

# Memòria

## AIC

Associació d'Agents  
Immobiliaris de Catalunya

2021



# 01

## QUI SOM

3

# 02

## CARTA DEL PRESIDENT

12

# 03

## COM SÓN ELS NOSTRES API

14

# 04

## QUÈ FEM

4.1 CONSOLIDEM EL NOSTRE LIDERATGE  
EN DIFERENTS ÀMBITS\_16

4.2 FORMEM ELS API PERQUÈ TRANSFORMIN  
EL SEU NEGOCI\_19

4.3 LIDEREM LA DIGITALITZACIÓ DEL SECTOR  
I FEM ACCESSIBLE LA INNOVACIÓ IMMOBI-  
LIÀRIA ALS NOSTRES AGENTS\_23

4.4 COMUNIQUEM PER SER REFERENTS  
DAVANT LA SOCIETAT\_26

4.5 REPRESENTEM EL COL·LECTIU\_29

4.6 PERSEGUIM EL CREIXEMENT IMMOBILIARI  
DELS NOSTRES AGENTS\_31

4.7 DONEM SEGURETAT ALS NOSTRES AGENTS\_33

4.8 GENEREM NEGOCI ALS NOSTRES AGENTS\_34

16

# 05

## QUÈ PENSEN ELS NOSTRES API

36

# 06

## ELS NOSTRES ESTATS FINANCERS

40

# 01 QUI SOM

Si l'any 2020 va ser l'any dels fets, 2021 ha estat l'any de l'obertura al món de la nostra marca.

És cert, veníem d'un any ple de reptes, en què la crisi sanitària mundial provocada pel coronavirus havia accelerat molts canvis en la nostra institució. Un any que ens va fer créixer, literalment i metafòricament, per omplir de realitats els nostres tres pilars: **lideratge, innovació i transformació**.

Amb aquest impuls, 2021 ha estat un any que, estem segurs, marcarà la història de la nostra associació.

Amb una visió de futur i uns valors clars, la decisió sobre les línies d'actuació i els següents passos que calia fer semblava del tot lògica.

I tenia molt a veure amb la necessitat d'obrir noves portes.

Havíem iniciat la nostra activitat 10 anys abans obrint la porta de casa nostra a tots els professionals que es dedicaven a l'activitat immobiliària a Catalunya. I, ara que som el col·lectiu immobiliari més representatiu a tot Espanya i la nostra plataforma de serveis està plenament consolidada, era el moment d'obrir les següents portes.

**Una porta oberta a la resta d'Espanya. Una porta oberta a la resta del món.**

Perquè en un entorn tan dinàmic, volàtil i incert com l'actual, si volem continuar mantenint la posició de lideratge al sector, hem d'apostar per créixer en tots els sentits.

Sens dubte, aquest creixement passa per estendre els nostres serveis a altres territoris, a altres professionals que comparteixin els nostres valors i que ens ajudin a millorar la percepció que els ciutadans tenen dels agents immobiliaris.

Entre tots, podem aconseguir un sector immobiliari millor.

## LA NOSTRA VISIÓ

Ser el referent de bones  
pràctiques i de control  
dins del sector immobiliari.

## ELS NOSTRES VALORS

Experiència i coneixement

Seguretat i garantia

Protecció

Professionalitat

## LA NOSTRA MISSIÓ

Aconseguir que qualsevol ciutadà  
accedeixi a l'habitatge amb la major  
garantia i tranquil·litat.

Oferir als nostres agents serveis  
que facilitin la seva tasca diària  
i n'augmentin les oportunitats  
de negoci.

## TREBALLEM PER

Impulsar normatives que protegeixin  
el consumidor i que facilitin l'accés  
universal a l'habitatge.

Transformar i reactivar el sector immobiliari  
per crear un futur millor.

Ser els professionals que assessorin  
amb confiança els consumidors  
en les seves transaccions  
immobiliàries.

# 3 ELS NOSTRES PILARS

## LIDERATGE

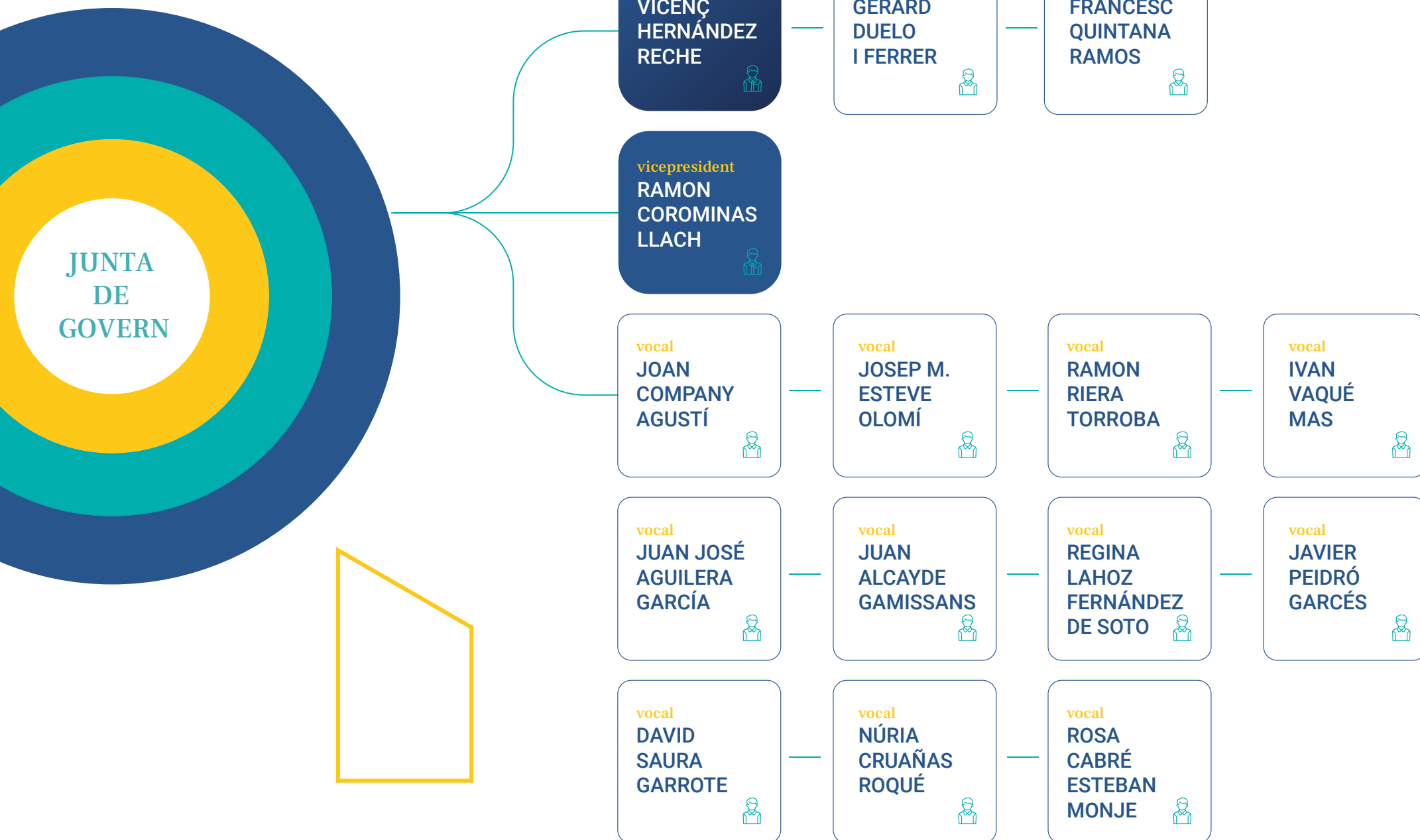
No som, fem. Ens comprometem amb les nostres idees fins a fer-les realitat i veiem els obstacles com a reptes, no com a impediments. Ens apassiona fer el que pensem.

## INNOVACIÓ

Busquem l'excel·lència: volem anar més enllà, no ens conformem amb fer les coses com sempre s'han fet, pensem noves maneres de fer-les i ens avancem, imaginant els professionals i els consumidors del futur.

## TRANSFORMACIÓ

Som motor de canvi. Desafiem els límits dels nostres agents. Els inspirem i repletem perquè evolucionin, transformin els seus negocis i assoleixin tots els seus objectius professionals.



# COMISSIONS DE TREBALL

NOM COMISSIÓ	INTEGRANTS	OBJECTIU
<b>Comissió Estratègia Nacional</b>	Vicenç Hernández Gerard Duelo Juanjo Aguilera Anna Puigdevall	Iniciar expansió nacional marca API
<b>Comissió Internacional</b>	Ramon Riera Sheila Gracia Maria Amat Gerard Duelo Anna Puigdevall	Iniciar difusió internacional marca API
<b>Comissió Relacions Institucionals</b>	Vicenç Hernández Gerard Duelo Joan Company Juanjo Aguilera Anna Puigdevall Montserrat Junyent	Augmentar les relacions institucionals transversals  Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya a nivell institucional
<b>Comissió de Serveis</b>	Francesc Quintana Ramon Corominas Xavier Fabregat Xavier Perramon Antoni García Gustavo López Roberto Campillo Sheila Gracia Anna Puigdevall	Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya de prestació de serveis  Liderar la digitalització del sector a nivell de portar la innovació als API

NOM COMISSIÓ	INTEGRANTS	OBJECTIU
<b>Comissió Jurídica-Ètica</b>	Regina Lahoz Juan Alcaide Rosa Cabré Joan Mitjans Martín Casao Ricard Mor Anna Puigdevall Montse Junyent	Dignificar jurídicament i socialment la professió API
<b>Comissió Formació</b>	Juanjo Aguilera Javier Peidró Núria Cruañas David Saura Sergi Marcos Anna Puigdevall	Tutelar la transformació del professional API  Liderar la digitalització del sector, des del punt de vista formatiu
<b>Comissió Innovació</b>	Vicenç Hernández Ivan Vaqué Gustavo López Anna Puigdevall	Liderar la digitalització del sector, impulsar innovació del sector immobiliari  Adquirir personalitat com a "Observador sectorial"
<b>Comissió Estructura interna de l'AIC</b>	Vicenç Hernández Josep M. Esteve Joan Company Gerard Duelo Anna Puigdevall	Treballar l'organització interna i relació entre l'AIC i els tres col·legis
<b>Comissió Paritat</b>	Ariadna Vidal Esther Miret Goretta Isern Anna Puigdevall	Promoure iniciatives que fomentin la igualtat d'oportunitats en el sector immobiliari

# DELEGATS TERRITORIALS

## BARCELONA CIUTAT

### SANTS - MONTJUÏC - LES CORTS

Delegada  
NURIA  
CASTELLVÍ  
Sotsdelegat  
DAVID  
ALBERT



### GRÀCIA

Delegada  
NATALIA  
MONTIEL  
Sotsdelegat  
ANDREU  
CORNELLANA



### SARRIÀ - SANT GERVASI - PEDRALBES

Delegat  
SERGIO  
ALMENDROS  
Sotsdelegat  
JOSEP M.  
GONZÁLEZ



### EIXAMPLE ESQUERRE

Delegat  
JORGE  
VISPO  
Sotsdelegada  
EVA GONZÁLEZ  
-NEBREDÀ  
VISPO



### EIXAMPLE CENTRE

Delegat  
CARLES  
TORRICO  
Sotsdelegat  
VACANT



### BARCELONÈS NORD

Delegat  
VÍCTOR  
TAPIOL  
Sotsdelegat  
VACANT



### EIXAMPLE DRET

Delegat  
ALBERT  
RODÉS  
Sotsdelegada  
EDITH  
GONZÁLEZ



### SANT MARTÍ

Delegat  
CONSTANTI-  
NO PÉREZ  
Sotsdelegada  
SUSANA  
PORCAR



### SANT ANDREU - NOU BARRIS - HORTA

Delegat  
MIGUEL ÀNGEL  
ROMERO  
Sotsdelegat  
JAVIER  
LÓPEZ



### CIUTAT VELLA

Delegat  
VÍCTOR  
VIVES  
Sotsdelegat  
JOSEP MARIA  
LLORCA



### BARCELONÈS SUD

Delegada  
MIRIAM  
CABALLERO  
Sotsdelegada  
NURIA  
RODRÍGUEZ





# DELEGATS TERRITORIALS

## BARCELONA COMARQUES

### ALT PENEDES

Delegat  
VACANT

Sotsdelegat  
VACANT



### ANOIA

Delegada  
ANNA  
VALLBONA

Sotsdelegat  
PERE  
SUBIRANA



### BAGES- BERGUEDA

Delegat  
DAVID  
GAMISSANS

Sotsdelegat  
JOSEP  
GRAUS



### BAIX LLOBREGAT NORD

Delegat  
RAÚL  
RESINA

Sotsdelegat  
VACANT



### BAIX LLOBREGAT SUD

Delegat  
XAVIER  
FABREGAT

Sotsdelegada  
CARMEN  
ROMERO



### GARRAF

Delegat  
ANTONIO  
RIVERA

Sotsdelegat  
VACANT



### MARESME NORD

Delegat  
GORKA  
HERAS

Sotsdelegat  
FRANCISCO  
CAMPON



### MARESME SUD

Delegat  
DAVID LLOPIS

Sotsdelegada  
MARTA  
LLIGOÑA



### OSONA

Delegat  
RICARD  
VESTIT

Sotsdelegat  
VALENTÍ  
PRAT



### VALLÈS OCCIDENTAL NORD

Delegat  
EMILIO  
LÁZARO

Sotsdelegat  
VACANT



### VALLÈS OCCIDENTAL SUD

Delegat  
JOSEP  
MARIN

Sotsdelegat  
JORDI  
GARRIGA



### VALLÈS ORIENTAL

Delegada  
ANNA M.  
RODRIGO

Sotsdelegat  
DIEGO  
PUGLIESE



Delegat  
d'honor  
JAUME  
JORQUERA



**EQUIP  
DE  
GESTIÓ**

Directora general  
**ANNA  
PUIGDEVALL**



Director comercial  
**JOSÉ  
MATA**



Atenció al client  
**SHANTALL  
YÁÑEZ**



Suport a l'API  
**SÒNIA  
MAS**



Controller  
**MIRIAM  
KRIJGER**



Director  
d'operacions  
**GUSTAVO  
LÓPEZ**



Secretària de  
direcció i gestió  
de persones  
**MARTA  
FONTÀS**



Responsable  
d'administració  
**TERESA  
RASO**



Suport a l'API  
**MELANIE  
SOTO**



Suport i formació  
Ghestia  
**FRANCESC  
MOLINA**



Directora de  
comunicació i  
màrqueting  
**REBECA  
PÉREZ**



Responsable  
de màrqueting  
online  
**JAVIER  
PERALTA**



Responsable  
disseny  
**CRISTINA  
GILABERT**



Tècnic de MKT  
online i continguts  
audiovisuals  
**CLAUDIA  
AMOR**



Directora  
de serveis  
**SHEILA  
GRACIA**



Director tecnic  
**ROBERTO  
CAMPILLO**



Tècnic de  
desenvolupament  
**PAU  
CANDELA**



Analista funcional  
**JOEL  
BALASCH**



Tècnic de  
desenvolupament  
**ADRIÀ  
ESPALLARGAS**



Tècnic de  
desenvolupament  
**ANNABEL  
LLAMAS**



Director  
de formació  
**SERGIO  
MARCOS**



Coordinadora  
de formació  
**CLARA  
GARRIDO**



Assessora  
de formació  
**GEMMA  
LLANES**



Director  
**APIALIA  
JAVIER  
DÍAZ**



Responsable  
d'administració  
**APIALIA  
ÀNGELS  
MOLINA**



Coordinadora  
de projectes  
**APIALIA  
JUDIT  
GUTIÉRREZ**



Secretària  
comercial  
**APIALIA  
PILAR  
SALA**



## ASSEMBLEA GENERAL

L'Assemblea General és l'òrgan superior de govern, sobirà i està integrat per tots els seus associats i associades, que en formen part per dret propi.

Enguany, l'**Assemblea General Ordinària** es va celebrar el 30 de juny, de manera telemàtica i davant notari. Durant la sessió, es van aprovar els comptes de l'exercici anterior (2020) i el pressupost per al 2021, aprovats per unanimitat.

## 1.2 Objectius prioritaris 2020 - 2024

- Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya.
- Iniciar l'expansió nacional de la marca API.
- Iniciar la difusió internacional de la marca API.
- Liderar la digitalització del sector.
- Tutelar la transformació professional de l'API.
- Adquirir personalitat com a observatori sectorial.
- Augmentar les relacions institucionals transversals.
- Dignificar jurídicament i socialment la professió d'API.
- Analitzar la millor estructura interna per a la futura AIC.

# 02 CARTA DEL PRESIDENT

Ja han passat dos anys des que vaig assumir, juntament amb la resta de la junta, el lideratge de l'Associació. Dos anys molt intensos en què hem treballat de valent per assolir els objectius que ens vam marcar i que pots llegir a la pàgina anterior.

Són objectius agosarats, molt agosarats, però ahora estan a l'altura del potencial que té API com a col·lectiu i com a marca. N'estic convençut. Més encara després d'haver superat amb nota un any tan complicat com el 2020, en què vam fer un autèntic pas de gegant com a institució.

Però 2020 va ser només el preludi d'un any, 2021, en què l'Associació ha continuat trencant esquemes i ha fet un salt important des del punt de vista estratègic en un mercat cada cop més exigent, més canviant.

Com ens agrada dir, aquesta actitud proactiva és probablement la que ens permet ser líders: la nostra obsessió és anticipar-nos amb decisió al que passarà al mercat.

I teníem clar que calia ser més agosarats que mai per continuar creixent. I que l'única opció possible era i continua sent créixer com a col·lectiu, en tots els sentits. Perquè només així podrem transformar realment el sector, millorar-lo i modificar la percepció que tenen els ciutadans de la nostra professió.



VICENÇ HERNÁNDEZ

Hem implementat el nostre pla d'expansió a la resta d'Espanya i Llatinoamèrica. Un pla que està alineat amb dos dels nostres objectius estratègics per al 2024: convertir API en el col·lectiu de referència a nivell nacional i també a nivell internacional.

Són, sens dubte, dues metes ambicioses per a les quals estem fent passos fermes.

Sense anar més lluny, aquest any hem tancat diversos acords amb diferents entitats d'agents immobiliaris de diversos països, començant per CILA (la Confederació Immobiliària Llatinoamericana) i alguns dels països membres. Aquests acords ens permetran no només posar en valor els nostres serveis i la nostra experiència de més de 70 anys d'història, sinó generar intercanvi de coneixements i oportunitats d'inversió.

A nivell d'Espanya ja tenim un bon nombre de nous associats al projecte d'API Professional on, des de la nova associació ANAI, hem volgut emprendre el camí de creixement de la nostra associació catalana.

Volem que API es converteixi en un segell de garantia per a aquells mercats d'Espanya que, a diferència del català, no estan regulats i no disposen de prou mecanismes per protegir els drets dels consumidors i les consumidoras.

Volem construir un sector immobiliari millor.

I només podrem aconseguir-ho si som capaços de convertir el nostre projecte en el més integrador del sector, un en què càpiguen tots aquells professionals que estiguin disposats a sotmetre's al nostre codi ètic, que sigui punt de trobada de tots els col·lectius afins que intervenen d'alguna o una altra forma al mercat immobiliari i que a més sigui reconegut socialment.

Aquest darrer punt és precisament un dels nostres grans objectius per al 2022. Un any que també promet per al col·lectiu API.

# 03 COM SÓN ELS NOSTRES API

Imparable. Així ha estat el creixement de l'Associació des de la seva creació. El 2021 no va ser diferent. Un any més en què, novament, hem continuat augmentant la massa social i confirmant la nostra fortalesa com a entitat. A 31 de desembre de 2021, hi havia 2.084 associats directes, 121 més que un any abans, la qual cosa suposa un augment del 6,16 %.

A aquest número, cal sumar-hi els col·legiats en exercici dels col·legis d'API de Barcelona, Girona i Lleida, que en són membres nats. Entre tots, formen un col·lectiu de prop de 3.500 agents immobiliaris a Catalunya.

## Evolució del nombre d'associats

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
BARCELONA	49	90	237	350	484	689	925	1134	1263	1346	1413	1507
GIRONA	3	8	43	123	158	198	205	260	304	317	312	328
LLEIDA	5	7	29	33	34	40	47	51	57	59	60	60
TARRAGONA	1	2	32	42	49	73	126	170	178	177	178	189
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>107</b>	<b>341</b>	<b>548</b>	<b>725</b>	<b>1.000</b>	<b>1.303</b>	<b>1.615</b>	<b>1.802</b>	<b>1.899</b>	<b>1.963</b>	<b>2.084</b>

Curiosament, el perfil d'agent immobiliari al mercat i també a la nostra associació és un perfil molt estable en el temps i, des dels nostres inicis correspon, de forma majoritària, a un professional sènior amb petita o mitjana empresa a Barcelona, formació tècnica immobiliària i de sexe masculí.

## Radiografia del nostre agent

**Home**

**Entre 40 i 60 anys**

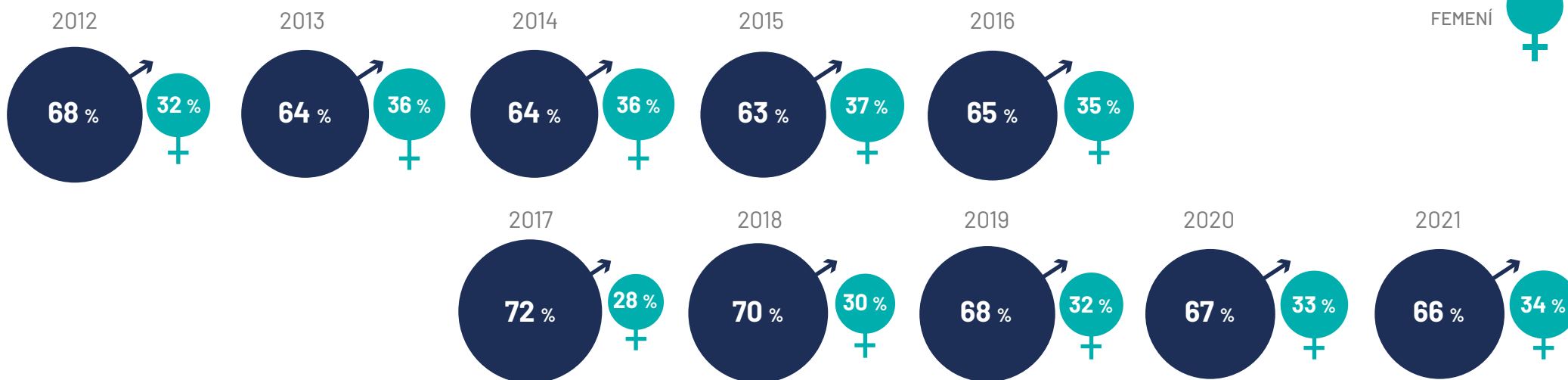
**Amb formació tècnica immobiliària**

**Té petita o mitjana empresa**



## Sexe

Si bé les dades sobre sexe i edat al col·lectiu no han variat espectacularment des del 2012, en els últims 5 anys es pot apreciar una lleugera tendència a l'alça en el percentatge de dones que pertanyen a l'Associació. També podem observar que en aquest mateix període de temps més associats s'han anat concentrant més a la franja d'edat d'entre 51 i 60 anys alhora que la franja d'edat d'entre 31 i 40 anys disminueix.



## Edat

Edat	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MENOR de 30	6%	4%	6%	4%	4%	3%	4%	4%	4%	4%
31 - 40	25%	25%	21%	20%	20%	18%	18%	16%	14%	14%
41 - 50	38%	39%	39%	39%	40%	37%	37%	36%	36%	34%
51 - 60	25%	25%	27%	28%	28%	30%	31%	33%	34%	35%
MAJOR de 60	6%	7%	7%	9%	8%	12%	10%	11%	12%	13%



## Nivell d'estudis

També el nivell d'estudis que els nostres associats presenten en el moment de la seva inscripció es manté estable. El 66 % dels nostres associats acrediten la formació tècnica immobiliària necessària per poder accedir al Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya i el 34 % restant té estudis superiors que els permeten convalidar la formació exigida pel Registre.

TRANSITÒRIA - ALTA AMB NÚM. AICAT	596	29 %
IMMOSCÒPIA	375	18 %
ALTES CENTRES - 200 H	991	48 %
ADMINISTRACIÓ FINQUES + API	9	0 %
ECONOMIA - EMPRESARIALS - ADE- BBA	47	2 %
GRADUAT IMMOBILIARI - POSTGRAU	45	2 %
DRET	15	1 %
ARQUITECTURA	6	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.084</b>	

## Distribució geogràfica

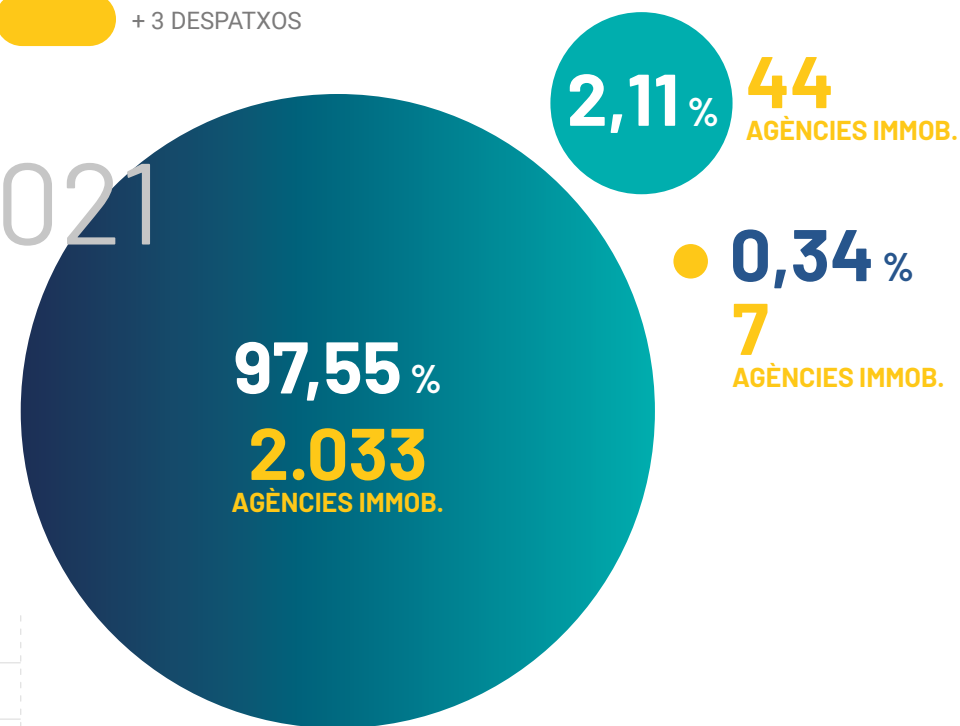
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
BARCELONA	70 %	57 %	61 %	69 %	71 %	70 %	70 %	71 %	72 %	72 %
GIRONA	12 %	20 %	20 %	20 %	15 %	17 %	17 %	17 %	16 %	16 %
LLEIDA	9 %	5 %	4 %	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
TARRAGONA	9 %	18 %	15 %	7 %	10 %	10 %	10 %	9 %	9 %	9 %

La distribució geogràfica es manté amb els mateixos percentatges que l'any passat i en la mateixa línia que els passats 10 anys. Dels 2.084 associats a 31 de desembre de 2021, el 72 % tenen la seva oficina ubicada a la província de Barcelona.

## Nombre d'oficines



2021



Pel que fa al volum de negoci, el perfil no ha variat. Pràcticament el 100 % dels nostres associats són petites i mitjanes empreses amb només una oficina oberta al públic.

# 04 QUÈ FEM

## 4.1 Consolidem el nostre lideratge en diferents àmbits

Som el col·lectiu d'agents immobiliaris més representatiu a Catalunya i Espanya. Més de 10 anys acumulant coneixement expert al mercat i acompanyant els nostres agents que ens avalen. I volem utilitzar tota aquesta experiència per liderar el sector cap a la seva transformació.

Volem convertir  
API en el col·lectiu  
de referència  
a Espanya...



Si una cosa ens va ensenyar la pandèmia és que les persones necessiten una xarxa de seguretat més que mai, perquè tothom té dret a accedir a l'habitatge amb les màximes garanties, siguin quines siguin les circumstàncies.

I estem convençuts que el destí d'API és ser el referent de bones pràctiques i de control al mercat immobiliari. Aquí i a tot arreu.

Això passa per fer-nos forts, per fer cada cop més reconeixible la nostra marca, per guanyar presència a

la societat i pes davant les institucions públiques, però sobretot passa per protegir els consumidors assegurant-nos que els nostres agents posseeixen un alt estàndard professional i es regeixen per un codi ètic i de bona conducta.

**Lideratge. Innovació. Transformació.**

Si aconseguim això, no hi haurà res ni ningú que pugui substituir-nos en el rol d'assessors de confiança dels nostres clients. És el nostre futur.





D'aquí neix el projecte **API PROFESIONAL**, que pretén fer accessibles els nostres serveis a agents immobiliaris de qualsevol territori d'Espanya i convertir API en un segell de qualitat en el mercat immobiliari per als consumidors i la societat en general.

Un segell per a aquells mercats que, a diferència del català, no estan regulats i no disposen de mecanismes suficients per protegir els drets dels consumidors. Una porta oberta perquè tots aquells professionals de fora de Catalunya que fan bé la seva feina, que s'adhereixin al codi de bona conducta, i que tinguin una trajectòria professional i una formació immobiliària demostrables també puguin ajudar-nos a fer créixer la marca API i a dignificar la nostra professió.

Perquè API, a tot arreu, sigui sempre sinònim de qualitat i bones pràctiques.

Així, des del març, els agents immobiliaris d'altres comunitats autònomes amb més de 3 anys d'experiència, la superació de la formació obligatòria i l'adhesió al nostre codi ètic, poden formar part del col·lectiu API i ajudar-nos a consolidar la nostra marca a tot Espanya.

## ... I en un estàndard de qualitat a la resta del món

Amb la intenció d'explorar vies de col·laboració amb associacions immobiliàries i professionals de tota Llatinoamèrica, els passats 9 i 10 de setembre API va patrocinar el VI Congreso Inmobiliario Latinoamericano de la Confederación Inmobiliaria Latinoamericana (CILA), organitzat per la Cámara de Corredores de Bienes Raíces (CBR) de Guatemala.

La nostra estada allà ens va servir per identificar possibilitats de col·laboracions interessants per al nostre col·lectiu i ja hem signat els primers acords amb algunes associacions, que veuen amb molt d'interès la forma com estem gestionant el projecte API a Catalunya i Espanya, i la nostra proposta de valor, tant per als agents immobiliaris com per a la societat.

En el marc d'aquests acords, els agents immobiliaris llatinoamericans podran participar a les nostres formacions i això donarà peu a un enriquiment mutu.

Des de llavors, hem signat acords de col·laboració amb Guatemala i Mèxic, i actualment es troben en procés de signatura Colòmbia, Equador, Paraguai, Costa Rica i República Dominicana. Acords que ens permetran realitzar formació a Sud-amèrica, entre d'altres.

## Actualitzem el nostre codi ètic

La societat evoluciona constantment. I, per això, és important que ens hi anem adaptant. En aquest sentit, durant aquest 2021 vam presentar l'actualització del nostre codi ètic, de bones pràctiques i de conducta, realitzat per la nostra Comissió jurídica, que ha de guiar l'actuació dels nostres agents davant els seus clients, els seus companys de professió i la societat en general.

Més de 600 API han renovat el seu compromís i s'han adherit ja a aquest nou codi ètic, perquè volen que els seus clients siguin conscients del teu compromís amb uns principis i valors sòlids i inqüestionables.

## Ens adherim al Pacte Mundial de les Nacions Unides per la sostenibilitat

Ser el col·lectiu d'agents immobiliaris de referència del nostre sector, també significa comprometre'ns amb els reptes globals que miren cap a un futur millor.

És per això que l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya (AIC), el Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona (COAPI) i FIABCI Espanya sumen forces i treballarem conjuntament per promoure els Objectius del Desenvolupament Sostenible, la iniciativa de sostenibilitat corporativa més gran del món.

Concretament, ens comprometem amb l'ODS 11 (Ciutats i comunitats sostenibles) i l'ODS 5 (Igualtat de gènere), tots dos lligats amb els desafiaments actuals del sector immobiliari i de la nostra activitat com a professionals.

Creiem que aquest és un pas endavant del col·lectiu API per liderar la transformació cap a un sector immobiliari millor i més sostenible.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



API apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



API apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

## 4.2 Formem els API perquè transformin el seu negoci

Aquest 2021 ha estat l'any en què, per primera vegada, hem pogut desenvolupar el Pla d'Actualització i Perfeccionament de forma integral des que el vam presentar l'any 2019, ja que el 2020 es va veure afectat per la pandèmia i per fi aquest 2021 ha pogut desenvolupar-se de forma correcta.

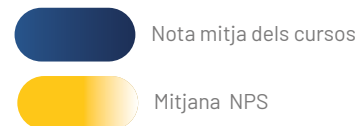
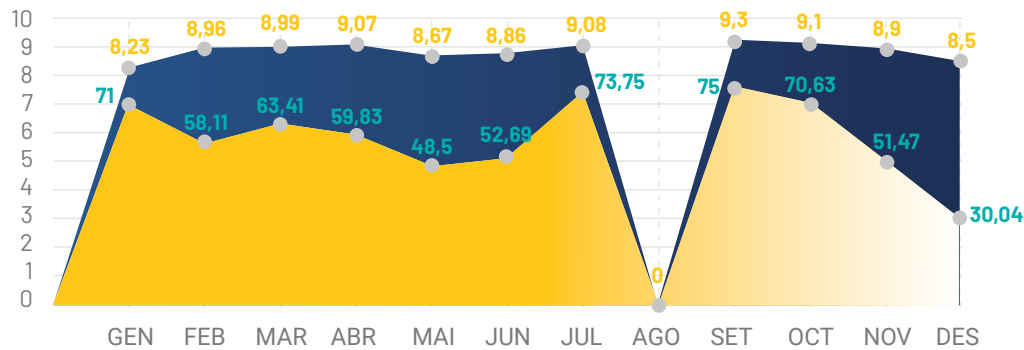
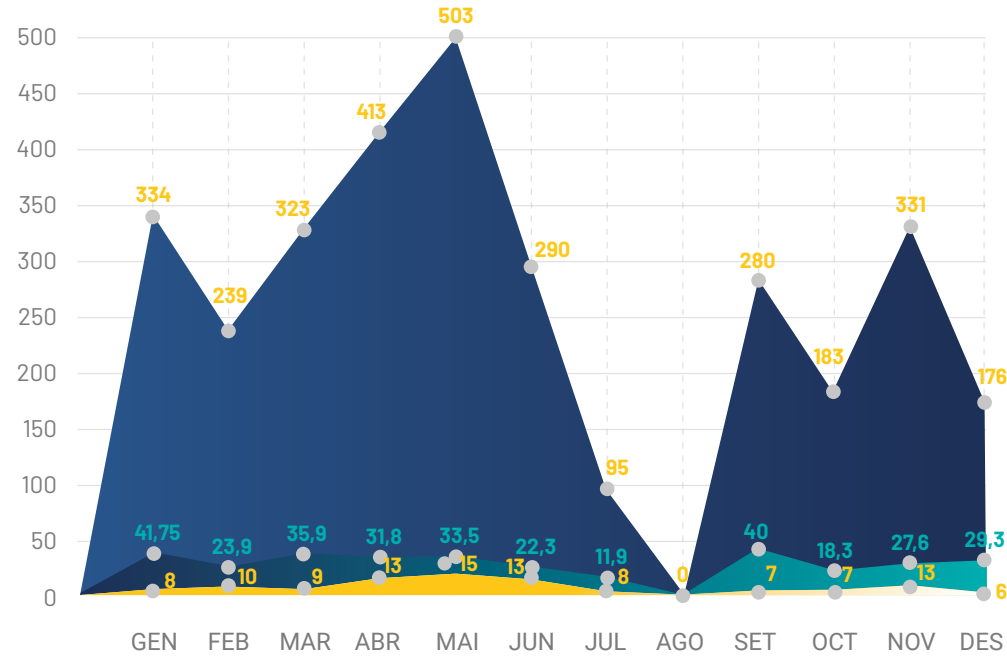
Hem impartit més varietat de cursos i hem batut el rècord històric d'alumnes

Si l'any anterior –i degut a la pandèmia– no vam poder assolir l'objectiu de 100 cursos al llarg de l'any, aquest 2021 hem fins i tot sobrepassat aquest objectiu amb un total de 111 cursos. Cursos que, d'altra banda, han tractat més matèries directament relacionades amb la nostra professió i que han obtingut un grau de satisfacció molt satisfactori (8,88 de mitjana) amb una taxa de referenciació (NPS) del 59,49 %, la qual cosa significa que els nostres alumnes recomanarien les nostres formacions a altres agents.

Aquesta satisfacció s'ha vist reflectida també en el número d'assistència als cursos programats al llarg d'aquest any, en què hem batut un rècord històric amb una presència d'un total de 3.167 alumnes al llarg del període formatiu.



# Reciclatge 2021



# Notes reciclatge 2021

## Consolidem els nostres webinars com a referents de divulgació immobiliària

Una de les coses destacables també d'aquest any 2021 és la consolidació dels nostres webinars, que han esdevingut referents divulgatius sobre temes immobiliaris dins el nostre sector.

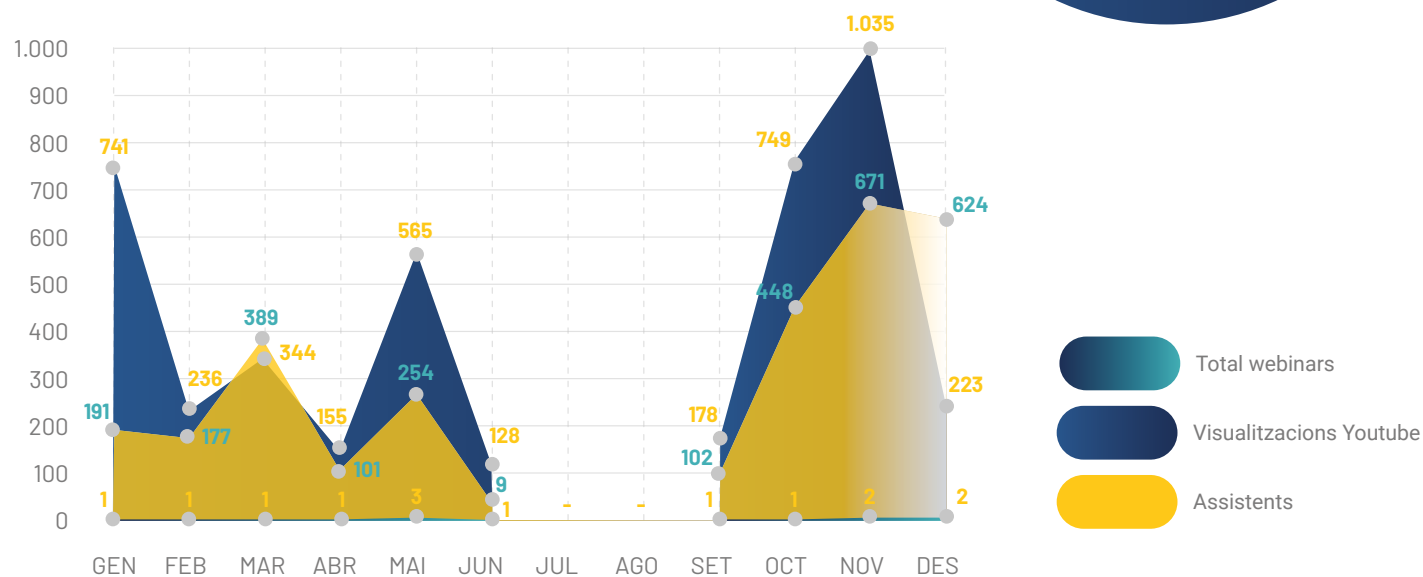
Enguany, un total de 14 webinars que han aprofitat la nostra marca i el nostre coneixement expert a més de 7.500 professionals immobiliaris, no només de Catalunya, sinó també d'Espanya i, per primer cop en la nostra història, de Llatinoamèrica.



## Nou AICAT: un format versàtil i flexible que funciona

També aquest 2021 ha estat l'any de consolidació del nou format formatiu dels cursos que dona accés al Registre AICAT, que vam llançar l'any anterior.

Aquest nou format, molt més versàtil i adaptable a les necessitats i possibilitats d'horari i agenda de cada alumne, ha permès incorporar a 104 nous alumnes en global.



## Hem creat les nostres dues primeres certificacions formatives

Pensem que la formació és la pedra angular de la nostra professió. I, per això, estem treballant perquè API Academy ofereixi la formació immobiliària de més qualitat del mercat.

En aquesta línia, enguany hem creat les nostres dues primeres certificacions, que serveixen per acreditar que els agents que les cursen han adquirit les competències necessàries per convertir-se en especialistes en determinats temes.

Així, el 2021 es va impartir la Certificació LIT (Lideratge, Innovació i Transformació), que permetia adquirir una visió integral de la planificació del procés de transformació d'una agència immobiliària, i la Certificació Perit judicial immobiliari, que formava específicament en el camp de les valoracions immobiliàries per als jutjats.

Aquesta és una de les nostres apostes formatives i, durant el 2022, es programaran diferents formacions més.

## Hem impartit el primer Màster en Transformació Immobiliària

El 15 de setembre es va iniciar la primera edició del **Màster en Transformació Immobiliària** amb un grup seleccionat de 25 alumnes.

Aquest màster, organitzat conjuntament entre el col·lectiu API i la consultora Active Development, ha permès a 25 API dissenyar el pla de transformació del seu negoci immobiliari de la mà d'un programa pensat per treballar –des del primer moment i de forma personalitzada– els canvis necessaris a cadascuna de les agències per adaptar-se a un mercat cada cop més exigent.

Les valoracions d'aquests alumnes (atorgant una nota mitjana de 9,37 al màster i una taxa de referenciació o NPS del 78,98 %) han estat extraordinàries. Això ens anima a pensar que la segona edició (que s'impartirà del setembre al desembre de 2022) serà també un èxit.



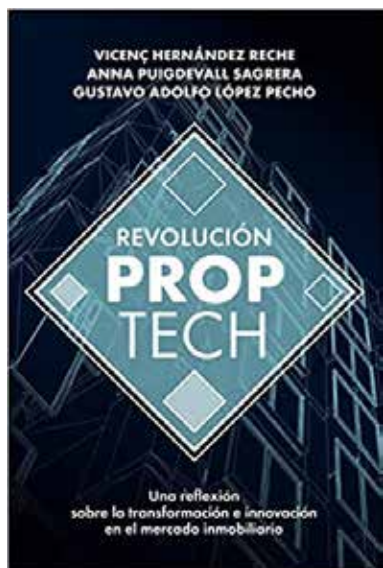
## 4.3 Liderem la digitalització del sector i fem accessible la innovació immobiliària als nostres agents

Si hi ha quelcom que tenim clar és que la tecnologia està a la base de la millora de l'experiència del client de serveis immobiliaris. I que, per tant, la transformació digital de l'agència ja no es pot considerar una opció.

Qualsevol negoci immobiliari s'ha de renovar per adaptar-se a les necessitats del consumidor actual, que ha canviat la manera com cerca informació, compra, lloga o fins i tot es relaciona amb els seus agents.

Som molt conscients que la digitalització presenta un potencial enorme per optimitzar els processos de l'agència immobiliària, millorar la seva competitivitat, estalviar temps i diners, oferir un nou valor afegit als clients i fins i tot facilitar noves fonts d'ingressos als agents immobiliaris.

Per això, teníem clar que un dels projectes clau per al futur del col·lectiu era la creació d'una plataforma de serveis que cubris en 360° la gestió de l'agència immobiliària.



### Publiquem el primer llibre de transformació digital específic del sector immobiliari

El 22 de setembre es va publicar el llibre «Revolució PropTech. Una reflexió sobre la transformació i innovació al sector immobiliari», escrit per en Vicenç Hernández, l'Anna Puigdevall i el Gustavo López, president, directora general i director d'operacions de l'Associació, respectivament.

Es tracta d'un manual per transformar qualsevol negoci immobiliari i alhora fer una crida al sector, altament tradicional, a no ignorar la revolució que ha suposat el proptech, és a dir, l'aplicació de tecnologies immobiliàries innovadores per resoldre les necessitats del mercat immobiliari.

Els autors han aprofitat tota la seva experiència liderant, entre d'altres, el procés de transformació de la nostra Associació, per escriure un llibre que estableix unes bases perquè el sector pugui adaptar-se al nou mercat i inclou l'anàlisi d'alguns casos concrets i paradigmàtics.





## Fem un pas de gegant amb la plataforma API

Aquest 2021 hem creat un punt de trobada del món API des d'on tots els nostres agents poden accedir a tot el ventall d'eines, productes i serveis que els hi oferim perquè es desenvolupin professionalment, perquè millorin el rendiment del negoci.

Des d'API Plataforma els nostres agents poden accedir a la formació, als models de contracte, gestionar les seves dades, consultar la informació legal i els estudis de mercat i, en definitiva, accedir als més de 150 serveis de què poden gaudir per ser API.

I és que la gran novetat d'aquesta plataforma de serveis és que hem organitzat la informació seguint el mapa de processos d'una agència immobiliària, que ordena i emmarca totes les tasques d'una agència en processos que hem identificat amb l'ajuda d'API, per assegurar-nos que el mapa recull realment la seva realitat i el seu dia a dia.

El nostre objectiu és que trobin tot el que necessiten de forma més intuïtiva i àgil i que vegin, de manera clara, què els oferim per millorar qualsevol procés a la seva agència.



157

nombre serveis disponibles a la plataforma

2.576

nombre visitants únics

58.889

nombre sessions iniciades

### Treballem en un nou portal immobiliari propi

És evident el gran negoci que representen els portals immobiliaris. Idealista i Fotocasa, portals més consolidats, estan actualment ambdós recolzats per inversors escandinaus i han optat per comprar d'altres portals més petits, en un mercat que està cada cop més concentrat.

En aquest context, teníem clar que calia analitzar profundament quin ha de ser l'enfocament del nostre portal immobiliar. Per aquest motiu,enguany hem contractat la consultora d'innovació immobiliària Innomads, que ha realitzat un profund anàlisi sobre el segment dels portals immobiliaris per detectar nínxols en què puguem posicionar el nostre portal i definir un nou posicionament molt més enfocat al client comprador final.

Creiem fermament que dignificar jurídicament i socialment la figura de l'API requereix un esforç important en comunicació. Durant els últims anys, hem transformat poderosament la imatge de la nostra entitat, sobretot a nivell intern, i el 2021 hem començat a realitzar accions que ens ajudin a transformar la imatge a públics externs. Una línia en què aprofundirem durant el 2022.

## Continuem sent referents de la mediació immobiliària davant els mitjans de comunicació

Enguany hem mantingut i fins i tot superat la presència als mitjans de comunicació com a líders d'opinió del sector immobiliari que vam tenir el 2020. Si l'any passat vam aparèixer un total de 1.690 vegades als mitjans de comunicació, enguany han estat 1.727, entre les quals més de

## 4.4 Comuniquem per ser referents davant la societat

50 entrevistes gestionades amb els mitjans de comunicació generalistes més rellevants de Catalunya i Espanya, com per exemple, La Vanguardia, l'Ara, El Economista, El Periódico, RAC1, RNE, TV3 o TVE.

1.727  
nombre  
d'aparicions

50  
entrevistes

8,8 M€  
valoració  
informativa

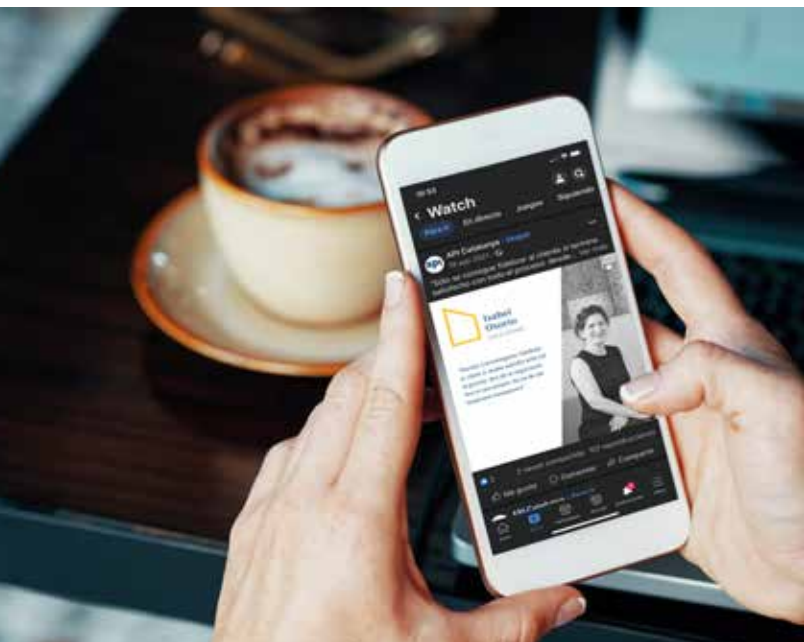
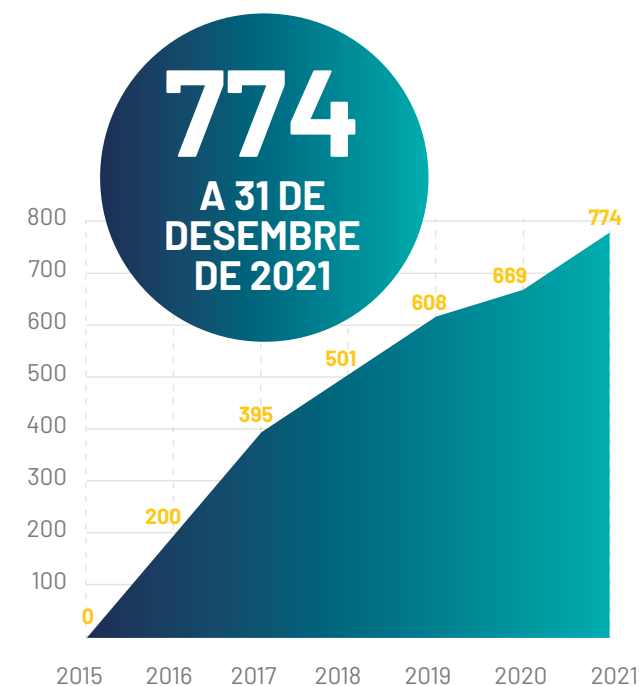




## Mantenim l'estratègia de 'cobranding' per incrementar la presència de la nostra marca al carrer

Fa 5 anys vam iniciar una acció de *cobranding* amb la intenció d'augmentar de forma notòria la presència de la marca API al carrer i potenciar alhora els negocis dels nostres agents. I ho hem aconseguit.

A hores d'ara, existeixen 774 agències retolades API a tot Catalunya, la qual cosa significa que qualsevol ciutadà a pràcticament qualsevol lloc a Catalunya pot tenir contacte amb la nostra marca.



## Fem més visible la tasca dels nostres agents a través de les xarxes socials

Aquest 2021 hem començat, amb molta il·lusió, una nova secció al nostre blog corporatiu en què entrevistem a diferents agents del nostre col·lectiu. Sota el nom «La veu de l'API», cada quinze dies publiquem una entrevista en profunditat a un dels nostres API, de diferents perfils i trajectòries, per donar visibilitat a la tasca que realitzem, trencar estereotips i dignificar la nostra professió.

Totes les nostres entrevistes es comparteixen a les nostres xarxes socials, des d'on els consumidors poden consultar-les sempre que ho vulguin.



## Adquirim personalitat com a observatori social

Després de 2 anys publicant informes trimestrals del mercat immobiliari a Catalunya, tant genèrics com específics de diferents categories d'immobles (garatges, locals comercials i trasters), podem dir que per fi ens estem convertint en font d'informació per als mitjans de comunicació en matèria de dades immobiliàries.

Els nostres informes, que són sempre presentats mitjançant webinar, han tingut molta repercussió mediàtica i enguany, a més, n'hem incorporat un de nou: un informe anual sobre nacionalitat en la compra d'habitatge i el seu finançament hipotecari.

D'aquesta manera, a poc a poc, anem omplint de contingut aquesta àrea corporativa i posicionant-nos com a col·lectiu de referència en la publicació de dades immobiliàries fiables que, a més, ajuden els nostres agents a tenir informació de molta utilitat per a la seva presa de decisions.

## 4.5 Representem el col·lectiu

Assolir un sector immobiliari millor i més sostenible és un dels nostres reptes. I som conscients que serà difícil aconseguir-ho de forma individual. Per això, hem creat sinergies amb col·lectius afins i ens hem introduït en aquelles esferes en què considerem que és important que la veu dels API se senti.



### Hem fet arribar al Govern propostes d'acció proactives en matèria d'habitatge juntament amb altres col·lectius afins

Aquests dos últims anys han estat d'una intensitat normativa aclaparadora. Però, més enllà d'això, la majoria de les mesures aprovades durant aquesta darrera dècada, tant per part de l'estat com de les comunitats autònomes, comporten obligacions de gran impacte pels privats. Pitjor encara, són aquests qui acaben assumint la responsabilitat de l'execució de polítiques assistencials pròpies de l'administració.

És per aquest motiu que enguany hem dedicat enviar als diferents grups polítics del Parlament de Catalunya dotze propostes d'acció elaborades conjuntament amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida, el Consell de Col·legis d'Administradors de Finques de Catalunya, el Consell General de Cambres de la Propietat Urbana de Catalunya, l'Associació de Promotors i Constructores d'Edificis de Catalunya, el Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona i província i el Consell de Col·legis d'Agents de la Propietat Immobiliària de Catalunya han elaborat un plec de propostes d'acció de Govern en matèria de polítiques públiques d'habitatge ara que s'inicia una nova legislatura. El document, enviat a totes les forces polítiques catalanes amb representació parlamentària, respon a l'esperit de satisfer el dret a l'habitatge, que és sense dubte un dels principals problemes no resolt adequadament i que precisa de la concentració de totes les parts actives per trobar les millors i més diverses solucions.



## Obrim una via de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya amb el programa «Reallotgem» per facilitar una llar a famílies en risc d'exclusió

Enguany, hem obert una via de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya gràcies a la qual els API ja poden actuar de prescriptors i de professionals de referència al programa «**Reallotgem.cat**», impulsat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i que ofereix una alternativa residencial a famílies en risc d'exclusió que esperen un habitatge de la Mesa d'Emergències, més de 900 al mes de juliol de 2021, quan es va iniciar la col·laboració.

Així, els nostres agents poden oferir immobles amb garantia de cobrament per incloure dins el programa i la Generalitat és qui es converteix en arrendatària dels habitatges dels propietaris, que són cedits posteriorment a famílies en situació de vulnerabilitat.

Indubtablement, aquesta és una resposta a la nostra reclamació històrica a l'administració de més eines de col·laboració publicoprivada que ajudin a solucionar la necessitat d'habitatge assequible i social. I continuarem insistint per poder aportar el nostre coneixement expert en aquesta àrea.

Per guanyar pes davant les administracions públiques i la societat és imprescindible que el nostre col·lectiu estigui present en els fòrums més importants i, especialment, en aquelles ocasions en què es parli d'aquells temes que més ens afecten i en què podem aportar una opinió experta.

Per això, aquest any hem iniciat col·laboracions amb Barcelona Activa, el Cercle d'Economia, Foment del Treball i PIMEC, entitat en què la nostra directora general és actualment membre de la junta.

## Col·laborem amb Barcelona Activa, Cercle d'Economia, Foment del Treball i PIMEC



## VI Tribuna Immoscòpia en streaming

### 4.6 Perseguim el creixement immobiliari dels nostres agents

Volem que els nostres agents puguin avançar-se als esdeveniments i preparar el seu negoci per als nous reptes que se'ls presenten constantment.

Per aquest motiu, organitzem cada mes de gener la Tribuna Immoscòpia, una jornada de debat amb personalitats del món immobiliari que comparteixen amb nosaltres rellevant informació de mercat de primera mà.

El 29 de gener, l'agència de viatges Pangea, a Barcelona, va ser l'escenari de la sisena edició de la Tribuna Immoscòpia, organitzada novament per l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya (AIC) i el Col·legi Oficial d'Agents de la Propietat Immobiliària (COAPI) de Barcelona amb la col·laboració de l'APCE Catalunya i el Col·legi d'Arquitectes de Catalunya i patrocinada per Andbank, Tecnitasa i Tecnotramit.

Amb un format adaptat a la situació sanitària del moment, la jornada de debat es va desenvolupar en una sessió sense públic, retransmesa en *streaming*, moderada pel prestigiós periodista Xavier Graset i inaugurada per Vicenç Hernández, president de l'AIC, i Agustí Serra, secretari de l'Agenda Urbana i Territori de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres especialistes, hi van participar l'economista Gonzalo Bernardos, Javier Orduña, exmagistrat de la Sala Civil del Tribunal Suprem, Juan Carlos Álvarez, director general de Negoci de Gestió Patrimonial de Servihabitat o Ivan Vaqué, director general de Forcadell.

La cloenda de l'esdeveniment va anar a càrrec d'en Gerard Duelo, president del COAPI de Barcelona i el Consell General dels COAPI d'Espanya i Lluís Marsà, president d'APCE Catalunya.

En l'edició del Fòrum Immoscòpia 2021, que vam anomenar Evolution, la teoria de l'evolució de Darwin ens va servir com a metàfora de l'evolució de l'agent i va ser el fil conductor de l'esdeveniment. Un fil que ens va guiar, pas per pas, en el recorregut que cal que segueixin els professionals immobiliaris per adaptar-se al nou mercat immobiliari i al nou consumidor, i sobreviure.

La popular frase de Charles Darwin «no són les espècies més intel·ligents ni les més fortes les que sobreviuen, sinó les que s'adapten millor al medi» va ser el punt de partida de la jornada, que es va celebrar el passat 4 de novembre a la Llotja de Mar de Barcelona amb prop de 300 assistents presencials, malgrat les restriccions sanitàries.

Un espai de bellesa aclaparadora va ser l'escenari perfecte per a un espectacle de *videomapping* que vam utilitzar per representar de forma visual i sonora l'evolució del professional immobiliari, les ciutats, les societats i el món en general. Un esdeveniment experiencial per tal de despertar a tots els agents assistents la motivació per transformar els seus negocis.

# Evolution, un esdeveniment per continuar evolucionant com a agent immobiliari



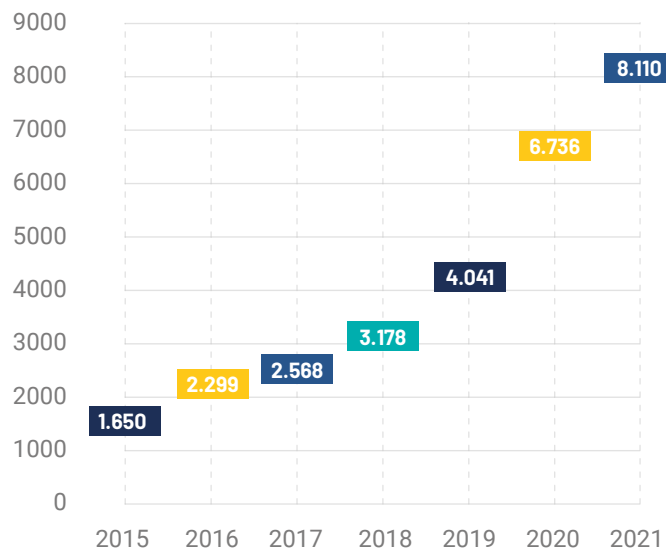


## 4.7 Donem seguretat als nostres agents

L'any 2020 les trucades a la nostra assessoria jurídica van augmentar un 67 % respecte de l'any anterior. I és que era d'esperar en el context de la pandèmia, amb més de 30 noves normatives aprovades que afectaven el sector immobiliari.

La tònica ha continuat el 2021. I aquesta inseguretat jurídica ha provocat que es registrin 8.110 trucades, 1.374 més que l'any anterior, és a dir, un 20,4 % més.

### Evolució de les consultes telefòniques



MATÈRIES	Nombre de consultes telefòniques ateses		Nombre de consultes per email ateses	
	% DEL TOTAL	CONSULTES	% DEL TOTAL	CONSULTES
ARRENDAMENTS	61,0 %	4.951	50,6 %	1.111
ARRES	6,8 %	552	3,5 %	77
COMPRAVENDA	7,7 %	627	3,6 %	78
COMUNITATS	0,2 %	20	0,0 %	0
DRET REGISTRAL	2,6 %	211	2,4 %	53
DRET URBANÍSTIC	0,2 %	13	0,7 %	15
EXERCICI PROFESSIONAL	4,5 %	366	9,3 %	205
EXPEDIENTS	0,6 %	49	1,1 %	25
FADEI	0,9 %	73	0,0 %	0
FISCAL	0,4 %	30	0,3 %	6
HONORARIS	0,7 %	55	0,4 %	8
MOROSITAT	1,5 %	123	15,5 %	340
NOTA D'ENCÀRREC	0,9 %	73	0,4 %	8
NOVA QUEIXA	1,3 %	106	0,0 %	0
PLATAFORMA	0,0 %	0	3,5 %	77
PROPIETAT HORIZONTAL	1,1 %	93	1,4 %	30
RESERVA	0,9 %	73	0,5 %	12
VALORACIONS	0,0 %	1	2,8 %	61
VARIS	7,5 %	606	2,9 %	63
VPO	1,1 %	88	1,2 %	26
<b>Total</b>		<b>8.110</b>		<b>2.195</b>

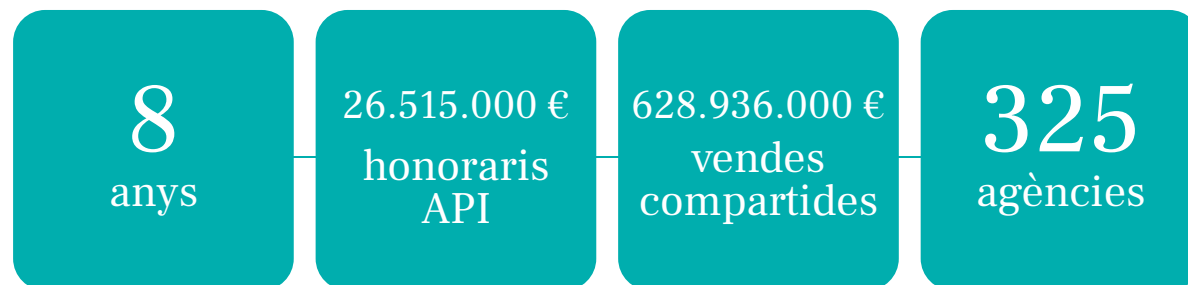
## 4.8 Generem negoci als nostres agents

apia

A API sempre hem tingut clar que la col·laboració era una de les vies més directes per millorar els resultats dels nostres agents.

I volíem un model transparent i amb mecanismes que potenciessin la millora contínua: el nostre propi mètode d'exclusives compartides.

Així va nèixer Apialia al 2013.



I hem demostrat que es podia professionalitzar la col·laboració immobiliària i aconseguir que les operacions compartides milloressin sensiblement els comptes d'explotació dels nostres agents.

Aquest 2021, a més, Apialia ha fet història.

D'una banda, s'ha realitzat el rècord de vendes compartides entre agències, que han arribat a les 664, cosa que suposa un increment de més del 20 % amb relació al 2018, que fins el moment havia estat l'any amb millors resultats.

De l'altra, a hores d'ara, més agents que mai integren Apialia: 325 API que comparteixen exclusives entre les 23 agrupacions comercials existents. \_34





## Hem apostat per una campanya de 'branding' per posicionar la marca Apialia entre els consumidors

En només 8 anys, Apialia s'ha fet un lloc al sector. Ho diuen els números: operacions compartides per valor de més de 590 milions d'euros i més 25 milions d'euros en honoraris repartits entre els nostres agents.

Estem convençuts que cadascuna de les 325 agències d'Apialia aporten valor afegit al procés de compravenda de qualsevol immoble.

I volem que encara més consumidors confiïn en Apialia.

Per aquesta raó, hem decidit posar en marxa una campanya publicitària massiva a 13 autobusos, 17 cartells i 8 mupis (suports publicitaris al carrer) per ser encara més presents a totes les poblacions on tenim representació.



## Hem obert la primera agrupació fora de Catalunya

Coincidint amb l'obertura de la marca API a Espanya, hem fet un pas endavant i creat la primera agrupació immobiliària fora de Catalunya, concretament a Múrcia.

Així, el nostre mètode de col·laboració exclusiu, basat en la transparència i en la professionalització de la gestió de les agrupacions comercials, està funcionant ja fora del nostre àmbit territorial.

Sens dubte, això ens ajudarà a créixer, consolidar la nostra marca i establir un estàndard de qualitat en les operacions compartides, la qual cosa ajuda a la transformació del sector immobiliari.



## Hem tornat als esdeveniments presencials

Els afterworks d'Apialia han demostrat ser un format molt exitós pel que fa a la cohesió del grup i a la creació de vincles de confiança entre els agents que integren Apialia.

Per aquest motiu, hem tornat als esdeveniments presencials.

Enguany, hem realitzat dos afterworks, un a l'estiu i un altre per Nadal.

El primer va ser el dia 2 de juliol a l'hotel Eurostars Grand Marina, al World Trade Center de Barcelona i el segon, un sopar espectacle tematitzat sobre els anys 80, el dia 26 de novembre a l'Hotel Catalonia Ramblas. Tots dos amb un gran èxit d'assistència.



**api** alia



## Hem facilitat als nostres agents un servei d'assessorament jurídic i fiscal exclusiu

Volem que els nostres agents puguin atendre els seus clients amb plena confiança.

Per això, hem arribat a un acord amb JDV Assessors per tal d'oferir un servei exclusiu d'assessorament jurídic i fiscal als membres d'Apialia.

Gràcies a aquest canvi, els agents Apialia tenen a la seva disposició un equip d'advocats i assessors professionals que els poden resoldre qualsevol dubte que se'ls plantegi en la seva activitat com a agent immobiliari, en qualsevol d'aquestes matèries:

**Dret d'arrendaments i immobiliari.**

**Fiscalitat i tributació.**

**Dret laboral i seguretat social.**

**Dret administratiu i urbanístic.**

**Assessoria comptable i fiscal.**



# 05 QUÈ PENSEN ELS NOSTRES API

Com és habitual, et presentem les dades de l'enquesta de satisfacció anual que realitzem als nostres agents. Enguany, les dades han tornat a millorar i ens validen el camí.

## Continuem incrementant la satisfacció dels nostres agents i som percebuts com una entitat de serveis 360°

Si l'any passat va representar un abans i un després en la percepció que els nostres agents tenen de la nostra entitat, aquest n'ha estat la confirmació.

El grau de satisfacció dels nostres agents s'ha incrementat de forma molt evident des de fa dos anys. I, ara per ara, el 80,5 % dels nostres agents afirmen que el seu grau de satisfacció és bo o molt bo davant el 76 % de l'any anterior.

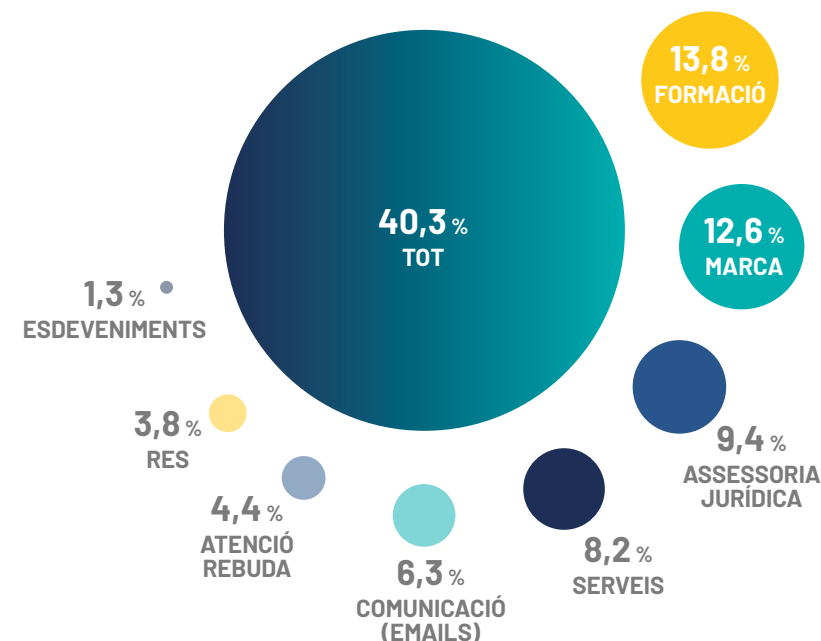
Això ens indica que la transformació experimentada per la nostra associació en els últims anys està catalitzant en una millora molt perceptible dels nostres serveis. I que, a més, estem aconseguint assolir un nivell òptim de qualitat en tots els nostres serveis de forma homogènia, convertint-nos en una autèntica plataforma de serveis 360° per als nostres agents.

De fet, només cal mirar la següent dada. Si el 2020 un 31,8 % dels agents ens indicaven que els agraden tots els nostres serveis en conjunt, el 2021 aquest percentatge s'ha incrementat fins al 40,3 %.

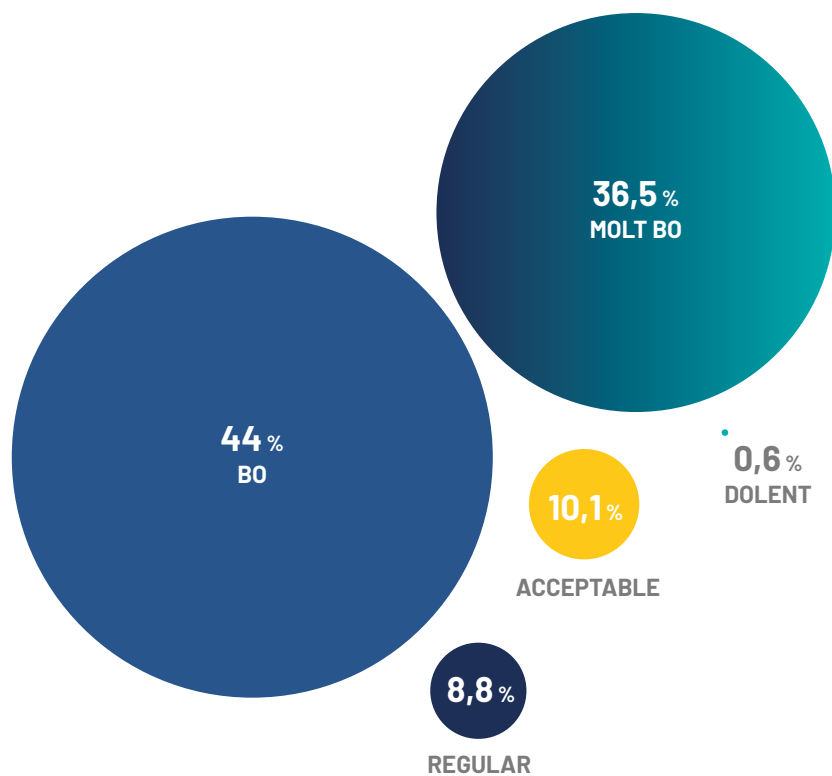
No només això, sinó que el 94,7 % dels nostres agents responen que l'atenció rebuda és molt bona o bona.

Dades que ens esperonem a continuar treballant en aquesta mateixa línia en els propers anys.

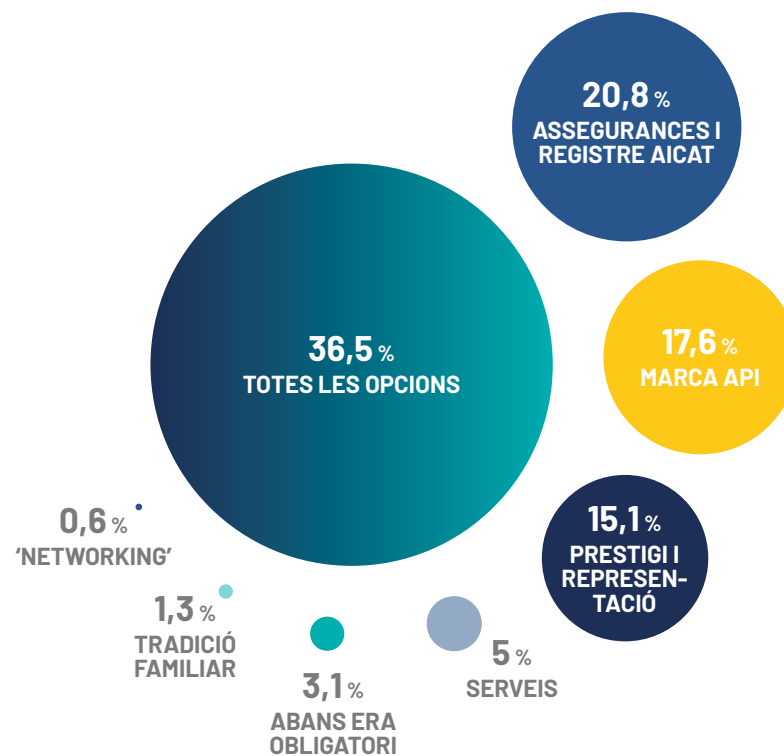
## Què és el que més t'agrada de la nostra institució?



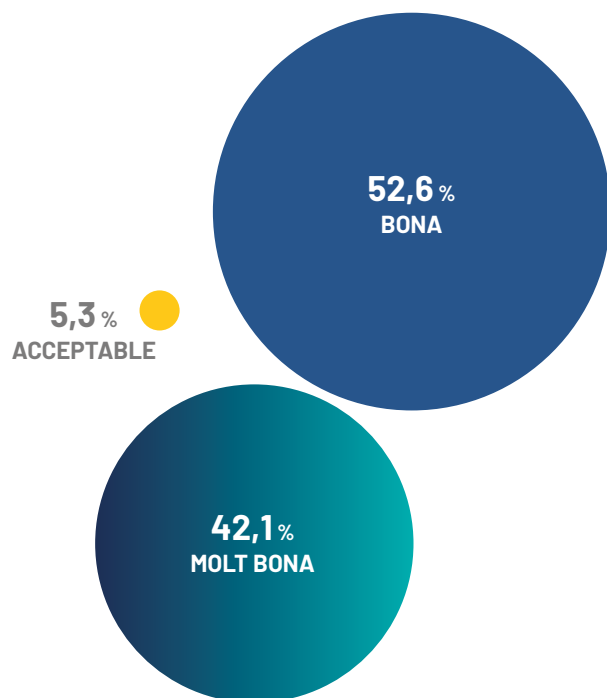
## Quin és el grau de satisfacció que tens de la institució?



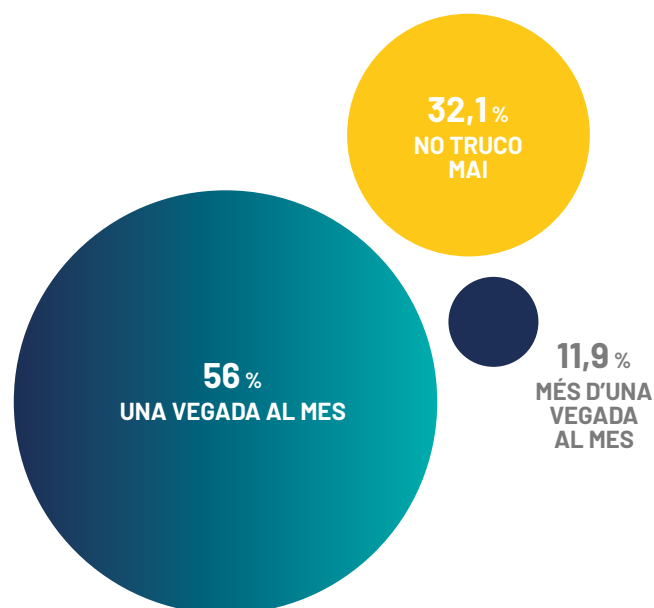
## Quina va ser la principal raó per la qual et vas unir al col·lectiu?



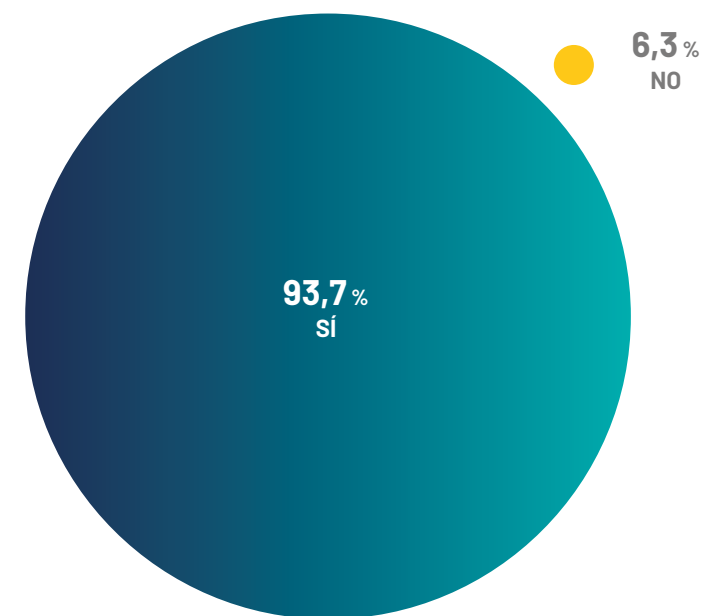
## Com valores l'atenció rebuda?



## Quants cops truques a l'any?

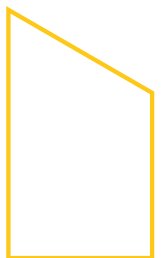
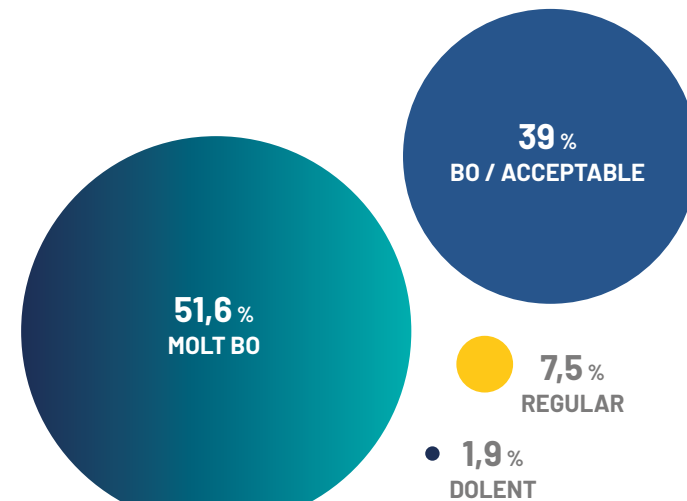
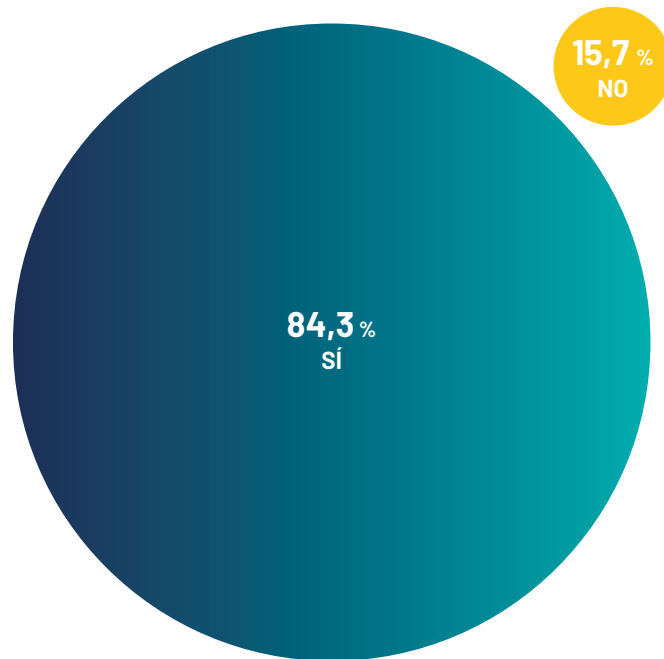


## Quan truques a les oficines, t'ajudem a posar-te en contacte amb la persona a qui busques?



## Quin és el grau de satisfacció de l'atenció per part de la institució?

### Et resollem les consultes ràpidament?





# 06 ELS NOSTRES ESTATS FINANCERS

## Compte de guanys i pèrdues AIC

	2020	2021
<b>1. Import net de la xifra de negocis</b>	<b>2.110.463,64 €</b>	<b>2.520.735,74 €</b>
a) Vendes de béns i serveis	58.915,90 €	75.099,12 €
700 PRESTACIÓ DE SERVEIS	58.915,90 €	75.099,12 €
b) Quotes	2.051.547,74 €	2.445.636,62 €
705 QUOTES ASSOCIATS	2.051.547,74 €	2.445.636,62 €
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-1.041.933,11 €</b>	<b>-1.217.675,54 €</b>
b) Compres de bens i serveis	-353.249,47 €	-434.244,41 €
600 QUOTES COL·LEGIALS I ORGANISMES	-5.220,09 €	-14.220,09 €
601 COMPRES D'ALTRES APROVISIONAMENTS	-269.049,75 €	-311.325,05 €
603 ALTRES	-78.979,63 €	-108.699,27 €
c) Treballs realitzats per altres empreses	-688.683,64 €	-783.431,13 €
607 TREBALLS REALITZATS PER TERCERS	-688.683,64 €	-783.431,13 €
<b>5. Altres ingressos d'explotació</b>	<b>146.168,55 €</b>	<b>266.510,37 €</b>
a) Ingressos accessoris i de gestió	146.168,55 €	266.510,37 €
759 INGRESSOS PER SERVEIS DIVERSOS	146.168,55 €	266.510,37 €
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-499.824,32 €</b>	<b>-519.767,38 €</b>
a) Sous, salaris i auxiliars	-397.659,93 €	-417.737,11 €
640 SOUS I SALARIS	-397.659,93 €	-417.737,11 €
b) Càrregues socials	-102.164,39 €	-102.030,27 €
642 SEURETAT SOCIAL	-98.730,79 €	-98.560,27 €
648 FORMACIÓ DE PERSONAL	-993,60 €	-1.290,00 €
649 ALTRES DESPESES SOCIALS	-2.440,00 €	-2.180,00 €
<b>7. Altres despeses d'explotació</b>	<b>-576.141,68 €</b>	<b>-801.982,36 €</b>
a) Serveis exteriors	-555.791,63 €	-780.459,36 €
621 ARRENDAMENTS I CANONS	-40.270,18 €	-44.657,68 €
622 REPARACIONS I CONSERVACIÓ	-126,93 €	0,00 €
623 SERVEIS PROFESSIONALS INDEP.	-241.267,83 €	-352.713,17 €
625 PRIMES D'ASSEGURANCES	-1.987,12 €	-2.082,94 €

	2020	2021
626 SERVEIS BANCARIS	-1.162,10 €	-4.399,86 €
627 PUBLICITAT, PROPAGANDA I RR.PP.	-189.916,15 €	-286.778,03 €
628 SUBMINISTRAMENTS	-2.673,02 €	-4.164,69 €
629 ALTRES SERVEIS	-78.388,30 €	-85.662,99 €
b) Tributs	-11.696,74 €	-12.867,53 €
631 ALTRES TRIBUTS	-2.298,60 €	-5.655,32 €
634 AJUST. NEGAT. EN IMPOS. INDIR.	-9.398,14 €	-7.212,21 €
c) Pèrdues, deteriorament, i var. Provisions	-8.653,31 €	-8.655,47 €
650 PÈRDUES QUOTES INCOBRABLES	-11.256,64 €	-8.655,47 €
694 DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	-4.325,54 €	0,00 €
794 REVERSIÓ DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	6.928,87 €	0,00 €
<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-47.084,55 €</b>	<b>-49.358,99 €</b>
680 AMORT. IMMOBILITZAT INTANGIBLE	-15.092,58 €	-17.532,96 €
681 AMORT. IMMOBILITZAT MATERIAL	-31.991,97 €	-31.826,03 €
<b>13. Altres Resultats</b>	<b>-5.512,25 €</b>	<b>-1.583,47 €</b>
678 DESPESES EXCEPCIONALS	-7.761,75 €	-2.377,31 €
778 INGRESSOS EXCEPCIONALS	2.249,50 €	793,84 €
<b>A) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>86.136,28 €</b>	<b>196.878,37 €</b>
<b>13. Ingressos financers</b>	<b>0,06 €</b>	<b>0,00 €</b>
b) De valors negociables i altres inst. fin.	0,06 €	0,00 €
b1) D'entitats financeres	0,06 €	0,00 €
769 ALTRES INGRESSOS FINANCERS	0,06 €	0,00 €
<b>14. Despeses financeres</b>	<b>0,00 €</b>	<b>-0,08 €</b>
662 INTERESSOS DE DEUTES	0,00 €	-0,08 €
<b>15. Variació del valor raonable en instruments financers</b>	<b>-2.939,14 €</b>	<b>-3.996,34 €</b>
663 PÈRDUES PER VALORACIÓ D'INSTRUMENTS FINANCERS PEL SEU VALOR RAONABLE	-2.939,14 €	-7.075,64 €
763 BENEFICIS PER VALORACIÓ D'INSTRUMENTS FINANCERS PEL SEU VALOR RAONABLE	0,00 €	3.079,30 €
<b>17. Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers</b>	<b>0,00 €</b>	<b>1.989,34 €</b>
766 BENEFICIS EN VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE	0,00 €	1.989,34 €
<b>B) RESULTAT FINANCER</b>	<b>-2.939,08 €</b>	<b>-2.007,08 €</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>83.197,20 €</b>	<b>194.871,29 €</b>
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>83.197,20 €</b>	<b>194.871,29 €</b>

## Balanç de situació (I)

### AIC

ACTIU	2020	2021
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>151.689,76 €</b>	<b>123.948,88 €</b>
I. Immobilitzat intangible	31.565,29 €	19.732,28 €
203 PROPIETAT INDUSTRIAL	27.990,25 €	33.690,25 €
206 APLICACIONS INFORMÀTIQUES	31.043,05 €	38.293,05 €
209 BESTRETES PER A IMMOBILITZACIONS INTANGIBLES	7.250,00 €	0,00 €
280 AMORT. ACUM. IMMOB. INTANGIBLE	-34.718,01 €	-52.251,02 €
II. Immobilitzat material	52.305,52 €	26.565,14 €
211 CONSTRUCCIONS	79.005,98 €	79.005,98 €
214 UTILLATGE	627,19 €	2.610,91 €
216 MOBILIARI	9.722,51 €	9.871,11 €
217 EQUIPS INFORMÀTICS	14.024,93 €	17.978,21 €
281 AMORT. ACUM. IMMOB. MATERIAL	-51.075,09 €	-82.901,07 €
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	6.000,00 €	6.000,00 €
240 PARTICIPACIONS EN EMPRESES DE GRUP	6.000,00 €	6.000,00 €
V. Inversions financeres a llarg termini	61.818,95 €	71.651,46 €
260 FIANCES CONSTITUÏDES A LLARG TERMINI	61.818,95 €	71.651,46 €

ACTIU	2020	2021
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>1.644.691,02 €</b>	<b>1.977.794,29 €</b>
II. Deutors comercials i altres comptes cobrar	63.869,47 €	54.521,60 €
1. Clients vendes i prestació de serveis	58.299,08 €	48.380,33 €
430 CLIENTS	63.869,47 €	53.733,75 €
431 CLIENTS, EFECTES COMERCIALS A COBRAR	0,00 €	216,97 €
436 CLIENTS DE DUBTÓS COBRAMENT	2.828,29 €	2.828,29 €
490 DETER. VALOR CREDITS OPERACIONS COMERCIALS	-8.398,68 €	-8.398,68 €
3. Altres deutors	5.570,39 €	6.141,27 €
446 DEUTORS DE DUBTÓS COBRAMENT	5.570,39 €	5.570,39 €
473 HP, RETENCIONS I PAGAMENTS A COMPTE	0,00 €	570,88 €
IV. Inversions financeres a curt termini	697.060,86 €	694.432,90 €
540 INVERSIONS FINANCERES A CURT TERMINI	597.060,86 €	594.432,90 €
548 IMPOSICIONS A CURT TERMINI	100.000,00 €	100.000,00 €
V. Periodificacions a curt termini	35.736,22 €	6.762,28 €
480 DESPESES ANTICIPADES	35.736,22 €	6.762,28 €
VI. Efectiu i altres actius líquids equivalents	848.024,47 €	1.222.077,51 €
570 CAIXA	3.976,03 €	2.177,59 €
572 BANCS	844.048,44 €	1.219.899,92 €
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>1.796.380,78 €</b>	<b>2.101.743,17 €</b>

## Balanç de situació (II)

### AIC

PASSIU	2020	2021
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>735.951,15 €</b>	<b>930.822,44 €</b>
A-1) Fons propis	735.951,15 €	930.822,44 €
V. Resultat d'exercicis anteriors	652.753,95 €	735.951,15 €
120 ROMANENT	780.783,07 €	863.980,27 €
121 RESULTATS NEGATIUS D'EXERCICIS ANTERIORS	-128.029,12 €	-128.029,12 €
VII. Resultat de l'exercici	83.197,20 €	194.871,29 €
129 RESULTAT DE L'EXERCICI	83.197,20 €	194.871,29 €
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>627.755,62 €</b>	<b>672.334,95 €</b>
II. Deutes a llarg termini	627.755,62 €	672.334,95 €
3. Altres deutes a llarg termini	627.755,62 €	672.334,95 €
180 FIANCES REBUDES A LLARG TERMINI	627.755,62 €	672.334,95 €

PASSIU	2020	2021
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>432.674,01 €</b>	<b>498.585,78 €</b>
II. Deutes a curt termini	4.244,10 €	19.508,48 €
1. Deutes amb entitats de crèdit	743,95 €	2.165,91 €
521 DEUTES A CURT TERMINI	743,95 €	2.165,91 €
3. Altres deutes a curt termini	3.500,15 €	17.342,57 €
555 PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	3.500,15 €	17.342,57 €
IV. Creditors comerc. i altres comptes pagar	410.260,76 €	466.748,21 €
2. Altres creditors	410.260,76 €	466.748,21 €
410 CREDITORS PER PRESTACIONS DE SERVEIS	265.700,40 €	331.978,27 €
417 ALTRES PROVISIONS	378,70 €	379,77 €
465 REMUNERACIONS PENDENTS DE PAGAMENT	51.077,32 €	43.160,25 €
475 HP. CREDITORS CONCEPTES FISCALS	81.134,43 €	81.253,79 €
476 ORG. DE LA SS.SS. CREDITORA	11.969,91 €	9.976,13 €
V. Periodificacions a curt termini	18.169,15 €	12.329,09 €
485 INGRESSOS ANTICIPATS	18.169,15 €	12.329,09 €
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>1.796.380,78 €</b>	<b>2.101.743,17 €</b>

## Compte de guanys i pèrdues TECNO API 5.0, SLU

	2020	2021
<b>1. Import net de la xifra de negocis</b>	<b>1.251.319,37 €</b>	<b>1.439.694,86 €</b>
a) Vendes de béns i serveis	1.251.319,37 €	1.439.694,86 €
700 SERVEIS	1.251.319,37 €	1.437.337,86 €
705 QUOTES API ESPAÑA	0,00 €	2.357,00 €
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-486.540,29 €</b>	<b>-631.914,27 €</b>
b) Compres de béns i serveis	-486.540,29 €	-631.194,27 €
602 COMPRES D'ALTRES APROVISIONAMENTS	-486.540,29 €	-631.194,27 €
c) Treballs realitzats per altres empreses	0,00 €	-720,00 €
603 TREBALLS REALITZATS PER TERCERS	0,00 €	-720,00 €
<b>5. Altres ingressos d'explotació</b>	<b>6.360,00 €</b>	<b>6.280,00 €</b>
a) Ingressos accessoris i de gestió	6.360,00 €	6.280,00 €
759 INGRESSOS PER SERVEIS DIVERSOS	6.360,00 €	6.280,00 €
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-643.200,85 €</b>	<b>-629.863,02 €</b>
a) Sous, salaris i auxiliars	-501.203,83 €	-485.838,40 €
640 SOUS I SALARIS	-485.038,40 €	-485.838,40 €
641 INDEMNITZACIONS	-16.165,43 €	0,00 €
b) Càrregues socials	-141.997,02 €	-144.024,62 €
642 SEGURETAT SOCIAL	-138.603,08 €	-141.717,54 €
648 FORMACIÓ	-1.703,94 €	-487,08 €
649 ALTRES DESPESES SOCIALS	-1.690,00 €	-1.820,00 €
<b>7. Altres despeses d'explotació</b>	<b>-81.606,17 €</b>	<b>-140.368,49 €</b>
a) Serveis exteriors	-76.504,70 €	-137.085,42 €
623 SERVEIS PROFESSIONALS INDEP.	-30.335,76 €	-61.042,89 €
624 SERVEIS DE GESTIÓ DEPARTAMENTAL	0,00 €	0,00 €
626 SERVEIS BANCARIS	-1.991,57 €	-2.394,39 €
627 PUBLICITAT, PROPAGANDA I RR.PP.	-896,18 €	-8.398,86 €
629 ALTRES SERVEIS	-43.281,19 €	-65.249,28 €

	2020	2021
b) Tributs	-1.275,79 €	-1.337,35 €
631 ALTRES TRIBUTS	-1.275,79 €	-1.337,35 €
c) Pèrdues, deteriorament, i var. Provisions	-3.825,68 €	-1.945,72 €
650 PÈRDUES QUOTES INCOBRABLES	-0,08 €	-0,04 €
694 DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	-3.825,60 €	-2.490,18 €
794 REVERSIÓ DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	0,00 €	544,50 €
<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-35.109,50 €</b>	<b>-36.980,27 €</b>
680 AMORT. IMMOBILITZAT INTANGIBLE	-32.607,24 €	-34.663,43 €
681 AMORT. IMMOBILITZAT MATERIAL	-2.502,26 €	-2.316,84 €
<b>13. Altres Resultats</b>	<b>1.320,73 €</b>	<b>-1.042,75 €</b>
678 DESPESES EXCEPCIONALS	-2.641,60 €	-1.336,60 €
778 INGRESSOS EXCEPCIONALS	3.962,33 €	293,85 €
<b>A) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>12.543,29 €</b>	<b>5.806,06 €</b>
<b>13. Ingressos financers</b>	0,01 €	0,00 €
b) De valors negociables i altres inst. fin.	0,01 €	0,00 €
b1) D'entitats financeres	0,01 €	0,00 €
769 ALTRES INGRESSOS FINANCERS	0,01 €	0,00 €
<b>B) RESULTAT FINANCER</b>	<b>0,01 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>12.543,30 €</b>	<b>5.806,0 €</b>
<b>19. Impost sobre beneficis</b>	<b>-3.135,83 €</b>	<b>-1.766,52 €</b>
630 IMPOST SOBRE BENEFICIS	-3.135,83 €	-1.766,52 €
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>9.407,47 €</b>	<b>4.039,54 €</b>

## Balanç de situació (I)

### TECNO API 5.0, SLU

ACTIU	2020	2021
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>55.287,26 €</b>	<b>52.945,79 €</b>
I. Immobilitzat intangible	51.208,89 €	48.845,46 €
203 PROPIETAT INDUSTRIAL	8.498,12 €	8.498,12 €
206 APLICACIONS INFORMÀTIQUES	158.789,39 €	186.089,39 €
209 BESTRETES PER A IMMOBILITZAT INTANGIBLE	4.500,00 €	9.500,00 €
280 AMORT. ACUM. IMMOB. INTANGIBLE	-120.578,62 €	-155.242,05 €
II. Immobilitzat material	4.078,37 €	4.100,33 €
214 UTILLATGE	400,00 €	400,00 €
216 MOBILIARI	1.219,80 €	1.219,80 €
217 EQUIPS INFORMÀTICS	10.751,07 €	13.089,87 €
281 AMORT. ACUM. IMMOB. MATERIAL	-8.292,50 €	-10.609,34 €

ACTIU	2020	2021
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>313.817,92 €</b>	<b>288.315,34 €</b>
II. Deutors comercials i altres comptes cobrar	149.493,08 €	189.258,62 €
1. Clients vendes i prestació de serveis	146.393,10 €	186.645,91 €
b) Clients vendes i prestació serv. CP	146.393,10 €	186.645,91 €
430 CLIENTS	146.393,10 €	186.645,91 €
436 CLIENTS DE DUBTÓS COBRAMENT	7.803,23 €	9.748,91 €
490 DETER. VALOR CREDITS OPERACIONS COMERCIALS	-7.803,23 €	-9.748,91 €
3. Altres deutors	3.099,98 €	2.612,71 €
470 HP, DEUTORA DIVERSOS CONCEPTES	3.099,98 €	2.612,71 €
V. Periodificacions a curt termini	30.479,05 €	40.818,38 €
480 DESPESES ANTICIPADES	30.479,05 €	40.818,38 €
VI. Efectiu i altres actius líquids equivalents	133.845,79 €	58.238,34 €
570 CAIXA	2.268,72 €	1.365,94 €
572 BANCS	131.577,07 €	56.872,40 €
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>369.105,18 €</b>	<b>341.261,13 €</b>

## Balanç de situació (II)

### TECNO API 5.0, SLU

PASSIU	2020	2021
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>65.624,92 €</b>	<b>69.664,46 €</b>
A-1) Fons propis	65.624,92 €	69.664,46 €
I. Capital social	3.000,00 €	3.000,00 €
100 CAPITAL SOCIAL	3.000,00 €	3.000,00 €
III. Reserves	55.537,61 €	64.945,08 €
112 RESERVA LEGAL	600,00 €	600,00 €
113 RESERVES VOLUNTARIES	54.937,61 €	64.345,08 €
V. Resultat d'exercicis anteriors	-2.320,16 €	-2.320,16 €
121 RESULTATS NEGATIUS D'EXERCICIS ANTERIORS	-2.320,16 €	-2.320,16 €
VII. Resultat de l'exercici	9.407,47 €	4.039,54 €
129 RESULTAT DE L'EXERCICI	9.407,47 €	4.039,54 €
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>105.468,95 €</b>	<b>107.301,46 €</b>
II. Deutes a llarg termini	105.468,95 €	107.301,46 €
180 FIANCES REBUDES	105.468,95 €	107.301,46 €

PASSIU	2020	2021
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>198.011,31 €</b>	<b>164.295,21 €</b>
II. Deutes a curt termini	-3.355,26 €	-14.285,64 €
3. Altres deutes a curt termini	-3.355,26 €	-14.285,64 €
555 PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	-3.355,26 €	-14.285,64 €
IV. Creditors comerc. i altres comptes pagar	201.543,13 €	177.880,70 €
2. Altres creditors	201.543,13 €	177.880,70 €
410 CREDITORS PER PRESTACIONS DE SERVEIS	85.413,70 €	54.615,25 €
465 REMUNERACIONS PENDENTS DE PAGAMENT	37.003,27 €	34.182,04 €
475 HP. CREDITORS CONCEPTES FISCALS	63.577,44 €	75.268,18 €
476 ORG. DE LA SS.SS. CREDITORA	15.548,72 €	13.815,23 €
V. Periodificacions a curt termini	-176,56 €	700,15 €
485 INGRESSOS ANTICIPATS	-176,56 €	700,15 €
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>369.105,18 €</b>	<b>341.261,13 €</b>

## Compte de guanys i pèrdues APIALIA 2013, SLU

	2020	2021
<b>1. Import net de la xifra de negocis</b>	<b>661.054,28 €</b>	<b>791.776,90 €</b>
a) Vendes de béns i serveis	165.948,28 €	230.226,90 €
701 SERVEIS	111.704,46 €	179.847,79 €
704 ALTRES	54.243,82 €	50.379,11 €
b) Quotes	495.106,00 €	561.550,00 €
705 QUOTES AGENTS	495.106,00 €	561.550,00 €
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-325.940,94 €</b>	<b>-406.874,44 €</b>
b) Compres de béns i serveis	-172.070,47 €	-243.287,78 €
601 COMPRES DE SERVEIS	-169.403,91 €	-232.079,40 €
602 COMPRES D'ALTRES APROVISIONAMENTS	-2.666,56 €	-11.208,38 €
c) Treballs realitzats per altres empreses	-153.870,47 €	-163.586,66 €
603 ALTRES	-100.231,50 €	-65.997,24 €
607 TREBALLS REALITZATS PER TERCERS	-53.638,97 €	-97.589,42 €
<b>5. Altres ingressos d'explotació</b>	<b>0,00 €</b>	<b>7.906,81 €</b>
a) Ingressos accessoris i de gestió	0,00 €	7.906,81 €
759 INGRESSOS PER SERVEIS DIVERSOS	0,00 €	7.906,81 €
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-148.045,15 €</b>	<b>-148.707,03 €</b>
a) Sous, salaris i auxiliars	-114.894,84 €	-116.822,74 €
640 SOUS I SALARIS	-114.894,84 €	-116.822,74 €
b) Càrregues socials	-33.150,31 €	-31.884,29 €
642 SEGURETAT SOCIAL	-32.760,31 €	-31.494,29 €
649 ALTRES DESPESES SOCIALS	-390,00 €	-390,00 €

	2020	2021
<b>7. Altres despeses d'explotació</b>	<b>-158.499,95 €</b>	<b>-202.713,41 €</b>
a) Serveis exteriors	-152.884,16 €	-199.982,00 €
621 ARRENDAMENTS I CANONS	-3.438,24 €	-1.922,92 €
623 SERVEIS PROFESSIONALS INDEP.	-18.442,16 €	-33.864,21 €
624 SERVEIS DE GESTIÓ DEPARTAMENTAL	-75.948,85 €	-101.115,51 €
626 SERVEIS BANCARIS	-441,70 €	-501,39 €
627 PUBLICITAT, PROPAGANDA I RR.PP.	-45.902,34 €	-55.621,47 €
629 ALTRES SERVEIS	-8.710,87 €	-6.956,50 €
b) Tributs	-166,06 €	-227,62 €
631 ALTRES TRIBUTS	-166,06 €	-227,62 €
c) Pèrdues, deteriorament, i var. Provisions	-5.449,73 €	-2.503,79 €
650 PÈRDUES QUOTES INCOBRABLES	-5.133,51 €	-1.697,06 €
694 DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	-316,22 €	-806,73 €
<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-1.859,40 €</b>	<b>-1.642,32 €</b>
680 AMORT. IMMOBILITZAT INTANGIBLE	-1.426,68 €	-1.426,68 €
681 AMORT. IMMOBILITZAT MATERIAL	-432,72 €	-215,64 €
<b>13. Altres Resultats</b>	<b>-566,03 €</b>	<b>-1.720,62 €</b>
678 DESPESES EXCEPCIONALS	-703,22 €	-1.894,40 €
778 INGRESSOS EXCEPCIONALS	137,19 €	173,78 €
<b>A) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>26.142,81 €</b>	<b>38.025,89 €</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>26.142,81 €</b>	<b>38.025,89 €</b>
<b>19. Impost sobre beneficis</b>	<b>-7.577,12 €</b>	<b>-9.406,47 €</b>
630 IMPOST SOBRE BENEFICIS	-7.577,12 €	-9.406,47 €
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>18.565,69 €</b>	<b>28.619,42 €</b>

## Balanç de situació (I)

### APIALIA 2013, SLU

ACTIU	2020	2021
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>1.963,78 €</b>	<b>10.196,46 €</b>
I. Immobilitzat intangible	1.516,39 €	9.964,71 €
206 APLICACIONS INFORMÀTIQUES	7.133,13 €	7.133,13 €
209 BESTRETES PER A IMMOBILITZATS INTAN.	0,00 €	9.875,00 €
280 AMORT. ACUM. IMMOB. INTANGIBLE	-5.616,74 €	-7.043,42 €
II. Immobilitzat material	447,39 €	231,75 €
217 EQUIPS INFORMÀTICS	2.440,91 €	2.440,91 €
281 AMORT. ACUM. IMMOB. MATERIAL	-1.993,52 €	-2.209,16 €

ACTIU	2020	2021
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>223.927,29 €</b>	<b>256.422,28 €</b>
II. Deutors comercials i altres comptes cobrar	6.266,06 €	17.755,83 €
1. Clients vendes i prestació de serveis	5.457,79 €	14.753,01 €
b) Clients vendes i prestació serv. C-T	5.457,79 €	14.753,01 €
430 CLIENTS	5.457,79 €	14.753,01 €
436 CLIENTS DE DUBTÓS COBRAMENT	13.099,32 €	13.906,05 €
490 DETER. VALOR CRÈDITS OPERACIONS COMERCIALS	-13.099,32 €	-13.906,05 €
3. Altres deutors	808,27 €	3.002,82 €
470 HP, DEUTORA DIVERSOS CONCEPTES	808,27 €	3.002,82 €
IV. Inversions financeres a curt termini	50,00 €	50,00 €
565 FIANCES CONSTITUIDES A CURT TERMINI	50,00 €	50,00 €
V. Periodificacions a curt termini	17.887,01 €	16.333,73 €
480 DESPESES ANTICIPADES	17.887,01 €	16.333,73 €
VI. Efectiu i altres actius líquids equivalents	199.724,22 €	222.282,72 €
570 CAIXA	1.046,21 €	60,60 €
572 BANCS	198.678,01 €	222.222,12 €
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>225.891,07 €</b>	<b>266.618,74 €</b>



## Balanç de situació (II)

### APIALIA 2013, SLU

PASSIU	2020	2021
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>95.281,37 €</b>	<b>123.900,79 €</b>
A-1) Fons propis	95.281,37 €	123.900,79 €
I. Capital social	3.000,00 €	3.000,00 €
100 CAPITAL SOCIAL	3.000,00 €	3.000,00 €
III. Reserves	73.715,68 €	92.281,37 €
112 RESERVA LEGAL	4.311,25 €	4.311,25 €
113 RESERVES VOLUNTARIES	65.268,07 €	83.833,76 €
114 RESERVES ESPECIALS	4.136,36 €	4.136,36 €
VII. Resultat de l'exercici	18.565,69 €	28.619,42 €
129 RESULTAT DE L'EXERCICI	18.565,69 €	28.619,42 €
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>1.034,09 €</b>	<b>1.034,09 €</b>
IV. Passius per impost diferit	1.034,09 €	1.034,09 €
479 PASSIUS PER DIF. TEMPORARIES IMPOSABLES	1.034,09 €	1.034,09 €

PASSIU	2020	2021
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>129.575,61 €</b>	<b>141.683,86 €</b>
II. Deutes a curt termini	33.130,30 €	37.232,66 €
3. Altres deutes a curt termini	33.130,30 €	37.232,66 €
555 PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	33.130,30 €	37.232,66 €
IV. Creditors comerc. i altres comptes pagar	96.445,31 €	89.917,47 €
2. Altres creditors	96.445,31 €	89.917,47 €
410 CREDITORS PER PRESTACIONS DE SERVEIS	63.624,04 €	56.923,95 €
465 REMUNERACIONS PENDENTS DE PAGAMENT	14.736,81 €	11.639,67 €
475 HP. CREDITORS CONCEPTES FISCALS	13.648,95 €	18.470,70 €
476 ORG. DE LA SS.SS. CREDITORA	4.435,51 €	2.883,15 €
VI. Periodificacions a curt termini	0,00 €	14.533,73 €
485 INGRESSOS ANTICIPATS	0,00 €	14.533,73 €
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>225.891,07 €</b>	<b>266.618,74 €</b>