

Memoria Anual Grupo Trevenque 2020**Autoría**

© Trevenque Sistemas de Información S.L.
Granada (España) – 2021

Redacción y revisión

Juan Ramón Olmos Sánchez
Raquel Andújar Galindo
Alfonso Padilla Blanco

Diseño y maquetación

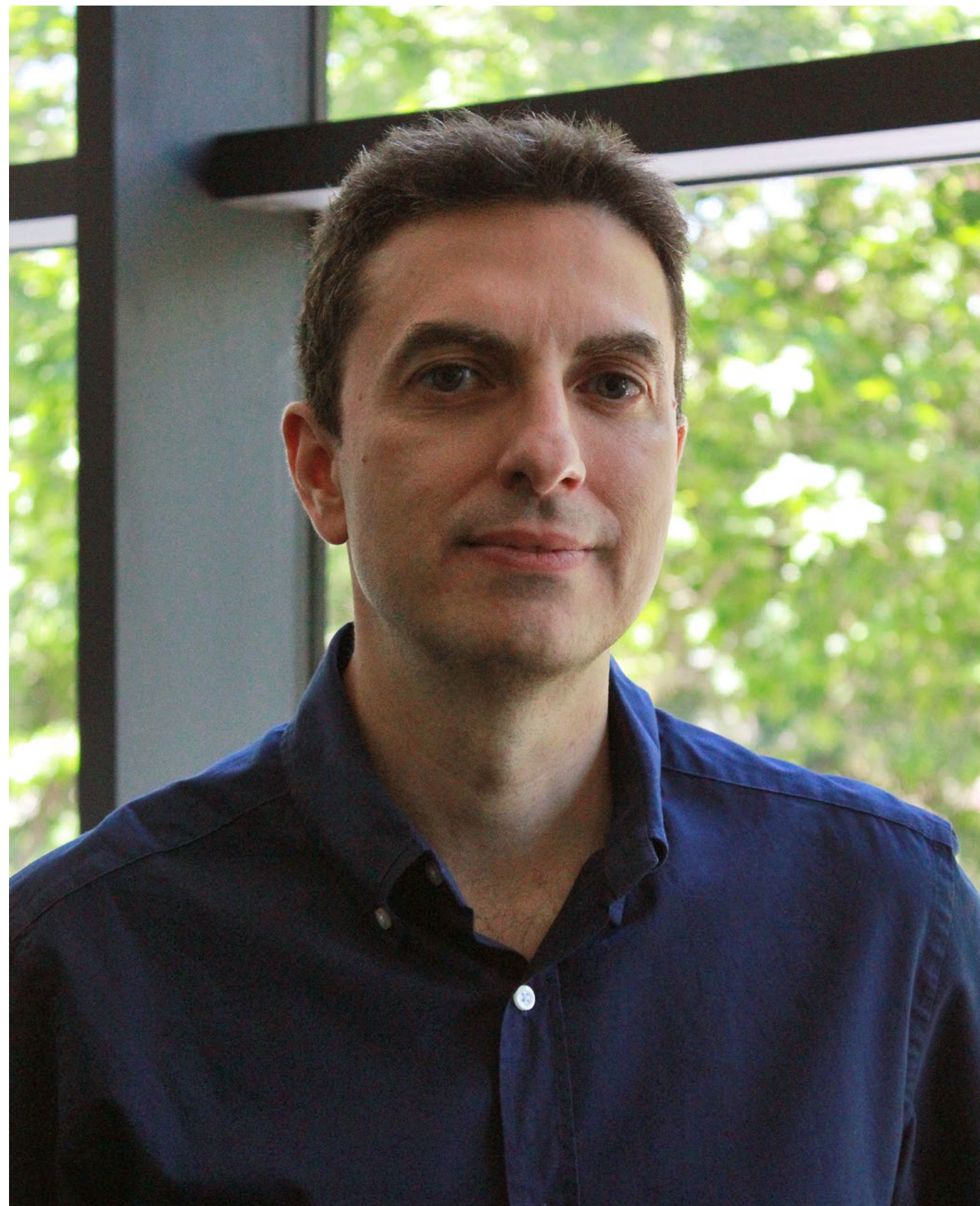
Alejandro Muñoz Mateos

Fotografías

Pexels.com y unsplash.com

Índice

Carta del director	3
Somos Grupo Trevenque	5
Misión, visión y valores	6
Nuestra historia	8
Grupo Trevenque en cifras	10
Órganos de gobierno	12
Responsables con nuestro entorno	16
Confianza como clave	18
El mejor equipo humano	20
Tecnología editorial	22
Tecnología sociosanitaria	28
Soluciones web	30
Soluciones empresariales	34
Cloud Center Andalucía	38
Balance financiero	44
Innovación, transformación digital y seguridad	50
Calidad	54
Recursos humanos	56
Estrategias de futuro	58
Marketing	60
Relaciones institucionales	62



En estos tiempos, es difícil no centrar todas las comunicaciones en torno a la pandemia del coronavirus y sus consecuencias. 2020 ha sido el año del inicio de esta crisis que nos ha pillado por sorpresa. Nunca pensamos que algo así podría ocurrir.

En los primeros momentos, esta situación nos impulsó a revisar nuestras previsiones y a elaborar un plan de contingencias. Pero, finalmente, **no nos vimos envueltos en un escenario tan adverso**. No es que no nos haya afectado, pero hay varios factores que han hecho que el impacto global haya sido prácticamente nulo.

En primer lugar, esta crisis ha impulsado la **transformación digital de las empresas**, que precisan de socios tecnológicos que den respuesta a sus necesidades. Ésta es la especialidad de Grupo Trevenque desde su génesis.

Por otro lado, **nuestra compañía tiene su actividad muy diversificada**, tanto en servicios y productos, como en tamaño de clientes. Contamos con cinco unidades de negocio, cada una con diversos productos y servicios, pero todas muy enfocadas a las necesidades de las empresas.

Otro factor trascendental tiene que ver con haber puesto siempre al cliente en el centro de nuestro negocio. Esto nos ha llevado a elaborar **soluciones lo más completas posibles para cada mercado**, buscando una relación a largo plazo, más allá de la rentabilidad inmediata. En esta crisis, y a pesar de estar en sectores como el editorial, en el que comercios como las librerías se han visto obligados a cerrar durante gran parte del periodo, hemos crecido porque hemos tenido las mejores soluciones, las que integran, por ejemplo, el comercio electrónico con las herramientas de gestión del sector.

Por último, no podemos olvidar el núcleo de Grupo Trevenque: su **equipo humano**. Siempre nos hemos

esforzado por mantener unas buenas condiciones de trabajo, con horarios flexibles e intentando conciliar la vida laboral y la personal. Prueba de ello fue **el paso al teletrabajo, que se produjo en apenas un día y prácticamente sin problemas**. La razón radica en que casi toda la plantilla ya había trabajado a distancia puntualmente cuando lo había necesitado por sus circunstancias.

Como consecuencia, **los resultados han sido los mejores de la historia de Grupo Trevenque**, aumentando un 10% en facturación. De ésta, el 72% proviene de contratos de servicios recurrentes, la gran mayoría de carácter indefinido. Este porcentaje era de un 68% en 2019, por lo que nuestro crecimiento sigue siendo tan sólido como en años precedentes.

Y todo ello lo hemos conseguido realizando transformaciones a nivel interno, como la implantación de la **metodología Lean** en nuestra organización; extendiendo nuestras soluciones, como hemos hecho ofreciendo **cloud híbrido dentro de CCA**; o entrando en distintos mercados, como en el caso de **Gesad para administraciones públicas**.

En este 2020 se ha cerrado el ciclo estratégico que iniciamos en 2018 y hemos alcanzado gran parte de los objetivos marcados: la consolidación del nuevo equipo directivo, la creación del consejo consultivo o la puesta en marcha del sistema de incentivos para toda la compañía son hitos importantes logrados en este periodo. Ahora, comenzamos una nueva etapa con el objetivo principal de implantar una planificación estratégica continua que, siguiendo con nuestros principios, **integre mejor la compañía y optimice nuestros productos y servicios**, dando respuesta a todo lo que estamos aprendiendo de esta pandemia y a la alta competencia a la que nos enfrentamos.

José Fdo. López Navarro
Director General



Sumamos más de 28 años de experiencia en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, un camino que seguimos recorriendo día a día con la confianza de nuestros clientes.

Lo primero es presentarnos: somos Grupo Trevenque, una **empresa andaluza especializada en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**. Ofrecemos soluciones TIC avanzadas que dan una respuesta integral a necesidades cada vez más complejas en un contexto económico cada día más competitivo.

Con el paso del tiempo, nos hemos convertido en el 'departamento de informática' de todas las empresas que, o bien no tienen un equipo tecnológico en su plantilla, o precisan de servicios avanzados en esta materia. Nuestro cliente, por tanto, es todo aquel que, sin importar su sector productivo o volumen de negocio, entiende que la **tecnología es imprescindible para seguir creciendo**.

Esa trayectoria nos ha llevado a ser **líderes nacionales en producción de software especializado para el sector editorial y el sociosanitario**, pero además cubrimos de principio a fin todas las necesidades tecnológicas que una empresa pueda tener en cualquier momento: consultoría de IT, infraestructura, comunicaciones, soporte técnico, desarrollo web, comercio electrónico, sistemas de gestión, análisis de datos...

En Grupo Trevenque aplicamos una cadena de servicio-beneficio cuya obtención de ventajas está directamente relacionada con el grado de satisfacción, y por tanto de fidelización, de empleados y clientes. Contribuir a que el equipo humano trabaje en un buen ambiente y en condiciones óptimas genera lealtad y compromiso, además de eficacia y productividad. Si a esa gestión del talento se suman la calidad, la seguridad y la innovación, **el resultado no puede ser otro que un servicio excelente**. La excelencia genera confianza, es decir, clientes fieles y satisfechos que a su vez atraen a otros. Seguir ganándonos esa confianza ha sido nuestra meta durante 2020. Pasamos a relatarte cómo la hemos alcanzado.

Misión, visión y valores

6

MISIÓN

Para Grupo Trevenque es muy importante el cliente, así que lo ponemos en el centro de nuestra actividad económica. Nuestra misión es **ayudar a mejorar a las empresas, acercándoles la tecnología** y con una vocación de **acompañamiento** permanente.

Nos esforzamos en escuchar activamente y entender a nuestros clientes, **ofreciéndoles soluciones fiables y de calidad**. Con la mejor tecnología aplicable para satisfacer sus necesidades y atender cualquier incidencia (problema) cuando sea necesario.

VISIÓN

Queremos adelantarnos y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, partiendo de la base de mejorar lo que ya tenemos, tanto a nivel de procesos como revisando la tecnología empleada para una buena adecuación del servicio.

Pretendemos buscar nuevas líneas de negocio y clientes; y desarrollar nuestra capacidad de crear y lanzar nuevos productos/servicios al mercado. Para ello vemos necesario mejorar en el cuidado del talento, su reconocimiento y el desarrollo profesional promoviendo la delegación, dando espacio a dinámicas creativas que mejoren la comunicación.

Todo ello apostando por la mejora continua, el conocimiento compartido y la promoción de buenas prácticas.

VALORES

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la meta hacia la que nos dirigimos cada día con nuestro trabajo. Para lograr ese objetivo, es necesario ser un referente de confianza, compromiso y honestidad.

Por otra parte, manejamos una visión a largo plazo sobre nuestros productos y servicios que nos permite dar seguridad tanto a los clientes como a nuestros propios trabajadores.

Para alcanzar estos objetivos, en Grupo Trevenque nos guiamos por una cultura que queremos difundir y sobre la que pretendemos hacer partícipes a todos nuestros empleados.

7



Nuestra historia

1992

PRIMEROS TIEMPOS

Un grupo de cinco informáticos emprendió con ilusión un viaje. El objetivo era claro: cubrir un espacio en el campo de la tecnología para la pyme. Aquel equipo partió de una demanda concreta en el mundo editorial y desarrolló un aplicativo adaptado a las necesidades específicas de librerías y distribuidoras.

1996-97

Entramos en el mundo de las comunicaciones. Así, fuimos de las primeras empresas oficialmente homologadas en España en constituirnos como Proveedor de Servicios de Internet (ISP).

2000

SEDE CENTRAL

Debido a nuestro rápido crecimiento surgieron necesidades de espacio. Nos volcamos en la búsqueda de la que finalmente resultó nuestra actual oficina central.

2001

NUEVOS IMPULSOS

Creamos un departamento comercial y una estructura de grupo que nos confiriera mayor flexibilidad y solidez financiera, con lo que se constituyó así la empresa matriz TreceDG.

2003

Absorbemos a nuestro principal competidor en el software para librerías, con sede en Valladolid, lo que propició que pasáramos a ser líderes nacionales en este segmento de negocio y que tuviéramos nuestra primera ubicación física fuera de Granada.

2004

Kaplan Diseño e Internet pasó a formar parte del grupo, que desde ese momento adquirió el nombre de Grupo Trevenque Kaplan. Esto nos permitió adentrarnos y crecer en el apasionante mundo del desarrollo Web.

2005

Creamos Gesad, un software de gestión especializado en empresas que prestan servicio de ayuda a domicilio. En menos de diez años nos afianzamos como líderes en este sector.

2009

Nos lanzamos al mercado latinoamericano montando nuestra propia compañía en México para trasladar allí nuestra experiencia en el sector librero y editorial.

2012

PLAN ESTRATÉGICO 2012-16

Nace nuestro proyecto más ambicioso y estratégico: Cloud Center Andalucía, el primer centro de datos de Granada y el de mayor capacidad e innovación del sur de España.

Por otra parte, la experiencia acumulada en el sector del libro durante dos décadas nos condujo a sentar los pilares de un nuevo software especializado para editoriales, Gesedi.

2014

Alcanzamos la cifra de 100 trabajadores, un número redondo para una compañía que siempre ha apostado por la captación de talento y la gestión de profesionales comprometidos.

2015

El área de Soluciones Web experimentó un punto de inflexión al convertir a Grupo Trevenque en la empresa más elegida por las pymes de España para crear u optimizar su comercio electrónico.

2016

CONSOLIDACIÓN

Inauguramos una nueva delegación en Sevilla y, tres años después, otra en Málaga, en nuestro objetivo de seguir creciendo en Andalucía.

2018

PLAN ESTRATÉGICO 2018-20

El mejor año en la historia de nuestra empresa. Alcanzamos un volumen de negocio cercano a los 6,2 millones de euros tras crecer un 14% más que en 2017.

2019

Se materializa el cambio en la dirección general de Grupo Trevenque. José Fernando López Navarro se hace cargo de esta responsabilidad, mientras que Juan Ramón Olmos Vico pasa a ser presidente de la empresa.

2020

Frente a las adversidades de un año marcado por la emergencia de la COVID-19, crecemos un 10% en facturación y el porcentaje de servicios recurrentes sigue al alza. No solo no perdemos empleados, sino que nuestra plantilla sigue aumentando con cuatro trabajadores más.

Cerramos el plan estratégico iniciado en 2018 y abrimos una nueva etapa con el objetivo de optimizar nuestros productos y servicios para seguir acercando la tecnología a las empresas, como llevamos haciendo desde hace casi 30 años.

Grupo Trevenque en cifras



1.849

clientes que confían en nosotros



18

países en los que estamos presentes



10%

crecimiento de facturación en el último año



132

profesionales en plantilla

7,6

millones de euros en volumen de negocio



5

sedes entre España y Latinoamérica



28

años en el sector TIC



5

líneas de negocio



Solo a través de la pluralidad de opiniones, el debate y el consenso se consigue una gestión eficaz que genere bienestar y beneficios. Por eso optamos por este modelo de dirección ágil y participativo.

Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la empresa y está integrado por un total de 21 accionistas, de los cuales el 95% son trabajadores de la compañía. Que casi todos sus miembros formen parte de la actividad diaria de Grupo Trevenque es un factor muy significativo para su desarrollo, mejora y crecimiento.

Esto implica que quienes tienen la capacidad de decisión y mando no solo no viven ajenos a la realidad de la empresa, sino que son plenamente conscientes de sus necesidades. Además, el hecho de trabajar mano a mano con el resto de empleados aporta un plus de implicación, responsabilidad, exigencia y humildad a su labor y toma de decisiones.

Consejo Consultivo de Administración

En 2019 se puso en marcha este órgano, que tiene entre sus cometidos gestionar la inversión del Grupo, participar en las decisiones estratégicas y rendir cuentas a la Junta de Accionistas, además de establecer los criterios razonables para el reparto del valor generado. Se reúne cada mes para decidir sobre la estrategia a seguir y realiza el seguimiento de la actividad de gestión llevada a cabo por el Comité de Dirección, representado por el director

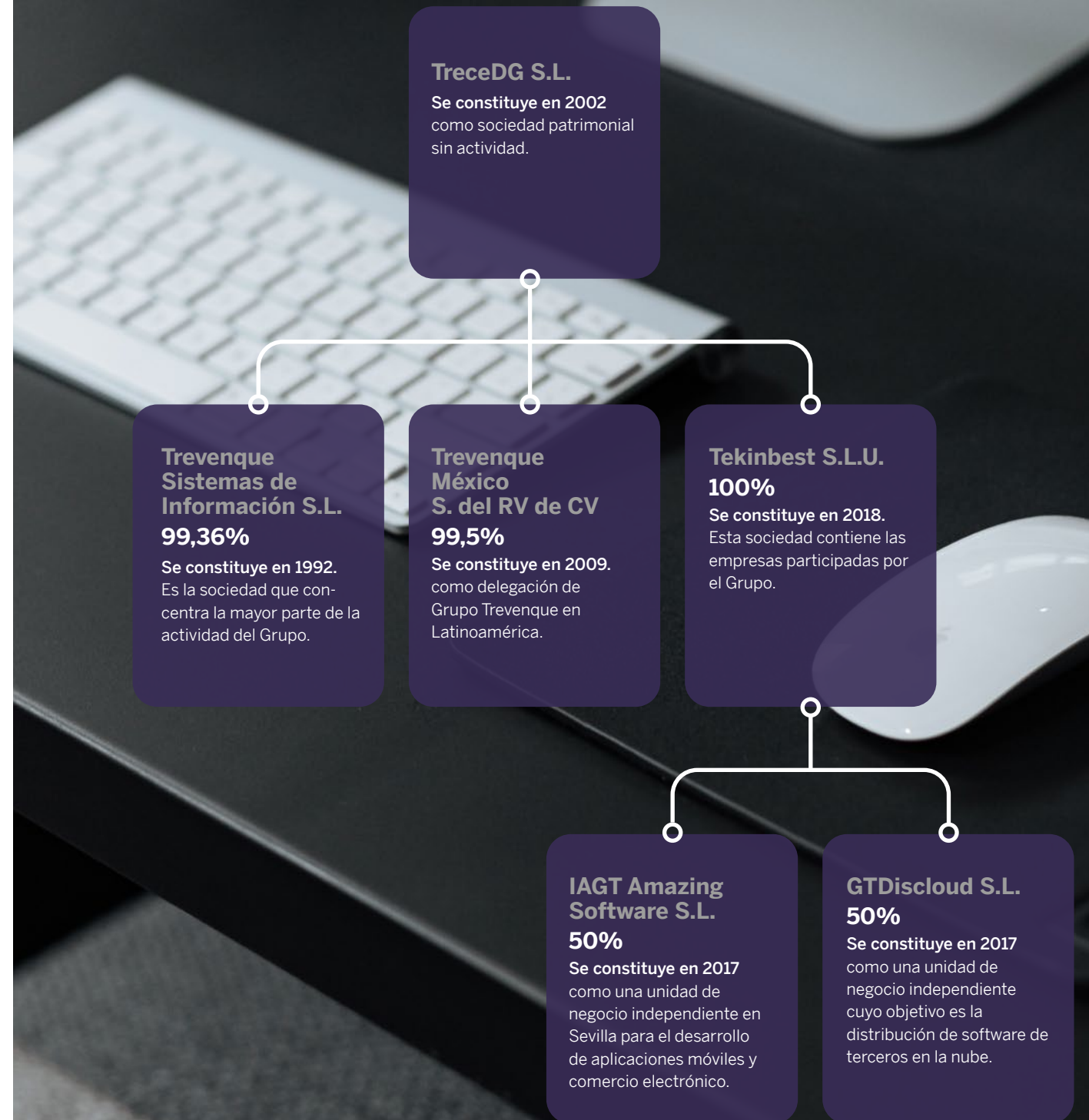
general, quien traslada aquellas necesidades de inversión para su consideración.

En su segundo año ha estado compuesto por cinco miembros: los dos administradores del Grupo (Juan Ramón Olmos Vico y Buenaventura Porcel Jiménez), el director financiero (Pedro Alberto Caparrós Solbes), el director general (José Fernando López Navarro) y Sergio Rodríguez Bedón, asesor externo. La presidencia la ha ejercido Juan Ramón Olmos Vico.

Comité de Dirección

Es el órgano en el que la Junta de Accionistas delega toda la gestión y toma de decisiones de la empresa. Cada uno de sus miembros representa a uno de los pilares de la compañía, no solo en cuanto a producción y líneas de negocio, sino también en lo referente a calidad, seguridad y organización interna. De este modo buscamos equilibrio, consenso y representatividad en todo aquello que afecta al futuro de Grupo Trevenque y a las personas que conforman su equipo humano.

Cada lunes mantienen una reunión de seguimiento de todos los proyectos y decisiones que inciden a corto, medio y largo plazo en el desarrollo del Plan Estratégico de la compañía.



↑ Organigrama de la estructura societaria de Grupo Trevenque



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente



José Fdo. López Navarro
Director General



Pedro Alberto Caparrós Solbes
Director Financiero, Administración
y RR.HH.



Buenaventura Porcel Jiménez
Director Unidades de Negocio
Editorial y Soluciones Web



Vito Episcopo Solís
Director de Relaciones Institucionales



Belén Prados Peña
Directora de Innovación
(hasta marzo de 2020)



José María Prados Tenor
Director Unidad de Negocio
Servicios Sociales y Domiciliarios



Procopio Monge Berruezo
Director Unidad de Negocio
Soluciones Empresariales



Rafael Comino Mateos
Director Unidad de Negocio
Cloud Center Andalucía



Raquel Andújar Galindo
Directora de Marketing

“

Buscamos equilibrio, consenso y representatividad en todo aquello que afecta al futuro de Grupo Trevenque y a las personas que conforman su equipo humano.

Responsables con nuestro entorno

Estamos comprometidos con nuestro equipo humano, trabajo y clientes, pero también con la sociedad, y por eso somos una empresa responsable con nuestro entorno socioeconómico y el medio ambiente.

Para Grupo Trevenque el compromiso es una actitud que debe manifestarse en todas las facetas de la compañía. Ese compromiso incluye ofrecer el mejor servicio posible al cliente, pero también actuar con responsabilidad. **Debemos retornar a la sociedad buena parte de lo que nos aporta**, y por eso aplicamos medidas que contribuyen a crear un entorno más amable. Lo hacemos internamente, facilitando a los trabajadores la conciliación laboral y personal; y externamente, por medio de acciones respetuosas con el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.

Así lo evidencia, por ejemplo, la instalación **de placas solares en la azotea de nuestras instalaciones de Cloud Center Andalucía**. Desde su puesta en marcha, a finales del pasado mes de junio, estas placas están generando en torno al 25% de toda la energía que consume nuestro centro de datos.

Su instalación es el resultado de una inversión de unos 80.000 euros y ya está generando más de 700 kilovatios hora (kWh) al día. La medida se enmarca dentro del camino que en Grupo Trevenque hemos emprendido hacia una energía más limpia.

Por otra parte, la llegada de la COVID-19 aceleró la **extensión del teletrabajo entre todos nuestros empleados**. Ya antes de la pandemia era una modalidad que practicaban bastantes trabajadores de nuestra compañía, pero a primeros de marzo la aprobación del estado de alarma obligó a que todos continuáramos trabajando desde casa. Desde entonces, hemos intensificado las labores de limpieza y desinfección en nuestras instalaciones, de manera que hemos mantenido un mínimo de personal trabajando físicamente en Grupo Trevenque y Cloud Center Andalucía para garantizar la continuidad de los negocios de nuestros clientes.



Confianza como clave

Estamos siempre al lado de las empresas, les ayudamos a elegir la tecnología más conveniente y les acompañamos de principio a fin hasta alcanzar la cima del éxito.

1. CONSULTORÍA

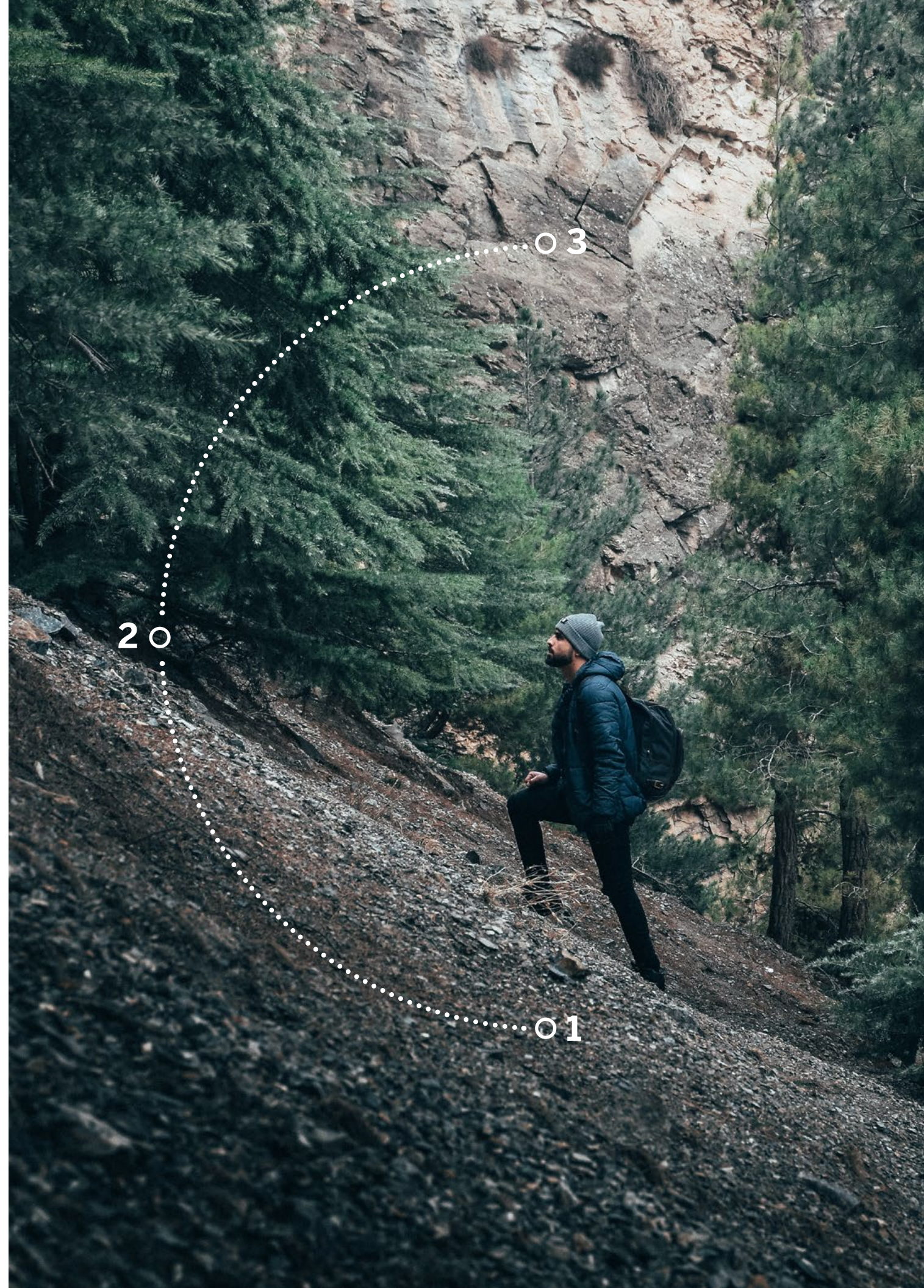
En esta fase inicial, nuestro equipo de consultores diagnostica las carencias que puedan existir, identifica las necesidades del cliente e **indica las soluciones TIC que mejor se adaptan** a su estrategia de negocio, perspectivas de crecimiento, presupuesto e identidad corporativa.

2. DESARROLLO

Es imprescindible definir una hoja de ruta, y en esa misión **ayudamos a las empresas a tomar decisiones y a llevarlas a cabo de forma honesta**. Nos adaptamos a su gestión diaria e implementamos las herramientas más convenientes para satisfacer sus necesidades.

3. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El objetivo es llegar a la cima, pero también hay que mantenerse en ella después. Para lograrlo permanecemos al lado del cliente, ofreciéndole **un servicio personalizado de soporte y mantenimiento** y dando respuesta a sus dudas, incidencias y nuevas necesidades.



El mejor equipo humano

Formamos un grupo de 132 profesionales de alta cualificación comprometidos con el trabajo y los valores corporativos que nos definen.

El activo humano es la base de cualquier empresa. En Grupo Trevenque lo conformamos **132 trabajadores de gran competencia**, de forma que acumulamos cinco años consecutivos con un aumento en nuestra plantilla.

Todas las contrataciones realizadas durante 2020 han sido **indefinidas o se ha llevado una conversión hacia esta condición**. Esto muestra el alto grado de cohesión interna pese al constante flujo de recursos humanos propio de las compañías del sector tecnológico. De hecho, en 2020 somos más en Grupo Trevenque, con un crecimiento interanual del +8% sobre 2019, incluso a pesar de los efectos de la COVID-19.

Eso en lo cuantitativo, pero nosotros apostamos por la satisfacción de nuestros empleados en aspectos que trascienden lo económico. Hablamos del **'salario emocional'**, que genera bienestar y compromiso mediante factores como la conciliación personal y laboral, la flexibilidad horaria, el acceso a formación gratuita y el teletrabajo, entre otros aspectos.

De este modo, contribuimos a crear un espacio de trabajo positivo, donde **cada miembro del equipo puede desarrollarse personalmente y no solo en el ámbito profesional**. Así se acentúa su grado de implicación e identificación con los valores corporativos de la empresa.

132

profesionales en plantilla

96%

contratos indefinidos

10

años de antigüedad media

“

En 2020 somos más en Grupo Trevenque, con un crecimiento interanual del +8% sobre 2019, incluso a pesar de los efectos de la COVID-19.





Photo by cottonbro from Pexels

4%
aumento de nuestra cifra de negocio

2.500
horas de inversión en I+D

10%
incremento en el servicio de soporte

Así está el mercado

Respecto al mercado de las editoriales, éste presenta un ligero crecimiento en el volumen de negocio, que alcanzó la cifra de 2.421M€, un crecimiento del 2%. Respecto al número de editoriales, también presentan un leve crecimiento del 3%, y ascienden a 3.112.

Cabe destacar que existe una concentración en este segmento muy notoria: por un lado, el 93% del total de facturación del mercado se concentra en Cataluña y Madrid; y por otro, el 4% del total de editoriales en España corresponde a editoriales grandes que facturan el 62% del total de las ventas.

Lo que parece no variar es su canal de distribución fundamental: las librerías independientes y cadenas de librerías. Ambas representan más del 50% del volumen de ventas.

Multiplicamos nuestra capacidad de producción en el área web para adaptarnos a la necesidad de vender online del sector, mientras aumentamos las formaciones a nuestros clientes para que pudieran salir reforzados de la crisis del COVID-19.

2020 ha sido un año "muy especial" y complicado por el efecto de la COVID-19. En marzo todo dio un vuelco, de manera que tanto la estrategia como los planes de acción previstos **tuvieron que cambiarse en cuestión de días para adaptarse a la realidad sobrevenida**. El confinamiento y la parálisis de actividad consiguiente, obligaron a improvisar un conjunto de acciones que nos permitieran sobrellevar el terrible impacto de la pandemia.

Todos nuestros clientes del sector editorial se vieron afectados de una forma muy grave durante los primeros meses y **se produjo un efecto dominó sobre todos los actores**: cierre de librerías, caída de consumo, parálisis de la distribución y, por tanto, de la edición.

Desde nuestra situación, el propósito que nos fijamos inicialmente era ayudar en todo lo que pudiéramos a nuestros clientes para, en la medida de lo posible, y cuando se produjera la desescalada, que pudieran salir reforzados. Para ello, diseñamos todo **un conjunto de formaciones online** de manera que, en ese momento de "paro forzoso", los equipos se pudieran preparar con más profundidad. Asimismo, y con el cierre forzoso de los puntos de venta, **apareció como un tsunami la necesidad de vender online**, ya que fue el único canal disponible en los primeros meses.

Nuestros clientes que ya disponían de su propia plataforma web pusieron sus esfuerzos en trabajarla aún más. Por otra parte, todos aquellos que no contaban con su web específica de venta, llamaron prácticamente a la vez para **poder tener una forma de conseguir ingresos de manera inmediata**.



El año del ecommerce

Es por ello que en 2020 hemos tenido que multiplicar nuestra capacidad de producción en el área web para adaptarnos a esta **situación de demanda que jamás habríamos podido imaginar y planificar**. Asimismo, y a partir del segundo semestre del año, se ha producido un cambio de tendencia respecto a la digitalización de los negocios, ya que se ha visto que es el **único método de supervivencia a corto y medio plazo**. Obviamente, este cambio de tendencia ha ayudado particularmente a una empresa tecnológica como la nuestra a la hora de generar nuevo negocio de una manera muy rápida, aunque con una presión tremenda respecto a los tiempos para desplegar y realizar proyectos de venta online.

Desde el punto de vista del ecommerce, hemos publicado más de 60 librerías online, tanto en España como en Latinoamérica, y **hemos multiplicado por tres los proyectos realizados en el año 2019**. Asimismo, otro fenómeno muy importante que ha ocurrido con la digitalización, y orientado al mundo de la distribución editorial, ha sido **la necesidad urgente de muchos distribuidores de entrar en el mundo del dropshipping**. Con las librerías a pie de

calle cerradas, la necesidad de atender los pedidos por parte de los distribuidores ha hecho de esta modalidad logística una obligación fundamental para seguir dando servicio al canal.

Por último, y no menos importante, cabe destacar la **publicación del portal todostuslibros.com**, que ha representado para nosotros, además de un hito tecnológico por la complejidad de este ecosistema, una gran satisfacción por permitirnos poner nuestro granito de arena en la ayuda de las librerías, que son el eslabón más débil del sector editorial. **El proyecto ha despegado con mucha fuerza** y está presentado batalla a las grandes plataformas ya existentes en el mercado online.

Aunque, como ya se ha comentado, el primer semestre generó una parálisis desde el punto de vista comercial, **la segunda parte de 2020 ha supuesto un balón de oxígeno**, ya que hemos conseguido generar muchos proyectos. Fundamentalmente, se debe a la aceleración en el proceso de digitalización al que se han visto abocadas muchas librerías y editoriales. Esto también ha venido acompañado por una mejora considerable en las ventas de nuestros clientes.

Números muy positivos

A nivel estrictamente numérico, hemos aumentado nuestra cifra de negocio un 4%, **acercándonos a los dos millones de euros en facturación**. El incremento más importante viene desde España, ya que Latinoamérica ha resultado bastante más perjudicada a escala socioeconómica por esta pandemia. Por otra parte, y dada esta situación a nivel mundial, se han suspendido todas las ferias internacionales tanto en España como en Latinoamérica, y no hemos podido asistir a la Feria Internacional del Libro de Guadalajara. Se rompe así una racha de diez años de presencia ininterrumpida de Grupo Trevenque en esta importante feria.

Lo que sí nos ha permitido esta pandemia es **aumentar nuestra inversión de I+D**, pasando a ejecutar este año 2020 cerca de 2.500 horas en mejora de nuestros productos. Asimismo, se ha producido un **incremento en el servicio de soporte de un 10%**, de forma que hemos completado casi 35.000 horas de atención y formación a nuestros clientes y otras 3.000 horas en formación. Apostar por aumentar nuestro departamento de soporte es una de nuestras principales estrategias de cara al futuro.

“

Hemos publicado más de 60 librerías online y multiplicado por 3 los proyectos realizados en 2019.

Se ha consolidado nuestra apertura al mundo de las aplicaciones móviles y ya hemos lanzado al mercado **Geslib Mobile y Geslib Ferias**, de manera que nuestros clientes puedan incorporar las posibilidades del móvil a sus procesos diarios de negocio. Además, hemos trabajado intensamente en conectar nuestros productos a todos los marketplaces existentes: Amazon, Casa del Libro, Iberlibro, FNAC, Mercado Libre, etc. Así, cada empresa podrá decidir cuál es su mejor estrategia para llegar al mercado online a través de plataformas.

Futuro

El año 2020 ha sido clave para la tecnología aplicada al mundo editorial. Las empresas van a necesitar mucho más su apoyo para poder seguir compitiendo en el mercado. **El canal online ha terminado de despegar con una fuerza inusitada**, y desde Grupo Trevenque vamos a poner todo el esfuerzo para conseguir que nuestros clientes puedan disponer de las mejores herramientas para soportar todos sus procesos de ecommerce, tanto en el canal B2B como en el B2C.

Integración multicanal, outsourcing logístico... son conceptos que han llegado para quedarse en este sector y que necesitan de la tecnología para su implantación. Por tanto, desde Grupo Trevenque, tal y como figura en nuestra misión corporativa, **estaremos ahí para acercar la tecnología a las empresas**.





195.780

usuarios de la ayuda a domicilio se benefician de la tecnología de Gesad

2.780

ayuntamientos en los que está presente Gesad

80.000

profesionales trabajan a diario con nuestra solución

Así está el mercado

La población española está experimentando una alta tendencia al envejecimiento. Como consecuencia, la población dependiente aumenta. También debemos destacar, en este año atípico, que el 87% de las muertes por coronavirus en España se han producido en personas mayores de 70 años, la población mayor está siendo la más vulnerable ante esta crisis sanitaria. Prueba de ello es que un 19% de las personas beneficiarias fallecidas tenían reconocida una ayuda a domicilio.

La situación en 2020 fue un poco complicada. Por un lado, se incrementó la población atendida en un 6%, pero también se produjo un aumento de un 8% de las personas desatendidas. A pesar de estos datos, se ha logrado prestar el servicio a un total de 1.115.138 beneficiarios, el mayor número alcanzado en los últimos años.

En 2020, el número de personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) se mantiene estable, con lo que mantiene el segundo puesto dentro de los servicios sociales requeridos, por detrás de la teleasistencia. Atendiendo a los últimos datos sobre SAD, en 2019 se reduce levemente el índice de cobertura (4,93) pero no el número de usuarios (454.068).

Gesad se posiciona en primer lugar respecto a calidad y evolución tecnológica, indicativo de que es el software líder del mercado actual. Prueba de ello es ser el elegido por los principales operadores del SAD.

Dos proyectos muy importantes en el ámbito de la administración pública y el lanzamiento de una nueva *app* marcan el 2020 de Gesad, que se mantiene como el sistema de gestión para la ayuda a domicilio más utilizado en España.

Gesad, el sistema más empleado en España para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), **consolidó su liderazgo durante 2020**. Las cifras obtenidas durante el pasado ejercicio así lo demuestran: casi 200.000 usuarios del SAD (en concreto, 195.780) se beneficiaron de su tecnología. Son **más de 80.000 profesionales del sector**, entre coordinadores y auxiliares, los que **trabajan y se coordinan con Gesad a diario**. A una escala mayor, 191 empresas confían en esta herramienta, presente además en 13 diputaciones provinciales y 2.780 ayuntamientos repartidos por toda España.

Hemos reforzado nuestro equipo con personal altamente experimentado que nos ayuda a reforzar nuestro trabajo en seguridad y en calidad. Uno de nuestros principales objetivos para este 2021 es la certificación de Gesad en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). El objetivo es ir obteniendo las certificaciones que nos acrediten como solución de confianza y seguridad en el uso de los datos y la información dentro de la administración electrónica.

Diputación de Sevilla

Pero, sin duda, nuestro 2020 ha quedado marcado por dos proyectos muy importantes en el ámbito de la administración pública y de los que hemos resultado adjudicatarios. En primer lugar, está el de la **Diputación de Sevilla**, que se nos adjudicó el pasado mes de septiembre con el objetivo de implantar un sistema de información único que pudieran utilizar todas las entidades que prestan el SAD en la provincia sevillana a través de este ente.

En total, 89 ayuntamientos y una Entidad Local Autónoma (ELA) emplearán Gesad durante este 2021 para mejorar el día a día de su Servicio de Ayuda a Domicilio. Este SAD en el que interviene la Diputación de Sevilla es el de **mayor implantación en esta provincia**, tanto por el número de usuarios a los que se atiende, como por el número de contrataciones de profesionales vinculadas a él.

Es esa complejidad en la gestión de usuarios y personal lo que llevó a la Diputación sevillana a buscar un nuevo sistema de información que garantizase la unificación, la gestión, el registro y el almacenamiento de la ingente cantidad de información que generan **su SAD y el de todos los ayuntamientos sevillanos de menos de 20.000 habitantes**. Así será con la adjudicación a Gesad, que se encargará de dotar de una mayor eficiencia al SAD de la provincia (reduciendo la doble entrada de datos, por ejemplo) y de proporcionar un mayor control sobre su realización.

Ayuntamiento de Barcelona

Por otra parte, el Instituto Municipal de Informática (IMI) sacó a concurso público la necesidad de adquirir un sistema único de gestión de ayuda a domicilio en Barcelona. Éste debía ser utilizado por todas las empresas que prestan el servicio. En este punto, **la opción más valorada ha sido la de Gesad**. Entre los requisitos, estaba la necesidad del control de presencia en el domicilio del beneficiario.

Además, con este concurso se buscaba una gestión más eficiente que evitase la doble introducción de datos entre las diferentes partes del sistema de información global. Esto se alcanzará **integrando el nuevo de Gesad con el resto de sistemas de información municipales** y dando continuidad a los procedimientos que suceden en parte en el sistema de información municipal y en parte en ese nuevo sistema de información de provisión del SAD.

Gesad, como sistema vencedor de esta licitación, facilitará la toma de decisiones de los servicios que se prestan. Cuenta con mecanismos de control de presencia en el domicilio, que permitirán hacer un seguimiento de los servicios SAD que se hayan realizado, así como de las incidencias que se hayan

podido producir en estos. Gracias a este sistema se facilitan los procesos de facturación de los servicios y se mejora la comunicación entre los beneficiarios y los coordinadores de la ayuda a domicilio.

“

Hemos resultado adjudicatarios de dos proyectos muy importantes en el ámbito de la adjudicación pública: la Diputación de Sevilla y el Ayuntamiento de Barcelona.

Gestión integral desde el móvil

2020 también ha sido el año en el que el equipo de desarrollo de Gesad se volcó en el lanzamiento de una nueva versión de nuestra *app*, **Gesad Mobile**, que todos los miembros de una entidad que preste el SAD pueden descargarse para hacer más sencillo su trabajo diario.

En concreto, Gesad Mobile se dirige a dos perfiles diferentes dentro de estas instituciones: el auxiliar domiciliario y el coordinador. En función del perfil con el que se acceda a ella, las funcionalidades que pueden encontrarse cambian. Por ejemplo, en el caso del auxiliar domiciliario, **la app le permite realizar los fichajes que necesita hacer a lo largo del día**. Además, el coordinador ya no tiene que preocuparse de enviar periódicamente el planning a los trabajadores, y el auxiliar puede consultar en cualquier momento las tareas que debe realizar, su planificación diaria y la información de cada usuario. Eso le sirve para conocer, por ejemplo, la ruta que debe seguir para acudir al domicilio de cada uno.

Por otra parte, el coordinador puede enviar mensajes a los trabajadores desde Gesad Mobile y utilizar la *app* como sistema de mensajería profesional, sin necesidad de realizar llamadas. **El auxiliar recibe toda la información que necesita para gestionar su trabajo sin tener que pasar por la oficina**. Apenas cuatro meses después de su puesta en



marcha, los datos demuestran que Gesad Mobile está respondiendo a las expectativas creadas. **Ya la usan más de 2000 auxiliares en su día a día**, y acceder a ella es sencillo porque está disponible tanto para Android como iPhone.

Por otra parte, estamos desarrollando la **nueva versión de nuestro sitio web para administra-**

ciones públicas. Y es que en 2021 vamos a poner rumbo a todas esas entidades de este país, donde aumentaremos aún más la aportación que le damos a esa tercera edad tan castigada y que cada vez requiere de una mayor y mejor atención en sus hogares. **Ahí va a estar Gesad para garantizar que eso se produzca.**

*Thank
You for
Shopping
With us!*

(online)

83%

incremento de resultados

36%

aumento del comercio electrónico durante 2020 en España

22

miembros del equipo de soluciones web

Así está el mercado

El comercio electrónico continúa la tendencia creciente de años anteriores. En 2020, este sector alcanzó una cifra de facturación de casi 49.000 millones de euros. Dato que se justifica al conocer que el 72% de la población entre 16 y 65 años compra online aproximadamente unas tres veces al mes. Además, un 47% de los no compradores online en 2019, comenzaron a hacerlo durante el confinamiento de abril y mayo.

La conveniencia, la amplia oferta de productos y el precio continúan siendo los principales impulsores de este tipo de consumo. A la hora de elegir una tienda online frente a otra de similares características, el usuario valora las promociones y el precio, pero también la logística: las facilidades y los métodos de envío.

Los marketplaces ganan importancia como referentes para la búsqueda de información de productos, por delante de la web de la tienda o los buscadores. En un 2020 atípico, marcado por las medidas contra el coronavirus, las compras online se han centrado en entretenimiento, tecnología y alimentación.

Por último, cabe destacar la doble naturaleza detectada en los cambios de consumo tras la crisis del coronavirus: aumento de las compras online (49%) y la compra en el pequeño comercio de proximidad (44%).

Ante la necesidad de muchos negocios de recurrir al ecommerce para mantenerse a flote, hemos multiplicado nuestros esfuerzos hasta alcanzar un incremento del 36% en la facturación.

2020 ha sido un año muy complicado para todos. La pandemia ha hecho que todos cambiemos aspectos fundamentales, tanto en lo personal como en lo profesional. Pero también ha acelerado **una transformación de la sociedad hacia un mundo mucho más digital**. De hecho, si hay algo que ha impactado en el día a día de la población ha sido el auge del comercio electrónico.

Durante este año, hemos visto cómo muchas empresas, con todos sus establecimientos físicos cerrados, **aguantaban gracias al ecommerce**. Por ello, este año, desde el equipo de Soluciones Web de Grupo Trevenque nos hemos esforzado, aún más si cabe, en ayudar a todas esas compañías que han apostado por el comercio electrónico para hacer frente a una situación en la que la venta a pie de calle desapareció de un día para otro.

Con este panorama, en 2020 **el comercio electrónico se ha incrementado un 36% en España**, convirtiéndose en el tercer país del mundo en el que más ha crecido. Además de la situación de pandemia, fechas como el *Black Friday* y *Cyber Monday* tienen cada vez más repercusión y son días señalados en el calendario de todos.

Datos generales de 2020

Si hay algo que muestre y resuma a la perfección lo ocurrido durante 2020 en esta área, es el crecimiento que ha tenido nuestro equipo. Este año, **siete nuevos compañeros se han incorporado a la plantilla de Soluciones Web**. Así, ya somos 22 personas en el equipo.

Económicamente, los **resultados del departamento presentan un incremento de más del 83%**. Con un aumento del 36% en la facturación, alcanzamos este año la cifra de un millón de euros en esta variable y superamos así el objetivo planteado al comienzo de 2020.

Todo esto lo hemos conseguido gracias a un **equipo humano excepcional** y a la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros para realizar sus proyectos. A continuación, pasamos a detallarlos.

Comercio electrónico y web corporativas

Como ya hemos comentado, la aceleración del crecimiento del comercio electrónico ha sido una de las consecuencias de este extraño 2020.

En primer lugar, nos gustaría resaltar las sinergias establecidas con **Galdón Software**, otra compañía, como la nuestra, referente en el sector de ERP para empresas. Al respecto, hemos desarrollado una solución para conectar su sistema de gestión con la plataforma de ecommerce PrestaShop. Algunos de estos proyectos son los nuevos comercios electrónicos de **Romacho, Merlo y Torrente y Exclusivas Generalife**.

Además, hemos completado una gran cantidad de proyectos de ecommerce mediante la acción en exclusiva de nuestro equipo. Entre otros, destacamos los de **Mercapool, Taine, Fantasy Nails, Fiteo, Viver Kombucha o Farmacia Quintalegre**. También continuamos un año más como partners de PrestaShop. Con ello, mantenemos nuestra apuesta por el desarrollo del comercio electrónico. Por otra parte, los años de trayectoria y trabajo junto a nuestro cliente **Ebro Foods** siempre nos traen alegrías en forma de nuevos proyectos. Entre ellos, figuran la realización de las nuevas webs de **Arroz SOS y La Fallera** y nuevos trabajos en Estados Unidos con las marcas **Minute Rice y Success Rice**.

Marketing digital

La importancia que este año ha otorgado a los canales digitales ha evidenciado que, para las empresas, ya no solo vale con disponer de una tienda online. Resulta claro que **hay que trabajar la web para que los usuarios les encuentren en Internet** y evolucionar continuamente para ofrecer a los usuarios el mejor servicio posible.

Así, durante 2020 nuestros clientes han seguido creciendo en Internet, ya que se ha convertido en

su principal canal de venta. Los buenos resultados nos han traído también nuevos clientes como **Mercapool, Superpapelería, Babidibú Libros o Tienda Maruja**.

Además del crecimiento ya mencionado, en nuestro equipo nos hemos centrado en **mejorar los procesos de trabajo internos**.

“

Los buenos resultados se han conseguido gracias a un **equipo humano excepcional** y a la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros.

¿Que esperamos en 2021?

Por lo pronto, sabemos que la tendencia que se ha acelerado en 2020 va a continuar en 2021, por lo que esperamos que nuestra plantilla siga aumentando. **Las necesidades sobre desarrollos web cada vez son mayores**, así que seguiremos trabajando en ayudar a las empresas a adaptarse a este nuevo entorno.

El inicio de este nuevo año nos trae proyectos que ya se venían trabajando en las últimas fechas del anterior, como **D'Sueños, Tecolsa, Farmacia Carlos Povedano, Marzo Gestión, Sophos o Dijuris**, entre otros.

2021 también debe ser el año de **consolidación de nuestro equipo de marketing digital**, ámbito en el que se vislumbra un gran crecimiento. Por supuesto, no podemos dejar de lado la importancia de la innovación y la evolución para nuestros productos, por lo que **la formación y la optimización de los procesos será fundamental**.

En este año, también esperamos continuar con la **expansión geográfica** en lo que tiene que ver con nuestros clientes, aumentando los proyectos en EEUU y con otros nuevos en países europeos.





2.500

horas de inversión en I+D+i

28%

incremento de facturación en el área de SAP

18%

aumento en formación interna y externa

Así está el mercado

Las soluciones ERP siguen siendo las más demandadas actualmente por las empresas y las más implantadas frente al resto de soluciones. Las tendencias del mercado revelan un continuo aumento de la inversión en este software, destacando comercio al por mayor, información y comunicaciones entre los sectores con mayor uso.

Del mismo modo, destaca la preferencia por implantar estas soluciones en la nube. Un 40% de las empresas quiere implantar un software ERP en la nube, frente al 33% que prefiere hacerlo *on premise*.

Mantenemos un comportamiento positivo de los ingresos recurrentes y mejoramos el indicador de satisfacción de clientes, durante un 2020 en el que el principal hito fue el lanzamiento de Integra, una solución vertical para empresas de marketing online.

Toda nuestra estrategia para 2020 quedó muy condicionada por la llegada la pandemia de la COVID-19, especialmente en el área de mantenimiento, ya que se produjo un parón generalizado en la actividad e inversiones. No obstante, y siguiendo con la tendencia iniciada en años anteriores, hemos seguido invirtiendo en **la creación y evolución de productos verticales integrados con los ERP's que distribuimos** (SAP y Primavera).

Este modelo, basado en el conocimiento más profundo del sector al que nos dirigimos, nos permite definir **una estrategia de marketing, comercial y técnica más centrada**. Además, permite generar un beneficio mayor a medio y largo plazo, ya que una parte de las licencias pasan a ser "producto de la casa" y, en consecuencia, la generación de cuotas y recurrente es más alta.

El principal hito de 2020 ha sido la salida al mercado de Integra, nuestra **solución vertical para empresas de marketing online**. *Integra* ha sido el resultado de la experiencia en el sector en compañías de relevancia como **Digital Group Branch**.

Además, hemos estado invirtiendo en incorporar **funcionalidades nuevas en nuestro vertical Técnico** para cubrir mejor los procesos de negocio y optimizar la experiencia de usuario en sectores específicos, fundamentalmente en los de protección contra incendios y seguridad, haciendo más competitivo el producto en el mercado.

Todo esto ha supuesto una inversión de **2.500 horas en I+D+i**, que consideramos estratégica para nuestro crecimiento futuro.

Mejora de procesos y formación

Como avance fundamental en este ámbito dentro de 2020, consideramos muy relevante la **implementación de la metodología Lean en el área**, con los siguientes puntos clave:

- **Excluir actividades que no agregan valor** al servicio.
- **Mejorar de forma continua para mantener la calidad** del servicio.
- **Detectar problemas** en origen y solucionarlos.
- **Mejora continua.**

Con el apoyo de una consultora externa, las áreas comercial y de producción se han implicado en este proceso de análisis y plan de acción. Entre ambas han establecido una serie de indicadores para medir resultados. Al respecto, los procesos que han analizado abarcan desde el contacto inicial con el cliente hasta el cierre del proyecto por producción, y han llevado a estas conclusiones:

- Cambio del modelo de soporte interno y externo en tramos horarios.
- Transversalidad en cuanto a funciones y tecnología a utilizar del equipo técnico y el funcional.

Como resumen, hemos conseguido estos objetivos:

- Crecimiento de inversión en I+D+i con respecto a 2019 de un 17%.
- Aumento en formación interna y externa sobre el año anterior de un 18%.
- Incremento de la inversión en mejora de procesos de un 45%.

Facturación

En este aspecto, hemos logrado un crecimiento positivo con respecto al año pasado a pesar del efecto COVID-19. Especialmente significativo ha sido el **incremento en el área de SAP, con un 28% más respecto a 2019**. Mientras tanto, el área de Primavera se ha mantenido a pesar de la caída de proyectos por la pandemia.

Seguimos además teniendo un comportamiento positivo en cuanto a la facturación recurrente. Este indicador nos muestra que **el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios que les ofrecemos es cada vez más alto**.

Proyectos más importantes

En lo que tiene que ver con Técnica y Primavera, en los proyectos de **MI3 y Data Recover** hemos implementado nuestro vertical de mantenimiento y la app para técnicos. También han llevado consigo su implantación en el área logística, tesorería y financiera de estas compañías.

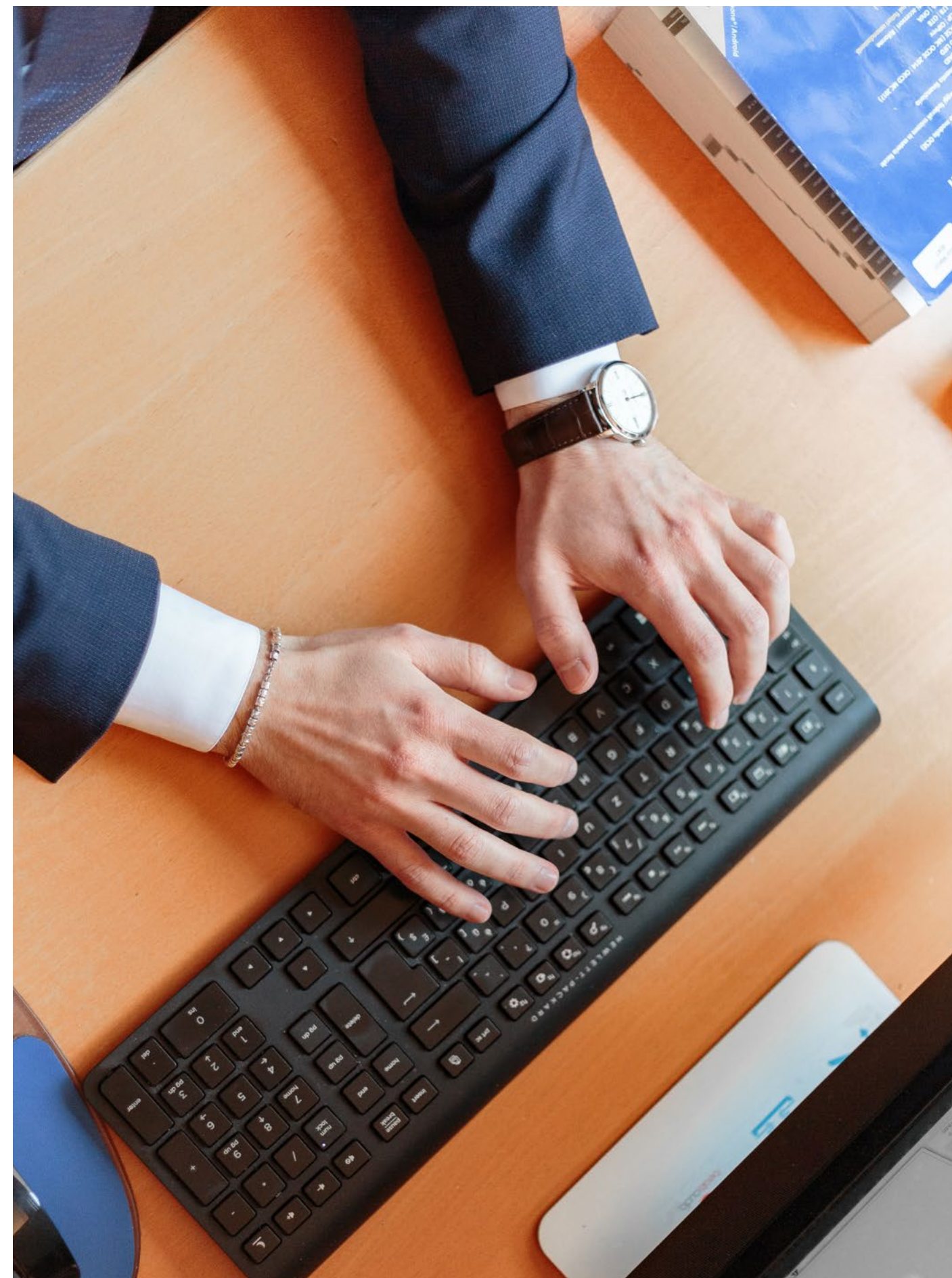
Con SAP BO, estamos ejecutando un proyecto con **Grupo Luna**, compañía de reconocida trayectoria en el ámbito empresarial granadino. Este trabajo ha tenido un componente de integración de los procesos operativos de la empresa con una solución vertical web integrada con el BackOffice financiero y de gestión de SAP.

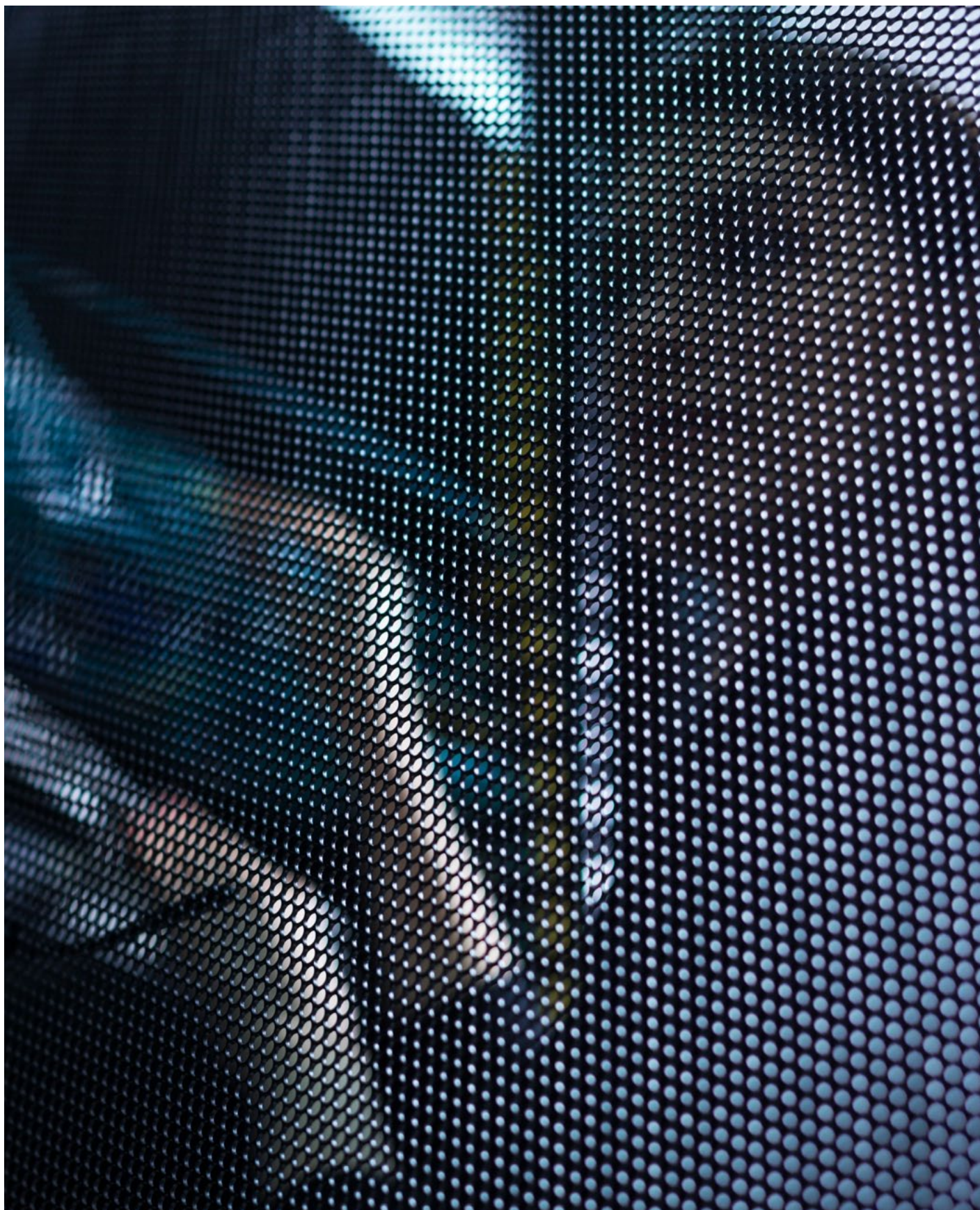
También hemos implantado SAP BO en **Bio Crisara**, empresa del sector agrícola con un alto nivel de inversión en I+D+i. Otros proyectos de relevancia ejecutados en 2020 en el área de SAP han sido los de **Enbox, Ruca o Temena**.

Futuro

De cara a este 2021, la apuesta de Soluciones Empresariales pasa por estas líneas:

- Crecimiento con la línea de SAP BO en el sector de las **agencias de marketing online y empresas de distribución**.
- Incorporación de **nuevos consultores y técnicos** al área para poder dar respuesta al esperado incremento de proyectos.
- Seguimiento del plan de acción Lean con su correspondiente **mejora de procesos**.
- Expansión geográfica con **proyectos de Integra a nivel nacional**.
- Incremento de la inversión en marketing digital y comunicación para posicionar la unidad de negocio como **proveedora de soluciones de ERP de alto valor añadido**.
- **Aumentar nuestro negocio en Málaga**, considerada como capital económica de Andalucía y con unas perspectivas de crecimiento importantes.





3.332.278

euros de facturación,
un incremento del 8% sobre 2019

25%

ahorro energético que podemos alcanzar
con la instalación de placas fotovoltaicas

37%

mejora en los tiempos de proceso para
la satisfacción de nuestros clientes

Así está el mercado

Las empresas cada vez apuestan más por la nube, especialmente en el contexto de la Covid19, presentándose como solución para la continuidad del negocio y la remotización del trabajo. Aproximadamente el **80% de las compañías tienen implantado algún servicio cloud**. La nube híbrida se consolida como alternativa frente a la pública o privada, aunque las tres modalidades continúan jugando papeles relevantes.

La mayor flexibilidad/escalabilidad del servicio y el fomento de la innovación son las ventajas que más destacan las empresas por sus beneficios inmediatos, si bien lo que les impulsa a instalar servicios *cloud* son **la relación calidad-precio y la flexibilidad del servicio**. El mercado *cloud* cuenta con proveedores maduros, de manera que las barreras de entrada cada vez son menores. Por otro lado, entre esas barreras de adopción de servicios *cloud* resaltan el cumplimiento de las regulaciones y los costes ocultos.

Batimos nuestro récord de facturación un ejercicio más y nos convertimos en partners de AWS, líder mundial de servicios *cloud*, con el que configuramos una oferta única que nos permite prestar y gestionar servicios multicloud.

2020 ha sido un año complicado y muy intenso, también para Cloud Center Andalucía (CCA). Sin embargo, hemos conseguido sortearlo con muchos éxitos y un gran crecimiento, siguiendo la estela de los años anteriores. Y todo esto, gracias a un gran equipo humano que ha logrado sobreponerse a esta pandemia y así, superar la gran mayoría de objetivos del año con creces.

2020 en cifras

3.332.278 euros hacen que **volvamos a batir nuestro récord de facturación un año más**. Crecemos un 8% en este sentido, mientras siguen siendo los servicios *cloud* aquellos que más suben, al concluir este año con una facturación de 2.780.395 euros, lo que supone un incremento de casi el 10%. Por si esto fuera poco, el beneficio aumentó respecto a 2019 un 22%. Hablamos de que hemos conseguido un margen en este aspecto del 35%.

Quizás lo más significativo de nuestros números es que 2.921.385 euros son ingresos recurrentes, es decir, un 84% de la facturación es de este tipo. Sin embargo, si nos centramos en la recurrencia para el área de servicios *cloud* (quitando, principalmente, la venta de mercaderías), nos situamos en 2.622.813 euros, lo que significa que **un 94% de la facturación del total es recurrente**.

En conjunto, el crecimiento en ingresos recurrentes es de un 21%, y en particular, el del área de servicios *cloud* es un 16% mayor respecto a 2019. Este último incremento tiene especial relevancia porque su cantidad ya era muy alta (95% en 2019).

Inversiones

Entre los hitos conseguidos durante el año, queremos resaltar varias inversiones que apuntalan el servicio que prestamos a nuestros clientes.

En primer lugar, gracias a los sistemas de suministro de alta redundancia eléctrica actualmente instalados, desde 2012 hasta hoy no ha habido ni un solo segundo de parada de funcionamiento del Data Center por falta de suministro eléctrico, pero a pesar de ello queríamos asegurar aún más el servicio a nuestros clientes. Para ello, en agosto hicimos una de las grandes inversiones del año, la adquisición de un **segundo grupo electrógeno** (más de 42.000 euros), lo que garantiza la seguridad del suministro eléctrico.

Aprovechamos el verano para su instalación. Éste y el grupo del que ya disponíamos, desde el pasado mes de septiembre, trabajan conjuntamente en cascada. ¿Qué quiere decir esto? Ante una eventual caída en el suministro eléctrico, el grupo "nuevo" arrancarían de forma automática para restablecer la energía en el edificio. De igual forma, si éste tuviera algún problema técnico y no funcionara, lo haría el grupo "anterior".

También instalamos durante los meses de mayo y junio **placas solares en la azotea de Cloud Center Andalucía** (con una inversión superior a los 80.000 euros). Fue todo un éxito, y en julio estaba ya al 100% de rendimiento. Toda la energía producida por la instalación fotovoltaica será consumida por el propio *data center* (700 kWh al día en los momentos de sol óptimos). Tras un semestre de servicio podemos confirmar que el ahorro energético será de entre un 15% y un 20% anual, llegando a picos de un 25%. Somos una compañía más verde, pues con esta instalación, y sólo en el segundo semestre de 2020, redujimos las emisiones de CO² en 86.539,41 Kg, creando un total de 86.799.81 kWh.

Por otra parte, y como no podía ser de otra manera, también afrontamos las continuas ampliaciones y renovaciones de hardware que requiere nuestro negocio. Entre ellas, nuevos **switches de fibra** 10 Gbps, ampliaciones en discos SSD y memoria RAM para multitud de servidores y cabinas de discos, **nuevos servidores** de computación para las celdas de computación de ISP y de alta disponibilidad, más de **50 servidores** para ser puestos a disposición de nuestros clientes como servidores

dedicados, etc. Todas estas inversiones sumaron un total que sobrepasó los 100.000 euros.

Productividad

Otro de los proyectos internos estrella de 2020 ha sido la implantación de **Lean Management**. Comenzamos en febrero a instituir esta metodología en nuestros sistemas de producción. Nos cogió en plena primera ola de la COVID-19 y su correspondiente confinamiento, por lo que su desarrollo se hizo más lento de lo esperado.

“

La instalación de placas solares ha supuesto una reducción de 86.539 Kg de CO².

En el segundo trimestre del año revisamos procesos, indicadores de productividad, tiempos de respuesta a los clientes... Y aunque no fue hasta después del verano cuando pudimos aplicar todas las medidas al 100%, **los resultados en el último trimestre de 2020 fueron más que satisfactorios**.

Hablamos de **mejoras de hasta un 37% en los tiempos de proceso**, es decir, desde que nuestros clientes nos requieren o reportan una necesidad hasta que la satisfacemos. También, de un progreso del 95% en el coeficiente de eficiencia de los procesos, lo que supone que **casi hemos doblado la eficiencia en la atención a nuestros clientes**, reduciendo los tiempos muertos en los trabajos para ellos. Además, hemos disminuido los trabajos de larga duración que hacían improductivo al departamento, entre otros objetivos.

En resumen, hemos **ampliado significativamente nuestra productividad** y hemos logrado tener mucho más control sobre nuestros procesos diarios. Y esto no ha hecho más que empezar, durante 2021 continuaremos la dinámica diaria de trabajo y control.

Teletrabajo

Este aspecto no ha sido diferente para nuestro departamento respecto al resto del país, ya que el día 12 de marzo el grueso de nuestra plantilla comenzó a teletrabajar. **Desde entonces y hasta hoy, el equipo ha seguido teletrabajando desde casa**. Solo dos compañeros han estado presencialmente a diario en el edificio para atender urgencias.

Ha sido complicado, principalmente en lo que se refiere a la comunicación interna entre compa-



ñeros y equipos. Sin embargo, el gran esfuerzo de todos, las reuniones "online", las herramientas colaborativas como Teams... Nos han ayudado a solventar toda esta problemática.

Esta pandemia nos ha traído el teletrabajo debajo del brazo y creemos que, aunque ya veníamos practicándolo anteriormente, ahora su uso será mucho más intenso. **Parece que esta vez ha venido para quedarse**, incluso una vez pasado el virus.

Multicloud

Otro de los objetivos estratégicos que nos propusimos en 2020 fue **alcanzar el partnership con AWS**. Y, en efecto, en septiembre nos convertimos en AWS Select Partner! Hablamos de Amazon Web Services, el líder mundial de servicios *cloud*.

Ya hay varios casos de proyectos exitosos en los que desde CCA gestionamos las "nubes" de nuestros clientes, tanto en servicios prestados desde nuestro propio data center como en servicios en la nube pública de Amazon de forma conjunta.

Junto al Advanced Partnership con OVH (logrado en 2019) y nuevos futuros partners (el próximo será obtener la competencia como Azure Administrator), seguimos ahondando en nuestra estrategia de **prestar y gestionar servicios multicloud para nuestros clientes**.

Formación + Incentivos

Seguimos con la formación de nuestros técnicos como centro de nuestra estrategia y como la mayor vía de mejora para nuestros clientes. Estamos convencidos de que, **cuanto mejor estén formados nuestros técnicos, mejor servicio prestaremos a nuestros usuarios**.

Algunas de las formaciones llevadas a cabo por nuestros técnicos este año son las siguientes: Curso sobre Azure Administrator, Certificaciones en AWS Certified Solutions Architect Associate, AWS Cloud Practitioner, Linux Foundation Certified Systems Administrator, etc.

Junto con la formación, el plan de incentivos se consolidó al ser el segundo año que se llevó a cabo con éxito. Todo ello no estuvo exento de las dificultades propias del confinamiento sanitario.

“

En 2020 nos convertimos en AWS Select Partner, líder mundial de servicios Cloud.



Expansión

Debido también a la pandemia, nuestro proyecto de expansión se vio frenado en seco durante 2020.

Pese a todo, contamos ya con dos nuevos distribuidores en Málaga, uno en Sevilla y otro más en la propia Granada.

Nuevos clientes en la familia de Cloud Center Andalucía - Trevenque

Muchos han sido los nuevos clientes que se han unido a nuestra familia. A continuación, nombraremos algunos de ellos según el servicio que les proporcionamos.

Por ejemplo, seguimos incrementando el número de *hostings* para grandes comercios electrónicos, y quizás uno de los más representativos de este 2020 es el **alojamiento** de la plataforma **ecommerce** Magento de LoMónaco.

Como mencionábamos anteriormente en el capítulo de inversiones, uno de los productos estrella durante 2020 ha sido, sin duda, el de los **servidores dedicados**. Siempre fieles al hardware HewlettPackard, uno de los nuevos clientes que disfruta de ellos es Fla Telecom.

Una de nuestras líneas históricas ha sido la **venta de hardware**. El sector se ha visto afectado con la crisis del Covid-19, de manera que se ha producido una caída general en la venta. Pese a todo, hemos tenido proyectos más que interesantes con Covirán, Ernst&Young en Málaga, o Grupo Amaryna en Granada.

Siguiendo nuestra estrategia de proveedor de servicios **multicloud**, creemos interesante resaltar algunos de los proyectos relacionados en esta materia. Así, hemos alojado muchos eventos online para BeOn (Grupo Sörensen) sobre AWS, al igual que destaca la migración a la nube de Jalsosa, entre otras muchas compañías.

Durante este 2020, y gracias a la certificación del CCA en el **Esquema Nacional de Seguridad en su nivel medio**, hemos proporcionado servicios cloud a varios ayuntamientos del área metropolitana de Granada, como los de Cúllar Vega o Albolote, así como a compañías enfocadas al sector público como Codegest.

Otro tipo de proyecto estrella durante 2020 ha sido el de los **clouds privados**, como los de Especialidades Dentales Kalma, GTDiscloud, Aunax, etc.

Cómo no, hablamos ahora de un clásico en nuestros servicios, el **housing** (o también llamado "colocation"). Mediante éste, nuestros clientes pueden disponer de las instalaciones del data center neutral más moderno y seguro de la comunidad andaluza. Tenemos como nuevos inquilinos a GT3, Ople Telecom, Wimax Redes de última generación, Endesa, Anmaguzer o el Ayuntamiento de Sevilla (para el que alojamos sus servidores de correo).

Por último, el **teletrabajo** y la **migración a la nube** ha sido otras de las constantes durante 2020. Hemos alojado multitud de soluciones software en nuestra nube para nuestros clientes. BioCrisara, TransGranada, Ofilingua, Asistenzia, Vivanta a través de Mulhacen Software, Asesoría Medina y Checa, Legado Andaluz y muchos más... Todos ellos disfrutaban ya de la nube de Grupo Trevenque.

2021

Este año se prevé complicado ya que se arrastran aún las consecuencias de la crisis sanitaria, pero albergamos la esperanza de seguir creciendo en facturación, clientes, servicios y productividad. De hecho, **estas condiciones sociales actuales están provocando un crecimiento de la digitalización de la sociedad**.

Deseamos duplicar las ventas en este 2021 y acelerar el crecimiento de la unidad de negocio. Para ello, en Grupo Trevenque hemos **cambiado nuestra estructura comercial**, por un lado, y por otro vamos a emprender un **proyecto de automatización de los sistemas** para poder abastecer con la misma calidad de siempre a todas esas nuevas ventas y clientes que esperamos.

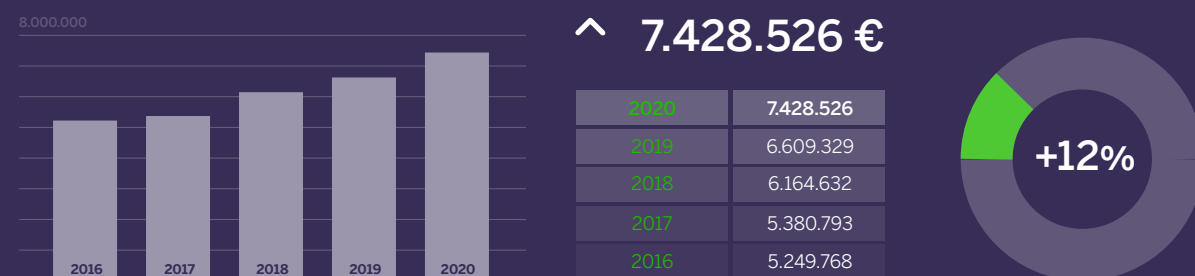
Seguiremos con las inversiones, cambiando por ejemplo la electrónica de red, ampliando servidores, adquiriendo nuevos equipos... También continuaremos con la **formación como eje central de la producción**, apostando por AWS de nuevo, y consiguiendo la competencia en Microsoft sobre Azure.

Balance Financiero

Exponer con transparencia la información genera credibilidad y ayuda a entender el comportamiento económico y financiero de la compañía

VOLUMEN DE NEGOCIO GRUPO TREVENQUE

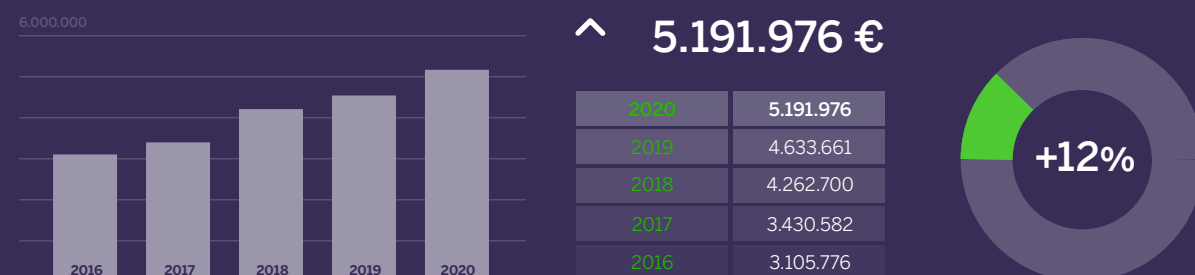
Crecimiento a dos dígitos de la compañía



El plan estratégico llevado a cabo por Grupo Trevenque está teniendo unos resultados muy positivos siguiendo una senda de crecimiento en los 5 últimos años en términos de volumen de facturación. Podemos destacar que el ejercicio cerrado a 2020 ha alcanzado una cifra de negocio de 7,4 millones de euros totales (entre España y Latinoamérica) suponiendo un crecimiento de dos dígitos (12%) vs. año anterior.

INGRESOS RECURRENTE

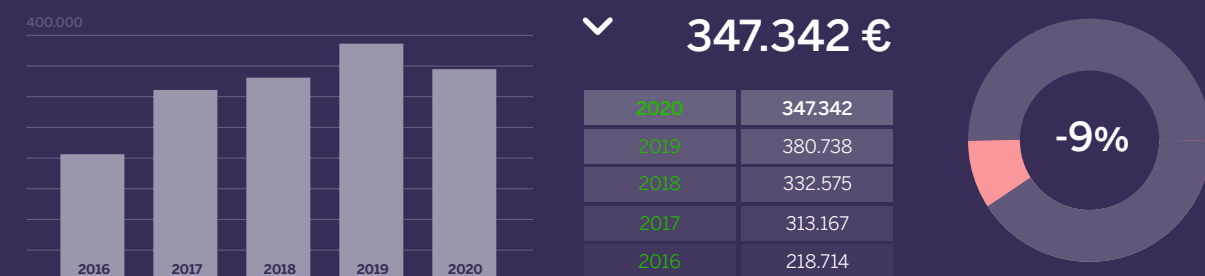
Las cuotas de clientes satisfechos aumentan un 12%



Crecimiento continuo y positivo del volumen de facturación recurrente en los cinco últimos años que le lleva a alcanzar una cifra de 4,2 millones de euros en 2020 (+12% vs. año anterior). Dicha ratio indica cuotas de clientes satisfechos y fieles a la empresa que, año tras año, apuestan por los servicios de Grupo Trevenque, suponiendo el 70% del volumen de negocio total de la compañía.

FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA

El área internacional decrece un -9%.

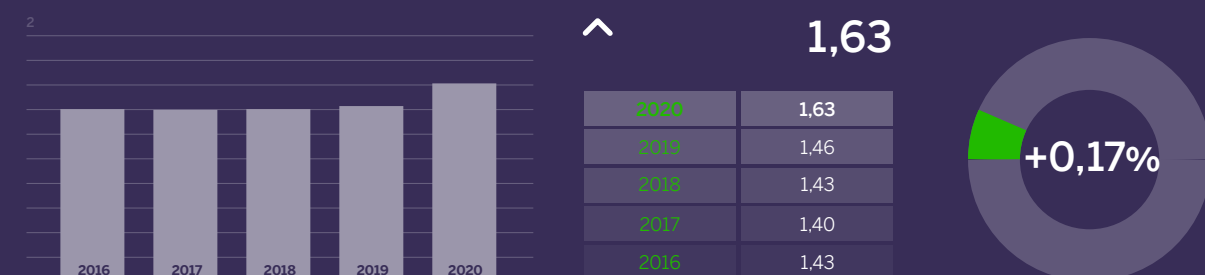


La facturación de la compañía en el extranjero, principalmente en Latinoamérica y de la mano de la línea de negocio -Editorial- ha cerrado el 2020 con un descenso del volumen de facturación de un -9%, provocado fundamentalmente por la situación de la COVID-19.

La pandemia ha generado una reducción de la inversión y por consiguiente una disminución de la cifra de negocio en países tales como: México, Colombia, Perú, Argentina y Chile.

RATIO DE SOLVENCIA

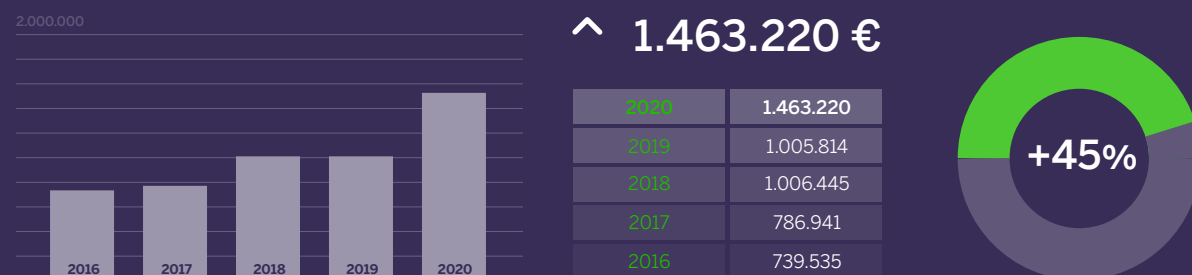
Sube 17 centésimas, mejorando la solidez de la compañía



Podemos apreciar que la ratio de solvencia se ha mantenido constante desde 2016, si bien tenemos que destacar que ha habido una mejora muy importante en el último año, alcanzando la cifra de 1,63 y creciendo 17 centésimas vs. año anterior. Esto indica que Grupo Trevenque tiene la capacidad de hacer frente a las deudas y obligaciones a l/p manteniendo su solidez y generando confianza entre sus *stakeholders*.

EBITDA

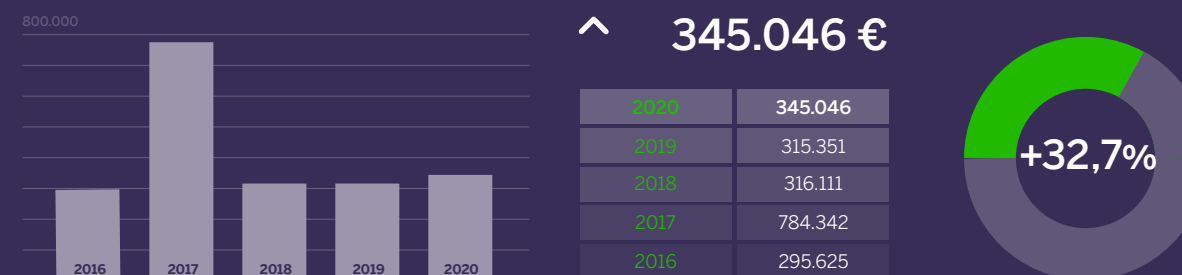
Crecimiento muy positivo vs 2019



En 2020 el EBITDA ha alcanzado la cifra de 1,4 millones de euros creciendo de manera muy positiva vs. año anterior (+45%) y suponiendo un 20% del volumen de negocio total de la compañía. Se refleja la posición tan favorable y de fortaleza de Grupo Trevenque para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva. Estos datos demuestran una buena senda económica y financiera para acometer sus objetivos estratégicos a corto y medio plazo.

INVERSIÓN TOTAL

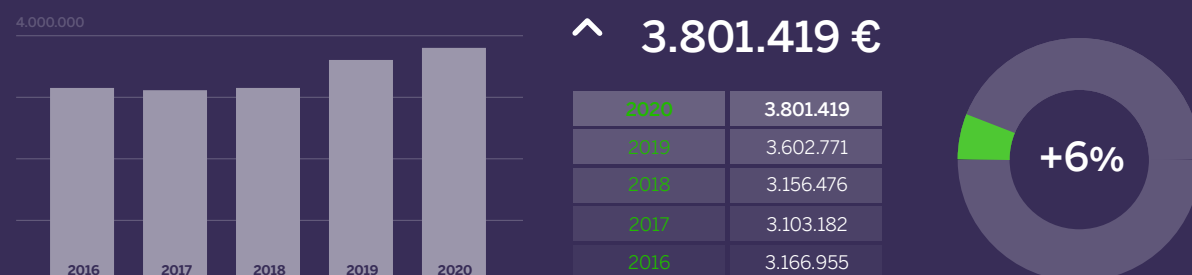
Crecimiento importante de la inversión +32%



Durante el 2020 la cifra de inversión total ha crecido de manera considerable con respecto al 2019 debido a los numerosos proyectos que se han puesto en marcha tales como: la implantación de la metodología Lean en gran parte de la compañía, el proyecto ADETEM, cuyo fin es la detección temprana de cambio de comportamiento de personas mayores mediante su monitorización con sensores no invasivos; y los proyectos que complementan Gesad: la nueva aplicación móvil para el auxiliar, el desarrollo de la nueva extranet y la optimización de rutas para los auxiliares. Además de las inversiones de equipamiento para prestar servicios en el Cloud Center Andalucía.

INVERSIÓN EN RRHH

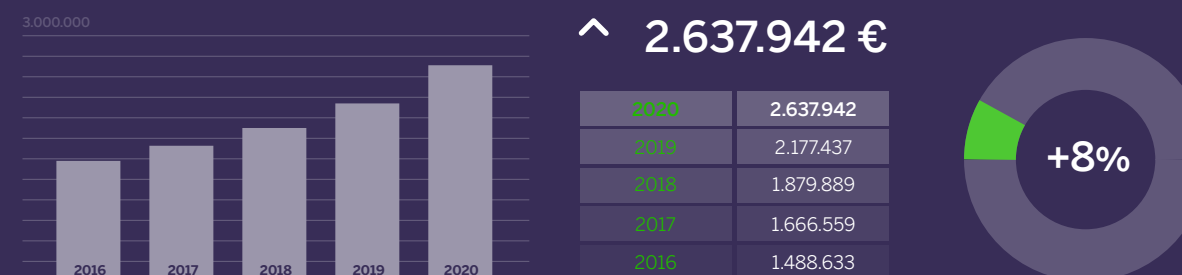
La plantilla aumenta por quinto año consecutivo



Grupo Trevenque mantiene su compromiso con la generación de empleo. A pesar de la pandemia y de la situación tan complicada a nivel laboral, la empresa incorporó en 2020 a un total neto de diez profesionales más a su equipo humano, de manera que la cifra asciende ya a 132 empleados. El crecimiento interanual se sitúa en el +8% sobre 2019.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE CLOUD CENTER ANDALUCÍA

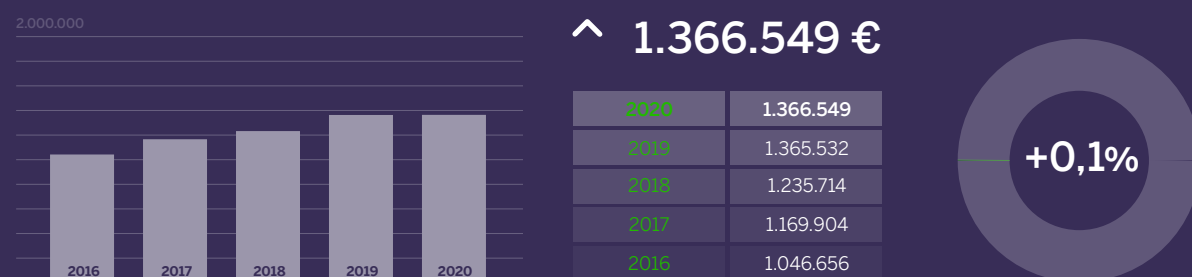
Año muy positivo de CCA con un crecimiento de 8%



El crecimiento continuo y muy positivo de Cloud Center Andalucía es indiscutible, ya que ha incrementado su volumen de facturación un 77% en los cinco últimos años, pasando de 1,6 a casi 2,6 millones de euros en términos absolutos. Actualmente, es la línea de negocio más importante en términos de ventas, con un peso del 36% sobre el total de la compañía, resultando por consiguiente ser prioritaria a nivel estratégico.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA EDITORIAL

Situación estable vs 2019

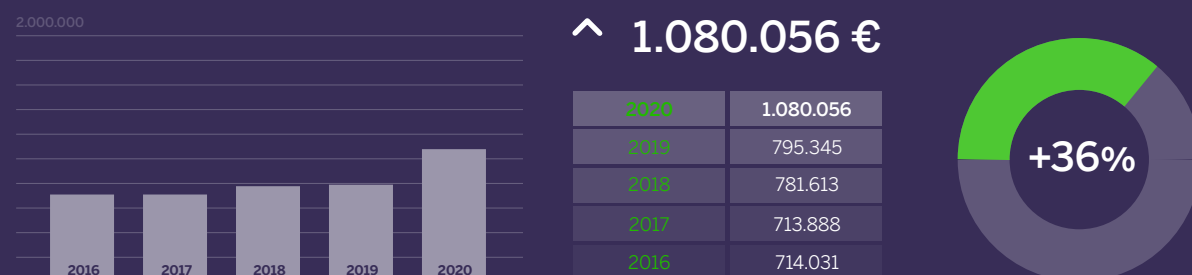


2016 supuso un punto de inflexión para Grupo Trevenque y el sector editorial en España. Tras una crisis importante que afectó a librerías, editoriales y distribuidoras, a partir de ese año la tendencia cambió. En 2017 crecimos en facturación un +2% y en 2020 ha permanecido estable debido a la situación tan complicada por la que ha pasado el gremio debido a la pandemia tanto en España como en Latam.

Aun así, en esta línea de negocio, podemos destacar dos productos: Geslib y Gesedi, siendo el primero líder del sector a nivel nacional.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE SOLUCIONES WEB

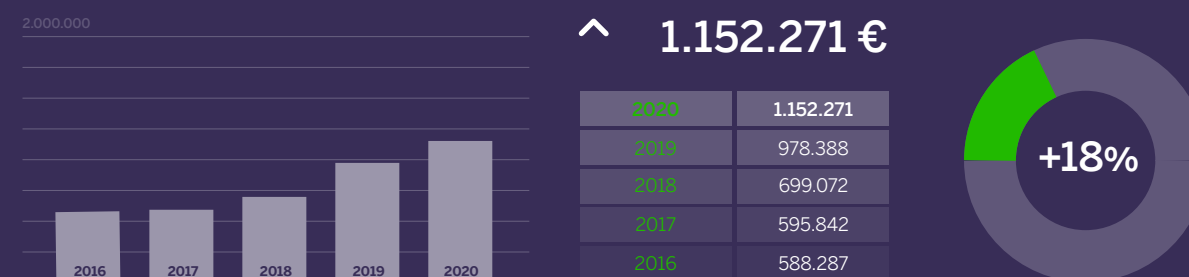
La facturación ha crecido +36%



Este año el volumen de negocio ha superado la barrera del millón de euros y ha crecido un +36% con respecto al año anterior. El buen comportamiento que venía teniendo esta línea de negocio en periodos anteriores se ha incrementado de manera significativa debido a la necesidad de las empresas de disponer de una web o comercio electrónico para poder vender debido al cierre físico durante la pandemia. La transformación digital de las empresas se ha acelerado de manera considerable este último año.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA SOCIOSANITARIA

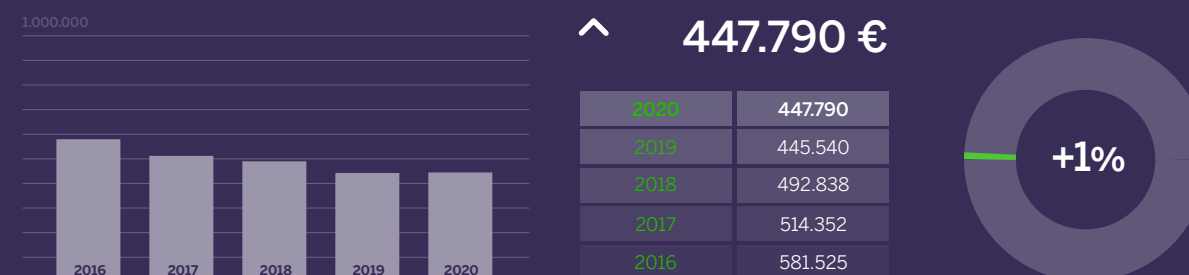
Comportamiento muy positivo +18% vs 2019



Este año el comportamiento de esta línea de negocio ha sido excelente, superando la cifra de 1 millón de euros y creciendo un +18% vs. 2019. En el gráfico podemos observar la evolución conseguida y cómo se ha duplicado la cifra de negocio en tan solo 5 años. Actualmente estamos presentes con nuestro software de gestión de ayuda a domicilio en las principales empresas privadas a nivel nacional, siendo líder del sector, así como en numerosas administraciones públicas.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE SOLUCIONES EMPRESARIALES

Crecimiento suave del 1% vs 2019



2020 ha sido un año de estabilidad para esta línea de negocio, ya que el volumen de negocio ha crecido de manera suave un 1%, alcanzando la cifra de casi 448.000 euros. Durante este año la estrategia inicial llevada a cabo para incrementar la facturación en ERPs no ha conseguido los objetivos marcados principalmente debido a la COVID-19. Aún así, el año ha sido favorable y de estabilidad.

INNOVACIÓN, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SEGURIDAD

Desarrollamos esta nueva área de trabajo para implantar nuevas tecnologías, lanzar nuevos productos al mercado y mejorar los ya existentes.



El año 2020 ha sido el de una decidida apuesta de la compañía por el desarrollo de un área que canalice de forma transversal los procesos de innovación y transformación digital del grupo. Dotada de presupuesto y recursos propios, y con participación en el comité de dirección, desde ella buscamos implantar nuevas tecnologías, lanzar nuevos productos al mercado, así como mejorar los ya existentes. Todo ello a partir de una visión global del grupo empresarial, un planteamiento transversal y la certeza de que sólo desde la implantación efectiva de procesos de seguridad, innovación y transformación a nivel interno podremos plantearnos su posterior incorporación a nuestros productos y servicios.

INNOVACIÓN

Proyecto Adetem

Se trata de un proyecto realizado junto a nuestros amigos de Nazarés IT y la Universidad de Jaén con el objetivo de anticiparnos a posibles problemas de las personas dependientes en su propio entorno.

Mediante la sensorización de una casa y el recurso a las posibilidades de la IA podemos predecir comportamientos y alertar de posibles desviaciones o futuros problemas debido al cambio de tendencias. Por ejemplo, si una persona dependiente que normalmente se levanta de su cama a una hora determinada, de repente se queda en ella más tiempo del habitual, podemos generar una alerta a nuestro sistema de gestión de asistencia domiciliaria Gesad para que un monitor lo llame, comprobando que está bien y que no existe ningún problema. Al igual que en este ejemplo, existen múltiples casos de uso orientados a prevenir futuros problemas de salud antes de que éstos se produzcan, mejorando sustancialmente la calidad de vida de las personas dependientes.

Proyecto AWS

El proyecto más relevante del año a nivel de innovación con esta visión transversal ha sido el desarrollado aprovechando las poderosas herramientas que brinda Amazon Web Services (AWS), empresa de la cual somos partners. Se trata de un producto desarrollado 100% a medida para el cliente final,

que incluye diseño de arquitectura de sistemas, su posterior despliegue de entornos de desarrollo y producción y las tareas de mantenimiento.

Este ambicioso proyecto ha implicado a varios departamentos (Innovación, Desarrollo Web y Cloud Center Andalucía) y requerido la colaboración de una empresa participada por nuestra compañía, la sevillana IAGT.

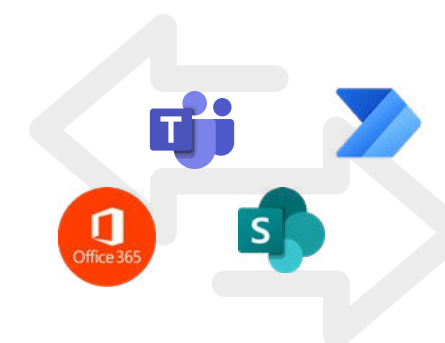
El recurso a un sistema de trabajo multidisciplinar nos ha permitido experimentar una mejora de los aspectos organizativos y las dinámicas de trabajo colaborativo, siendo esta metodología a la hora de afrontar proyectos un factor clave de este éxito y de muchos otros que llegarán en el futuro.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Migración a la plataforma de colaboración empresarial Sharepoint Online

El proyecto con mayor impacto a nivel interno ha sido la migración a la plataforma de colaboración online SharePoint. Una vez finalizada la primera fase de diseño de arquitectura y formación técnica, las áreas implicadas están planificando el traslado de sus sistemas documentales a la solución en la nube de Microsoft, definiendo áreas de colaboración y utilizando los grupos (MS Teams) en los proyectos transversales que ya están en marcha. También se han desarrollado los primeros flujos automatizados para simplificar y enriquecer procesos que anteriormente eran gestionados de forma manual.

En los próximos meses se producirá la implementación de la nueva intranet del grupo, enfocada a la centralización y automatización de los procesos administrativos de la compañía.





SEGURIDAD

Participación en Ad-hoc Working Group Cloud Services para la Agencia Europea de Ciberseguridad (ENISA)

En respuesta a una solicitud de la Comisión, relativa a un sistema de certificación de la ciberseguridad para los servicios en la nube, la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA) estableció un grupo de trabajo “ad hoc” adecuado.

En virtud de la Cybersecurity Act de la UE, el grupo de trabajo “ad hoc” brinda asesoramiento a la Agencia de la Unión Europea de Ciberseguridad (ENISA) con respecto a un proyecto de esquema de certificación de ciberseguridad sobre servicios de nube único para toda Europa. Tenemos el honor de estar representados en este grupo de trabajo mediante nuestro director de innovación y seguridad, Antonio Guerrero Ruiz.

En los últimos años, los servicios en la nube se han convertido en la columna vertebral de los servicios de información y telecomunicaciones en el mercado único digital; ya que tanto consumidores como servicios públicos y privados buscan los beneficios de los servicios ubicuos en relación con una mayor



productividad a un menor coste. En respuesta a esta demanda varios Estados miembros, incluidos Francia, Alemania, España y los Países Bajos entre otros, han establecido marcos de evaluación y/o certificación relacionados con estos servicios. Estos marcos han complementado los esquemas de certificación privados ampliamente disponibles en todo el mercado.

Este grupo de trabajo “ad hoc” está compuesto por un total de 20 miembros seleccionados en representación de las comunidades de partes interesadas de proveedores y usuarios, pequeñas y grandes empresas, sector público, etc. El trabajo desempeñado por este grupo también ha atraído el interés de 15 representantes de autoridades públicas de los Estados miembros, así como otras instituciones y organismos de la UE que también han designado representantes.

Infraestructura del teletrabajo

El objetivo de diseñar y gestionar una infraestructura de sistemas adecuada para un desarrollo óptimo del teletrabajo, facilitando que nuestros más de cien empleados pudieran seguir desempeñando desde casa sus tareas, ha sido cumplido. Para su consecución se ha necesitado de la colaboración de varios departamentos, como el de sistemas y comunicaciones o el de seguridad; cuya misión ha sido ratificar que la solución a desarrollar contemple la seguridad por diseño. ¿Cómo? Implantando medidas como el doble factor de autenticación y avalando que toda la información se transporte de manera cifrada y segura.

Equipo de Respuesta a Incidentes

El número de ciberataques y su impacto no ha dejado de aumentar en los últimos años. Lamentablemente, tampoco se atisba una ralentización o estandarización de los mismos: las predicciones apuntan a todo lo contrario. Estos ataques cada vez nos tocan más de cerca, bien sea a nuestros servicios, a nuestros clientes e incluso a nuestras instalaciones.

Como no podía ser de otra forma, a esto se suma la creciente exigencia de la legislación al respecto. Una **correcta gestión de incidentes de seguridad** es el hilo conductor de la gran parte de la legislación recientemente aprobada, desde la Ley Orgánica de Protección de Datos hasta el desarrollo del RDL 12/2018 de seguridad de las redes y los sistemas de información, pasando por el Esquema Nacional de Seguridad o la Ley 8/2011 de protección de infraestructuras críticas.

El Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información nos afecta especialmente, ya que nos cataloga como Proveedor de Servicios Digitales pasando a estar registrados como tal en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Esta naturaleza como Proveedor de Servicios Digitales, nos obliga a notificar los incidentes de seguridad, categorizarlos y tratarlos según los procedimientos descritos a través de la Plataforma Nacional de Notificación y Seguimiento de Ciberincidentes y en coordinación con nuestro CSIRT de referencia: INCIBE.

En algunos textos ya se recomienda la creación de un equipo de respuesta a incidentes alrededor de la figura del Responsable de Seguridad y Enlace, el cual debe contar con la habilitación de Director de Seguridad expedida por el Ministerio del Interior según lo previsto en la normativa de seguridad privada.

Es por esto por lo que desde el departamento de Seguridad se han reorganizado los roles dentro de la organización, para que el actual Director de Seguridad pueda liderar este equipo multidisciplinar de respuesta a incidentes de la forma más ágil posible.

Una labor que, estimamos, cada vez requerirá mayor atención.

Estándares internacionales de seguridad de la información



Íntimamente relacionado con el apartado anterior relativo a la respuesta a incidentes, se encuentra la cultura y madurez en materia de seguridad de la información de nuestra organización. Dar una adecuada respuesta a los ciberincidentes no es posible sin un importante trabajo previo en materia de formación, prevención y protección. Dentro de este proceso de mejora continua, en 2020 hemos seguido avanzando en la línea marcada por los principales estándares en cuanto a seguridad de la información.

En este sentido, la inmensa mayoría de nuestros empleados han recibido formación avanzada sobre protección de datos (LOPDGDD). Nuestras aplicaciones de ayuda domiciliaria están implantando todos los requisitos de seguridad propuestos por organismos de la talla del Ayto. de Barcelona, hasta el punto de poder afrontar la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad a lo largo de 2021. El data center del grupo continúa renovando certificaciones (ISO 27001, de Gestión de la Seguridad de la Información) a la par que las integra con otras ya existentes (Esquema Nacional de Seguridad).

CALIDAD

Comienza en nuestra compañía una nueva gestión de la calidad y el medio ambiente, símbolo de nuestro compromiso con la mejora continuada, al tiempo que desarrollamos una simplificación de los procesos de trabajo mediante la implantación de la metodología Lean.

Un año más pasamos con resultados óptimos la auditoría de los sistemas de calidad y medio ambiente. Al mismo tiempo, pretendemos que la auditoría de 2020 suponga el inicio de una gestión de la calidad y el medio ambiente mucho más rigurosa. No debemos conformarnos con tener los certificados colgados en la pared o perdidos entre nuestra papelería. Queremos que verdaderamente sean un signo visible de nuestro compromiso con la mejora continua y con la protección del medio ambiente.

Con esta afirmación no buscamos palabras que queden bien en la memoria anual. En 2020 definimos una nueva sistemática de trabajo con los departamentos, basada en comités de calidad de periodicidad trimestral y la figura del responsable de calidad, interna a cada departamento. Con ese responsable de calidad vamos a organizar los comités, en los que repasaremos el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, revisando las quejas de los clientes internos y externos junto con una serie de tareas periódicas. Esto es lo que entendemos por mejora continua: analizar para mejorar.

El trabajo en Calidad es complementario a la simplificación de los procesos de trabajo que se está llevando a cabo con la implantación de la metodología LEAN. Esta metodología ayuda a reflexionar sobre los procesos actuales, analizándolos en profundi-

dad para eliminar todo lo que no añade valor. Son esos "procesos aligerados" los que controlaremos desde el sistema de gestión de la calidad.

Por otro lado, en los meses de noviembre y diciembre, desde Calidad colaboramos con Recursos Humanos en la realización de una encuesta de clima laboral en Grupo Trevenque. Además, esta misma encuesta se llevó a cabo en otras cuatro empresas tecnológicas de Granada en el mismo período de tiempo. Con este benchmarking, hemos obtenido una información muy valiosa sobre cómo gestionar de manera más adecuada las aspiraciones de nuestros trabajadores.

Finalmente, tenemos la intención de que el sistema de gestión medioambiental tenga mayor presencia a medio plazo. La sostenibilidad debe ser un elemento de competitividad en las empresas, no un adorno. Nuestro firme compromiso con el medio ambiente se traduce en un esfuerzo constante por reducir los consumos energéticos de nuestra actividad. Algo que se refleja, por ejemplo, en la inversión permanente que realiza el CCA en servidores de mayor eficiencia energética. Aun así, queremos que nuestro compromiso con la sostenibilidad del planeta vaya un poco más allá, constituyendo un elemento diferenciador en nuestra oferta de servicios.



Somos
calidad



“

La calidad de un servicio no solo ha de venir acreditada por la profesionalidad y actitud de los trabajadores de Grupo Trevenque. Que lo certifiquen las normativas correspondientes aporta más tranquilidad a nuestros clientes.

RECURSOS HUMANOS

Ante la llegada del COVID-19, reorganizamos los procesos de trabajo y adaptamos las competencias de nuestros equipos a la nueva situación. Mientras, aumentamos nuestra plantilla con contrataciones indefinidas.

Concluye un 2020 muy marcado, lógicamente, por la incidencia del Covid-19 en la actividad laboral. Al respecto, aportamos una breve reseña de los aspectos más significativos en los que el confinamiento ha tenido mayor repercusión:

- **Retención e incorporación de talento.** Durante la pandemia no solo hemos logrado mantener el número de miembros en nuestra plantilla, sino que además hemos contratado más personal, generado un **incremento neto de cuatro trabajadores** en el equipo que forma Grupo Trevenque.
- **Empleo de calidad.** Todas las contrataciones realizadas durante 2020 han sido contratos indefinidos o se ha llevado una conversión hacia esta condición, **excluyendo la temporalidad en la contratación.**
- **Resiliencia.** Durante este tiempo, hemos aprendido muchas cosas, pero ante todo a tener **paciencia y resistencia** ante el reto de gestionar el capital humano en la distancia del teletrabajo.
- **Teletrabajo.** El **100% de la plantilla ha teletrabajado** durante la pandemia.

La irrupción del Covid-19 ha supuesto todo un reto en la gestión de los Recursos Humanos de Grupo Trevenque. Para empezar, la habilidad para **reorganizar los procesos de trabajo y adaptar las competencias de los equipos en un contexto incierto** ha sido fundamental a la hora de mantener

la actividad productiva, la cohesión y el liderazgo de todos sus integrantes, todo ello condicionado por la necesidad de utilizar nuevos canales de comunicación y de ofrecer una rápida respuesta a viscidudes surgidas en el difícil contexto de la pandemia. Así, las cosas, la habilidad de adaptación al cambio derivado del confinamiento ha supuesto un reto para todos: La adecuada gestión de la comunicación, la motivación y el liderazgo de equipos han contribuido de manera significativa a **mantener intacta la cultura empresarial de Grupo Trevenque** contextualizada entre la responsabilidad individual, la implicación de los equipos en los objetivos propuestos y el necesario respeto a la desconexión digital.

Por otra parte, 2020 ha sido el año de la definitiva implantación del sistema de *objetivos* que surgió en el último Plan Estratégico de la compañía. Esto, junto con la evaluación del desempeño sobre todos los integrantes de la empresa, viene a impulsar el proceso de **mejora continua hacia la excelencia de todas las áreas de negocio.**

El sistema pretende identificar y reconocer económicamente todas aquellas conductas y cometidos que conlleven una mejora en el desempeño individual, así como la consecución de las metas establecidas en el contexto del plan estratégico anual de la compañía. Reconocemos así, de forma expresa, la implicación, el compromiso y el trabajo bien hecho a través de un sistema de incentivos económicos que en el año 2020 ha supuesto **una inversión de más de 100.000 euros.**



ESTRATEGIAS DE FUTURO

2021 marca el inicio para nuestra compañía del nuevo plan estratégico de Grupo Trevenque, que estructuramos en seis grandes apartados.



Desarrollar la relación con el cliente a largo plazo

En Grupo Trevenque buscamos la aportación constante de valor a nuestros clientes. La estrategia pasa por conocer sus necesidades y plantear cuál va a ser su desarrollo y qué opciones le vamos a ofrecer para que permanezca fiel a la compañía. A su vez, es imprescindible conocer qué hace la competencia y cómo podemos mejorar su oferta.

Este conocimiento será aplicado a la captación de nuevos clientes, expandiendo **los servicios de Internet, comercio electrónico y soluciones empresariales en el ámbito nacional**. Otro sector clave es el de las administraciones públicas, tanto para nuestro software de ayuda domiciliaria como para los servicios de infraestructura en la nube. Por último, seguimos con nuestra estrategia de expansión internacional, centrados principalmente en el mercado editorial.

Alinear nuestros servicios, productos y tecnología con las necesidades del cliente

Nuestra propuesta de valor se centra en tener una hoja de ruta adecuada de los productos que ofrecemos según las necesidades de nuestros clientes. Pero, además, también es fundamental contar con un **modelo de servicios enfocado a la calidad y la mejora del tiempo de entrega**, por encima de la eficiencia de los recursos internos.

Detectar y generar la necesidad de nuestros clientes mediante servicios innovadores que les aporten valor

Nuestra especialidad es la aportación de valor a los clientes mediante la tecnología.

Esto lo conseguimos potenciando la evolución de nuestros productos para incorporar las novedades necesarias que solucionen los problemas de hoy y den opciones de crecimiento a nuestros clientes.

También es necesaria la creación de nuevos productos y servicios, para complementar los existentes y entrar en nuevos mercados.

Todo ello, con la selección de la mejor tecnología, que no tiene que ser necesariamente la más actual, ya que la **fiabilidad y la continuidad deben estar por encima de la novedad**.

Para este viaje, es necesario contar con compañeros que aporten su conocimiento y experiencia en aspectos en los que no somos expertos, y resultan imprescindibles. Por ello, seguiremos potenciando las alianzas con otras empresas y entidades para emprender este camino.

Promover la mejora de procesos y modelo de organización orientados al cliente

Poner el cliente en el centro de la estrategia nos obliga a revisar todos nuestros procesos continuamente y a organizarnos para que obtenga el mejor servicio en el mínimo tiempo. Esto supondrá una reorganización interna y que pasemos a un modelo funcional-matricial en el que **se promuevan la conexión y colaboración entre las distintas áreas**, con un modelo de dirección y organización acorde.

Cuidar, atraer y desarrollar personas comprometidas con el proyecto

Las personas son la materia prima de Grupo Trevenque. Es esencial reforzar la función de recursos humanos para poder atraer y retener talento. Las principales acciones pasarán por desarrollar **planes de carrera unidos a la formación y a un modelo de remuneración y desempeño adecuados**, creando un entorno atractivo para trabajar en esta compañía.

Transmitir y fortalecer la cultura y valores de Grupo Trevenque

Nuestros valores y cultura nos han llevado al punto en el que estamos. Esta cultura sigue evolucionando bajo unos pilares sólidos que debemos transmitir para que **todos los integrantes de nuestra compañía se sientan como un único equipo**.

MARKETING

Seguimos con nuestro objetivo de dar a conocer la marca de Grupo Trevenque en la provincia de Málaga, durante un 2020 en el que constatamos la satisfacción de los clientes con los servicios que les ofrecemos.

Una de las estrategias marcadas por Grupo Trevenque durante 2019 fue la expansión a otras áreas geográficas y, en concreto, a Málaga. Durante 2020 hemos continuado con la inversión y el fortalecimiento de la marca, que se ha focalizado principalmente en la comunicación debido a que, por circunstancias asociadas al Covid-19, fue materialmente imposible llevar a cabo acciones de marketing relacional, patrocinio y participación en eventos del sector como sí habíamos realizado el año anterior.

El objetivo es seguir dando a conocer las tres líneas de negocio que se están comercializando en Málaga bajo la marca Trevenque. Por un lado, **So-**

luciones Web, que principalmente desarrolla webs a medida, e-commerce y servicios de marketing digital, tan importantes hoy día para llevar a cabo una estrategia de marketing adecuada y rentable. Por otra parte, **Soluciones Empresariales**, dirigida a la venta de software de gestión, como es el caso de SAP BO y Primavera. Y, por último, nuestro Data Center propio situado en Granada y denominado **Cloud Center Andalucía**, el más importante por calidad e innovación del sur de España y que cuenta con el certificado a nivel medio del **Esquema Nacional de Seguridad**. Además, es partner de los mejores líderes mundiales en soluciones multi-cloud, como son **AWS** y **OVH**.



Comunicación

Otro año más, hemos continuado con la inversión en **comunicación y publicidad** en los principales medios locales de **Málaga** con el fin de dar a conocer los productos y servicios que ofrecemos desde Grupo Trevenque para la provincia. Para ello hemos contado con el apoyo de Diario Sur, La Opinión de Málaga, Revista Vida Económica y Cadena Ser, medios de prensa y radio en los que hemos estado presentes con comunicación en medios tradicionales y digitales en diferentes formatos con el objetivo de reflejar el compromiso que tiene Grupo Trevenque con la ciudad y empresas de Málaga.

Para nuestra línea de negocio **sociosanitaria** y, concretamente para nuestro producto **Gesad – software de gestión de ayuda a domicilio**, hemos realizado publicidad en las principales revistas del sector, como Balance Sociosanitario, Alimarket-Dependencia y Sanidad, News3Edad, Geriaticare.com y ONG Guía de Mayores. El propósito ha sido estar presentes con nuestro producto Gesad y comunicar los principales beneficios que aporta su implantación tanto para empresas privadas como públicas (con gestión directa o indirecta), entre los cuales destacamos el ahorro de tiempo de los coordinadores de servicios sociales, el control de gestión – información unificada-, o el sistema en la nube que permite teletrabajar estés donde estés y con la seguridad de que todos los datos se encuentran almacenados y supervisados en CCA, nuestro data center.

Con los medios anteriormente mencionados hemos realizado publicidad física y online, publicirreportajes, newsletters, etc. Todo, ello con la intención de generar notoriedad de marca y estar presentes en la mente del cliente.

Por otra parte, a través de nuestra **newsletter** enviamos mensualmente la información más relevante de todo lo que ha acontecido para los diferentes sectores en los que Grupo Trevenque está inmerso, ofreciendo información tecnológica de calidad a nuestros proveedores, clientes y colaboradores. Se trata de una herramienta crucial de fidelización.

Asimismo, también realizamos **webinars** de presentación y de formación de nuestros productos para los clientes de España y Latinoamérica con el fin de mejorar nuestros servicios y otorgarle ayuda técnica a todos los que lo deseen y necesiten.

Otro medio de comunicación utilizado por Grupo Trevenque y que queremos seguir potenciando son las **redes sociales**, que usamos para ofrecer información de nuestros productos, webinars, promociones, trabajos realizados, casos de éxito, etc. Con ellas mejoramos sustancialmente la relación con el seguidor/suscriptor, así como su compromiso con nuestra marca.

Satisfacción del cliente

Un año más, hemos realizado una encuesta de **satisfacción** a nuestros clientes para conocer su valoración y, sobre todo, tomar medidas para seguir trabajando y haciendo las cosas mejor día a día.

Desde Grupo Trevenque, estamos muy contentos debido a que los resultados han sido positivos y nos han valorado con un **4,45 sobre una puntuación total de 5**. Para nosotros es fundamental el papel que juega el cliente en nuestra empresa y damos especial relevancia a su fidelidad.

Le informamos a través de diferentes canales (web, chatbot, email marketing, webinars, blog, social media, etc.) de todos los servicios tecnológicos que podemos ofrecerles y de cómo podemos ayudarles y aportarles en el crecimiento de su negocio de forma sostenida.

OBJETIVOS 2021

Respecto al año 2021, nuestro objetivo será seguir **apostando y fortaleciendo la marca Grupo Trevenque en Málaga y Sevilla** a través de las líneas de negocio de Soluciones Web, Soluciones Empresariales y Cloud Center Andalucía. Para ello, seguiremos invirtiendo en comunicación, marketing relacional e institucional.

Con respecto al resto de áreas de negocio, nuestro fin será mantener el liderazgo a nivel nacional y realizar inversiones en I+D+i para tener **productos/servicios renovados** que se adapten a las necesidades de nuestros clientes más exigentes.

Siendo conscientes de que nuestros clientes son fundamentales y de que están en el centro de nuestro negocio, el objetivo será aportarles servicios con valor añadido para conseguir **mayor fidelización**. De esta manera construiremos una relación más estrecha con el cliente que nos permitirá diferenciarnos de nuestra competencia.

RELACIONES INSTITUCIONALES

La pandemia de la COVID-19 nos ha llevado a reinventarnos, organizando o participando en más de 400 encuentros, seminarios, reuniones y jornadas virtuales online.

Las Relaciones Institucionales suponen una actividad de representación con un muy alto componente de interacción física. Por tanto, esta situación de pandemia ha limitado nuestra participación en muchas actividades y acciones. Pero, aun así, podemos destacar algunos aspectos muy relevantes, como nuestro nombramiento como **Presidente de la Comisión de Economía del Conocimiento y Entornos Colaborativos de la CEA** (Confederación de Empresarios de Andalucía). También estamos muy satisfechos de nuestra incorporación a la **Comisión de I+D+i de la CEOE** (Confederación Española de Organizaciones Empresariales), en la que hemos podido trabajar en la definición de "Grandes Proyectos Tractores" para los fondos "Next Generation" de la UE.

Antes de la pandemia, tuvimos una presencia destacada en el **Foro Transfiere de Málaga**, donde pu-

dimos interactuar con diversos representantes de las administraciones públicas andaluzas, nacionales y europeas, así como con los principales agentes del ecosistema de innovación europeo. También hemos tenido que reinventarnos, y lo hemos hecho con la organización o participación en más de **400 encuentros, seminarios, reuniones y jornadas virtuales online**.

Durante el pasado año hemos seguido apoyando a las fuerzas comerciales de la compañía para operaciones con administraciones públicas o corporaciones. Por último, este 2020 también ha sido el fin de una etapa, con nuestra renuncia a la **Secretaría General del Clúster OnGranada Tech City**, proyecto del que fuimos fundadores en 2013 y del que estamos muy orgullosos.



Sede Central

Camino Bajo de Huétor, 150
18008 Granada
T (+34) 958 183 030

Sede CCA

Calle Pago de Cambea, nave 13
Parque Empresarial Cortijo del Conde
Polígono Sur. 18015 Granada
T (+34) 958 217 217

Sede Sevilla

Parque Empresarial Arte Sacro (PEASS)
Avenida Ingeniería s/n, nave 19
41015 Sevilla
T (+34) 958 183 030

Sede Valladolid

Calle Unión, 11 bajo
47005 Valladolid

Sede Latinoamérica

Av. Álvaro Obregón, 270
Colonia Condesa
06140 Ciudad de México
T (+52) 55 4170 8894

trevenque.es