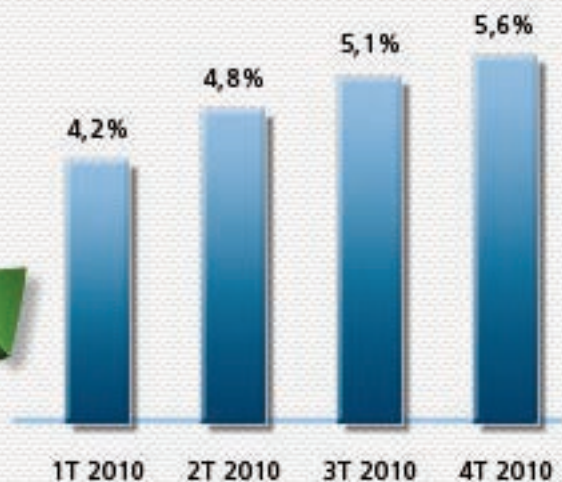
## EBITDA (Millones de euros)



(\*) Excluye costes de reestructuración

Estas mejoras operativas son el resultado de la apuesta de la Compañía por industrializar la producción paquetizando la oferta para segmentos de clientes verticales, del impulso de los acuerdos basados en calidad de servicio, beneficios derivados de la mejora continua de procesos, gestión óptima de personas (los niveles de ocupación se mantienen en niveles similares al año 2009) y de un estricto control presupuestario. Además conviene resaltar que todas estas mejoras se producen en un marco en el que la Compañía ha continuado invirtiendo en crecimiento orgánico para el desarrollo en Latinoamérica y en el desarrollo de la oferta y capacidades en soluciones de futuro como las relacionadas con el mercado Telco.

### Margen EBITDA (% por trimestres)



Además la Compañía ha reducido los costes de estructura un 7% incrementando la plantilla final un 3,5% desde los 5.220 hasta los 5.402 empleados. Este incremento está relacionado con el incremento de capacidad principalmente en Latinoamérica.

Los costes de reestructuración se reducen un 37% hasta los 4,2 millones de euros debido a que gran parte de las reestructuraciones fueron llevadas a cabo en 2009.

El EBITDA finalmente alcanza los 17,7 Millones de euros con un margen sobre ventas del 5,0%. Excluyendo los costes de reestructuración el EBITDA recurrente alcanza los 22 Millones de euros lo que supone un margen sobre ventas del 6,2%.

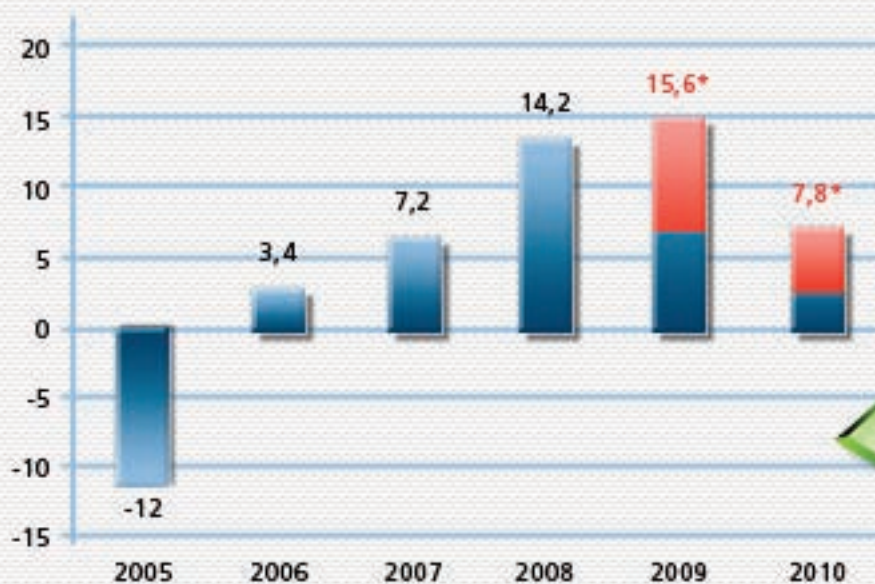
El incremento en las amortizaciones (+18% vs 2009) derivado de las fuertes inversiones extraordinarias acometidas por la Compañía para la eficiente integración de todas las compañías adquiridas en los ejercicios precedentes ha condicionado la cifra de EBIT que se sitúa en los 9 Millones de euros.

Por su parte el Resultado Financiero muestra una evolución positiva debido al control de la deuda financiera neta y al menor impacto por diferencias de cambio.

El tercer trimestre del año comenzó a mostrar cierta recuperación de magnitudes que ha tenido continuidad a lo largo del cuarto trimestre.

Destacan positivamente los esfuerzos realizados en la gestión de circulante que ha permitido a la Compañía reducir los Días de Cobro.

## Evolución del BDI (Millones de euros)



(\*) Excluye costes de reestructuración

La Deuda Neta a cierre del ejercicio se mantiene en niveles reducidos en 39,9 Millones de euros, en línea con la existente en el mismo período del ejercicio anterior. El apalancamiento es del 24% sobre Fondos Propios siendo el ratio DFN/EBITDA de 2,3 x lo que entra dentro de la política de prudencia financiera que permite a TecnoCom presentarse como una de las compañías menos apalancadas del sector.

El escenario actual presenta grandes oportunidades para aquellas compañías con solidez de balance, en este sentido el reducido nivel de endeudamiento de TecnoCom supone una ventaja adicional para la Compañía de cara a aprovechar las oportunidades de crecimiento interno y externo.

BDI por trimestres (Millones de euros)



# Análisis por líneas de negocio

Las soluciones horizontales se dividen de la siguiente manera:

Cifras en millones de euros	2010	(%) S/Total
Proyectos y Aplicaciones	84,8	23,8%
Gestión de Aplicaciones	88,1	24,8%
Gestión de Infraestructuras	85,1	24,0%
Integración de Sistemas y Tecnologías	83,7	23,5%
Integración de Redes de Telecomunicaciones	13,8	3,9%
<b>TOTAL</b>	<b>355,5</b>	<b>100,0%</b>

## Proyectos y Aplicaciones (P&A)

Incluye soluciones multisectoriales articuladas en aplicaciones ERP para la gestión empresarial, y aplicaciones eBusiness de inteligencia de negocio, portales y gestión de contenidos y soluciones específicas para los sectores de Banca y Seguros, Industria, Administración Pública y Telco & Media, como son sistemas de pago electrónico, core bancario, core de seguros, interconexión de juzgados, gestión de tributos, tarjeta ciudadano, etc.

## Gestión de Aplicaciones (AM)

Incluye soluciones de Gestión de Aplicaciones basados en Acuerdos de Nivel de Servicios, Gestión de Aplicaciones Global Delivery (Software Factory), Gestionados de Testing de Aplicaciones, Gestionados de Ingeniería de Procesos de Software.

## Integración de Sistemas y Tecnologías (IST)

Incluye soluciones de Consolidación y despliegue de infraestructura TIC, Integración Redes, Integración Sistemas, Sistemas audiovisuales y Multimedia, Infraestructura Telco.

## Gestión de Infraestructuras (IM)

Incluye soluciones de Gestión Infraestructura Tecnológica, Gestión Eficiente del puesto de trabajo (Microinformática y Service Desk), Alojamiento y Explotación de Sistemas, Servicios Gestionados Bancarios.



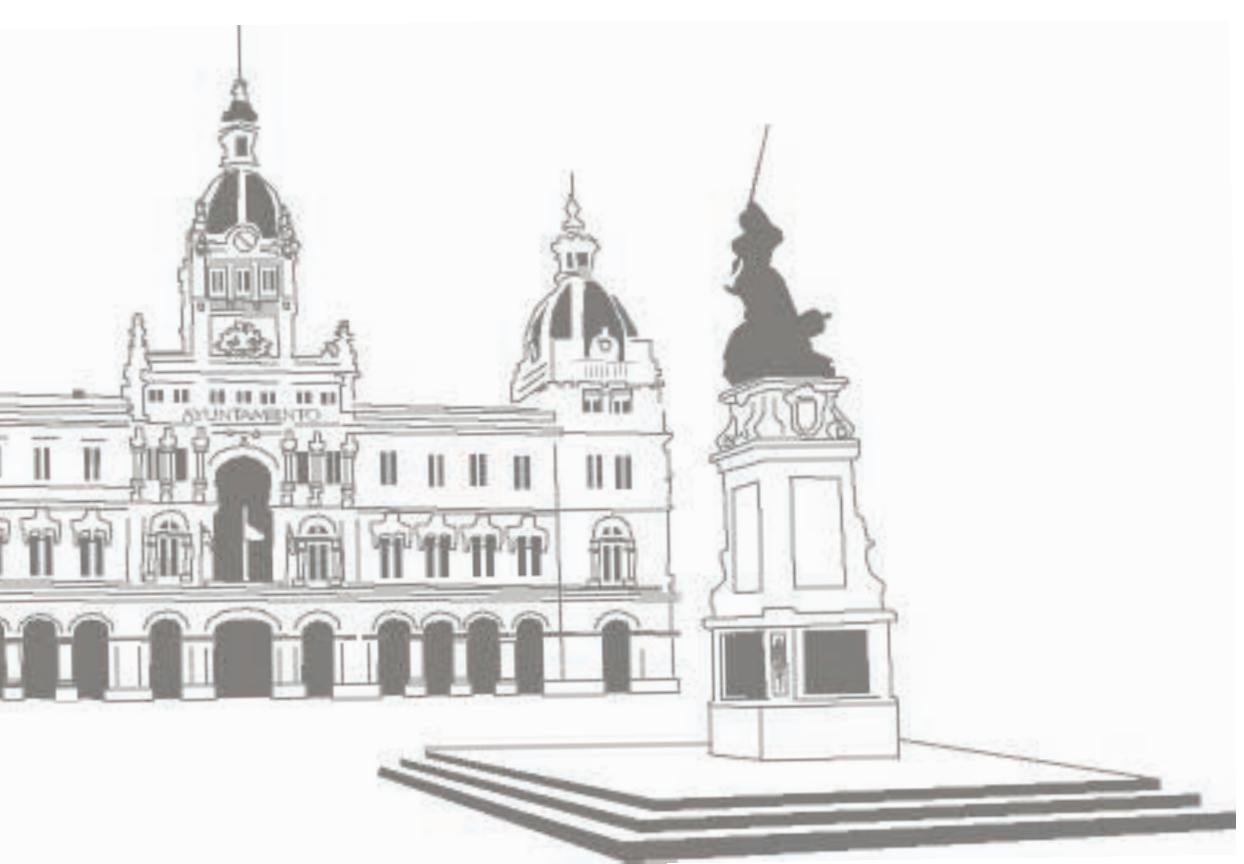


A continuación detallamos los principales puntos sobre la evolución de las unidades durante el ejercicio 2010:

## **Proyectos y Aplicaciones (P&A)**

La primera parte del año se ha caracterizado por retrasos generalizados en el inicio de proyectos, lo que ha provocado un desplazamiento de la estimación de negocio inicial. Por el contrario, en el cuarto trimestre se suaviza esa tendencia, fundamentalmente por la actividad en Latinoamérica, y por un claro empuje de la componente de productos en el último mes del año. Esta situación no permite recuperar el volumen esperado, pero ofrece una mejor perspectiva para el siguiente ejercicio. No obstante, 2010 cierra respecto a 2009 con un ligero crecimiento, hecho significativamente positivo, considerando el contexto de mercado actual.

Un análisis de 2010 en mayor profundidad permite señalar que el crecimiento más rentable y sostenible pasa por soluciones de un alto nivel de especialización, que aporten valor añadido, configuradas sobre productos propios, o sobre productos de terceros como alternativa, contrastados y reconocidos.



Proyectos y Aplicaciones camina en este sentido, verticalizando plataformas de gestión empresarial y de inteligencia de negocio, modelando servicios de consultoría de negocio muy específicos, y acompañando las soluciones sectoriales de banca, industria, gobierno y telco, con equipos de trabajo solventes en términos de conocimiento y experiencia.

Desde el área de Proyectos y Aplicaciones, se visualiza en 2011 un escenario de continuidad en España y Portugal, pero que requerirá esfuerzo para mantener del negocio, y de gran oportunidad y expectativas en Latinoamérica. Se plantea por ello un crecimiento razonablemente ambicioso, sobre la combinación de tres elementos:

- Incorporación en la oferta de nuevos productos propios, como son soluciones de movilidad, core bancario y core de seguros.
- Actividad en nuevo mercado Telco&Media.
- Latinoamérica, que intensifica y consolida las operaciones en el área de Medios de Pago, y lanza la actividad en el resto de sectores y líneas de negocio.

## Gestión de Aplicaciones (AM)

El volumen de actividad de AM en 2010 ha sido bastante similar al del año anterior, a pesar de la fuerte presión de precios del mercado y al menor número de proyectos y servicios existentes. Estos condicionantes se han manifestado especialmente en el sector Financiero por la ralentización en la ejecución de proyectos debido a los procesos de concentración del sector y en la Administración Pública por el recorte presupuestario. El descenso de actividad se produjo especialmente durante el primer trimestre del año, en cambio se ha notado un cierto cambio de tendencia en el último cuatrimestre.

Durante 2010 hemos centrado los esfuerzos en la productividad de los recursos, en la gestión óptima de utilización de las personas y en la contención de costes de estructura. Gracias a ello hemos conseguido suavizar la presión del mercado.

La inversión en nueva oferta en 2010 se ha centrado en el Tecnom Quality Center (servicios de Testing) y en Reingeniería de Procesos de Software centrado en CMMi.

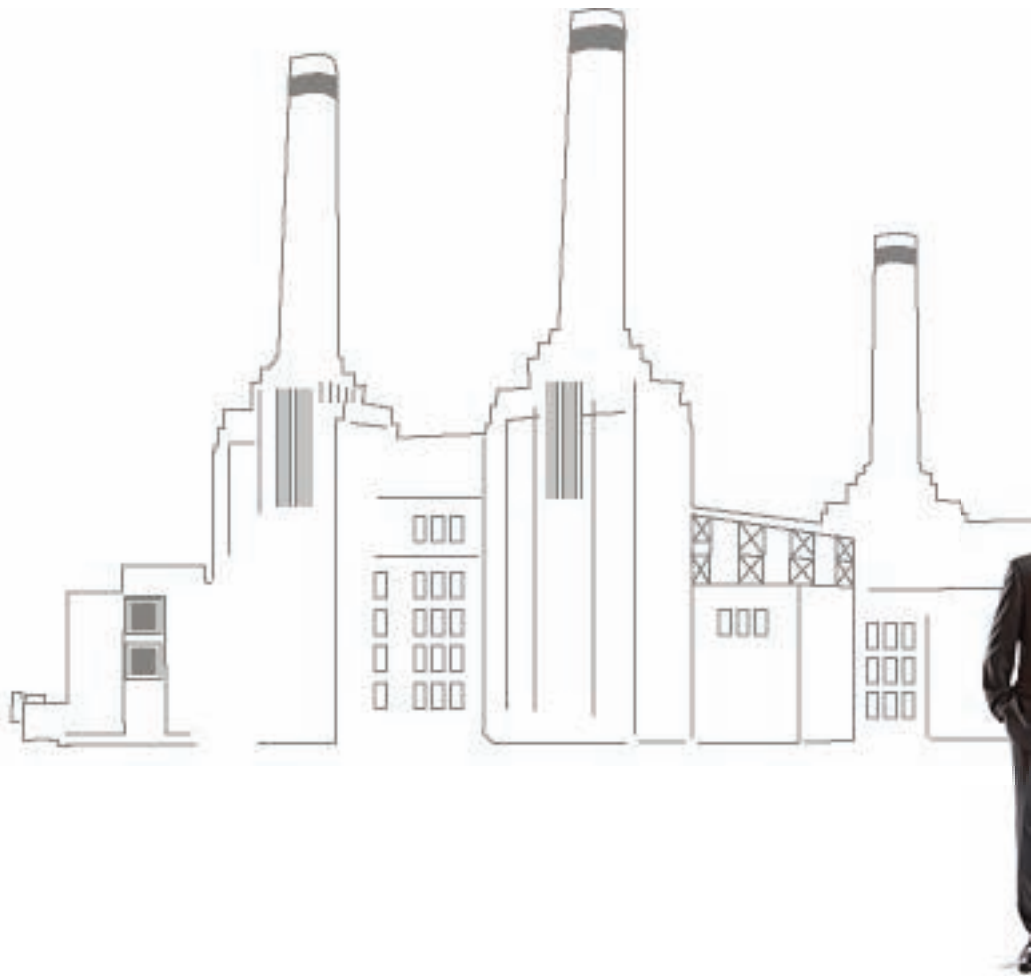
Es de destacar durante 2010 la dificultad en la renovación de algunos de los contratos existentes. A pesar de ello se ha renovado la inmensa mayoría de los contratos e incluso en muchos casos se ha incrementado el alcance de los mismos.

Tecnom ha seguido con el proceso de potenciación de Software Factories para garantizar la rentabilidad en los servicios ante la continua presión de precios existente.

Las previsiones para 2011 son positivas especialmente en algunos sectores que están mostrando un cierto incremento de actividad.

Los procesos de fusión en el sector financiero español, en los que Tecnom se perfila como un proveedor activo de servicios, serán claves para la compañía a lo largo de los próximos dos años. Por otro lado las perspectivas de crecimiento en Latinoamérica y el desarrollo de una nueva oferta de mayor valor añadido como el Tecnom Quality Center deberían ser impulsores de un ligero crecimiento.





## **Integración de Sistemas y Tecnologías (IST)**

La actividad de negocio de IST durante el año 2010 se ha visto influenciada por el entorno económico actual tal como hemos comentado en los anteriores informes. Aunque fruto de las acciones emprendidas en el tercer trimestre se ha producido una mejora en el cumplimiento de ingresos y de márgenes.

La reducción de ingresos se ha visto acompañada de una gestión proactiva de todos los costes, en los directos, manteniendo el margen porcentual en servicios y aumentando 1pp el de productos, y en los de estructura, factor que ha permitido amortiguar la caída del margen de contribución con respecto al año pasado solamente en 6pp.



La distribución de ingresos de IST ha estado concentrada principalmente en Industria y Telco, por lo que esperamos que el año 2011 sea un año de recuperación de la actividad fruto de la leve mejoría de la actividad económica y de los esfuerzos para ganar eficiencia realizados a lo largo de 2009 y 2010. En Banca y Seguros seguimos apostando por las soluciones de gestión en entornos virtualizados y la integración de dichos entornos con los periféricos financieros, ya que nuestros conocimientos del sector de más de 20 años de experiencia nos permiten tener una ventaja competitiva respecto al mercado.

Como nota positiva cabe remarcar el cierre de algunos proyectos importantes durante el final del mes de diciembre, que permiten empezar el año 2011 con una posición mucho más sólida que en el año 2010 como los de Heineken, proyecto de externalización global, con un volumen para la unidad de negocio de 2M€, donde el cliente confía las arquitecturas de los entornos Windows y Unix y Servimática, proyecto de 1,5M€ en arquitectura de CPD.

## Gestión de Infraestructuras (IM)

La actividad de Servicios de la Unidad de IM presenta una evolución en línea con los resultados de 2009. El carácter recurrente de este tipo de Servicios permite mantener los niveles de actividad a pesar del entorno de crisis que envuelve al sector de TI. La tendencia para los trimestres venideros es de un pequeño incremento de la actividad impulsada fundamentalmente por los Servicios de Outsourcing, como por ejemplo los Servicios de Soporte Integral a oficinas bancarias y a las estaciones de servicio del mundo del Petróleo. El año 2011 comienza con nuevos e importantes contratos de externalización de las infraestructuras de ciertos clientes de los Sectores de distribución y alimentación, incluidos sus Centros de Procesos de Datos.

A través de la Alianza Global con Getronics están llegando importantes oportunidades de contrataciones globales, y durante 2011 se terminarán de implantar las potentes herramientas que unificarán definitivamente la gestión global dentro de la alianza. Los trabajos realizados en Latinoamérica durante este año, han generado la confianza y la credibilidad buscada en estos Servicios, de manera que la cartera de oportunidades continúa creciendo geométricamente, de acuerdo a la política de internacionalización de la Compañía.

La política de austeridad aplicada durante todo el año en aras de mantener los niveles de eficiencia de la compañía, ha permitido contener y reducir tanto los costes operativos como los de estructura respecto a periodos anteriores, mejorando en consecuencia los porcentajes en los márgenes.

Las Soluciones de Automatización continúan padeciendo la ralentización de su nivel de actividad por la congelación de inversiones en nuevas infraestructuras en Bancos y Cajas, lo que se explica en gran medida por el lento grado de avance del proceso de concentración en el sector financiero. Este eventual menor ritmo de contratación sufrirá una aceleración progresiva conforme se produzcan avances en el proceso de concentración actual. Durante este año se han empezado a comercializar la nueva gama de producto de recicladores con unos buenos y esperanzadores resultados. Así mismo, en Latinoamérica se ha conseguido homologar este producto en uno de los grandes bancos españoles en constante crecimiento en la región, incrementando mucho las expectativas de crecimiento en este mercado.



Además, como soluciones de gestión de efectivo se han lanzado nuevas campañas en otros Sectores donde se convierten en un valor añadido al negocio, como por ejemplo en los entornos de distribución, de loterías y apuestas o entidades recaudatorias.

## Metrocall

Metrocall cierra el ejercicio 2010 con resultados muy bien alineados con el presupuesto anual. La zona con cobertura alcanza su máximo histórico, con un grado de calidad y satisfacción de cliente muy alto. Solamente permanece la pequeña zona de sombra entre las estaciones de Opera y Príncipe Pío, por motivos ajenos al control de la Sociedad, con un impacto inmaterial sobre cuenta de resultados.

La expectativa para el ejercicio 2011 es mantener a plena producción la infraestructura actual, y avanzar en las conversaciones con los clientes (Orange, Telefónica y Vodafone) para pactar un plan de expansión progresivo para los años venideros. Se mantiene la expectativa de incrementar la cobertura durante el año, con un impacto económico sobre 2011 positivo, aunque probablemente limitado frente al gran volumen ya existente.



## Evolución de la cartera de pedidos

A cierre del ejercicio 2010 la cartera de pedidos es mayor a los 390 Millones de euros.

La contratación del período por su parte es de 384 Millones de euros que supone un ratio de contratación sobre ventas de 1,08x.

La Compañía mantiene oportunidades abiertas por un total aproximado de 800 Millones de euros.

Destacar los importantes avances que se han producido en Latinoamérica a lo largo de los primeros meses del año como el contrato con Colpatria que permiten a la compañía añadir visibilidad a la cartera de pedidos de Latinoamérica así cómo ganar en posicionamiento de una oferta alto valor de TecnoCom.



# Análisis por sectores de actividad



Tecnocom continúa concentrando su actividad principalmente en torno al sector financiero donde la compañía cuenta con una oferta única y de gran valor para sus clientes. Además en este sector se han producido mejoras en el mix de productos que permiten afrontar un proceso de crecimiento en el sector de seguros y en Latinoamérica donde este año ya se ha crecido un 75%.

En Telco y Media cabe destacar el crecimiento cualitativo que se ha realizado a lo largo del último ejercicio, potenciando una oferta en nuevos clientes y mercados de mayor valor donde la compañía cuenta con producto, capacidades y referencias. Este sector se proyecta como un sector de crecimiento para los próximos ejercicios.

El sector de Administración Pública se ha visto afectado por los recortes presupuestarios. Sin embargo cabe destacar el progresivo cambio de la oferta de TecnoCom que se está especializando en soluciones verticalizadas para la gestión tributaria, sanidad, ciudadanos y justicia especialmente.

Por último, el sector Industria ha experimentado un proceso de transformación en el que se ha subsectorizado la oferta para centrar los esfuerzos en el desarrollo de soluciones fácilmente replicables entre clientes de cada sector.

Ingresos por Sectores	2010	2009
Banca y Seguros	44,3%	43,3%
Industria	23,6%	23,1%
Telco y Media	19,2%	20,6%
AA.PP y Sanidad	13,0%	13,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## Banca y Seguros

El sector financiero español atraviesa un momento de gran complejidad. Los recientes cambios en las exigencias regulatorias y de capitalización han puesto de manifiesto la necesidad de continuar abordando reformas que se traducirán en una mayor concentración sectorial.

Analizando las consecuencias de este proceso para el sector de la consultoría en España la visión de TecnoCom se centra en los siguientes aspectos:

- Esperamos importantes proyectos de integración de entidades y consolidación de grupos financieros, que permitirán mantener el volumen de negocio durante al menos uno o dos años.
- Una vez finalizados estos proyectos de integración, los grandes grupos financieros resultantes se apoyarán en compañías de tecnologías fuertes (capacidad servicio, oferta completa, solvencia) y con importante valor añadido.



Por otro lado, el sector seguros también está asistiendo a una época de grandes cambios derivados, en gran parte, por las mayores exigencias regulatorias que han desembocado en importantes movimientos corporativos. Nuestra visión es que estos movimientos continuarán a lo largo del 2011 dando paso a un sector asegurador con compañías más fuertes y globales.

A pesar de este panorama y la complejidad derivada de esta situación, Tecnocom ha hecho sus deberes, con crecimientos moderados en el ámbito de gestión de aplicaciones que han permitido amortiguar la bajada en la línea de productos.

Latinoamérica ha sido un motor para nuestro negocio de banca y seguros, alcanzándose un crecimiento de más del 75% de los ingresos. Países como Colombia, Perú, Brasil y Chile han contribuido a dicho crecimiento y fortalecen nuestra posición para afrontar los siguientes años.



La compra de una procesadora de tarjetas en República Dominicana para la cobertura de Centroamérica y Caribe; el acuerdo con Visa Colombia para establecer otra procesadora de tarjetas de clase mundial para la región latinoamericana; el acuerdo con Telefónica para establecer un centro de adquirencia global; y otras operaciones adicionales, demuestran una vez más nuestra alta especialización en el negocio de los medios de pago y nuestra apuesta por convertirnos en líderes indiscutibles del sector.

Nuestras soluciones de automatización bancaria y la confianza depositada por nuestros clientes en el mantenimiento de infraestructuras nos ha convertido en uno de los principales referentes en el sector.



Además, durante el 2010 TecnoCom ha configurado su oferta, tal y como se había diseñado en el plan a tres años definido en 2010, siendo de las pocas consultoras a nivel mundial que cuenta en su catálogo de soluciones con un core bancario, un core de medios de pago y un core de seguros.

En resumen, a pesar de las dificultades actuales y de la agresiva competencia existente en el mercado, TecnoCom se ha consolidado como una consultora de referencia en el sector de banca y seguros y ha sentado unas bases sólidas para afrontar con garantías el año 2011.

## Sector Industria

La situación del sector industria ha venido marcada por el actual difícil entorno económico general y de la economía española en particular. El comportamiento de la mayoría de nuestros clientes en el sector industria se puede resumir en una fuerte vigilancia sobre los costes de manera que observamos cómo se acumula cierta Deuda Tecnológica en cuanto a gestión de costes, valor y riesgo. En la componente de servicios TecnoCom está centrando sus esfuerzos en la optimización y eficiencia con el objetivo de poner de relieve el valor derivado de la inversión en tecnología.

El outsourcing IT de Servicios continúa mostrando gran competitividad pese al escenario actual gracias a las eficiencias que genera en los modelos de gestión. TecnoCom mantiene una fuerte apuesta en esta área que además se ve potenciada gracias al modelo de cercanía, catálogo completo, amplio conocimiento y gracias a las capacidades de servicio global de la compañía especialmente en la gestión de infraestructuras.



Por otro lado, a lo largo del ejercicio 2010 se ha conseguido potenciar el posicionamiento de TecnoCom en aquellas áreas donde TecnoCom aporta mayor añadido y dónde nuestros clientes son capaces de medir el retorno de la inversión de forma inmediata.

La especialización en ocho subsectores, está jugando un papel clave a la hora de identificar nuevas necesidades como: mayor necesidad de información, Integración de la cadena de valor entre cliente y proveedor, colaboración con voz, imagen y datos, Servicios remotos, consolidación de intranet/extranets, etc. Lo que sin duda contribuye a que TecnoCom esté preparada para dar una respuesta rápida, ágil y de valor a las nuevas exigencias del mercado.





Nuestra visión para los próximos trimestres es de un escenario con numerosas oportunidades derivadas de los nuevos requerimientos demandados en la gestión del negocio: mejora operativa, análisis avanzado (simulación, pronóstico y optimización), e-commerce, movilidad, conectividad, deslocalización, sostenibilidad, IT,... nos abren nuevos horizontes para posicionarnos en los procesos de negocio.

En definitiva nuestros clientes se están readaptando a nuevos procesos de negocio y necesitarán realizar inversiones en tecnologías que les permita contar con cuadros de mandos que aporten inteligencia al negocio. Tecnomat ante esta situación continua apostando por aportar cada vez mayor valor y flexibilidad a través de la especialización vertical, con equipos de trabajo compenetrados y enfocados a las mejoras en efectividad y eficiencia en los resultados.



## Telco y Media

Durante 2010 se han realizado actividades encaminadas a mantener y reforzar la presencia en el mercado Ibérico al tiempo que se expandía el catálogo de servicios al Latinoamericano.

En Iberia se ha empleado el portfolio tradicional enriquecido con los servicios de Operadores Móviles Virtuales y M2M en varios operadores de telecomunicaciones de ámbito nacional, consiguiendo la invitación a procesos de licitación que, hasta el momento, eran de difícil acceso. De igual forma, los servicios específicos para televisión digital están obteniendo una buena acogida en los grupos de comunicación que se están presentando.

Cabe destacar la entrada en clientes nuevos del ámbito de media (operador de TV privado, productora de TV, grupo de publicidad y contact centre) y Telco (dos operadores internacionales de telecomunicaciones).

En Latam se observa una excelente acogida de los servicios mencionados anteriormente junto con los de Business Transformation, Portabilidad Numérica, Cartelería Digital y Software Factory, dentro de un intenso plan comercial que ha generado una importante cartera de oportunidades en México, Perú, Ecuador, El Salvador y Colombia.

Destacar las gestiones realizadas en México para conseguir un modelo de negocio de gran recorrido y volumen en relación con los operadores de telecomunicaciones y la capacidad de TecnoCom en el despliegue de Operadores Móviles Virtuales.

Como se esperaba, el trabajo realizado sobre estas oportunidades ha culminado en la consecución de dos importantes proyectos en México y Colombia por valor de 2M USD y 20 M USD respectivamente, con buenas perspectivas para continuar obteniendo importantes adjudicaciones en el año 2011.

Entre las perspectivas para el año 2011, se contempla la inclusión de clientes del sector Entretenimiento y el añadido de servicios adicionales a los disponibles (OMV, Portabilidad, Business Transformation y M2M) como son los de: Gestión Remota, Soluciones de Automatización, Cartelería Digital y Televigilancia.



Las previsiones de negocio del sector Telco,Media&Entretenimiento se basan en la consolidación del volumen de negocio de Iberia y en el desarrollo del portfolio citado en clientes de Iberia y LATAM. De forma especial se van a posicionar los servicios de IST en LATAM, aportando soluciones de Virtualización y Cloud Computing.

Se valora un crecimiento superior al 22% sobre el cierre de 2010, con mayor incidencia en las regiones Norte y LATAM, ante la inexistencia de negocio anterior a 2010.

Para conseguir estos valores de crecimiento se está considerando el desarrollo de productos y servicios derivados del portfolio sectorial, el acceso a nuevas áreas de negocio en clientes ya existentes y el desarrollo de clientes nuevos tanto en Iberia como en LATAM. Precisamente, este mix producto/servicio nuevo en clientes existentes y el desarrollo de nuevas regiones y clientes permite compensar la minoración del volumen de negocio tradicional y la reducción de pedidos en los acuerdos marco de operadores (motivados por la crisis existente).

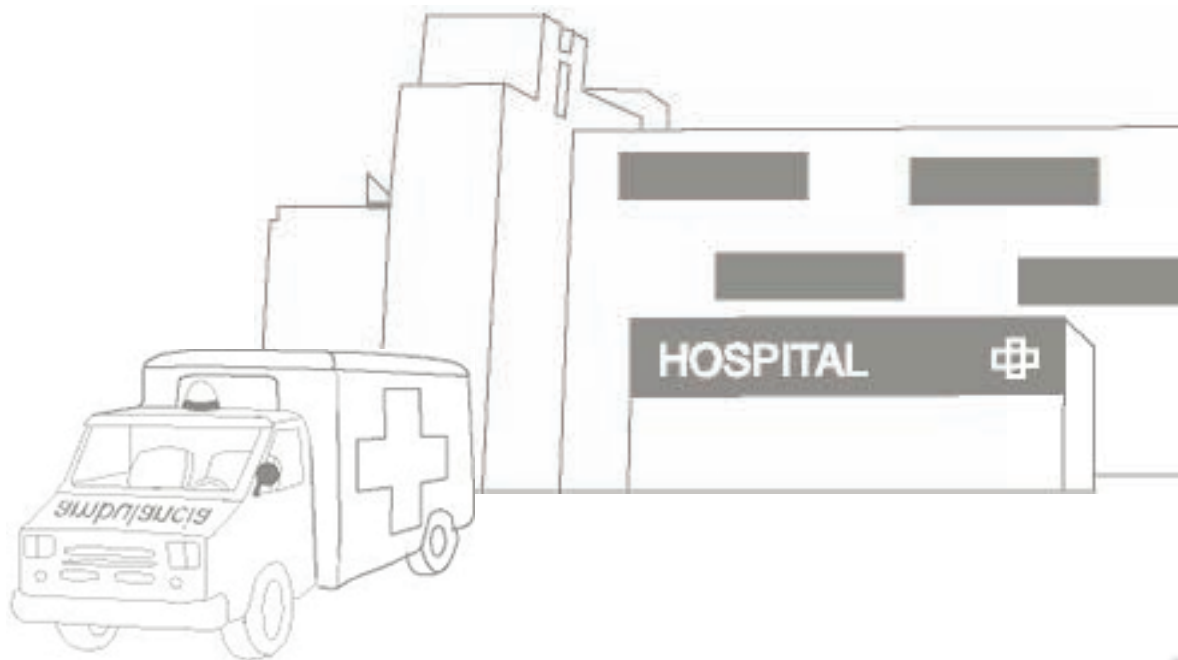


## Administración Pública y Sanidad

El volumen de actividad obtenido durante el año 2010 en el Sector Público y Sanidad se ha visto afectado por la reducción presupuestaria en las distintas Administraciones Públicas, que ha provocado cancelaciones y retrasos de proyectos así como una bajada en los precios de los mismos como consecuencia de la gran competencia del sector de las TIC en este sector.

Tal y como esperábamos el cuarto trimestre ha supuesto un incremento de negocio de algo más del 10% sobre los tres anteriores como es tradicional en las administraciones públicas, si bien este año de especial contracción del gasto, no ha sido tan importante como en los pasados.

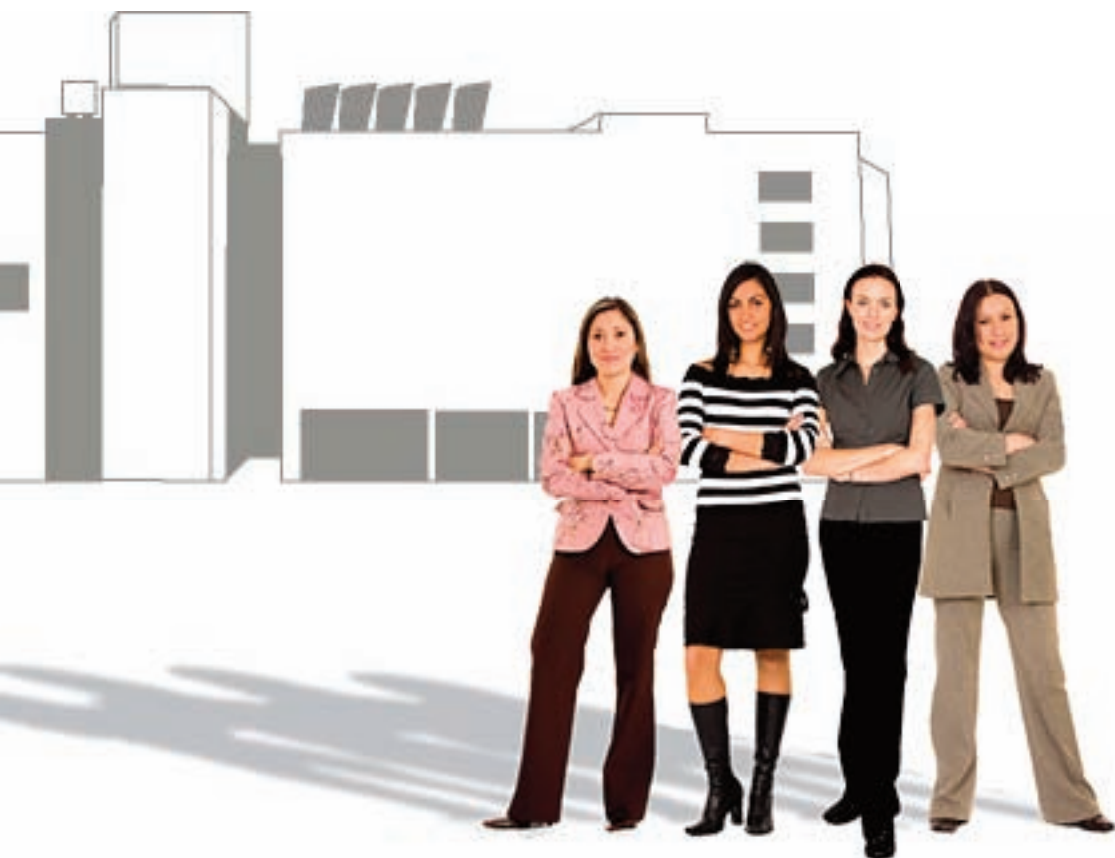
El descenso del 7% en los Ingresos se ha visto compensado por un incremento en el margen operativo del 10%.



Este incremento del margen operativo viene impulsado por el cada vez mayor peso en los resultados de servicios y soluciones de mayor valor añadido, que permite alcanzar márgenes crecientes derivados de una mayor especialización.

En este sentido, se continúa mejorando el portfolio especializado de soluciones y servicios, con nuevas alianzas en el ámbito de los servicios TIC, especialmente para Sanidad, en productos y servicios relacionados con Historia clínica digital, Interoperabilidad, Gestión de Costes Hospitalarios y Telemedicina.

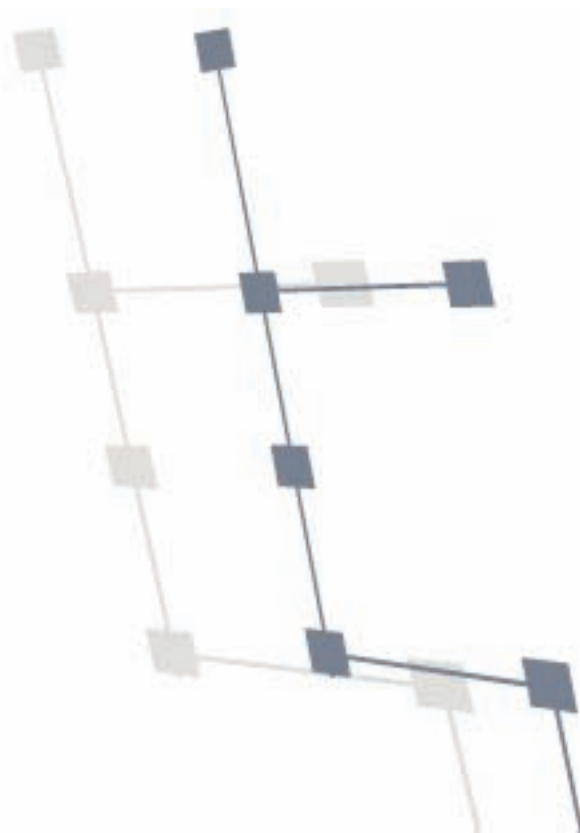
La estrategia de internacionalización de nuestros servicios, pasa por el incremento de actividad en la región latinoamericana. TecnoCom dispone actualmente, sólo en el sector de Administraciones Públicas y Sanidad, de una cartera de oportunidades por un valor cercano a los 50 Millones de euros repartidos en ofertas de Gestión hospitalaria, Administración electrónica, Tarjeta ciudadana y Sistemas de procesamiento judicial, que esperamos se vayan cristalizando en ventas en el año 2011.



# Perspectivas y Estrategia

## Perspectivas

- Reducción del número de proveedores IT en las grandes cuentas.
- Fortaleza Financiera clave para el crecimiento.
- El Cloud Computing supone una oportunidad para ganar nuevos clientes.
- Mayor importancia del valor añadido de las soluciones.
- Nueva generación de usuarios: Retos en la gestión de infraestructuras.
- Ligera reactivación del gasto e inversión TIC en 2011 en Iberia y crecimiento importante del gasto e inversión en Latinoamérica.



## Estrategia

- **Especialización Sectorial:** Durante 2010 se han producido grandes avances en la verticalización de la oferta de la compañía mediante inversión orgánica y mediante crecimiento externo (ProceCard y Primma). El objetivo de TecnoCom es doble, por un lado desarrollar una oferta de alto valor para los sus sectores principales y en segundo lugar industrializar la producción haciendo más fácilmente replicables las soluciones entre clientes del mismo sector permitiendo a sus clientes beneficiarse de las best practices. Además la especialización supone una mejora continua de procesos y de gestión que conlleva mejoras en la eficiencia interna.
- **Eficiencia interna** basada en los modelos de Software Factories, acuerdos ANS y mejora de procesos como consecuencia del mayor conocimiento y presencia en los clientes.
- **Mantenimiento de una saneada posición financiera:** la fortaleza financiera es clave para el crecimiento.
- **Internacionalización:** TecnoCom está concentrada en continuar con el proceso de crecimiento en Latinoamérica y Portugal. La estrategia de la compañía en su internacionalización consiste en potenciar sus capacidades locales y un sólido posicionamiento de la oferta que permita exportar a la región las soluciones de las que TecnoCom es líder en Iberia. Además la compañía contempla la posibilidad de realizar operaciones corporativas para ganar capacidades en los principales mercados objetivo.
- **Crecimiento en Ingresos:** ganar cuota de mercado apoyándose en la calidad de las soluciones, solvencia financiera y capacidad de servicio. Aprovechar las oportunidades de crecimiento en Portugal y Latinoamérica.

The background of the entire page is a complex network diagram. It consists of numerous small, dark blue diamond-shaped nodes connected by thin, light blue lines. The nodes are arranged in a somewhat regular grid pattern, but the lines connecting them are not perfectly straight, creating a sense of dynamic connectivity. The overall color palette is a range of blues, from light to dark, set against a white background.

Anexos

**Tecnocom**

A thick, white, curved underline that spans across the width of the word "Tecnocom". It has a slight upward curve at both ends, resembling a stylized arc or a protective shield.

# Anexo 1

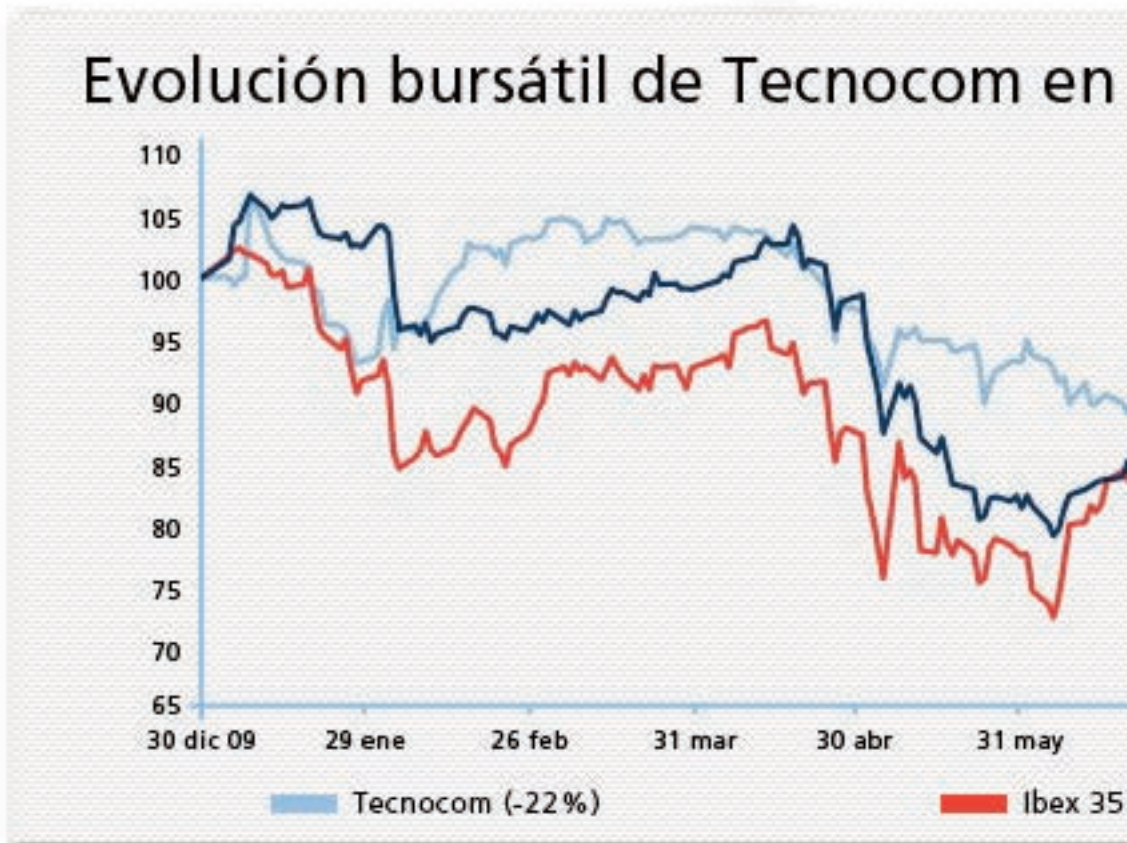
## Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada 2010

Cifras en millones de euros	2009	2010	Variación (%)
Ventas	386,5	355,5	(-8,0%)
<b>Margen Bruto</b>	<b>102,5</b>	<b>90,3</b>	<b>(-11,9%)</b>
% s/ventas	26,5%	25,4%	(-110 pp.bb.)
Costes Estructura	(-73,8)	(-68,4)	(-7,3%)
Costes Reestructuración	(-6,7)	(-4,2)	(-37,1%)
<b>EBITDA</b>	<b>22,0</b>	<b>17,7</b>	<b>(-19,5%)</b>
% s/ventas	5,7%	5,0%	(-70 pp.bb.)
Amortizaciones	(-7,3)	(-8,6)	18,1%
Provisiones	(-0,6)	(-0,0)	(-91,9%)
<b>EBIT</b>	<b>14,2</b>	<b>9,0</b>	<b>(-36,6%)</b>
% s/ventas	3,7%	2,5%	(-120 pp.bb.)
Costes Financieros	(-4,2)	(-3,4)	(-26,1%)
Dif. por Tipos de Cambio	(-1,2)	(-0,0)	(-99,5%)
<b>BAI</b>	<b>8,8</b>	<b>5,7</b>	<b>(-35,8%)</b>
Impuestos	1,6	(-1,2)	
<b>Beneficio Actividades Continuas</b>	<b>10,4</b>	<b>4,4</b>	<b>(-57,6%)</b>
Operaciones Discontinuas	(-1,3)	(-0,5)	(-63,3%)
Minoritarios	(-0,2)	(-0,4)	74,6%
<b>Beneficio Neto Atribuible</b>	<b>8,9</b>	<b>3,6</b>	<b>(-59,5%)</b>
% s/ventas	2,3%	1,0%	(-130 pp.bb.)

## Anexo 2

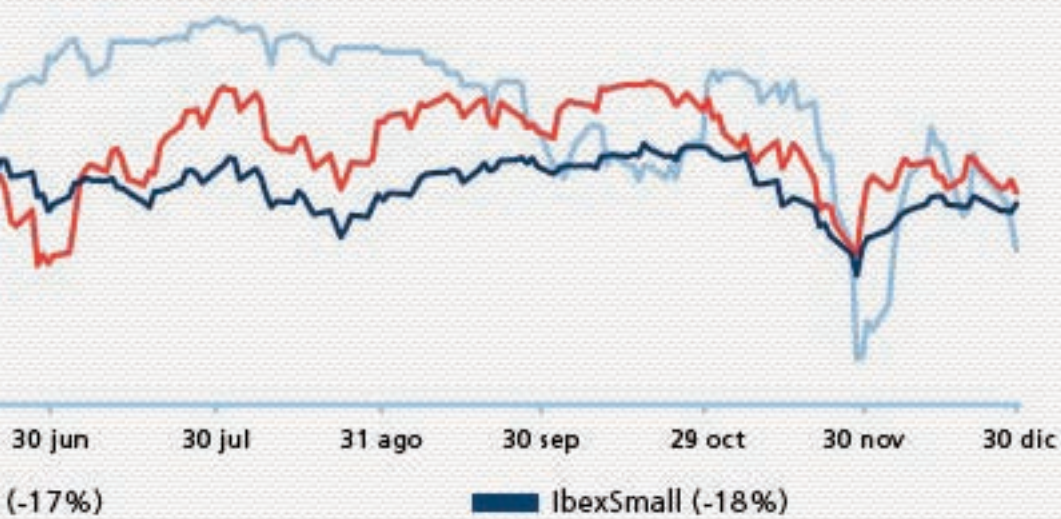
### Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada 2010

La acción de TecnoCom ha mostrado una evolución en línea con los principales índices de referencia.



La negociación total se ha situado en 6,78 millones de acciones y 18,7 millones de euros. Esto supone una rotación anual del 9% del capital total y del 23,8% del capital flotante. La rotación media diaria se sitúa en el 0,05% del capital total y en el 0,09% del capital flotante. La cotización media del año se sitúa en 2,75 euros/acc. lo que supone una capitalización de 207 millones de euros.

2010



Fuente: Bolsa de Madrid

# Anexo 3

## Hechos Relevantes

Fecha: 29/12/2010

Hecho relevante número: **135651**

Tecnocom adquiere el 100% de Primma Software.

Fecha: 02/11/2010

Hecho relevante número: **132499**

Programa de recompra de acciones propias tercer trimestre.

Fecha: 02/11/2010

Hecho relevante número: **132498**

Programa de recompra de acciones propias segundo trimestre.

Fecha: 19/10/2010

Hecho relevante número: **131733**

Tecnocom adquiere el 80% del capital de ProceCard,  
edicada al procesamiento de tarjetas de crédito y débito.

Fecha: 28/09/2010

Hecho relevante número: **130843**

D. Eduardo Montes Pérez del Real es nombrado  
Consejero de TECNOCOM Telecomunicaciones y Energía, S.A.

Fecha: 02/09/2010

Hecho relevante número: **129678**

Jaime Terceiro es nombrado Presidente de la Comisión de Auditoría de Tecnocom.

Fecha: 13/08/2010

Hecho relevante número: **129311**

Información sobre los resultados del primer semestre de 2010.

Fecha: 02/08/2010

Hecho relevante número: **128930**

Tecnocom vende su participación (40%) en CEC.

Fecha: 30/06/2010

Hecho relevante número: **110519**

Acuerdos de la Junta General de Accionistas.

Fecha: 23/06/2010

Hecho relevante número: **126998**

Tecnocom remite información sobre el pago de dividendo.

Fecha: 01/06/2010

Hecho relevante número: **126105**

La Sociedad remite convocatoria de Junta General Ordinaria de Accionistas.

Fecha: 01/07/2010

Hecho relevante número: **126106**

Fusión por absorción de su sociedad íntegramente participada TECNOCOM NORTE.

Fecha: 28/04/2010

Hecho relevante número: **124249**

La sociedad remite información sobre dimisión de consejeros.

Fecha: 30/03/2010

Hecho relevante número: **122975**

Tecnocom informa sobre operaciones con acciones propias.

# Anexo 4

## Contratos relevantes por segmentos verticales

A continuación se indican algunos de los principales contratos obtenidos a lo largo del cuarto trimestre de 2010 en cada uno de los sectores estratégicos de la Compañía:

### BANCA Y SEGUROS

- Soporte y Mantenimiento del entorno Web para Banco de España.
- Servicios de soporte al entorno de desarrollo en Banco de España.
- Servicios de operaciones y sala en Banco de España.
- Despliegue y Mantenimiento de equipos de gestión de efectivo para Banco Sabadell.
- Oficina Técnica de Infraestructura para Banco Sabadell.
- Proyecto Virtualización VIPs para Banca March.
- Reingeniería del Confirming para La Caixa.
- Proyecto Videoconferencia en Fibank.
- Proyectos de integración de las Cajas Rurales de Petrel, Turis y Baleares, en el Grupo Cooperativo Cajamar.
- Dotación de Infraestructuras (cableado) para la Nueva Sede de Caja Rural de Jaén.
- Explotación de "Datasol" en el departamento de Administración para Cajasol.
- ANS Soporte Oficinas y Servicios Centrales (2011-2013) para BBVA.
- ANS Soporte Alta Dirección (2011-2013) para BBVA. Soporte VIP.
- Integración del Sistema Integrado de Autorizaciones (SIA) para Banco Pastor.
- Mantenimientos de Recicladores en Caja de Ahorros de Navarra, Caja Rural de Navarra, Caja Vital y Caja de Burgos.
- Diseño y Desarrollo de una nueva aplicación de control de límites y líneas de crédito - BANIF.

- Desarrollo de la solución Home Deposit, con nuevos productos y funcionalidades –Monedas y Cheques– SANTANDER TOTTA.
- Despliegue de 40 recicladores Da Vinci y contrato de mantenimiento por 4 años para Millennium-Bcp.
- Despliegue de 500 impresoras PR2 y contrato de mantenimiento por 4 años para Crédito Agrícola.
- Renovación de Licencias IBM 2011 para Grupo Generali.
- Gestión de la Operación de Sistemas en Ocaso.
- Primera Fase del Proyecto de Virtualización del Puesto de Trabajo en Ocaso.
- Desarrollo de nuevo producto de gestión en SegurCaixa Negocio para SegurCaixa Holding.
- Nuevo iSeries para Sociedad Prevención Fraternidad.
- Desarrollo aplicación de gestión del VDI REASEGUROS para Grupo Generali.
- Desarrollo SW de Gestión de nuevo Producto SegurCaixa Hogar Premium para SegurCaixa Holding.
- ECM, ampliación Proyecto Filenet para Procesos documentales en Winterthur Ibérica.
- Instalación Física del CPD en Clínica Fundación FIATC.
- Instalación de las nuevas soluciones de gestión de efectivo para Bancaja. Se instalaron 66 recicladores.
- Desarrollo del Modelo 340, Modelo 171 y Operaciones Vinculadas para Banco de Valencia.
- Desarrollo de Inversiones y Valoraciones para AVIVA.
- Separación de los Aplicativos de Empresas y Particulares y posterior migración a Oracle para BBVA.
- Plataformas Especializadas para Red Exterior en BBVA.
- Instalación de las nuevas soluciones de gestión de efectivo para Cajasierte. Se instalaron 13 recicladores.

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SANIDAD

- IGAE (Intervención General de la Administración del Estado) Adjudica a TECNCOM 6 de los 7 Lotes en concurso, para el desarrollo de sus aplicaciones informáticas en los entornos de ORACLE, MICROSOFT y NATURAL ADABAS, por un periodo de dos años.
- El Ministerio de Fomento confía a Tecnocom el mantenimiento de sus equipos y software de base por un plazo de 18 meses.
- Tecnocom gestionará la Oficina de Proyectos Informáticos de la UNED, dentro de un plan general de actuación para la mejora tecnológica de la Universidad.
- El Ministerio de Presidencia adjudica a Tecnocom la Adquisición de Sistemas Físicos y Lógicos para la mejora de la Arquitectura de Comunicaciones y Seguridad del Centro Principal de @Firma y su extensión a un Centro Espejo en el CPD de SARA.



## INDUSTRIA

- ADIF, Aena, Abertis
- BP, Cepsa, Repsol, Enagás, Gas Natural Fenosa, Agbar, Abengoa, Emasesa
- Corte Inglés, Alcampo, Gallina Blanca, Danone, Heineken
- Navantia, Inditex, Ford, Bayer
- Orizonia, Iberoservice, IberoStar
- Ecopetrol
- Conciviles
- SAB Miller
- Heineken México
- Marbelize...



## TELCO Y MEDIA

- Renovación de todos los contratos de soporte y mantenimiento con los principales operadores.
- Adjudicación del Servicio Help Desk para operador de telecomunicaciones.
- Mantenimiento de CPEs (Customer Premises Equipment) para un importante operador de cable.
- Suministro de la infraestructura de sistemas de un nuevo servicio de un operador global, donde se instalarán las plataformas de producción y pre-producción. Sobre estos sistemas, instala el software para la creación del nuevo servicio del operador a sus clientes.
- Diseño, suministro e implantación de la infraestructura de comunicaciones para los nuevos CPD de servicios de uno de los principales operadores de telefonía móvil, se prevé que su desarrollo finalice en octubre para la implantación de nuevos servicios por parte del operador. El proyecto implica el suministro e implantación de soluciones de switching, balanceadores de carga y firewalls.
- Renovación con un operador global del acuerdo marco de suministro Cisco para proyectos especiales. La renovación es por dos años. El proyecto consiste en la provisión de suministro de equipamiento de red CISCO, con carga de configuraciones, etiquetado, embalaje especial y envío en menos de 5 días a los almacenes centrales del operador. TecnoCom ha resultado adjudicatario de un 60% del global del contrato, lo que supone un incremento del 20% respecto a contrato anterior.
- Puesta en marcha y mantenimiento de los servicios de línea móvil de un operador global durante dos años. De esta manera el operador renueva su confianza en TecnoCom, que ya venía realizando este servicio para los productos de línea móvil para PYMES. La renovación de este contrato implica la instalación, reconfiguración, formación, atención, y resolución de incidencias de los servicios de correo móvil en todas las marcas comerciales disponibles.

- Contrato con la división de soluciones de un operador para la ejecución de servicios orientados a la administración de sistemas.
- Obtención de contratos de suministro de equipos de comunicaciones con dos nuevos clientes para TecnoCom, ambos operadores internacionales de redes.
- Adjudicación de servicio VIP para la mayor empresa española de directorios publicitarios.
- Adjudicación del LAR de la principal operadora privada de Televisión en España, que permitirá la realización de diversos proyectos del ámbito Microsoft.
- Adjudicación del primer proyecto sectorial en la principal empresa de comunicación mexicana, incluyendo rediseño de procesos, gestión del cambio y adaptación de los sistemas CRM a la nueva operativa diseñada con el cliente.
- Adjudicación del primer gran proyecto sectorial en uno de los principales operadores de telecomunicaciones de Colombia sobre los servicios de Business Transformation – OSS.



Para visualizar los volúmenes  
del Informe Anual 2010 de TecnoCom  
pulse clic sobre cada enlace

**Informe de Gestión 2010**

**Memoria de Sostenibilidad 2010**

**Informe Anual  
de Gobierno Corporativo 2010**

**Cuentas Anuales 2010**

**Diseño, realización,  
producción e ilustraciones  
CREA, Creativos Asociados, S.A.  
Buen Suceso, 25 - 28008 Madrid  
Tel.: 91 547 20 77  
[www.creacreativos.com](http://www.creacreativos.com)**



**Telecomunicaciones y Energia, S.A.  
Josefa Valcarcel, 26  
Edificio Merrimack III  
28027 Madrid  
Tel.: 901 900 900  
[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)**