



2017
MEMORIA ANUAL

Título original

Memoria Anual Grupo Trevenque 2017

Autor

Grupo Trevenque

Redacción y revisión

Ester Hidalgo y Miriam Millán

Diseño y maquetación

Alejandro Muñoz y Sergio Páez

1º edición, mayo 2018

Copyright Trevenque Sistemas de Información, S.L.

Todos los derechos reservados. Quedan rigurosamente prohibidas, sin autorización escrita de los titulares del copyright, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra o cualquier medio o procedimiento, comprendido la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.





Carta del director

Un año más tengo el placer de resumir lo más destacado del ejercicio anterior. Me enorgullece decir que llevamos 25 años ayudando a las empresas a reducir la significativa brecha entre la tecnología y la gestión de sus respectivos negocios.

La efeméride nos ha dado la oportunidad de mirar atrás para tomar conciencia del largo camino recorrido y de las dificultades a las que debemos sobreponernos. Y, en consecuencia, nos hemos dado cuenta de la importancia de seguir ahí, en el día a día del tejido empresarial. Creo que ahora, en gran medida, nos sentimos **más fuertes y más unidos que antes**.

Quedan 'tatuadas' en nuestra retina todas esas pequeñas y no tan pequeñas acciones que hemos celebrado a lo largo de 2017, tanto a nivel interno, como de cara a la sociedad de la que nos servimos y, a su vez, servimos.

A lo largo del año también tuvimos que mirar adelante ¡y de qué forma! La **responsabilidad** que tenemos comprometida nos obliga a considerar el futuro. Y **el futuro lo hacemos las personas**. Y las empresas, al igual que las personas que las conforman, han de renovarse.

Las nuevas generaciones vienen empujando y el buen gobierno de una compañía exige anticiparse también en el relevo de sus componentes. Por eso, decidimos poner en marcha una serie de actuaciones que perseguían tres objetivos fundamentales: el **relevo en la dirección general, la creación de un consejo de administración** que le dirija y dé apoyo y, por último, la **renovación del plan estratégico** que guiará el futuro de *Grupo Trevenque*.

Atendiendo a la consecución de estos tres objetivos, se ha llevado a cabo en 2017 un proceso de selección interna que ha concluido con la designación de **José Fernando López Navarro** como el futuro Director General del grupo. Será pues 2018 un año de transición en cuanto a este asunto de vital importancia, que nos permitirá consolidar su nombramiento con total garantía.

Para que el nuevo Director General pueda llevar a cabo su misión con solvencia, decidimos elaborar de forma simultánea y consensuada el plan estratégico del trienio 2018 - 2020. Y al igual que ocurriera con el anterior, se consiguió y corroboró por la asamblea de socios en los últimos días del año. En cuanto al tercero de los objetivos, el referido al cambio en los órganos de gobierno, se decidió llevarlo a cabo tras alcanzar los dos primeros y se acometerá durante el presente 2018. Otros hechos de relevancia que tuvieron lugar durante 2017, es que

hemos sabido solucionar problemas de diversa índole en algunas secciones de la compañía, si bien es honesto admitir que dichos problemas han frenado en parte las expectativas que teníamos puestas al principio del ejercicio.

En este sentido, lo más significativo ha sido no haber sabido poner coto a la rotación de personal. Perder activos y compañeros es algo a lo que no nos acostumbramos. Si ha podido deberse también a decisiones internas, entonces, seguiremos empeñados en que esto ocurra lo menos posible en el futuro. En este sentido, nos alegramos por las **oportunidades** que se crean para las nuevas incorporaciones.

El resultado económico, pese a todo, ha sido esperanzador. Porque tal y como nos propusimos, hemos aumentado nuestra presencia en nuestra comunidad autónoma con **apertura de mercados** en Sevilla y Málaga y hemos consolidado nuestra presencia en el continente americano desde nuestra delegación en Ciudad de México. El **crecimiento** sigue su curso y, aunque menor de lo esperado, nos afianza en el mercado un año más. Nuestro EBITDA sigue en unos niveles superiores a la media del sector y todo nos hace pensar que 2018 experimentará un importante aumento, si bien toda esta información económica la podéis analizar con detalle en otros apartados de la memoria.

Sin duda este año será el inicio de una etapa de alto dinamismo y de **nuevos retos**. Queremos y debemos crecer de una forma orgánica como hasta ahora, pero también inorgánica, es decir, buscando participar y colaborar con empresas del sector con las que podamos compartir **sinergias y valores**.

Continuamos aumentando nuestra presencia tanto en Andalucía como en Latinoamérica, así como seguir apostando por mantener las altas calificaciones que nuestros clientes nos otorgan. Su **satisfacción y fidelidad** es nuestra prioridad por encima de todo. Al mismo tiempo llevaremos a cabo una profunda **reorganización interna** que nos permita ser más eficientes.

Como no podía ser de otro modo, también seguiremos apostando por la **innovación**: esa manida palabra que tanto demandan las empresas y que tanto cuesta en los tiempos que corren. Pero nuestros clientes nos exigen esa actitud innovadora y no podemos defraudarles.

Finalmente, fieles a nuestro **compromiso** con la sociedad y a la que nos debemos, seguiremos, humildemente, apoyando a aquellos colectivos que más lo necesitan manteniendo nuestra presencia en organizaciones empresariales.



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente Director General

Somos

una empresa comprometida con el futuro de nuestros clientes y trabajadores.

+

Hacemos

realidad los objetivos y queremos compartirlos con transparencia.

Bienvenidos a *Grupo Trevenque*

¿Cómo y por qué acercamos la tecnología a tu empresa?
Conoce todo aquello que quieres saber sobre nuestro trabajo e identidad corporativa

Somos ...

Grupo Trevenque	8
Órganos de Gobierno	10
Valores	12
Compromiso	13
Calidad	14
Seguridad	15
Innovación	16
Confianza	17
Equipo Humano	18
Inversión	19

Hacemos ...

Tecnología Editorial	20
Tecnología Sociosanitaria	22
Soluciones Web	24
Soluciones Empresariales	26
Cloud Center Andalucía	28
Balance Financiero 2017	31
Estrategias de Futuro	34
Recursos Humanos	36
Desarrollo de Negocio	38
Grupo Trevenque (1992-2017)	42
Timeline	44
2017 en imágenes	48

Somos Grupo Trevenque

... una empresa andaluza con 25 años de experiencia en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Solo una **empresa sólida** que esté convencida de su propia identidad puede llegar a ser una empresa transparente. Y solo una empresa **transparente** es creíble y confiable. Porque la comunicación más eficaz es aquella que genera **diálogo y compromiso** con su entorno. No se trata de hablar para convencer, sino de compartir. Por eso hacemos 'memoria' un año más para contaros quiénes somos, qué hacemos y cómo y por qué lo hemos hecho.

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 respuesta integral a necesidades cada vez más complejas en un contexto económico cada vez más competitivo.

La tecnología es determinante para la supervivencia de cualquier empresa, pero también es un ámbito muy exigente que reclama estar en continuo proceso de cambio y mejora. Esta criticidad aporta un valor añadido a empresas como *Grupo Trevenque*, cuyo objetivo es acompañar a las pymes. ¿Cómo? Ayudándolas a detectar qué tecnología es la que necesitan realmente, cuál es la que mejor se adapta a su modelo de negocio y contribuir a que dicho negocio crezca gracias al **desarrollo, soporte e innovación** de esa tecnología.

Por eso, hemos sido los primeros que hemos tenido que evolucionar para adaptarnos a la realidad de las empresas. Más de dos décadas de trabajo e **I+D** han hecho posible ampliar, diversificar y personalizar nuestro portfolio de productos y servicios.

Desde 1992, año en el que un grupo de profesionales informáticos fundó la compañía matriz en Granada, *Grupo Trevenque* ha ido sumando otros proyectos empresariales hasta lograr un modelo de negocio integral. Un **servicio 360 grados** capaz de satisfacer cualquier demanda relacionada con la tecnología: desde infraestructura y sistemas de gestión hasta desarrollo de comercio electrónico o herramientas de Business Intelligence.

Sí, somos especialistas en mejorar el futuro de las empresas. Pero nuestro negocio no solo es fruto de la **experiencia** o **conocimiento** de este sector; deriva de la confianza que hemos logrado generar en nuestros clientes. Y esa **confianza** no se adquiere siendo meros proveedores de tecnología, sino siendo compañeros de un viaje cuyo equipaje debe ser **la responsabilidad, la calidad y la humildad**.

Misión

El ADN de *Grupo Trevenque* es **ayudar a otras empresas a mejorar sus procesos de negocio acercándoles la tecnología que necesitan en cada momento**. Nuestra misión sigue vigente desde hace 25 años: ser el 'copiloto' de quienes desean emprender o continuar su viaje tecnológico con garantías y demandan la confianza de profesionales especializados que les acompañen en ese trayecto.

Visión

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la meta hacia la que se dirige *Grupo Trevenque* cada día con su trabajo. Para secundar ese objetivo es necesario **ser un referente de calidad, confianza e innovación**. Si cubrimos las necesidades de las empresas, nos adaptamos a sus modelos de negocio, solucionamos sus inquietudes, nos adelantamos a los problemas y los solucionamos cuando éstos surjan, entonces, habremos llegado a ese destino.

Valores

El verdadero combustible de *Grupo Trevenque* es el capital humano. Por eso damos prioridad a los valores que conforman nuestra 'personalidad' corporativa. Sustentamos el trabajo y la relación con clientes, trabajadores y proveedores en el **compromiso** y la **honestidad**. Estos pilares, sumados a los de **calidad, innovación y seguridad**, forjan la **credibilidad** y la **confianza** que queremos generar y mantener.

Grupo Trevenque en cifras:



19
países



312.000
euros de inversión I+D



28%

crecimiento de facturación en 5 años



111

profesionales en plantilla



5,4
millones

volumen de negocio



9.328

seguidores en redes sociales



6

sedes



18

partners tecnológicos

25g

años sector TIC



2012

Nace nuestro proyecto más ambicioso: CCA, el Data Center de Andalucía

Las claves...

1. ¿Quiénes son nuestros clientes?

Somos el 'departamento de Informática' de **todas aquellas 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.

2. ¿Cuáles son nuestros productos y servicios?

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

3. ¿Cuáles son nuestros mercados?

Estamos presentes en **19 países de 3 continentes**, si bien la mayoría de nuestros más de 1.400 clientes se concentran en España y América Latina, donde en este último caso tenemos sede física (México) desde hace ocho años.

4. ¿Cuál es nuestro valor añadido?

Que **anteponemos los intereses del cliente a nuestra cuenta de resultados**. Somos el socio o compañero que toda empresa necesita para elegir la solución que mejor se adapte a su modelo de negocio.

5. ¿Qué nos motiva?

Ayudar a las empresas en su viaje tecnológico hacia el éxito y **el bienestar de nuestros trabajadores**. Porque solo es posible lograr clientes satisfechos si antes lo están nuestros empleados.

Órganos de Gobierno

Somos un modelo de dirección ágil y participativo. Estamos convencidos de que solo a través de la pluralidad de opiniones, el debate y el consenso se logra una gestión eficaz que genere bienestar y beneficios.

Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la compañía y está integrado por un total de **19 accionistas**, de los cuales el 95% son **trabajadores de la empresa**.

Que casi la totalidad de los miembros formen parte de la actividad diaria de *Grupo Trevenque* es un factor muy significativo para su desarrollo, mejora y crecimiento.

Porque eso significa 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 trabajo y toma de decisiones.

El 97% de los accionistas son trabajadores implicados en la realidad diaria de la empresa

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 perseguimos un **equilibrio, consenso y representatividad** de todo aquello que afecta al futuro de *Grupo Trevenque* y a cada una de 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.

Realizan una 'radiografía' semanal de la compañía, aportando inmediatez a las decisiones

Comité de Dirección ampliado

Grupo Trevenque ha desarrollado desde hace años un **modelo participativo** de dirección, en el que los 11 jefes de área -también llamados mandos intermedios- tienen una participación activa y regular tanto en la exposición y debate de sus opiniones, argumentos y cuentas de resultados, como en la toma final de decisiones.

El llamado Comité de Dirección ampliado, mantiene reuniones mensuales y otras más extensas y de carácter tematizado cada trimestre. En todas se persigue, no solo arropar y respaldar el trabajo diario de los mandos intermedios, sino también **establecer vías de comunicación accesibles y fluidas** con todos los empleados de un modo organizado y departamental.

Reuniones mensuales y trimestrales que refuerzan y mejoran la comunicación interna

*Comité de Dirección



Juan Ramón Olmos
Director General



Buenaventura Porcel
Director de Producción



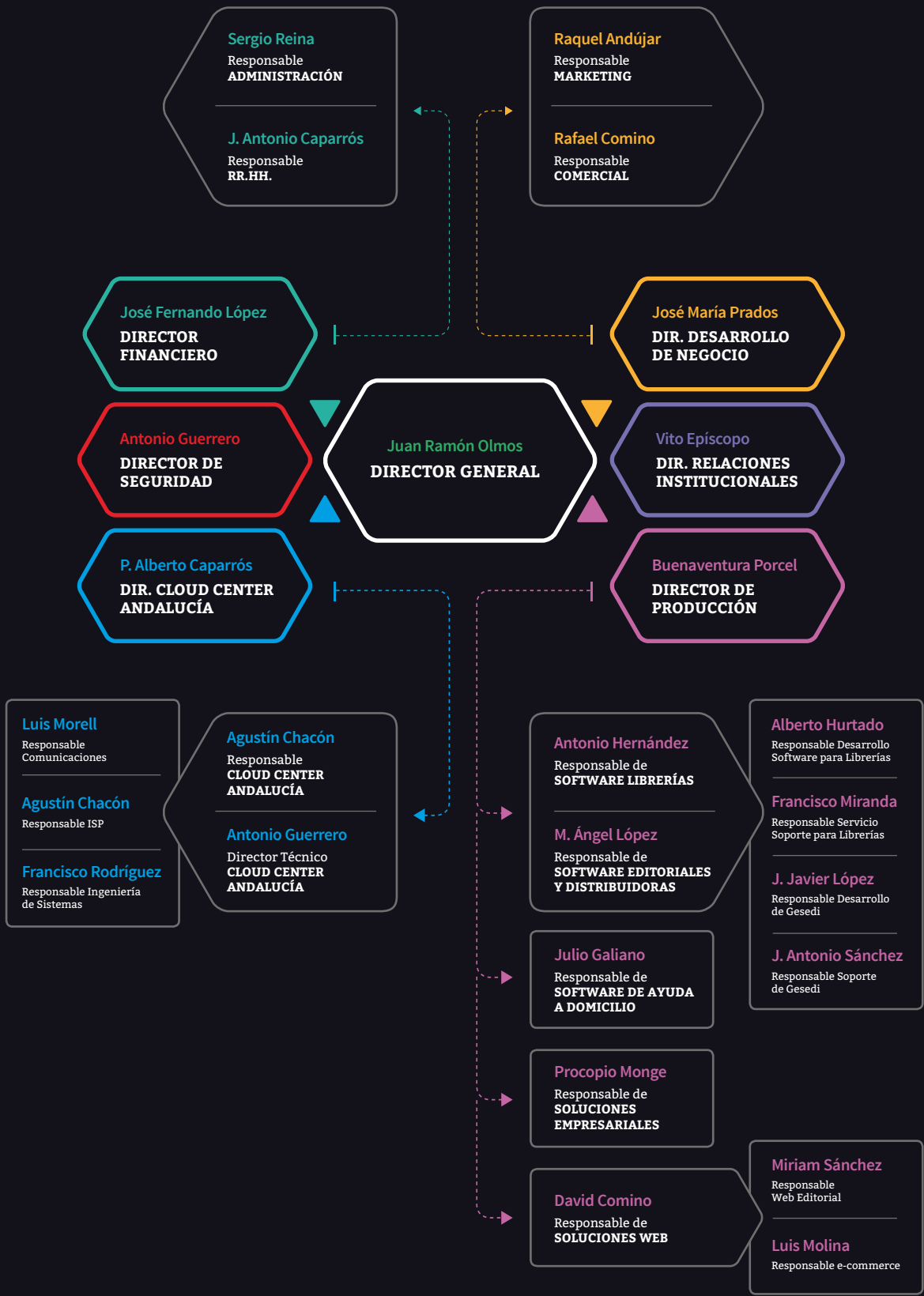
Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía



José Fernando López
Director Financiero



José María Prados
Director de Desarrollo de Negocio



Sergio Reina
Responsable
ADMINISTRACIÓN

J. Antonio Caparrós
Responsable
RR.HH.

Raquel Andújar
Responsable
MARKETING

Rafael Comino
Responsable
COMERCIAL

José Fernando López
DIRECTOR FINANCIERO

José María Prados
DIR. DESARROLLO DE NEGOCIO

Antonio Guerrero
DIRECTOR DE SEGURIDAD

Juan Ramón Olmos
DIRECTOR GENERAL

Vito Episcopo
DIR. RELACIONES INSTITUCIONALES

P. Alberto Caparrós
DIR. CLOUD CENTER ANDALUCÍA

Buenaventura Porcel
DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

Luis Morell
Responsable Comunicaciones

Agustín Chacón
Responsable ISP

Francisco Rodríguez
Responsable Ingeniería de Sistemas

Agustín Chacón
Responsable CLOUD CENTER ANDALUCÍA

Antonio Guerrero
Director Técnico CLOUD CENTER ANDALUCÍA

Antonio Hernández
Responsable de SOFTWARE LIBRERÍAS

M. Ángel López
Responsable de SOFTWARE EDITORIALES Y DISTRIBUIDORAS

Julio Galiano
Responsable de SOFTWARE DE AYUDA A DOMICILIO

Procopio Monge
Responsable de SOLUCIONES EMPRESARIALES

David Comino
Responsable de SOLUCIONES WEB

Alberto Hurtado
Responsable Desarrollo Software para Librerías

Francisco Miranda
Responsable Servicio Soporte para Librerías

J. Javier López
Responsable Desarrollo de Gesedi

J. Antonio Sánchez
Responsable Soporte de Gesedi

Miriam Sánchez
Responsable Web Editorial

Luis Molina
Responsable e-commerce

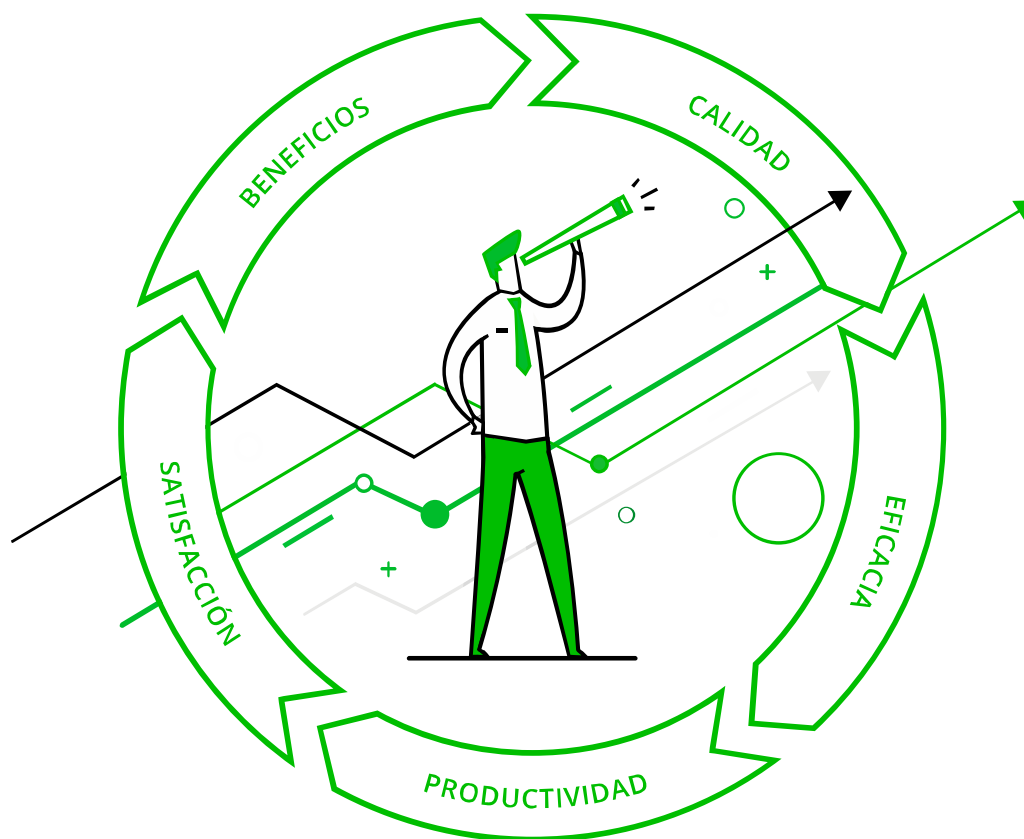
Somos valores

Los **objetivos de crecimiento y expansión** se alcanzan cuando se genera confianza. Y la confianza se gana trabajando con talento, compromiso, calidad, seguridad e innovación.

Para que una empresa crezca en volumen de negocio, evolucione y se expanda territorialmente necesita ser una empresa confiable; y la confianza se gana siendo íntegros. Porque **solo a través de los valores se obtienen beneficios duraderos**.

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 suma 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 atraerán a otros.



Generamos la confianza necesaria para que una empresa nos elija como compañeros.

Somos Compromiso

Estamos comprometidos con nuestro equipo humano, trabajo y clientes, pero también con la sociedad, por eso somos una empresa socialmente responsable.

Para *Grupo Trevenque* el compromiso es una actitud que debe manifestarse en todas las facetas de la compañía. Por ejemplo, en liderar a un equipo de profesionales que, a su vez, estén comprometidos con los valores corporativos y que trabajen de forma entusiasta por un objetivo común: ofrecer el mejor servicio posible a los clientes.

Pero compromiso es también actuar con **responsabilidad**. Debemos retornar a la sociedad buena parte de lo que nos aporta, por eso aplicamos medidas de RSC 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 la colaboración con **organizaciones sin ánimo de lucro** como Cruz Roja o el Banco de Alimentos, la presencia en organizaciones empresariales y la participación en actividades de **emprendimiento y formación**, entre otras.

COMPROMISO SOCIAL



Desarrollamos acciones transversales que evidencian un elevado grado de compromiso con nuestros trabajadores, el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.

Somos calidad

Los partners tecnológicos internacionales más prestigiosos confían en nuestro trabajo porque certificamos su calidad con protocolos y controles muy exhaustivos.

En *Grupo Trevenque* creamos y aplicamos **protocolos de trabajo muy exhaustivos**. Esta política de calidad tan exigente nos permite ofrecer un servicio más eficaz y competitivo.

El cumplimiento riguroso de todas las normativas correspondientes y el desarrollo de procesos verificados genera confianza en nuestros clientes pero también en proveedores y socios tecnológicos de primer nivel como **Microsoft, HP, Dell, Cisco, Parallels, SAP, VMWare** o **Check Point**, entre otros.

Que hagamos de la calidad la columna vertebral de la compañía nos ha permitido, por ejemplo, renovar desde 2005 la **certificación de calidad ISO 9001**.

Nuestro interés en el cuidado del entorno nos ha otorgado también la **certificación 14001**, que constata el compromiso por una adecuada y responsable gestión medioambiental y de eficiencia energética.

Además, siendo conscientes de que la información es un activo de vital importancia para el éxito y la continuidad de cualquier organización, también tenemos la **certificación 27001**, que garantiza la adecuada gestión de la seguridad de la información.

Algunos de nuestros partners y certificaciones:



Somos Seguridad

Para velar por la seguridad de los datos hemos creado un departamento específico de seguridad que garantiza la **confidencialidad, disponibilidad e integridad** de la información.



La información es el activo más valioso que tiene una empresa junto a su equipo humano. De una correcta **protección y gestión de los datos** depende la credibilidad y crecimiento de una empresa. En caso contrario, se hace vulnerable a ataques y errores que ponen en peligro la continuidad de su negocio.

En *Grupo Trevenque* cumplimos de forma escrupulosa todas las normativas vigentes en **seguridad de la información**, aplicamos medidas preventivas de forma transversal y ayudamos a otras empresas a que también lo hagan a través de las instalaciones y servicios de nuestro Data Center.

¿Cómo lo hacemos?

- Certificación ISO 27000.
- Adecuación a la nueva ley europea de protección de datos 2018.
- En fase de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para el sector público.
- Formación continua: Máster en Ciberseguridad EIG y Deloitte.
- Comité de Expertos en Seguridad con recursos permanentes y dedicados.
- Análisis de riesgos y actualizaciones.
- Implantación de herramientas de seguridad.
- Servicios Non-Stop & Disaster Recovery: planes de continuidad de negocio.

Política de Seguridad



Accede a nuestra Política de Seguridad de la Información en www.trevenque.es/psi



Somos Innovación

Desarrollamos soluciones innovadoras que dan respuesta personalizada a cualquier necesidad tecnológica que tenga una empresa en su proceso de negocio.

El sector tecnológico se caracteriza por un continuo avance. Se trata de ir un paso por delante de las necesidades del mercado, marcando la diferencia, y estar en **continuo proceso de mejora**, buscando y desarrollando nuevos productos.

Eso es innovación y así trabajamos en *Grupo Trevenque*, donde desarrollamos soluciones TIC que dan respuesta personalizada a los procesos de negocio de una empresa. Lo hacemos en cada una de nuestras líneas de trabajo, pudiendo así ofrecer un **servicio integral 360 grados**. Porque la innovación conduce a la competitividad y al liderazgo.

Software Editorial

Somos líderes nacionales en ERP y comercio electrónico para el sector editorial y un referente en el mercado latinoamericano. Desarrollamos tecnología propia que abarca y satisface de principio a fin todos los procesos de trabajo de librerías y editoriales. Destaca nuestra labor en I+D en facturación electrónica, dropshipping, integración logística e impresión bajo demanda.

Soluciones Empresariales

Nuestra área de ERP y Business Intelligence trabaja en el desarrollo de herramientas de gestión y análisis para ayudar a las empresas a mejorar su toma de decisiones estratégicas y a ser más eficaces y productivas. Además, apostamos por innovar en la integración de dichos sistemas con el comercio electrónico y las aplicaciones móviles.

Cloud Center Andalucía

El **máximo exponente de la compañía en cuanto a innovación tecnológica y seguridad** es CCA: el centro de datos de referencia y el mayor proveedor de servicios cloud de Andalucía. Sus características en materia de telecomunicaciones y seguridad, así como la presencia de un equipo de profesionales especializados en tecnología en la nube, convierten a nuestro Data Center en punta de lanza de *Grupo Trevenque* a la hora de custodiar el activo más valioso de las empresas: su información.

Software Sociosanitario

Lideramos en España la tecnología para el sector sociosanitario con *Gesad*, un sistema de gestión especializado para empresas de Ayuda a Domicilio. Es la herramienta TIC mejor valorada por las administraciones por sus múltiples funcionalidades para dispositivos móviles, por desarrollar nuevas prestaciones online para conectar a familiares y profesionales en el cuidado de sus mayores.

Soluciones Web

Ofrecemos todos los servicios necesarios para hacer rentable un proyecto web en Internet: consultoría, diseño, programación y marketing online. También hacemos de la innovación el motor de trabajo del área; con el uso de tecnologías novedosas como Laravel, Ionic y Angular; con formación transversal en sistemas WPO y certificaciones en Prestashop.

Somos Confianza

Confianza es demostrar que estamos al lado de las empresas, ayudándolas a elegir la tecnología más conveniente y acompañándolas de principio a fin hasta alcanzar la cima del éxito.

Consultoría

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

Desarrollo

Es imprescindible que haya una hoja de ruta, y es por ello que ayudamos a las empresas a tomar decisiones y llevarlas a cabo de forma honesta. Nos adaptamos a su gestión diaria e **implementamos las herramientas más convenientes** para satisfacer sus necesidades.

Soporte y Mantenimiento

Hay que llegar a la cima, pero también mantenerse en ella. Para conseguirlo continuamos estando al lado del cliente, ofreciéndole un **servicio personalizado** de soporte y mantenimiento, dando respuestas a sus dudas, incidencias y/o nuevas necesidades que surjan.





Somos equipo humano

El grupo suma 111 profesionales de alta cualificación comprometidos con su trabajo y los valores corporativos.

El activo humano es el más importante de cualquier empresa. En *Grupo Tvenque* lo conforman un total de 111 trabajadores de alta cualificación, de los que **el 86% tiene un contrato indefinido** y el tiempo medio de antigüedad es de 8 años. Datos que evidencian el grado de cohesión interna pese al constante flujo de recursos humanos que caracteriza a las compañías del sector tecnológico.

Apostamos por la **satisfacción** de nuestros empleados en aspectos que trascienden lo económico. Es el llamado 'salario emocional', que genera **bienestar y compromiso** a partir de factores como la **conciliación** personal y laboral, la **flexibilidad** horaria, el acceso a formación gratuita y teletrabajo, entre otros.

De este modo, contribuimos a crear **un espacio de trabajo y convivencia amable y cómodo**, donde el equipo pueda desarrollarse personalmente y no solo en el ámbito profesional, lo que acentúa su grado de implicación e identificación con los valores corporativos.

'EL SALARIO EMOCIONAL GENERA BIENESTAR Y COMPROMISO'

Facilitamos a nuestros trabajadores todos los medios necesarios para que puedan desarrollar su actividad laboral en un ambiente saludable, cómodo y distendido.



Reunión Anual Corporativa y jornadas de convivencia

A lo largo del año se suceden actividades que fomentan la cohesión interdepartamental



Somos Inversión

La participación en empresas estratégicas del sector TIC nos permite crecer y evolucionar sin poner en riesgo la solidez de las líneas de negocio matrices.

Grupo Trevenque, a través de **Tekinbest Group** - sociedad integrada en el holding - invierte en compañías tecnológicas con servicios y productos complementarios, fortaleciendo así su concepto de empresa TIC 360 grados. Es decir, garantiza la continuidad de áreas productivas 100% de la casa y permite al mismo tiempo invertir en **nuevas áreas de negocio y tipología de proyectos**, alcanzando así nuevos mercados y clientes.

Las empresas participadas que entran a formar parte de la sociedad mantienen su propia cultura empresarial y procesos de trabajo, lo que no interfiere en la propia filosofía y estructura de *Grupo Trevenque*.

Así ocurre, por ejemplo con **GT Discloud** e **IAGT**. Ésta última, afincada en Sevilla y 'M2M Global Partner' de Telefónica, está especializada en el desarrollo de aplicaciones móviles.

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Editorial

El área refuerza su posicionamiento como líder del mercado en su segmento y crece un 11,8% gracias a grandes proyectos en Latinoamérica y el trabajo en I+D.



Hemos triplicado la media de crecimiento que ha registrado el sector editorial.

En cifras

- **Facturación:**
1.169.904 €
- **Formación a clientes:**
1.280 horas
- **I+D :**
3.100 horas
- **Atención al cliente:**
28.500 horas

Grupo Trevenque ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades y exigencias del mercado editorial. Eso explica que esta línea de negocio de la compañía ha alcanzado un volumen de negocio de casi **1,2 millones de euros** y reforzando así su posición de liderazgo en el mercado a nivel nacional.

Tras un ejercicio anterior en el que las cifras se vieron afectadas de forma negativa por primera vez en 25 años de trayectoria, la empresa ha logrado revertir la situación, **triplicando la media de crecimiento que ha registrado el sector editorial** en términos generales.

Este crecimiento obedece a varios factores, si bien hay uno que destaca sobre el resto: el **mercado latinoamericano**, donde la empresa opera exclusivamente con tecnología editorial y cuyas ventas han crecido un 39,2% en 2017. Gracias a la actividad del departamento comercial y de marketing, a través de acciones tales como: comunicación, trade marketing y marketing relacional, se ha reforzado el posicionamiento de *Grupo Trevenque* como empresa de soluciones tecnológicas especializadas en el mundo editorial, no solo en España sino también en Latinoamérica.

Han existido también otros elementos que han contribuido al crecimiento, tales como: **adaptarse a un mercado cambiante**, a través de la escucha activa de los clientes y la puesta en práctica de los cambios necesarios para satisfacer a unos y a otros a través de la **innovación**. En este caso, *Geslib* es el único software de gestión para librerías que permite su integración con un total de 15 plataformas de venta online.



Por consiguiente, *Grupo Trevenque* ha adaptado el producto y su forma de comercializarlo a la nueva realidad del 'ecosistema librero': puntos de venta más especializados, dinámicos y proactivos hacia las nuevas tecnologías. Por otro lado, se ha llevado a cabo un trabajo de **fidelización de clientes** incrementando su grado de satisfacción (1.280 horas de formación exclusiva y 28.500 horas en soporte técnico).

■ Las claves

Editoriales universitarias

Gesedi, con una posición fuerte en el mercado de la tecnología editorial ha tenido un comportamiento positivo en 2017 y una tipología de cliente protagonista: la universidad. Los proyectos más relevantes han girado en torno a este segmento. Cabe destacar las de **Málaga, Cádiz, Jaén y las Palmas de Gran Canaria** en el ámbito público; y la de **EUNSA** en el privado (Ediciones Universidad de Navarra: editorial científica, académica y técnica con más de 50 años en el sector y más de 1.200 títulos vivos en catálogo). También la **Universidad de Guadalajara** e **ITESO**, en México. Y fuera de este ámbito resaltar el proyecto del **Grupo Editorial Reverte**, que distribuye en España, Portugal y América Latina.

Trillas y Gonvill

El área ha tenido un marcado acento mexicano en 2017. Los dos proyectos líderes en software y web editorial lo han acaparado Editorial Trillas y Gonvill. La primera cuenta con un fondo de más de 5.000 títulos publicados en Latinoamérica, Estados Unidos y España. En el caso de Gonvill, coincidiendo con su 50 Aniversario, se ha desarrollado la nueva e-commerce de la que es **la cadena de librerías más importante del estado de Jalisco** con un total de 29 tiendas en 9 ciudades.

■ Lo que está por venir...

Teniendo en cuenta la elevada penetración y maduración de los productos en el sector, la estrategia del área en 2018 pasa por la innovación tecnológica como elemento diferenciador. ¿En qué sentido?

- **Dropshipping** (tanto en versión web como on-premise). Esta tecnología permite conectar directamente al librero con el distribuidor para proveer al cliente de su compra en un plazo máximo de 24 horas; aliviando el stock de las librerías (limitadas en espacio físico) y fidelizar a sus clientes e incrementar su ventaja competitiva frente a grandes plataformas como Amazon.
- **Impresión bajo demanda (IBD)**. Una solución TIC que optimiza los recursos de las editoriales, apuesta por una economía sostenible (solo se imprime lo que se demanda) y permitirá reeditar 'clásicos' descatalogados.
- **Integración logística** con proveedores para aumentar la eficiencia y la calidad del servicio.
- Potenciar la versión **cloud** de *Gesedi*, facilitando así el acceso a la tecnología a editoriales con menos recursos.

El mercado

El mundo del libro empieza a salir del período de crisis en el que se vio inmerso en los últimos años. Así lo constata el repunte tanto en el volumen de negocio de las librerías como en la creación de nuevos puntos de venta. En ambos casos el incremento porcentual versus el ejercicio anterior ha sido del 3,6% y el 3,7%, respectivamente, alcanzado así los **763 millones de euros en facturación** y un total de **3.967 librerías abiertas al público**.

En cuanto a distribución territorial el top 3 del ranking lo ocupan **Cataluña, Madrid y Andalucía**, acaparando respectivamente, el 15%, 14% y 12% del total de librerías. Su contribución a las ventas totales en España se asemeja bastante a dichas cifras, puesto que representa el 20%, 23% y 11% respecto al total de facturación nacional.

Los datos de mercado sitúan a las **librerías de fondo generalista** como líderes indiscutibles, ya que suman el 47% de las ventas totales del sector, frente al 27,9% de las especializadas. A su vez, el 60% de las ventas totales en España se genera en librerías que facturan entre 150.000 y 1,5 millones de euros. Cuando hablamos del origen de dichas ventas, el libro es la estrella indiscutible, representando el 70 % del volumen, frente a otros artículos como revistas, prensa o papelería. Como herramienta favorita de comunicación de los libreros, Facebook es la elegida para comunicarse con sus clientes, siendo 9 de cada 10 libreros los que usan esta red social.

Y el mercado editorial, ¿en qué posición se encuentra? Aunque de forma más moderada que las librerías, las editoriales también manifiestan una tendencia positiva de crecimiento. **El número de empresas editoriales creció un 2% hasta alcanzar la cifra de 3.026 editoriales y su facturación creció un 2,7%**, siendo de 2.317 millones de euros.

La concentración en este segmento es más notoria si cabe. El 4% de las editoriales grandes en España facturan el 54% del total de las ventas. Y de dicho porcentaje el 32% recae en solo dos compañías: *Planeta* y *Penguin Random House*. Lo que parece no variar, es su canal de distribución fundamental: las librerías independientes y cadenas de librerías. Ambas representan un 52% del volumen.

El mundo del libro empieza a salir del período de crisis en el que se vio inmerso en los últimos años.

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Sociosanitaria

Gesad, líder indiscutible en el mercado nacional, inicia su proyecto de I+D más ambicioso: conectar en tiempo real el servicio SAD con los familiares de los usuarios.



El mercado

Una población cada vez más envejecida pero también cada vez mejor atendida. Esa es la radiografía de España, donde la teleasistencia es el servicio líder con una cobertura de más de 160.000 personas y el de Ayuda a Domicilio ha casi triplicado su asistencia en la última década gracias a la Ley de Dependencia.

En el último año el porcentaje de crecimiento en SAD ha sido del 5% hasta superar los 326.000 beneficiados. De éstos, **Gesad, la tecnología sociosanitaria líder en España**, beneficia directamente a 228.000 personas.

Un liderazgo que se manifiesta no solo a nivel cuantitativo, ya que *Gesad* está presente en 7 de cada 10 municipios españoles y facilita el trabajo de 40.000 profesionales del sector. Además el software especializado en Servicio de Ayuda a Domicilio es **elegido por las principales operadoras del país**: *Suara, Clece, Eulen, Valoriza* o *Macrosad*, entre otras.

Gesad, se ha consolidado en 2017 como líder indiscutible del sector a nivel nacional, con un volumen de facturación cercano a 600.000 euros, ha mantenido la confianza de los clientes y se ha ganado la de nuevas empresas que llegan al sector a través de licitaciones públicas.

A la consolidación del liderazgo, se le ha sumado la realización de nuevos proyectos durante este año así como un esfuerzo notable en **innovación**. De hecho, es la palabra que resume el 2017 del área de Tecnología Sociosanitaria de *Grupo Trevenque*, junto a la de economía sostenible y responsabilidad social.

La suma de esos tres conceptos, junto a **más de 1.800 horas en I+D**, han hecho posible que arranque uno de los proyectos más ambiciosos y bonitos de la compañía: **El Portal del Familiar - Gesad Family**. Se trata de un conjunto de herramientas software (plataforma web y app mobile) orientadas a ofrecer información constante, inmediata y de interés a los familiares de los usuarios dependientes sobre el desarrollo del servicio.

Pero 2017 también ha vuelto a subrayar la importancia de la **seguridad en la protección de datos** especialmente sensibles y la de los servicios Cloud como garante de que cualquier empresa pueda acceder en igualdad de condiciones a la tecnología más innovadora para mejorar sus procesos de negocio. Por eso, *Gesad Cloud* ya representa más del 59% del total de proyectos.

Además, el área ha continuado trabajando para acercar directamente *Gesad* a la administración pública. La participación en seminarios como el de **'TIC en la Gestión de Ser-**



vicios Sociales' de la *Fundación Socinfo* en Madrid, permitió exponer las ventajas de la conectividad entre usuario y administración. Que Ayuntamientos y Diputaciones puedan acceder a un historial único y vigente de la persona en situación de dependencia les ayuda a conocer mejor sus necesidades y, en consecuencia, mejorar su toma de decisiones sobre la prestación del servicio y la calidad del mismo.

■ Las claves

Seguridad

En mayo de 2018 entrará en vigor la nueva normativa europea en materia de regulación y protección de datos, lo que significará la aplicación de numerosos cambios en múltiples procedimientos de trabajo, sobre todo, en aquellas áreas como las de bienestar social, cuyo tratamiento y almacenamiento de datos especialmente sensibles es crucial. *Grupo Trevenque* ha trabajado con previsión en este sentido. A lo largo de 2017, con la ayuda de una **consultora externa especializada en RGPD**, se ha evaluado el impacto de los posibles cambios y desarrollado los ajustes necesarios.

I+D con la Universidad de Granada

Que el proyecto *Gesad Family* haya empezado a ver la luz en 2017 ha sido fruto del trabajo de I+D de *Grupo Trevenque*, pero también de un estudio de investigación llevado a cabo con la Universidad de Granada que ha permitido conocer las necesidades reales de información que nacen de una triple relación: usuario de Ayuda a Domicilio, profesional sociosanitario que presta el servicio y el entorno familiar del usuario.

El estudio, además del prestigio que supone colaborar con una institución académica como la UGR, ha creado un **marco riguroso de trabajo en el que desarrollar nuevos dispositivos tecnológicos que mejoren la calidad del servicio SAD** a partir del bienestar de los usuarios y de las personas que se sienten responsables de su cuidado.

■ Lo que está por venir...

El futuro a corto y medio plazo de *Gesad* se presenta con nuevos retos que contribuirán al crecimiento del área:

- Reforzar más si cabe el posicionamiento de **Gesad Cloud** como la solución definitiva para cualquier empresa especializada en el cuidado de personas. Ayudarles en su migración a la nube, con las ventajas que eso reporta en cuanto a eficiencia, seguridad y optimización de recursos, seguirá siendo prioritario para el área.
- La adaptación al nuevo **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** que aplica directamente a los sistemas de información de todas las administraciones públicas y las empresas vinculadas a las mismas, como es el caso de los clientes de *Gesad* como adjudicatarios de un servicio público.
- **Mejoras de funcionalidad y usabilidad de Gesad** a partir de la información obtenida con encuestas de mercado, de satisfacción y acciones de 'focus group' con clientes.
- Estudio de mercado para iniciar el proceso de **internacionalización** de *Gesad*.

En cifras

- **Facturación:**
595.842 €
- **I+D:**
1.812 horas
- **Clientes nuevos SAD:**
33 clientes
- **Cobertura profesional:**
792 coordinadores
41.103 auxiliares
- **Usuarios beneficiados:**
162.402 personas

Gesad se ha consolidado en 2017 como líder indiscutible del sector a nivel nacional.

Comercio electrónico y marketing online

Soluciones Web

El área consolida su volumen de negocio, su posición como referente nacional en comercio electrónico y desarrolla más de 200 proyectos de gran alcance.



Más de 200 proyectos gestionados y un incremento del 30% en el volumen de ingresos recurrentes del departamento. Estas dos cifras hablan por sí solas. El departamento de Soluciones Web ha vuelto a demostrar un año más que genera confianza en las empresas para acometer sus proyectos de negocio online y, además, que dicha confianza se mantiene en el tiempo a través de servicios añadidos de soporte, mantenimiento y marketing online.

Pero la confianza no solo se genera con cifras, por muy positivas que sean éstas: más de 710.000 euros de facturación, 1.261 horas en I+D y 878 en formación en nuevas tecnologías, entre otras. El posicionamiento de *Grupo Trevenque* como referente en el desarrollo de e-commerce obedece también al compromiso que adquiere con las empresas para garantizar el éxito de sus proyectos.

Así lo ha manifestado, por ejemplo, un año más, con su acompañamiento como empresa homologada y mentora del programa Ayudas Cloud de Red.es (más de 25 comercios electrónicos en el último trimestre de 2017). También a través del incremento de recursos destinados a reforzar el área de Marketing Online. Porque no se trata solo de desarrollar páginas web, sino de ayudar a las empresas a que estén bien posicionadas y alcancen sus objetivos de conversión y venta.

La seguridad, como apuesta y valor transversal de toda la compañía, se ha manifestado también en esta línea de negocio. En 2017 se ha trabajado en **reforzar la seguridad de las webs de los clientes por medio del uso masivo de certificados digitales SLL con protocolo HTTPS y la utilización de un repositorio GIT** como gestor de versiones en proyectos que todavía están en producción.



Objetivos 2018:

1. Crecimiento e internacionalización.
2. Incremento de recursos de marketing online.
3. Formación en NNIT.
4. Mejorar servicios de seguridad, de soporte y mantenimiento.



■ Las claves

Web corporativa

El equipo ha trabajado en el desarrollo de la página web corporativa de importantes empresas a nivel nacional como **Ebro Food** (que verá la luz en 2018), pero también en las de la propia casa.

Con motivo del 25 aniversario de la empresa se puso en marcha un proceso de renovación de las **páginas webs corporativas** de cada una de las líneas de negocio.

En 2017 se desarrolló la web corporativa (www.trevenque.es) y la de *Soluciones Web* (<https://solucionesweb.trevenque.es/>). En ambas se ha dado un impulso en cuanto a diseño, usabilidad, posicionamiento y comunicación.

Web editorial

Buena parte del éxito del área de Tecnología Editorial se debe al trabajo conjunto que se hace con el equipo de *Soluciones Web*, cuyo desarrollo de comercio electrónico especializado para librerías y editoriales ha vuelto a cosechar grandes éxitos en 2017, sobre todo en Latinoamérica, donde se acometieron proyectos de gran envergadura como el de **Gonvill** (México), **Sophos** (Guatemala) y **Golden Books** (Chile).

También en España con **Editorial Akal**, **Bibidibú** o **Librería Deportiva**, entre otros.

■ Proyectos singulares

El área de e-commerce nos dejó en 2017 proyectos de gran singularidad, por objeto y volumen de negocio. Por ejemplo, **Todo Telecom** (empresa referente en la distribución de productos del sector de las telecomunicaciones, a quien se desarrolló a medida sobre Prestashop una integración con su ERP) y **Trading y Bolsa para Torpes** (web dedicada a la formación online de traders y brokers).

■ Lo que está por venir...

El año 2018 arrastra numerosos proyectos iniciados el pasado año pero que verán la luz en éste, como 'Arde Madrid' o 'Pretty Rumour'. Además se plantean los siguientes retos:

- **Expansión.** El crecimiento del área pasa por cuentas de clientes más grandes a nivel regional y nacional, pero también por la internacionalización, sobre todo, en el área de web editorial de la mano de *Weblib* y *Webedi*.
- **Marketing Online.** Incremento de recursos para el equipo.
- **Formación en NNTT.** Apuesta por la certificación en CMS como Prestashop, en tecnologías novedosas como Laravel, Ionic y Angular, en Sistemas y WPO.
- **Servicios añadidos y seguridad.** Mejorar y potenciar los servicios de securización, de soporte personalizado y mantenimiento permitirá, a su vez, incrementar el volumen de ingresos asegurados por cuota recurrente.

El mercado

El comercio electrónico vuelve a demostrar que es un gigante imparabile con un **crecimiento interanual del 21%** y una facturación total que supera los 24.000 millones de euros. Cifras que son posibles porque ya el 73% de la población española entre 16 y 65 años compra online, reduciendo así un 7% las ventas en tiendas físicas.

La **comodidad** en la experiencia de compra y el **precio** son los principales drivers de la compra online, si bien cabe destacar que el marketing online ya motiva el 31% de las conversiones que se realizan en un e-commerce. Un dato que evidencia la importancia del **posicionamiento SEO** y SEM para generar negocio en Internet.

A la hora de elegir una tienda online frente a otra de similares características, el usuario valora el precio, pero también la logística: facilidades y métodos de envío. Pero la decisión de compra también se deja influenciar por influencers, amigos o familiares, si bien la propia información, diseño y usabilidad de la web son el factor determinante.

Viajes, ocio y tecnología acaparan la lista de la compra online. Por último, cabe destacar, que el porcentaje de compras que usuarios españoles hacen de comercios electrónicos extranjeros supera incluso al de e-commerce nacionales. (44,2% frente a 38,4%).

En cifras

- **Facturación:**
713.888 €
- **I+D:**
1.261 horas
- **Proyectos:**
200
- **Soporte técnico a clientes:**
1.160 horas
- **Formación interna:**
878 horas

Sistemas de gestión y Business Intelligence

Soluciones Empresariales

El área emprende grandes proyectos de implementación de ERP (Grupo Urbana y Mercagranada) mientras continúa su fase de ajustes para ganar competitividad en sectores como el financiero y el de construcción.



El mercado

El 82% de las empresas dispone de algún sistema de gestión, si bien el 26,8% de éstas lo tiene desde hace más de 10 años. En cambio, dos de cada tres ya confían en la nube para su software ERP. Son algunos de los datos de interés de este mercado en España, donde **solo el 14.6% de las empresas que tienen instalado un ERP lo tienen integrado con todas sus soluciones**, por lo que todavía queda camino por recorrer en ese sentido.

Por su parte, el mercado de analítica y Business Intelligence en España ha crecido en el último ejercicio un 6%. Una cifra positiva que obedece, sobre todo, al desarrollo de herramientas cada vez más orientadas al autoconsumo de ejecutivos de empresa que demandan plataformas ágiles que contribuyan a mejorar su toma de decisiones con mayor inmediatez y autonomía.

El área de *Soluciones Empresariales* ha continuado la política de cambios que inició en 2016 para definir líneas de actuación más competitivas. Un proceso de reenfoque (a nivel de posicionamiento de mercado y de estructura interna de gestión) que ha supuesto sacrificios, como en cualquier período de ajustes. Eso explica el descenso de la facturación un 11,6% respecto a 2016, siendo de 514.352 euros. Sin embargo, la progresión de **proyectos recurrentes** y, por tanto, de ingresos asegurados, ha permitido mantener el nivel de solidez esperado.

Además, el equipo ha continuado desarrollando una importante labor en cuanto a formación (competencias multidisciplinares) e **I+D**. Cabe destacar que, se han invertido un total de 1.200 horas en el desarrollo de proyectos como el de mejoras funcionales y de productividad en un **software de gestión especializado para empresas que prestan servicios de mantenimiento** en instalaciones; la creación de un **cuadro de mando integrado para la dirección de obra y empresas constructoras**; la implementación de gestión de tesorería e impuestos en un cuadro de BI específico para librerías y editoriales; o la **integración de Prestashop con el ERP Primavera** para ofrecer a las empresas del sector de la distribución un funcionamiento óptimo de su comercio electrónico en relación a su sistema de gestión.



El equipo ha continuado desarrollando una importante labor en cuanto a formación e I+D. Cabe destacar que se han invertido un total de 1.200 horas en el desarrollo de nuevos proyectos.

■ Las claves

Sistemas de gestión

Que el año pasado haya sido un período de cambios en el departamento, no ha impedido acometer proyectos de gran envergadura. Entre éstos cabe destacar el de **Mercagranada** (implantación del ERP *Primavera* con desarrollado a medida para las áreas de mantenimiento y movilidad), **Grupo Abella** (ERP *Primavera* para optimización de procesos de venta) y **AZETA** y **UDL** (adecuaciones de la nueva normativa SII para la gestión del IVA online con el área financiera).

Merece especial mención el proyecto acometido con la multinacional **Grupo Urbana**, especializada en el sector inmobiliario. El equipo de *Soluciones Empresariales* ha implementado *SAP* y un cuadro de mando para el análisis de datos en las áreas de ventas, tesorería y finanzas del total de 50 sociedades que conforman el grupo empresarial.

Business Intelligence

Entre los proyectos realizados en 2017 tanto con *QlikView* como con *QlikSense* destacamos el desarrollo de cuadros de mando financiero para empresas importantes del sector alimentario y energético como **Grupo Arenas** y **Grupo Cuerva**, respectivamente. También se ha avanzado en el proyecto de **Macrosad**, cliente de *Gesad* a quien se le está acompañando en el proceso de análisis del servicio de Ayuda a Domicilio para mejorar la prestación del mismo.

■ Lo que está por venir...

Dos años de intenso trabajo en investigación de mercados y definición de estrategias ha permitido elaborar la hoja de ruta del área para 2018:

- **Integración de los sistemas de gestión de las empresas con sus comercios electrónicos**, logrando así mayor eficacia en todo el proceso de venta: desde que se materializa en la web hasta que se contabiliza, pasando por la fase de logística.
- **Aplicaciones móviles** integradas con los procesos de negocio de un ERP.
- **Primavera Construcción**. La reactivación económica del sector propicia el lanzamiento de este software vertical que acompaña a las empresas constructoras en todo el proceso de obra (control de costes, ejecución de trabajo, planificación de tareas, etc.)



La progresión de proyectos recurrentes y, por tanto, de ingresos asegurados, ha permitido mantener el nivel de solidez esperado.

En cifras

- **Facturación:**
514.352 €
- **I+D:**
1.200 horas
- **Soporte clientes:**
5.230 horas
- **Formación interna y externa:**
560 horas
- **Proyectos nuevos:**
20



Internet, infraestructuras y comunicaciones

Cloud Center Andalucía

La seguridad en infraestructura y servicios protagoniza un 2017 repleto de éxitos. Un crecimiento del 12% en volumen de negocio y un 11% más de clientes así lo acredita.



El mercado

Las empresas confían cada vez más en la nube, que se ha convertido en sinónimo de seguridad, disponibilidad, innovación, flexibilidad y eficiencia de costes. Así lo corroboran las estadísticas: **el 93% de las compañías ya usa algún servicio Cloud**, el 87% planea incrementar el presupuesto destinado a tal fin y más de la mitad afirma que a medio plazo solo trabajará en modo Cloud.

El **ahorro** y la **escalabilidad** del servicio en función de las necesidades del negocio en cada momento son las ventajas que más destacan las empresas por sus beneficios inmediatos, si bien es la **seguridad** lo que más les preocupa, por eso es uno de los factores que más tienen en cuenta - junto a la disponibilidad del servicio y la **experiencia** del proveedor - a la hora de decidir a quién confían su salto a la nube.

El pasado año 2017 ha sido un año de propósitos cumplidos. Cada uno de los objetivos planteados se han ido alcanzando a lo largo del ejercicio, si bien hay uno que destaca sobre el resto por importancia y por logros: la **seguridad** en infraestructura, servicios y procedimientos de trabajo.

Esta apuesta incondicional por la securización, sumada a la estrategia comercial de expansión, a la calidad del servicio de soporte y a la experiencia de éxito de **más de 800 clientes satisfechos**, ha permitido incrementar el volumen de negocio un 12,3% respecto al ejercicio anterior y un 11% el número total de empresas que ya confían en *Cloud Center Andalucía*. De éstas cabe destacar medio centenar de pymes de toda España que eligieron a *Grupo Trevenque* para su virtualización de software y como proveedor de servicios Cloud a través del programa de **Ayudas Cloud** de Red.es. Todo ello lo demuestra la facturación de este área que asciende a más de 1,6 millones de euros.

Pero las cifras solo son el respaldo del trabajo bien hecho. Cabe destacar, en este sentido, la inversión en infraestructura, la ampliación de servicios (replicación en Data Center de Madrid y almacenamiento SATA a precio más competitivo para VPS de alta disponibilidad) y de operadores de caudal de Internet (incorporación de *Orange*); la automatización



y optimización de procesos de trabajo y monitorización (sistema SCADA); la implantación de una nueva interconexión entre CCA y la sede central de *Grupo Trevenque* mediante radioenlace y una línea de fibra de backup; o la puesta en marcha del proyecto de centralización en una consola Cloud de toda la gestión de antivirus de los clientes.

■ Las claves

Recursos Humanos

La incorporación de dos nuevos profesionales en el área de ISP ha facilitado la implementación de sistemas más fiables para la optimización de servicios web. Además, se han dedicado **475 horas en I+D y más de 200 horas en formación**, lo que ha permitido renovar todas las certificaciones con los principales partners tecnológicos internacionales: *Cisco, Checkpoint, Parallels RAS, VMWare*, entre otros.

Seguridad

La constitución de un Comité de Seguridad formado por expertos ha supuesto un punto de inflexión en el modo de abarcar la seguridad de forma **preventiva y también ejecutiva**, no solo a nivel interno de la compañía, sino también como proveedor de servicios Cloud.

El nuevo equipo, formado en ciberseguridad por Deloitte, supervisa el cumplimiento de todas las políticas de seguridad y la arquitectura de seguridad de la información, al tiempo que establece los planes de continuidad de negocio y la garantía del servicio NON-STOP.

Grandes Proyectos

A lo largo de 2017 hemos acometido casi un centenar de nuevos proyectos en migración Cloud, backup online, comunicaciones y coubicación. Destacamos, sin embargo, por su singularidad y alcance los de **Dentix** (se ha replicado el servicio del software *Clinic Cloud* que existe para Europa en Latinoamérica) **Hispacolex**, la operadora **Más-Móvil, Rimsa, MGI** o **Herogra**.

■ Lo que está por venir...

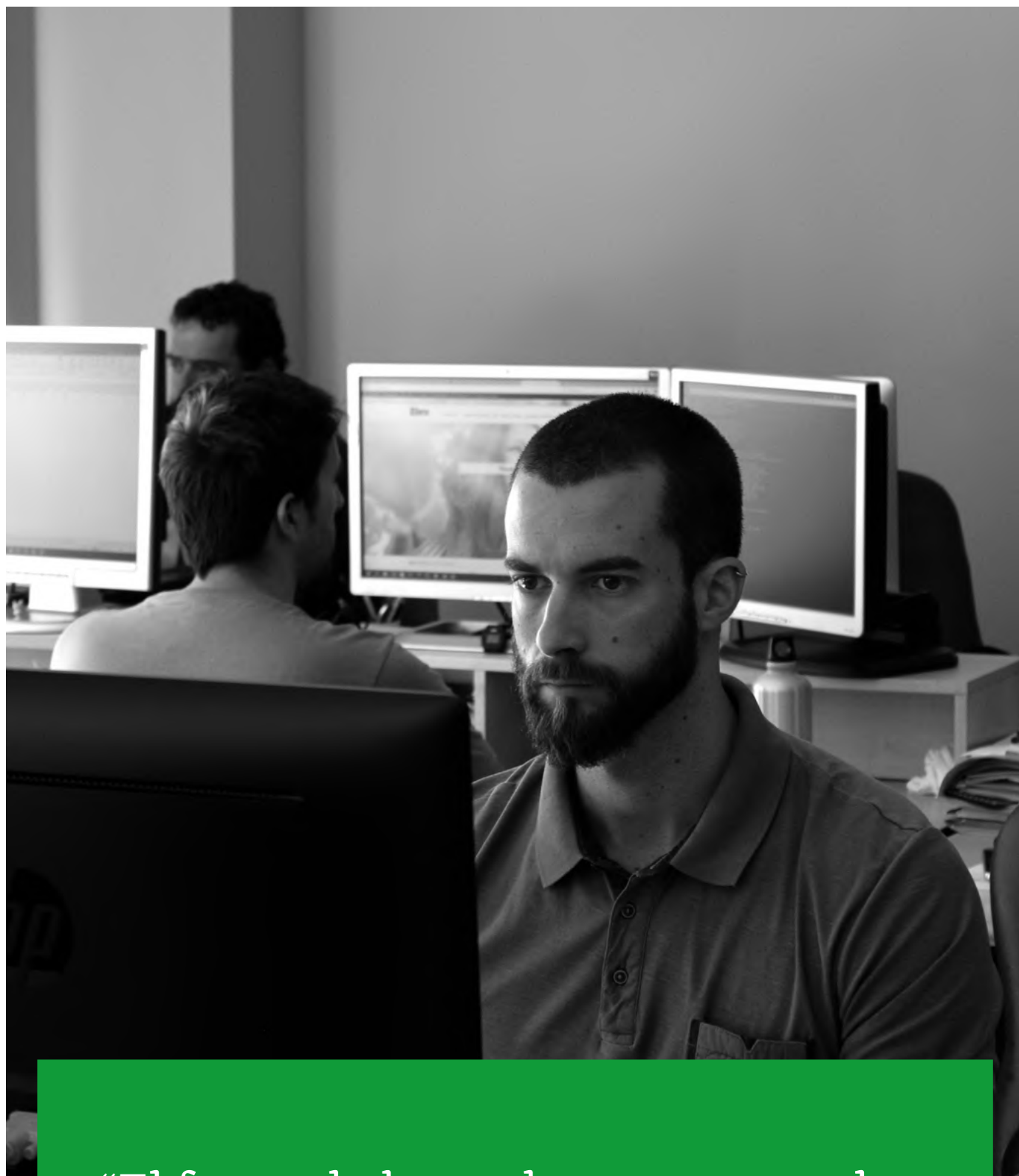
La seguridad seguirá estando presente en todas las decisiones de CCA, pero compartirá protagonismo con el equipo humano que la hace posible. Su **formación continua en nuevas tecnologías** y la adaptación de soporte a nuevas franjas horarias de Latinoamérica, aportará valor añadido a las ventajas competitivas que ya ofrece el portfolio de servicios Cloud gestionado. Y además...

- Implantación de un nuevo orquestador para ganar automatización y eficiencia en la gestión diaria de los servicios prestados por CCA.
- Unificación en sistemas de virtualización en VMWare.
- Relación más estrecha y consolidada con Plesk (líder mundial a nivel de paneles de control web ISP).
- Creación de un equipo multidisciplinar DevOps especializado en el rendimiento de servicios web en Internet.

Las empresas confían cada vez más en la nube, que se ha convertido en sinónimo de seguridad, disponibilidad, innovación, flexibilidad y eficiencia de costes.

En cifras

- **Facturación:**
1.666.559 €
- **EBITDA:**
301.176 €
- **I+D:**
475 horas
- **Formación interna y externa:**
227 horas
- **Clientes:**
815



“El futuro lo hacen las personas, y las empresas, al igual que las personas, han de renovarse”

Juan Ramón Olmos

Balance financiero 2017

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

Volumen de Negocio Grupo Trevenque

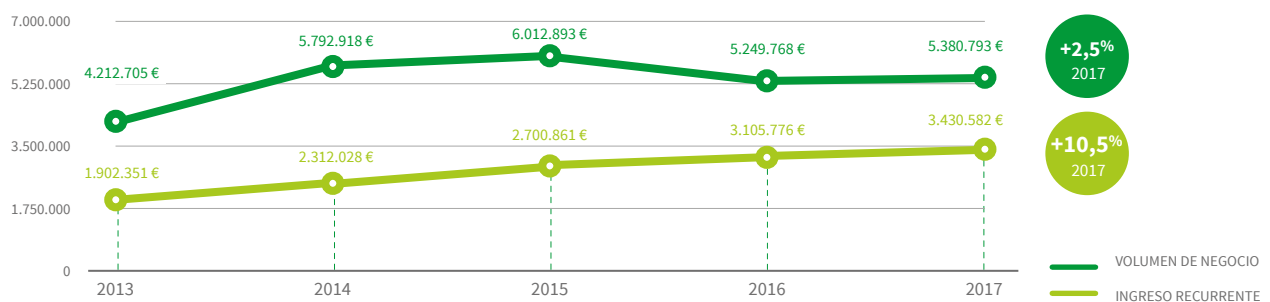
La compañía retoma la senda del crecimiento.

El periodo de reinversión en términos productivos y de estrategia que la compañía decidió acometer en 2016 ha dado sus frutos en 2017. No solo supera el bache del ejercicio anterior, cuando el volumen de negocio decayó un 14,7%, sino que se hace más fuerte y retoma la senda del crecimiento al registrar una facturación de 5,3 millones de euros, es decir, un 2,5% más que en 2016.

Ingresos recurrentes

Las cuotas de clientes satisfechos crecen un 10,5%.

Grupo Trevenque vuelve a exhibir ‘músculo financiero’ con **más de 3 millones de euros asegurados en volumen de negocio recurrente**, es decir, en concepto de cuotas de clientes satisfechos que demandan servicios de forma continuada en el tiempo. Dicha cifra ha crecido un 10,5% respecto a 2016 y un 80% en los últimos cinco años, lo que significa casi un 64% del total de la facturación.



Facturación en el extranjero

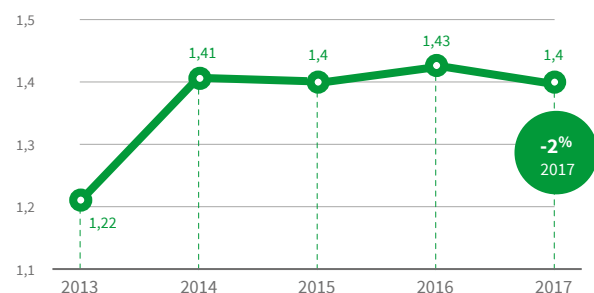
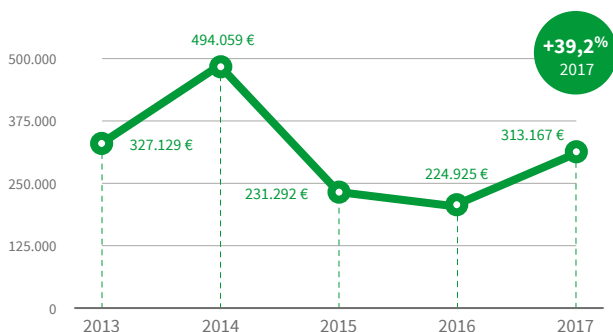
El área internacional dispara sus ventas un 39,2%.

Los reajustes llevados a cabo en el área internacional también evidencian que el don más importante para el éxito empresarial es la paciencia. En este caso, además, los resultados son todavía más espectaculares, con un crecimiento del 39,2% en volumen de negocio respecto a 2016. Lo ha hecho posible el esfuerzo comercial y de marketing para el área de Tecnología Editorial en el **mercado latinoamericano**.

Ratio de solvencia

Baja 3 centésimas, manteniendo la solidez presupuestaria.

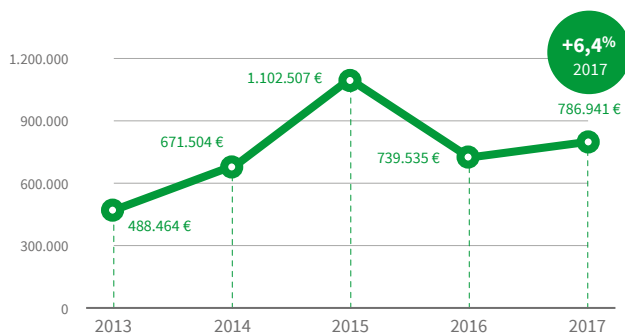
La compañía mantiene la prudencia necesaria a la hora de tomar decisiones para no poner en peligro el equilibrio presupuestario. Así lo evidencia su ratio de solvencia, que pese a disminuir tres centésimas en 2017, mantiene idénticos síntomas de solidez que en los años anteriores, lo que **genera confianza y tranquilidad** en inversores y trabajadores.



EBITDA

El margen de beneficios registra un crecimiento del 6,4%.

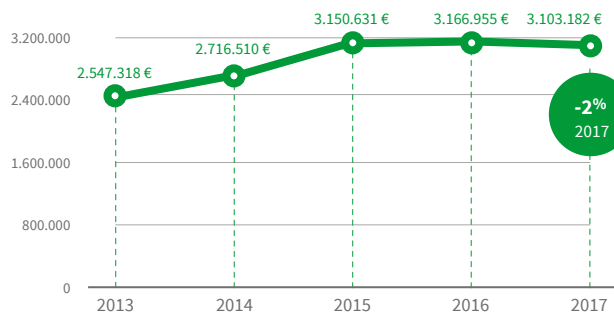
Tras un descenso notable del EBITDA en 2016 (un 32,9% menos), y sin necesidad de destruir empleo ni dejar de invertir, este indicador vuelve a ser positivo y crece un 6,4% en 2017 frente a años anteriores, es decir, casi **cuatro puntos más que el volumen de negocio**, lo que sitúa a la compañía en una situación muy favorable para acometer retos a corto plazo con garantías económicas.



Inversión en RRHH

La plantilla crece por quinto año consecutivo.

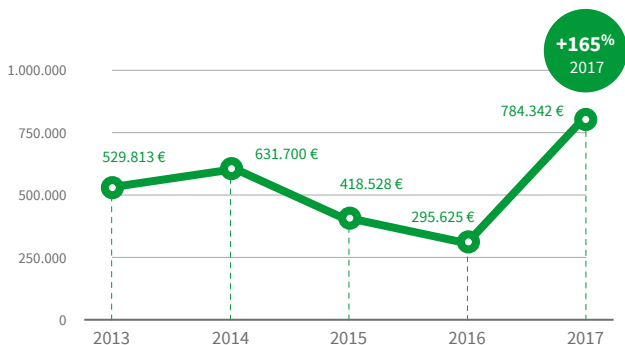
Grupo Trevenque mantiene su compromiso con la generación de empleo. La compañía incorpora en 2017 a su equipo humano a 4 profesionales más, lo que asciende la cifra a total a **111 empleados** y sitúa el crecimiento interanual en el 3%. Pero el indicativo más claro de cuál es la política corporativa en este sentido es echar la vista atrás. La plantilla ha aumentado por quinto año consecutivo y es un **18% mayor que en 2013**.



Inversión total

Máximo histórico en inversión de I+D e infraestructuras.

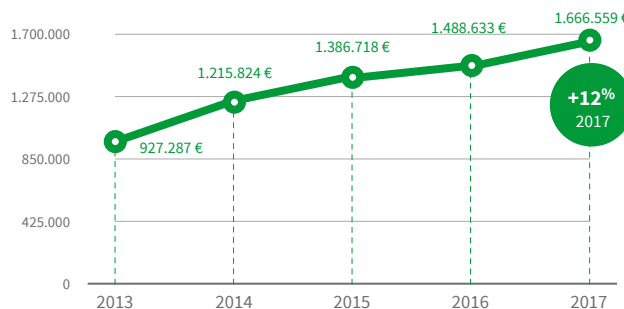
La inversión de 6,13 millones de euros desde 2011 permitió afrontar con estabilidad y garantías el decrecimiento de 2016. En este sentido, la inversión en 2017 ha sido notoria: más de 780.000 euros. **Un aumento del 165%** respecto al año anterior y la cifra más elevada de los últimos cinco años. **El 39,7% (312.000 euros) ha sido dedicado a I+D**, sentando así las bases de la tecnología y servicios de la compañía a medio y largo plazo.



Volumen de Negocio de Cloud Center Andalucía

CCA aumenta 5 puntos su crecimiento en 2017.

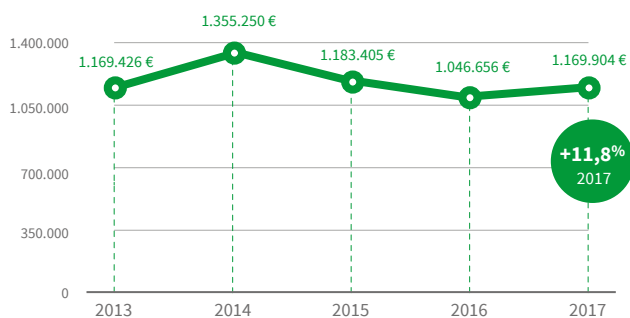
El potencial de *Cloud Center Andalucía* es indiscutible. Su crecimiento constante (casi ha duplicado su volumen de negocio en solo 5 años y asegura el 47% de la facturación de la compañía en concepto de ingresos recurrentes) le convierte en la línea de negocio con más proyección de la compañía. En 2017 su facturación total se ha situado en 1,7 millones de euros, lo que significa un **crecimiento porcentual del 12,3%**, la cifra más elevada del total de áreas productivas de *Grupo Trevenque*.



Volumen de Negocio de Tecnología Editorial

El área crece un 12%: el triple que la media del sector editorial.

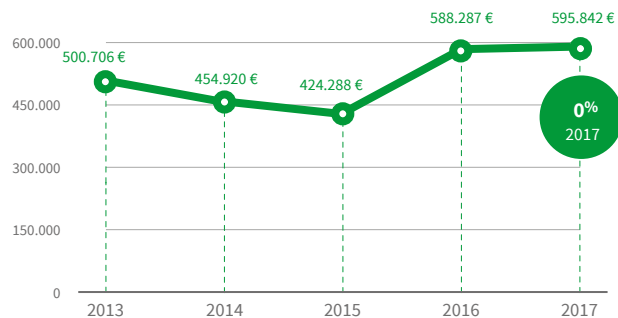
El área ha vuelto a la senda que siempre le ha caracterizado tras dos años consecutivos en los que acusó los efectos de la crisis editorial. En 2017 facturó un 11.8% más que en el ejercicio anterior, **triplicando así la media de crecimiento que ha registrado el sector editorial** en términos generales. Un comportamiento muy positivo que obedece, sobre todo, al éxito de *Geslib* y *Gesedi* en el mercado latinoamericano, donde las ventas se han disparado un 39% el pasado año.



Volumen de Negocio de Tecnología Sociosanitaria

Gesad refuerza su trabajo en I+D sin sacrificar volumen de negocio.

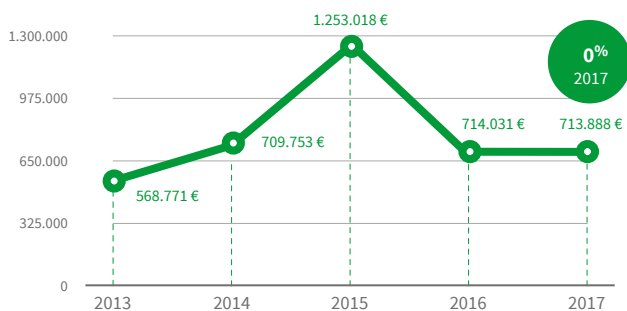
Que el departamento registrara en 2016 un crecimiento espectacular del 38,6% ha permitido afrontar con la fortaleza suficiente un ejercicio como el de 2017: más volcado en la labor de **investigación y desarrollo** de nuevas soluciones TIC para el sector de Ayuda a Domicilio. A pesar de este esfuerzo inversor para preparar el lanzamiento del Portal del Familiar, el área ha mantenido su volumen de negocio alcanzando casi la cifra de 600.000 euros.



Volumen de Negocio de Soluciones Web

La facturación vuelve a superar la barrera de los 700.000 euros.

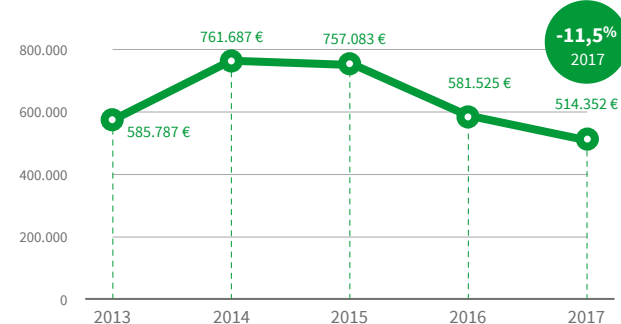
La ejecución de **más de 200 proyectos** en 2017 ha reforzado el posicionamiento líder de *Grupo Trevenque* en desarrollo web y marketing online. El área ha mantenido su volumen de negocio, superior a los 700.000 euros, al tiempo que ha incrementado un 30% sus ingresos en concepto de servicios recurrentes. Un ritmo de producción frenético que, sin embargo, no ha impedido darle continuidad al plan de **formación continua en nuevas tecnologías e I+D (2.139 horas)**.



Volumen de Negocio de Soluciones Empresariales

El área frena la caída con respecto al año anterior.

2017 no ha sido tampoco un buen año para área de ERP y BI. Su facturación ha registrado de nuevo un índice negativo (11.5% menos que en 2016), si bien ha frenado bastante la caída (la mitad que en el ejercicio anterior), lo que pone de manifiesto que las acciones de reajuste y nuevas estrategias de cambio empiezan a dar sus frutos.



Estrategias con vocación de futuro

Claves para entender hacia dónde se dirige la compañía a corto y medio plazo.

En tecnología y desarrollo de negocio, como en casi cualquier faceta de la vida, lo mejor está siempre por llegar. *Grupo Trevenque*, consciente de la importancia de ese futuro inmediato, ha planteado una serie de **objetivos orientados al fortalecimiento de la empresa como referente en innovación, seguridad, solvencia y estabilidad.**

Para garantizar el cumplimiento de dichos objetivos ha tomado una serie de decisiones que, a su vez, conforman el nuevo plan estratégico y plan de acción de la compañía para los próximos años. A continuación, exponemos cuáles son esas 5 claves que ayudan a entender hacia dónde se dirige *Grupo Trevenque* a corto y medio plazo.

1. Rentabilidad

La estabilidad financiera de una empresa pasa por incrementar su volumen de ventas, mantener su cuota de facturación recurrente, pero también mejorar los márgenes de beneficio de dichos ingresos para poder seguir acometiendo inversiones. En este sentido, *Grupo Trevenque* se plantea situar la rentabilidad en un 18% del resultado de explotación y para conseguirlo mejorará el **nivel de satisfacción de los clientes**, situará su porcentaje de fidelización en el 71% y fomentará la cultura de la empresa en la gestión de proyectos y a través de una **política personalizada de incentivos** para sus trabajadores.

2. Talento

La compañía entiende que la consecución de objetivos solo es viable si hay profesionales detrás que trabajan para conseguirlo. Por eso la **captación, gestión y retención** de talento es otro de los pilares estratégicos en los próximos años. La acción a realizar para secundar este objetivo son: procesos de selección muy exigentes y seguimiento personalizado para facilitar la adaptación y progresión del trabajador en la empresa; así como **planes de carrera y formación continua**. De este modo, se persigue que el grado medio de satisfacción de la plantilla se sitúe en 4,25 sobre 5 en 2018.



3. Innovación y Seguridad

Constituyen los dos ejes de la compañía a la hora de tomar decisiones, tanto a nivel productivo como de desarrollo de negocio. Para que *Grupo Trevenque* continúe siendo un referente en ambos ámbitos se **buscarán y analizarán nuevos sectores** en los que se pueda desarrollar tecnología o implementen funcionalidades para así satisfacer nuevas necesidades del mercado y/o de los clientes. Atendiendo al expertise de la compañía, se priorizará el establecimiento de alianzas en segmentos relacionados con el sector Editorial, Sociosanitario y de Internet y Comunicaciones.

Estamos analizando nuevos sectores en los que se pueda desarrollar tecnología o implementen funcionalidades.

La captación, gestión y retención de talento es otro de los pilares estratégicos en los próximos años.

Se ha nombrado nuevo Director General a José Fernando López Navarro que ejercerá funciones a principios de 2019.



4. Estructura

El 25 aniversario de *Grupo Trevenque* también ha supuesto el inicio de un relevo generacional en la dirección general de la compañía. Tras un proceso exhaustivo de análisis llevado a cabo por una prestigiosa consultora en Recursos Humanos y la posterior evaluación de la Junta de Accionistas, se ha nombrado nuevo director general al todavía Director Financiero, **José Fernando López Navarro**.

Éste sustituirá definitivamente en el cargo a Juan Ramón Olmos a principios de 2019, cuando se haya finalizado el proceso de

adecuación de la **nueva estructura gerencial** de la empresa, que mantendrá a un Comité de Dirección integrado por socios fundadores y/o de dilatada trayectoria en la empresa y experiencia en cada una de sus respectivas áreas de negocio.

5. Alianzas

¿Es posible reforzar la capacidad productiva de una compañía sin aumentar los costes de estructura? Sí, estableciendo **alianzas estratégicas con otras empresas del sector** y organismos competentes en el área TIC. Así lo ha planteado el grupo para crecer y reforzar su posicionamiento en Andalucía y en el mercado Latinoamericano.

Recursos Humanos

La empresa aumenta su plantilla un 3% hasta sumar un total de 111 profesionales en los que, a su vez, invierte un 15,3% más en capacitación del talento.

Las claves ...

A lo largo de 2017 el equipo de Recursos Humanos ha seguido trabajando para dar continuidad a otros proyectos orientados a facilitar la relación administrativa con los trabajadores y favorecer la comunicación y cohesión interna:

- **Focus Group.** Se ha efectuado un ciclo de entrevistas personales con cada uno de los miembros de la compañía al objeto de analizar el clima laboral. Esta iniciativa ha supuesto obtener información muy valiosa sobre las necesidades, inquietudes y expectativas de los empleados.
- **Inventario del conocimiento interno.** Se ha creado un repositorio de formaciones, competencias y habilidades que facilite la transferencia de conocimiento entre los equipos de trabajo.
- **Protocolos y documentación.** Se han inventariado y convenientemente documentado todos los protocolos de actuación en los diferentes aspectos que conforman la gestión de la empresa. De este modo, se ha optimizado todos los procesos, agilizándolos y mejorando la calidad de los mismos.

Más de 2.000 horas de formación continua que ha supuesto una inversión total de 44.608 euros (un 15,3% más que en 2016).

En *Grupo Trevenque* seguimos apostando un año más por el capital humano como uno de nuestros activos más valiosos y el elemento más decisivo para alcanzar el éxito, siendo su *crecimiento cuantitativo y cualitativo* un factor capital para nuestra compañía.

En 2017 nuestra empresa incrementó su plantilla neta con 4 nuevos puestos de trabajo, lo que ha supuesto un incremento del 3% respecto a 2016, y una plantilla total de 111 profesionales que desempeñan su trabajo diario en seis sedes físicas repartidas entre Granada, Málaga, Sevilla, Valladolid y México.

Evidentemente, el mantenimiento de la plantilla e incluso su incremento en número de empleados no suponen un logro relevante si no apostamos **por la búsqueda de la satisfacción en el entorno laboral**, lo que necesariamente redundará en una mayor productividad y un incremento en la calidad de servicio a nuestros clientes.

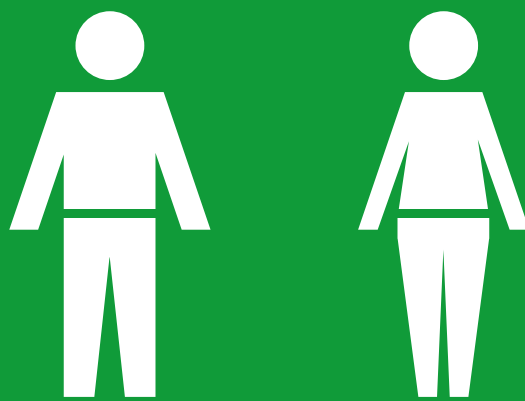
Al margen de cifras, en el departamento de RRHH hemos continuado trabajando en la mejora de las políticas orientadas a favorecer el crecimiento personal de los empleados y su **conciliación** laboral y familiar. Así, por ejemplo, ofrecemos en casos personales la posibilidad de adaptar su horario laboral en función de sus necesidades, estableciendo de mutuo acuerdo un horario de trabajo que le ayude a mejorar su calidad de vida personal y familiar, al tiempo que se le facilita la posibilidad de hacer **teletrabajo** desde su domicilio cuando sus circunstancias personales así lo demanden. Además, la totalidad de la plantilla disfruta en los meses de julio y agosto de jornada **intensiva** en horario de mañana, así como de un **sistema de vacaciones por horas** que les permite flexibilizar al máximo el disfrute de las mismas.

Durante 2017 también hemos llevado a cabo una **reorganización del espacio físico**, lo que ha supuesto una mejora en la optimización de los procesos de trabajo e incremento en el bienestar de las personas de nuestra compañía.

Otro de los retos conseguidos en 2017 ha sido avanzar en el análisis del **clima laboral**, a través de un ciclo de entrevistas personales con cada uno de los miembros de la compañía para conocer sus inquietudes y necesidades; con el que se ha elaborado un **plan de acción** que ha favorecido el nivel de cohesión y pertenencia hacia la empresa.

Por último, y en alineación con uno de los objetivos estratégicos de la compañía, en el área de RRHH hemos seguido trabajando tanto en la retención del talento como en su captación a través de una búsqueda proactiva. Para ello hemos acudido a diferentes eventos y ferias de empleo donde *Grupo Trevenque* cuenta con una notable presencia, haciendo especial mención a las colaboraciones con los centros formativos de origen como son la Universidad de Granada, cursos de postgrado y centros de formación profesional, donde la captación del talento supone un reto y una oportunidad para lograr un progresivo rejuvenecimiento de nuestra actual plantilla que actualmente tiene una media de 40 años. A lo largo de 2017 un total de 22 alumnos con perfil técnico y menores de 30 años han tenido la oportunidad de llevar a cabo su primera experiencia en un entorno laboral, gracias a los convenios de colaboración firmados entre diferentes instituciones con *Grupo Trevenque*.

En Grupo Trevenque quintuplicamos los ratios nacionales de flexibilidad horaria y opción de teletrabajo para favorecer la conciliación.



Desarrollo de Negocio

La definición de una hoja de ruta orientada hacia la innovación, generación de nuevas oportunidades y establecimiento de estrategia ha permitido incrementar el volumen de negocio y la facturación en el extranjero.

El contexto

Cuando hablamos de desarrollo de negocio, ¿a qué nos referimos exactamente?

El desarrollo de negocio se refiere a la gestión multidisciplinar para la definición de productos y servicios, encaminada a reforzar su comercialización. Definición de nuevas oportunidades, creación de necesidades y diseño de una estrategia de alianzas.

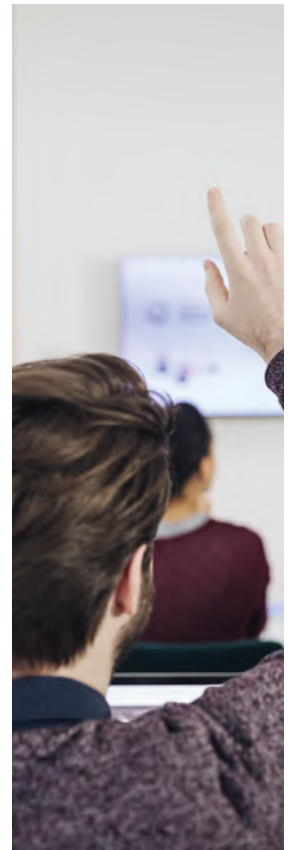
En este sentido, el responsable de desarrollo de negocio define de qué forma debe evolucionar el negocio para no estancarse, para seguir creciendo.

Es muy común confundir el desarrollo de negocio con marketing o con ventas. Pues es importante saber que, aunque debe existir una estrecha sinergia entre ellas, se trata de áreas totalmente diferenciadas, donde cada una posee sus propias funciones. Digamos que desarrollo de negocio va delante del resto de las áreas definiendo las estrategias para el progreso del negocio, aprovechando las oportunidades del entorno o creándolas, así como estableciendo las sinergias necesarias con entes externos.

Es vital que las actividades realizadas por este departamento se encuentren enmarcadas en una metodología de trabajo y un plan de desarrollo de negocio con unos objetivos bien definidos, alineados con los objetivos organizacionales y la estrategia global de la empresa, evitando así la improvisación que puede llevar a errores que perjudiquen a la empresa.

En el mercado cambiante de hoy en día, resulta indispensable contar con un departamento de desarrollo de negocio que esté enfocado 100% a buscar oportunidades de evolución y definir las estrategias para adaptarse a los cambios con rapidez, e incluso, adelantarse a ellos. De esta manera, la empresa avanza a la velocidad de los mercados.

Hemos trabajado para incrementar su satisfacción a través de la calidad, la seguridad y la innovación.



Para el área responsable de definir comercialmente hacia dónde se dirige el futuro de la empresa, 2017 ha vuelto a ser un año de cambios, decisiones y retos orientados hacia un mismo objetivo: **crecer de forma constante y coherente.**

La 'hoja de ruta' para conseguirlo definía tres caminos (**innovación, generación de nuevas oportunidades y estrategia**) y una forma de 'recorrerlos': a través del **estudio de mercado, de la competencia, de las nuevas tendencias y hábitos de consumo**, y de las exigencias del público objetivo de cada una de las líneas de negocio de *Grupo Trevenque*.

Un arduo trabajo de análisis que ha llevado a cabo el departamento de Marketing, cuya independencia definitiva del área comercial con la incorporación de una responsable, ha agilizado la toma de decisiones y el desarrollo de nuevos procedimientos de trabajo.

17.769

Multimedia

Es el número de visualizaciones que ha tenido nuestros vídeos en RR.SS. Un total de 1.840 minutos reproducidos que obedecen a que el contenido audiovisual se ha incrementado un 2%.

La adquisición de tráfico procedente del blog y de redes sociales que han registrado nuestros sitios web ha crecido un 15%.

3.750

Lectores

Es el promedio de lectores que tuvimos de nuestros boletines de noticias mensuales durante todo 2017.

120

Webinar

Es el número de sesiones formativas impartidas en las diferentes áreas de negocio con una participación total de **876 asistentes**.

+15,7%

Posicionamiento

Es el porcentaje medio de incremento respecto a 2016 que ha experimentado el tráfico de nuestras páginas webs.

Hemos generado contenido de valor: **92 post** publicados en el blog corporativo y han sido compartidos un total de **1.780 veces**.

950.670

Social Media

Es el número de personas que han visto e interactuado con nosotros en nuestros perfiles de Redes Sociales en 2017. Una cifra que ha sido posible, entre otras cosas, gracias a la publicación de más de un centenar de post y contenidos que han sido compartidos 1.780 veces en nuestro blog.

¿En qué otros aspectos se ha trabajado a lo largo de 2017 en cuanto a desarrollo de negocio?

1. Optimización

Se ha hecho un especial seguimiento del uso y eficacia de las acciones realizadas conjuntamente por comerciales y técnicos de preventa. Esto ha permitido incrementar la rentabilidad de las operaciones, optimizar los recursos y tiempos.

2. Expansión comercial

Hemos trabajado en el desarrollo y consolidación de acciones comerciales proactivas en nuestras sedes de Málaga y Sevilla. También se ha incrementado notablemente el posicionamiento y notoriedad en América Latina, donde se evalúa la incorporación al mercado argentino para 2018.

3. Fidelización

Somos conscientes de que tan importante es ganar la confianza de un nuevo cliente como mantener la de quien ya lo es. Por eso y porque su satisfacción es uno de los pilares que sustentan nuestra política corporativa, hemos trabajado más si cabe durante 2017 para incrementarla a través de la **calidad**, la **segu-**

ridad, la **innovación** e incorporación de nuevos procedimientos de trabajo. En este sentido, evaluamos de forma minuciosa todos los detalles de su atención en cada una de las fases del ciclo de venta y de soporte/mantenimiento para así obtener información valiosa que nos permita seguir mejorando.

4. Formación

Hemos incorporado al plan interno de formación un proyecto orientado a profundizar el conocimiento de los trabajadores sobre todas las líneas de negocio, productos, servicios y protocolos de atención al cliente de la empresa. Esto permite actualizar y mejorar las competencias de los profesionales pero también reforzar su sentimiento de pertenencia y compromiso corporativo.

5. Sinergias

Un año más el departamento de Relaciones Institucionales de *Grupo Trevenque* ha trabajado en la creación de sinergias con todo tipo de instituciones públicas y privadas, tanto de índole empresarial como institucional, a través de la participación en comisiones, asociaciones, comités asesores, eventos, programas docentes o foros de transferencia del conocimiento, entre otros.



Reportaje de la Agencia Andaluza de Promoción Exterior (Extenda) sobre *Grupo Trevenque* como referente de software editorial en países de América Latina.

Medios de Comunicación

Grupo Trevenque ha sido noticia en 2017 y así lo demuestran las 174 apariciones que ha tenido a lo largo del año en medios de comunicación locales, autonómicos y nacionales, tanto en prensa digital e impresa, en radio y televisión. Una presencia mediática fruto de una actitud proactiva en la generación de contenidos de calidad y en la exposición de informaciones de interés general.

Algunas de las noticias publicadas en prensa fueron el **desayuno informativo sobre cómo adaptarse a la nueva gestión del IVA online** que congregó a más de un centenar de empresas interesadas; o la **campana divulgativa para informar a los clientes sobre las nuevas exigencias de Google** en cuanto a cifrado de páginas web en Internet y las consecuencias negativas en posicionamiento.

Durante todo el año 2017 emitimos con la *Cadena COPE* el programa quincenal *'Granada Tecnología'*, en el que compartimos casos de éxito empresarial a nivel nacional.

Por último, cabe destacar la participación en revistas especializadas del sector sociosanitario como *Balance Sociosanitario*.



Nuestra presencia mediática se ve respaldada por contenidos de calidad e información de interés general.



Su Majestad Don Felipe V, Rey de España, y nuestro Director de Relaciones Institucionales Vito Episcopo, en la inauguración del Foro Transfiere de Málaga.

Relaciones Institucionales

Vito Episcopo, Director de Relaciones Institucionales ha ejercido durante el año 2017 un papel decisivo a la hora de establecer sinergias y mantener una comunicación fluida con administraciones públicas y entes privados.

Gracias a su trabajo como vocal del Comité Ejecutivo y de la Junta Directiva, aumentamos nuestra presencia en la **Confederación Granadina de Empresarios**; sumamos la vocalía de la **Comisión Nacional de Cloud Computing** y de la **Comisión Nacional de Smart City en AMETIC-CEOE**; mantenemos las vocalías en la **Comisión de Nuevas Tecnología** y en la **Junta Directiva de la CEA** sin olvidar la presidencia de la **Comisión de Nuevas Tecnología y relación con la Universidad UGR** de la CGE o la secretaría general del Clúster **onGranada**.

También estrechamos relaciones a lo largo del año, manteniendo encuentros estratégicos con personalidades de diferente índole, como el **Embajador de Italia en España Don Stefano Sannino**, el **Director General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Junta de Andalucía, Don Manuel Ortigosa Brun**; el **Embajador de Japón en España Don Masashi Mizukami**; o el **Director General de Red.es, Don José Manuel Leceta**.

Cabe destacar, su **participación en la Inauguración del Foro Transfiere de Málaga**, con su Majestad Don Felipe VI, Rey de España.



Jornada de donación de sangre en las instalaciones de Grupo Trevenque en la que toda la plantilla se volcó desde el primer momento.

Responsabilidad Social Corporativa

Conscientes de la importancia de contribuir a una sociedad amable, participamos de nuevo en proyectos solidarios como la donación de sangre por parte de los trabajadores de *Grupo Trevenque* gracias al **Centro Regional de Transfusión Sanguínea de Granada**.

También tuvimos una actitud proactiva y organizamos nuestro propio **reto solidario**: una cadena de **recogida de alimentos** no perecederos que permitió donar dinero y multitud de productos al Banco de Alimentos de Granada.

Especialmente, este año nuestra política de RSC se ha centrado en **medidas internas de conciliación y satisfacción**, como continuar ofreciendo **fruta a diario a nuestros empleados** para promover hábitos saludables, **promover el uso de la bicicleta** habilitando espacios en la oficina para éstas, o habilitar contenedores que ayuden a la **clasificación de la basura** para una mayor concienciación con el medio ambiente.



La responsabilidad social corporativa parte desde dentro convirtiéndose en acciones reales beneficiosas para la sociedad.



'El papel de la mujer en el sector tecnológico', un interesante y muy necesario desayuno-debate que tuvo lugar en las instalaciones de Cloud Center Andalucía.

Organización y participación en eventos

Estuvimos presentes en un total de **290 eventos de carácter tecnológico y socioeconómico**, además de organizar activamente una decena de **visitas guiadas a empresarios y alumnos informáticos a nuestras instalaciones del CCA** o acudir a la **Feria Internacional del Libro en Guadalajara**.

Cabe destacar la participación activa como ponentes en diferentes foros como: **XLDesafío Empleo del periódico dominical XLsemanal**, **Alhambra Venture 2017**, organizado por IDEAL Granada, y **Greencities 2017**, organizado por FYCMA Málaga.

De la mano de nuestro Director de Relaciones Institucionales, Vito Episcopo, hemos participado en múltiples organismos y foros de interés tecnológico como la **Presentación de la Estrategia del Sector TIC Andalucía 2020** de la Junta de Andalucía o la **Presentación de la Candidatura Española para la Sede del Acelerador de Partículas IFMIF DONES** en Granada; éstas han sido claves a la hora de generar nuevas oportunidades de negocio, reforzando nuestra imagen corporativa y llevando la delantera en materia de asesoramiento e innovación TIC.

Finalmente, con motivo del **25 aniversario** se organizó un **desayuno-debate sobre el papel de la mujer en un sector tan masculinizado como el tecnológico**. Contó con la presencia de todas las trabajadoras de *Grupo Trevenque* y logró reunir a un amplio grupo de profesionales del ámbito TIC (tanto en investigación como en docencia) y a expertas en igualdad de género.

Grupo Trevenque (1992-2017)

La compañía celebra su 25 aniversario con un programa de actividades que rinde homenaje a clientes y proveedores.

La empresa cumplió 25 años de historia y lo hizo con idéntica vocación con la que nació en 1992 de la mano de un grupo de informáticos: acercar a otras empresas la tecnología que necesitan en cada momento para mejorar sus procesos de negocio.

Una misión, que además de seguir vigente, ha hecho posible llegar al vigésimoquinto aniversario con la satisfacción de haber generado empleo de calidad, haberse ganado la confianza de más de 1.400 clientes de 19 países y haber hecho posible en 2012 su proyecto más ambicioso y exitoso: el primer Data Center de Granada y el de mayor innovación y capacidad de Andalucía.

La consecución de estos logros ha sido posible gracias a las personas que integran la compañía y a su compromiso y honestidad. Por eso, la dirección de *Grupo Trevenque* quiso que los verdaderos protagonistas de este 'cumpleaños' fuesen todas y cada una de las personas (trabajadores, colaboradores, proveedores, familiares, amigos y clientes) que han formado parte de este proyecto de vida y de empresa.

Y en torno a esas personas, por ellas y para ellas, se organizó a lo largo de 2017 un programa de actividades de todo tipo (lúdicas, culturales, solidarias, formativas, etc.) pero con un objetivo común: **agradecer, celebrar y compartir** cada uno de esos momentos, favoreciendo así la cohesión interna, el sentido de pertenencia y la fidelización. Aunque tampoco se pasó por alto la im-

portancia de aprovechar una efeméride así para reforzar la **notoriedad** y el **posicionamiento** de *Grupo Trevenque* como referente del tejido empresarial granadino.

Destacamos, por ejemplo, el **reto de eficiencia energética** que llevamos a cabo desde enero a diciembre en pequeños y grandes gestos con los que contribuir a la reducción de emisiones de CO²; la **renovación de nuestra web corporativa**; el concurso de fotografía sobre tecnología retro con los seguidores de redes sociales y de recetas solidarias entre compañeros de la casa; el vídeo con los hijos de los trabajadores intentando explicar qué es Internet y en qué trabajan sus papis; el **desayuno-debate sobre el papel de la mujer** en el sector TIC; la subida familiar a la cima que da nombre a la compañía: Trevenque; el reencuentro con extrabajadores de la empresa o la **campana de donación de sangre**, entre otros.

Pero si hubo un momento inolvidable que puso el broche final a un año de tan emotivo fue la **Gala de Celebración 25 Aniversario**. Bajo el título '**Los tiempos cambian, la piel se muda, pero la marca continúa**', la empresa reunió a más de 260 personas en el Teatro Isidoro Maiquez de la *Fundación CajaGranada*, donde trabajadores celebraron y disfrutaron junto a clientes, partners y representantes públicos. El evento ofreció un viaje musical personalizado por distintas épocas de la empresa de la mano de la compañía de teatro *Laviebel*.





Timeline Grupo Trevenque 2017

Un viaje mes a mes por las noticias, eventos y acciones más importantes



01

Plan de ahorro energético

El año arrancó con un **reto solidario y responsable**: conseguir entre todos la máxima eficiencia posible en el uso de energía, favoreciendo el consumo responsable y adoptando medidas en casa y en la oficina que contribuyan a disminuir la emisión de CO² al medio ambiente como, por ejemplo, compartir coche para ir al trabajo, ir en bicicleta, el cambio de luminaria más antigua por bombillas de bajo consumo, el uso responsable de los aparatos calefactores y de refrigeración o usar las papeleras de reciclaje habilitadas en el comedor y despachos. A partir de esta iniciativa la compañía facilitó el traslado de los compañeros que así lo solicitaron a una oficina del grupo más cercana a su domicilio personal.

¿Para qué sirve Internet?

Con motivo del programa 25 Aniversario se realizó en febrero una de las actividades más divertidas y entrañables que se recuerdan en la memoria de *Grupo Trevenque*. Reunimos a **los más peques de la empresa** (hijos de los trabajadores con edades comprendidas entre los 3 y 11 años), les sentamos delante de una cámara y dejamos que fluyera la naturalidad y simpatía propia de la infancia intentando explicar con sus propias palabras qué es Internet, para qué sirve la tecnología o por qué creen que el trabajo de mamá o papá consiste en estar todo el rato delante de un ordenador.

02



03

Páginas web más seguras

En el mes de marzo volvimos a demostrar por qué la seguridad es uno de los valores más importantes de la compañía. Se puso en marcha una **campaña divulgativa para informar a los clientes sobre las nuevas exigencias de Google** en cuanto a cifrado de páginas webs en Internet y las consecuencias negativas en posicionamiento y pérdida de ventas online para quienes no se adaptan a esos protocolos de seguridad. *Grupo Trevenque* alertó e informó, pero también ayudó a las empresas a realizar los cambios oportunos en cuanto a implementación de los certificados y servicios de migración, contribuyendo así a un funcionamiento más seguro de cientos de páginas web.



Nueva web corporativa: 'naturalmente'

Uno de los hitos del programa 25 Aniversario era iniciar el proceso de renovación de todas las páginas web de la compañía. La corporativa, como punto de partida en cuanto a concepto, diseño y estructura, fue la primera en ver la luz. Desarrollada por el equipo de *Soluciones Web*, destaca por su usabilidad pero también porque acompaña al reto de *Grupo Trevenque* de 'naturalizar' el acceso a la tecnología. "Una web debe ser solvente técnicamente pero también coherente con los valores de la compañía y el nuestro es demostrar que el proceso de tecnificación de una empresa no tiene por qué ser frío y árido cuando se elige a un proveedor de confianza", recordaba en la presentación oficial de la web el Director General, Juan Ramón Olmos.



Evento con Primavera en la CGE sobre la nueva gestión del IVA online

El mes de junio trajo consigo una intensa agenda de actividades de todo tipo. Se presentó oficialmente a entidades financieras, asamblea de socios y medios de comunicación el **balance financiero** y la **memoria corporativa 2016**. También tuvo lugar una **campaña solidaria de donación en sangre** en las propias instalaciones de la empresa. Pero cabe destacar el evento que organizamos conjuntamente con nuestro partner de ERP Primavera BSS en la Confederación Granadina de Empresarios. Un **desayuno informativo sobre cómo adaptarse a la nueva gestión del IVA online** que congregó a más de un centenar de empresas interesadas.

04

05

06

El papel de la mujer en el sector TIC

Las instalaciones de *Cloud Center Andalucía* acogieron en mayo un evento muy significativo que, además, dio mucho que hablar. Con motivo del 25 Aniversario se organizó un desayuno-debate sobre el papel de la mujer en un sector tan masculinizado como el tecnológico. Contó con la presencia de todas las trabajadoras de *Grupo Trevenque* y logró reunir a un amplio grupo de profesionales del ámbito TIC (tanto en investigación y docencia como en el contexto empresarial) y a **expertas en igualdad de género** creando así un espacio de reflexión y análisis sobre las barreras, retos y oportunidades a los que se enfrenta la mujer en este sentido.





Casos de éxito y #TrevenqueTeam

Ni siquiera en el mes de agosto se dejó de generar contenidos de valor en el blog y redes sociales para darle a clientes y trabajadores el protagonismo y visibilidad que merecen. A lo largo de todo el año el departamento de Comunicación y Marketing continuó con la serie de **grabaciones, entrevistas y reportajes** sobre la realidad y necesidades de las empresas que confían en nosotros y la del equipo humano que hace posible el día a día de *Grupo Trevenque*.



Encuentro con extrabajadores de la casa

La antesala del período vacacional nos brindó un emotivo reencuentro con muchos de los excompañeros de trabajo que en algún momento de los 25 años de Trevenque han formado parte de su historia. Tras la subida a la cima del Trevenque en el mes de mayo, esta otra reunión de **convivencia** permitió compartir recuerdos, anécdotas y estrechar relaciones interpersonales, cumpliendo así uno de los objetivos prioritarios del programa de actividades del aniversario.



El alcalde visita Cloud Center Andalucía

La 'vuelta al cole' activó un mes de septiembre repleto de actividades. Por un lado, los trabajadores junto a sus hijos volvieron a disfrutar de una nueva jornada lúdica con motivo del programa 25 Aniversario; en esta ocasión, una visita guiada al Parque de las Ciencias. Por otra parte, el alcalde de Granada y presidente de honor del Clúster 'On Granada', Francisco Cuenca, hizo su particular visita guiada por las instalaciones del *Cloud Center Andalucía*. Acompañado por parte de su equipo de gobierno, el alcalde expuso a *Grupo Trevenque* como ejemplo de que Granada puede ser una **ciudad puntera en I+D+i de nuevos servicios tecnológicos** con empresas que generan empleo de calidad.

El 'Webxapil' de Grupo Trevenque

En tecnología no hay mejor argumento que predicar con el ejemplo, por eso el área de *Soluciones Web* también aprovechó el 25 Aniversario de la compañía para estrenar nueva imagen y espacio digital. El reto al que se enfrentaba era demostrar a través de su propia página qué beneficios obtiene una empresa al confiarnos su proyecto web. Puso en práctica su experiencia en cuanto a desarrollo, usabilidad, diseño y optimización y creó el mejor escaparate posible para mostrar el 'webxapil' del equipo. Todo un éxito, como también lo fue el torneo de pádel que se organizó en octubre y enfrentó a clientes y trabajadores.



'Now Reset & Let's go'

Diciembre trajo consigo su tradicional **reunión de empresa**. Pero 2017 tenía que acabar como lo que había sido: el año más especial de la historia de *Grupo Trevenque*. Era el momento de **resetear y avanzar**, de hacer una copia de seguridad de todo aquello que habíamos hecho bien, pero también de echar a la papelera de reciclaje aquello que deseábamos cambiar para seguir creciendo. Y ese fue el mensaje del evento de clausura del aniversario: 'Now Reset & Let's go'. "Porque ahora tenemos que mirar hacia delante y preguntarnos qué queremos ser y a dónde queremos llegar dentro de 25 años", recordó Juan Ramón Olmos.

10

11

12

Gala 25 Aniversario

Si la piel es de quien la eriza, entonces, durante más de cuatro horas *Grupo Trevenque* supo tatuar con emociones la de muchos de los asistentes al que fue, sin duda, el evento más significativo del 25 Aniversario de *Grupo Trevenque*. La empresa reunió en una **gala-espectáculo** a trabajadores, clientes, autoridades, proveedores y amigos para celebrar 25 años de éxitos pero también de trabajo, esfuerzo y compromiso. El evento, que hizo un recorrido musical y teatralizado por la compañía granadina Laviebel, fue un acto de agradecimiento a todas las 'pieles' que han hecho posible que la empresa llegue hasta aquí. Pero, como ya es un clásico, noviembre también fue el mes de la emblemática **Feria Internacional del Libro de Guadalajara**, donde acudimos con stand propio para recibir personalmente las felicitaciones de nuestros clientes de Latinoamérica por los 25 años en el mundo editorial.



2017 en imágenes

“El capital humano es el activo más valioso para nuestra empresa”

Juan Ramón Olmos









Crece contigo

Gracias por confiar en Grupo Trevenque

Sede Central

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

Sede Valladolid

Calle Unión, 11 bajo
47005 Valladolid
T (+34) 900 844 446

Sede CCA

Calle Pago de Cambea, nave 13
Parque Empresarial Cortijo del Conde
Polígono Sur. 18015 Granada
T (+34) 958 018 018

Sede Sevilla

Parque Empresarial Arte Sacro (PEASS)
Avenida Ingeniería s/n, nave 19
41015 Sevilla
T (+34) 954 870 108

Sede Latinoamérica

Av. Álvaro Obregón 270
Colonia Condesa Delegación Cuauhtémoc
06140 Ciudad de México
T (+52) 55 12534938 Ext. 350