





## Memoria Anual Grupo Trevenque 2019

### Autoría

© Trevenque Sistemas de Información S.L.  
Granada (España) – 2020

### Redacción y revisión

Juan Ramón Olmos Sánchez  
Raquel Andújar Galindo  
Eva María Molina Benítez  
Marina García Martínez

### Diseño y maquetación

Alejandro Muñoz Mateos

### Fotografías

Las fotografías que aparecen en este documento están realizadas por los propios profesionales de Grupo Trevenque y por los colaboradores de Pexels.com: Alex Andrews, Lukas Rodríguez, Tobias Bjørkli, Andrea Piacquadio, Anna Shvets y Cottonbro. Gracias a todos ellos y a Teresa Nuñez Arias por su aportación especial.

## Índice

Carta del director	3
Somos Grupo Trevenque	5
Misión, visión y valores	6
Nuestra historia	8
Grupo Trevenque en cifras	10
Órganos de gobierno	12
Responsables con nuestro entorno	16
Confianza como clave	18
El mejor equipo humano	20
Tecnología editorial	22
Tecnología sociosanitaria	26
Soluciones web	30
Soluciones empresariales	34
Cloud Center Andalucía	38
Balance financiero	42
Seguridad	46
Innovación	48
Recursos humanos	50
Estrategias de futuro	52
Marketing	54
Relaciones institucionales	56
Eventos 2019	58

# 2019



## Carta del director

2019 ha sido un año trascendental en el que hemos comenzado un cambio en la estrategia de Grupo Trevenque. Tras relevar a Juan Ramón Olmos en la Dirección General, se ha modificado la organización para cubrir dos objetivos: separar la función de la propiedad de la ejecutiva y cambiar la estructura de departamentos por unidades de negocio.

Para cubrir el primer objetivo se ha creado un prototipo de Consejo de Administración que ha realizado su rodaje durante 2019 y que está integrado por los administradores de las sociedades del grupo, el director general y un asesor externo.

El otro cambio estructural nace de la necesidad de **comprender mejor a nuestros clientes a todos los niveles**. Hemos creado equipos con todas las funciones y las hemos integrado en unidades de negocio específicas para cada mercado principal. Estas, a su vez, están apoyadas por departamentos transversales que les dan coherencia entre sí.

En ese contexto de un año de cambios importantes, el desempeño general de nuestra compañía ha sido razonablemente bueno, sobre todo gracias al gran equipo humano que la compone.

Así, nuestras cinco unidades de negocio han sido protagonistas de este 2019. En primer lugar, **nuestro Cloud Center Andalucía ha crecido un 15% en ventas** y ha iniciado una expansión decidida en el ámbito andaluz, con el apoyo de las delegaciones de Málaga y Sevilla.

Por su parte, el sector editorial de Grupo Trevenque ha continuado con su crecimiento en el mercado de las editoriales. Como resultado, nuestro producto **Gesedi se ha posicionado como la mejor solución del sector en el ámbito español y latinoamericano** de las editoriales de volumen medio.

Nuestra unidad de soluciones para el sector de ayuda domiciliar ha realizado un proceso de transformación que ha conllevado la separación del área de soporte de la de desarrollo. A pesar de esta

inversión, ha sido **el área de Grupo Trevenque que mejores resultados ha ofrecido en este 2019**.

Respecto al área de comercio electrónico y marketing on-line, ha iniciado un importante proyecto de transformación de procesos. La principal consecuencia es que se ha adoptado **la metodología Lean con el fin de agilizar los tiempos de entrega y maximizar la productividad**. Esta forma de trabajar está siendo extendida al resto del grupo y va a ser la palanca de mejora de toda nuestra empresa.

Por último, nuestra unidad de negocio de Soluciones Empresariales continúa desarrollando su estrategia, consolidando el equipo de profesionales. Durante este 2019, **ha ganado notoriedad con soluciones específicas como Técnica**, desarrollada para las empresas de mantenimiento.

Este resultado general es la continuación de la estrategia que siempre ha guiado el camino de Grupo Trevenque: **hacer mejorar al cliente a través de la tecnología**, establecer una simbiosis con él que nos lleve a una relación permanente y crear un entorno de trabajo adecuado donde cada miembro del equipo se vea realizado en su labor.

Para el próximo año 2020 nuestra meta es asentar las medidas puestas en marcha y continuar con nuestra estrategia. A pesar de que nos encontramos en un momento de incertidumbre, con unas previsiones muy negativas, creemos firmemente que **la tecnología va a ser uno de los pilares sobre los que se va a sustentar la recuperación económica**.

Esto nos presenta un escenario positivo, donde muy posiblemente podamos seguir creciendo. En Grupo Trevenque estamos preparados para ayudar a las empresas con las soluciones adecuadas a sus necesidades, incluso en coyunturas inciertas, y a ello nos seguiremos dedicando con la máxima profesionalidad.

José Fdo. López Navarro  
Director General



*Acercamos la tecnología  
a las empresas*

## Somos Grupo Trevenque

Sumamos más de 27 años de experiencia en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, un camino que seguimos recorriendo día a día con la confianza de nuestros clientes

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

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

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

En Grupo Trevenque aplicamos una cadena de servicio-beneficio cuya obtención de ventajas está directamente relacionada con el grado de satisfacción, y por tanto de fidelización, de empleados y clientes. Contribuir a que el equipo humano trabaje en un buen ambiente y en condiciones óptimas genera lealtad y compromiso, además de eficacia y productividad. Si a esa gestión del talento se suman la calidad, la seguridad y la innovación, **el resultado no puede ser otro que un servicio excelente**. La excelencia genera confianza, es decir, clientes fieles y satisfechos que a su vez atraen a otros. Seguir ganándonos esa confianza ha sido nuestra meta durante 2019. Pasamos a relatarte cómo la hemos alcanzado.

# *misión, visión y valores*

## MISIÓN

Llevamos en el ADN ayudar a otras empresas a mejorar sus procesos de negocio acercándoles la tecnología que necesitan en cada momento. Nuestra misión sigue vigente desde hace 27 años: ser el «copiloto» de quienes desean **emprender o continuar su viaje tecnológico con garantías** y demandan la confianza de profesionales especializados para acompañarles.

## VISIÓN

Para alcanzarlo, el verdadero combustible de Grupo Trevenque es el capital humano. Por eso damos prioridad a los valores que conforman nuestra personalidad corporativa. Basamos el trabajo y la relación con clientes, empleados 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.

## VALORES

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la meta hacia la que nos dirigimos cada día con nuestro trabajo. Para lograr ese objetivo es necesario ser un referente de 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 arreglamos cuando surjan, entonces habremos llegado a ese destino.



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

- 1992**  
**PRIMEROS TIEMPOS**

Un grupo de cinco informáticos emprendió con ilusión un viaje. El objetivo era claro: cubrir un espacio en el campo de la tecnología para la pyme. Aquel equipo partió de una demanda concreta en el mundo editorial y desarrolló un aplicativo adaptado a las necesidades específicas de librerías y distribuidoras.
- 1996-97**

Entramos en el mundo de las comunicaciones. Así, fuimos de las primeras empresas oficialmente homologadas en España en constituirnos como Proveedor de Servicios de Internet (ISP).
- 2000**  
**SEDE CENTRAL**

Debido a nuestro rápido crecimiento surgieron necesidades de espacio. Nos volcamos en la búsqueda de la que finalmente resultó nuestra actual oficina central.
- 2001**  
**NUEVOS IMPULSOS**

Creamos un departamento comercial y una estructura de grupo que nos confiriera mayor flexibilidad y solidez financiera, con lo que se constituyó así la empresa matriz TreceDG.
- 2003**

Absorbemos a nuestro principal competidor en el software para librerías con sede en Valladolid, lo que propició que pasáramos a ser líderes nacionales en este segmento de negocio y que tuviéramos nuestra primera ubicación física fuera de Granada.
- 2004**

Kaplan Diseño e Internet pasó a formar parte del grupo, que desde ese momento adquirió el nombre de Grupo Trevenque Kaplan. Esto nos permitió adentrarnos y crecer en el apasionante mundo del desarrollo Web.
- 2005**

Creamos Gesad, un software de gestión especializado en empresas que prestan servicio de ayuda a domicilio. En menos de diez años nos afianzamos como líderes en este sector.
- 2009**

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

- 2012**  
**PLAN ESTRATÉGICO 2012-16**

Nace nuestro proyecto más ambicioso y estratégico: Cloud Center Andalucía, el primer centro de datos de Granada y el de mayor capacidad e innovación del sur de España.  
Por otra parte, la experiencia acumulada en el sector del libro durante dos décadas nos condujo a sentar los pilares de un nuevo software especializado para editoriales, Gesedi.
- 2014**

Alcanzamos la cifra de 100 trabajadores, un número redondo para una compañía que siempre ha apostado por la captación de talento y la gestión de profesionales comprometidos.
- 2015**

El área de Soluciones Web experimentó un punto de inflexión al convertir a Grupo Trevenque en la empresa más elegida por las pymes de España para crear u optimizar su comercio electrónico.
- 2016**  
**CONSOLIDACIÓN**

Inauguramos una nueva delegación en Sevilla y, tres años después, otra en Málaga, en nuestro objetivo de seguir creciendo por Andalucía.
- 2018**  
**PLAN ESTRATÉGICO 2018-21**

El mejor año en la historia de nuestra empresa. Alcanzamos un volumen de negocio cercano a los 6,2 millones de euros tras crecer un 14% más que en 2017.
- 2019**

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

**Continuamos así con nuestro plan estratégico 2018-2021, con ilusión y entusiasmo tras cumplir 27 años acercando a las empresas la tecnología.**

Grupo Trevenque en cifras



**1.749**

clientes que confían en nosotros



**19**

países en los que estamos presentes



**7%**

crecimiento de facturación en el último año



**122**

profesionales en plantilla



**6,6**

millones de euros en volumen de negocio



**6**

sedes entre España y Latinoamérica



**27**

años en el sector TIC



**5**

líneas de negocio

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

## Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la empresa y está integrado por un total de 19 accionistas, de los cuales el 95% son trabajadores de la compañía. Que casi todos sus miembros formen parte de la actividad diaria de Grupo Trevenque es un factor muy significativo para su desarrollo, mejora y crecimiento.

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

## Consejo Consultivo de Administración

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

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

Este primer año ha estado compuesto por cuatro miembros: los dos administradores del Grupo (Juan Ramón Olmos Vico y Buenaventura Porcel Jiménez), el director general (José Fernando López Navarro) y Sergio Rodríguez Bedón, asesor externo. La presidencia la ha ejercido Juan Ramón Olmos Vico. En próximos años, esta estructura dará cabida a otros miembros, una vez consolidada su operativa.

## Comité de dirección

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

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

## Estructura societaria





**Juan Ramón Olmos Vico**  
Presidente



**José Fdo. López Navarro**  
Director General



**Vito Episcopo Solís**  
Director de Relaciones Institucionales



**Buenaventura Porcel Jiménez**  
Director Unidades de Negocio  
Editorial y Soluciones Web

“

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



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



**Procopio Monge Berruezo**  
Director Unidad de Negocio  
Soluciones Empresariales



**Belén Prados Peña**  
Directora de Innovación



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



**Rafael Comino Mateos**  
Director Unidad de Negocio  
Cloud Center Andalucía



**Raquel Andújar Galindo**  
Directora Marketing

## Responsables con nuestro entorno

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

Para Grupo Trevenque el compromiso es una actitud que debe manifestarse en todas las facetas de la compañía. Ese compromiso incluye ofrecer el mejor servicio posible al cliente, pero también actuar con responsabilidad.

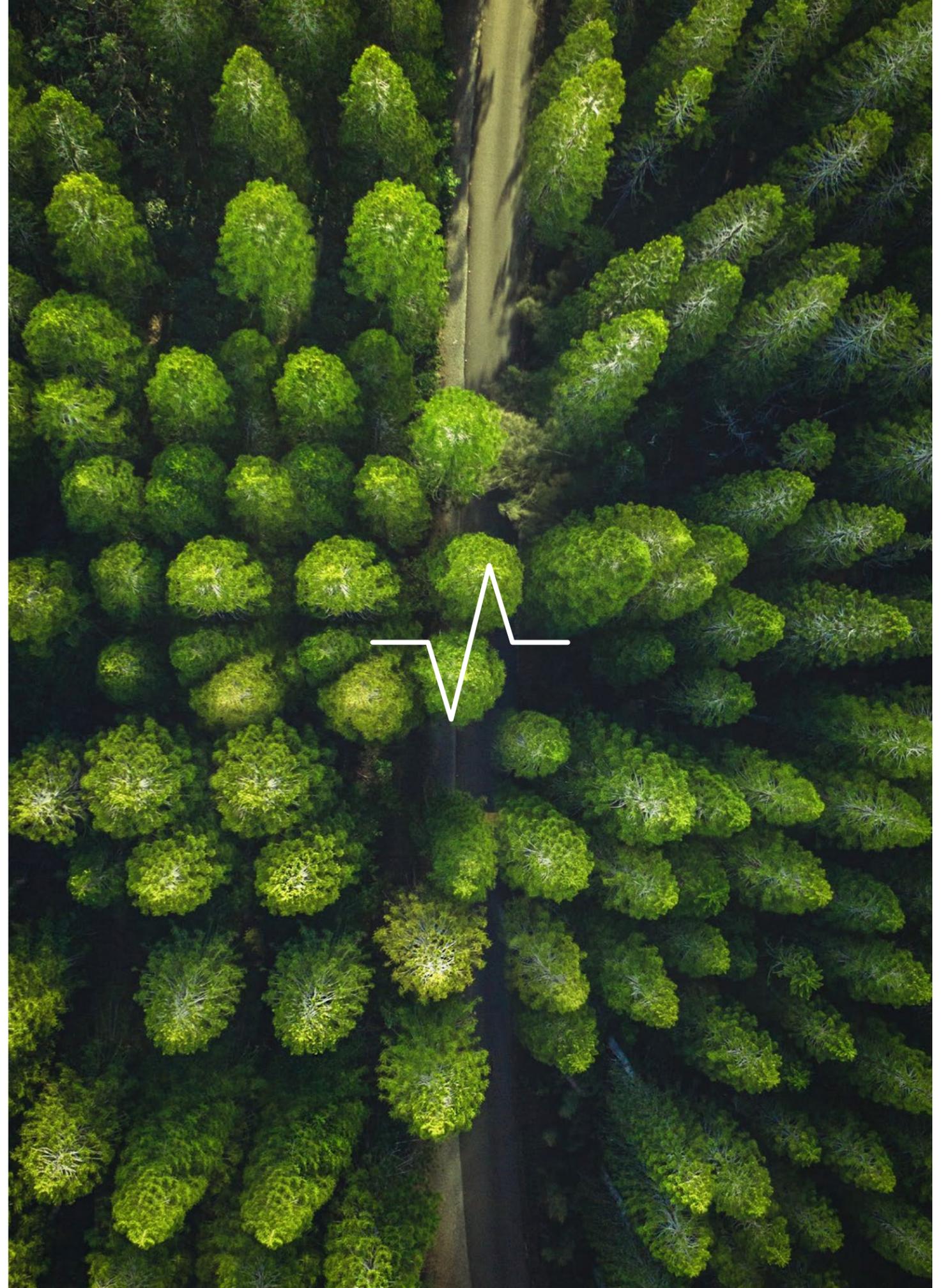
**Debemos retornar a la sociedad buena parte de lo que nos aporta,** y por eso aplicamos medidas que contribuyen a crear un entorno más amable. Lo hacemos internamente, facilitando a los trabajadores la conciliación laboral y personal; y externamente, por medio de acciones respetuosas con el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.

Así lo evidencia nuestra colaboración con entidades sin ánimo de lucro como **Cruz Roja** o **Cáritas Castrense**. En el primer caso, el director general de Grupo Trevenque, José Fernando López Navarro, recogió un diploma de reconocimiento a nuestra compañía por su colaboración en la celebración del Día de la Banderita, iniciativa que organiza cada año Cruz Roja Granada. En cuanto a Cáritas Castrense, fue un honor para nosotros participar como patrocinadores del concierto benéfico 'Pentagrama de corazones' que organizaron con éxito el pasado 22 de noviembre en el Palacio de Congresos de Granada.

Durante 2019 hemos buscado también las mejores fórmulas para que nuestra relación con el medio ambiente sea óptima. Fruto de

ese empeño ha sido, por ejemplo, la implantación de un **sistema SCADA en nuestro Cloud Center Andalucía**. Este software automatiza el control y la supervisión del funcionamiento de los sistemas de climatización de las salas y del suministro eléctrico de nuestro Data Center. Así se garantiza la disponibilidad y la calidad de sus servicios y, sobre todo, conseguimos la máxima eficiencia energética.

Con ese mismo propósito hemos instalado **reguladores en el sistema de calefacción** de la sede central de Grupo Trevenque y hemos mejorado la eficiencia en la iluminación con la que trabajamos mediante el uso de tecnología LED. Pero, por muchas medidas destinadas a reducir el impacto de nuestras acciones en el medio ambiente que implantemos, no tendrían ningún éxito sin la intervención activa de nuestros trabajadores. La bien comunicada ubicación de nuestra sede en Granada capital permite que muchos de ellos puedan venir a trabajar en transporte público, mientras que otros dan ejemplo a diario al **utilizar bicicletas o patinetes eléctricos para acudir a la empresa**. Y también responsabilidad de todos ellos ha sido la importante reducción del uso de papel que hemos experimentado durante este 2019, otra muestra de nuestra implicación y responsabilidad con nuestro entorno.



## Confianza como clave

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

### 1. CONSULTORÍA

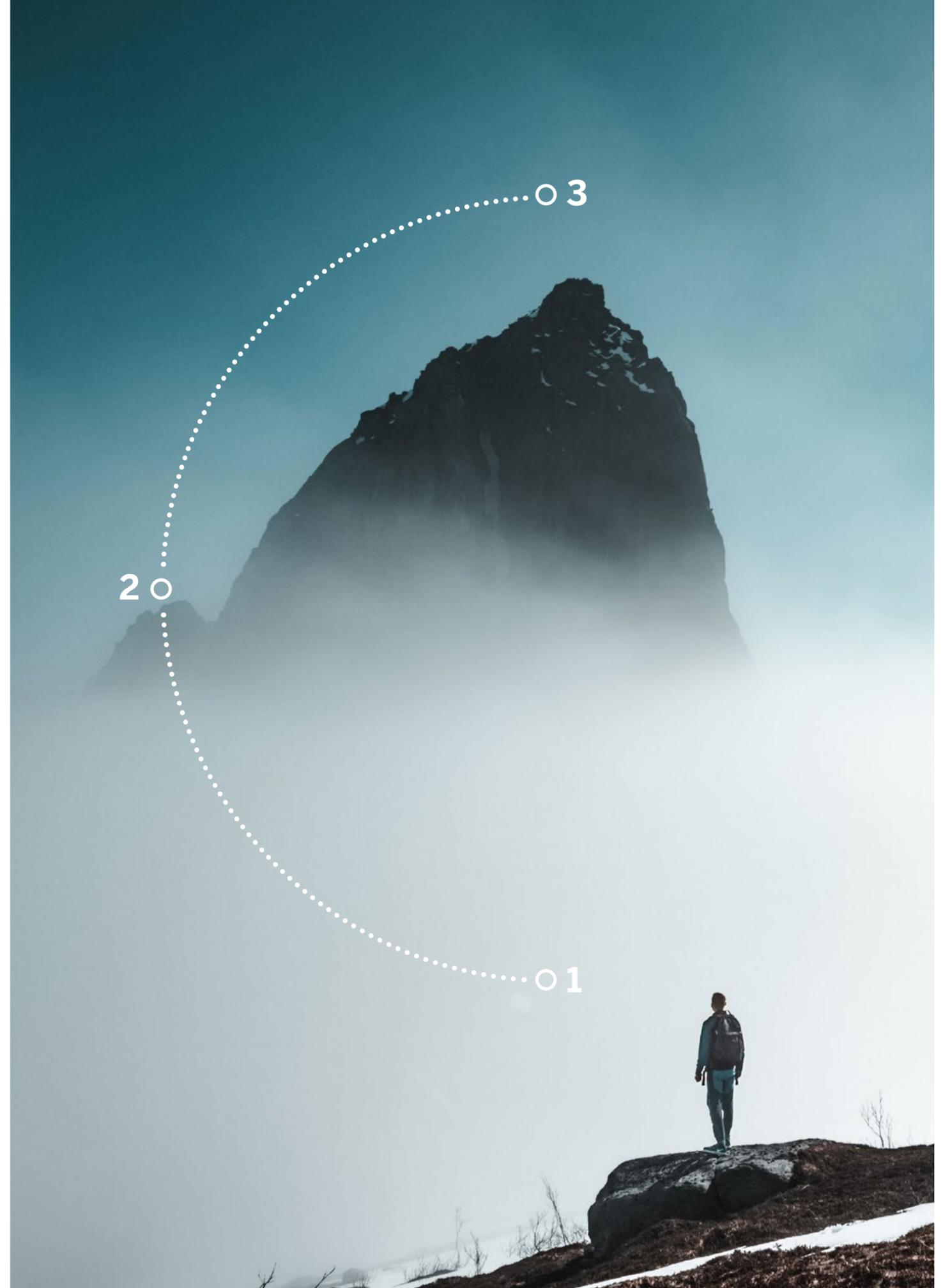
En esta fase inicial, nuestro equipo de consultores diagnostica las carencias que puedan existir, identifica las necesidades del cliente e **indica las soluciones TIC que mejor se adaptan** a su estrategia de negocio, perspectivas de crecimiento, presupuesto e identidad corporativa.

### 2. DESARROLLO

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

### 3. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

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



## El mejor equipo humano

Formamos un grupo de 122 profesionales de alta cualificación comprometidos con el trabajo y los valores corporativos que nos definen.

El activo humano es la base de cualquier empresa. En Grupo Trevenque lo conformamos **122 profesionales de gran competencia, de los que el 95% tiene un contrato indefinido con nuestra compañía, en la que el tiempo medio de antigüedad es de nueve años.**

Estos datos muestran el alto grado de cohesión interna pese al constante flujo de recursos humanos propio de las compañías del sector tecnológico. De hecho, en 2019 somos más en Grupo Trevenque (122 frente a los 120 de hace un año), con un tiempo medio mayor en la compañía y una proporción aún más notable de contratos indefinidos.

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

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

---

# 122

profesionales en plantilla

---

# 95%

contrato indefinidos

---

# 9

años de antigüedad media

---

“

*apostamos por la satisfacción de nuestros empleados en aspectos que trascienden lo económico... «salario emocional».*





9%

aumento en el volumen de facturación

20%

de la facturación total de área corresponde a Latinoamérica

32.000

horas de soporte a clientes

Continuamos nuestro crecimiento a partir de una especial dedicación a la I+D, en un contexto de importantes avances en Latinoamérica y el desarrollo de nuevos productos para dispositivos móviles.

2019 concluyó para nuestra área de tecnología editorial con un **aumento en el volumen de facturación de un 9%**, acercándonos en total al millón y medio de euros. El mayor crecimiento lo conseguimos en España, aunque las operaciones en Latinoamérica ya casi suponen el 20% de la facturación total del área.

Incluso en un contexto como el del sector editorial, que sigue anclado en su crisis particular por la competencia con la diversidad de sectores del ocio, y aun bajando el PIB del sector en este 2019, desde Grupo Trevenque **hemos podido seguir creciendo en base a un esfuerzo importante en I+D**. Eso nos ha permitido fidelizar clientes y conseguir nuevos proyectos, de forma que las empresas que realmente quieran apostar por este sector, puedan utilizar la tecnología como palanca de apoyo en su expansión y crecimiento.

Por una parte, las editoriales necesitan **digitalizar todos sus procesos, ahorrar en costes de estructura y que se permita liberar recursos humanos** para dedicarlos a la captación de nuevos autores y la promoción de los títulos de su catálogo. Los distribuidores, asimismo, requieren de innovar y ofrecer servicios que ya existen en otros sectores, como el farmacéutico, donde el punto de venta trabaja virtualmente con el stock de sus proveedores y, por tanto, buscan ir hacia un **modelo 'just in time'** entre la librería física y los almacenes de los proveedores. En el caso de las librerías, se sigue haciendo imprescindible, ahora más que nunca, **la tecnología como herramienta de apoyo a la venta y la relación y fidelización con el cliente final**.

Para ello, este año hemos dedicado más de 1.500 horas de I+D, 2.000 horas en formación de clientes y **más de 32.000 horas en soporte** a todos ellos.



↑ 33 edición de la **Feria Internacional del libro en Guadalajara**, México, donde estuvimos presentes con stand propio. (© FIL/Pedro Andres)

↓ Gran trabajo el de nuestros compañeros José Manuel Castro Zafra y Servando Fillol, desplazados hasta Madrid para acudir a **Liber | Feria Internacional del Libro**.



### Avances en Latinoamérica

Seguimos potenciando nuestra filial en México DF, donde ya contamos con tres personas dedicadas a soporte. Además, continuamos incorporando la **facturación electrónica a todos nuestros productos**, y de hecho ya se ha comenzado a utilizar en Colombia y Argentina. Al respecto, estamos analizando también su integración con Ecuador y Chile.

Durante 2019 hemos diseñado un proyecto muy ambicioso con la Cámara Colombiana del Libro, para la que hemos realizado una consultoría (y actuamos con asesores tecnológicos), con el objetivo de modernizar y potenciar la digitalización de todo el sector editorial en Colombia. Como resultado, se ha creado el estándar **SINLIC (Sistema de Información Normalizado del Libro Colombiano)**, que permitirá realizar todas las transacciones comerciales a través de documentos electrónicos.

Asimismo, seguimos colaborando con **CEGAL** en todo un conjunto de herramientas tecnológicas que permitan aumentar los servicios a todos sus asociados, así como reutilizar la valiosa información que estos tienen y que puede suponer mejoras y optimizaciones para todo el sector. Por una parte,

hemos mejorado la herramienta **Librired** para que, a través de Business Intelligence se pueda agregar información de ventas y disponibilidad, de forma que permita a los editores tomar decisiones estratégicas para sus negocios. Por otra, hemos trabajado a lo largo de este año en definir funcionalmente el gran proyecto de [www.todostuslibros.com](http://www.todostuslibros.com), para convertirlo en el **gran portal de venta de libros en España a través de las librerías independientes**.

En nuestra encuesta anual de calidad hemos mantenido nuestras **ratios de satisfacción de clientes**. En esa línea, seguiremos dotando de formación y recursos a nuestro departamento de soporte y desarrollo para continuar en esta positiva senda.

### La innovación como base

En cuanto a innovación, en 2019 hemos estado desarrollando nuestros nuevos productos 'mobile' para el sector de las librerías. Así, **durante el primer trimestre del año 2020 esperamos lanzar dos nuevas utilidades**: una para hacer gestiones internas dentro de la librería como inventarios, devoluciones o atención al cliente usando tanto móviles como tabletas (compatibles con IOS y Android), y otra para la gestión de ferias, para que todas las acciones relacionadas con una feria (ventas, caja, etc.) se puedan realizar desde un dispositivo.

Además, seguimos trabajando en la **integración de nuestros productos 'on premise' con las soluciones web Weblib y Webedi**. Buscamos dotarlos de más funcionalidades y de una mayor integración con terceros: nuevos marketplaces, IBD, pasarelas bancarias, etc.

Como otros proyectos relevantes de 2019, destaca el de El Hombre de la Mancha, la mayor cadena de librerías de Panamá. Asimismo, hemos estado trabajando durante el año en un proyecto de consultoría con **Editorial Trillas** para la implantación de **Gesedi como ERP corporativo**.

Y, como no podía ser de otra manera, hemos estado presentes con **stand propio en la 33 edición de la FIL de Guadalajara**. Allí tuvimos ocasión de contactar con muchos de nuestros clientes en Latinoamérica y también de presentar nuestros productos y servicios a una gran cantidad de empresas, tanto de España como de Iberoamérica.

### ASÍ ESTÁ EL MERCADO

#### Librerías

El sector del libro sufre su peor momento tras la crisis. Tanto el volumen de negocio de las librerías como la creación de nuevos puntos de venta sufren caídas del 10% y del 3%, respectivamente. Estos datos se traducen, en términos absolutos, en **724M€ de facturación y 3.556 librerías abiertas al público**. A su vez, el 58% de las librerías reducen sus ventas en 2018, dato que explica el descenso de facturación.

Respecto a la contribución a las ventas por Comunidad Autónoma, Cataluña, Madrid y Andalucía suponen más del 50% del volumen de facturación global. Es destacable que Madrid anteriormente abarcaba el 23% de las ventas y en 2018 realizó un 15%, Cataluña un 23% y Andalucía un 14%. Los datos de mercado continúan situando a las **librerías de fondo generalista como líderes, ya que suman el 40% de las ventas totales del sector**, seguidas de las especializadas, que engloban el 30% de las ventas. Por otro lado, el 68% de las ventas totales en España se generan en librerías que facturan entre 150.000 y 1,5 millones de euros, y estas representan el 48% de las librerías en España.

“

*El mercado de las editoriales presenta un ligero crecimiento de un 2% en volumen de negocio.*

#### Editoriales

Respecto al mercado de las editoriales, éste presenta un ligero crecimiento en el volumen de negocio, que alcanzó la cifra de 2.364M€, **un crecimiento del 2%**. En relación al número de editoriales, hay estabilidad y son 3.032. La concentración en este segmento es muy notoria, ya que el 4% son editoriales grandes en España y facturan el 62% del total de las ventas. Lo que parece no variar es su canal de distribución fundamental: las librerías independientes y cadenas de librerías. Ambas representan un 53% del volumen de ventas.



**5.850**

instituciones en las que está presente Gesad

**205.276**

usuarios se benefician a diario de nuestra tecnología

**40%**

crecimiento respecto a 2018

Gesad continúa a la cabeza como sistema de gestión para el Servicio de Ayuda a Domicilio, en un año en el que hemos realizado una fuerte apuesta por la innovación y hemos reforzado nuestro equipo de soporte para seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros clientes.

2019 ha sido un año clave para la historia del área de tecnología sociosanitaria de Grupo Trevenque. Empezó con una decisión de carácter estratégico: La incorporación del que era el director comercial del Grupo, Chema Prados, como director del área. Con esta medida se le otorgaba más peso a nuestro departamento dentro de la organización y se daba el primer paso para crear una estructura que nos permitiera crecer tanto nacional como internacionalmente.

Esta incorporación trajo consigo un plan de negocio ambicioso a tres años vista. Inicialmente, pasaba por la separación de la estructura de desarrollo y soporte, dando aún más peso al área de innovación. **Gesad ha sido el sistema de gestión que ha ido siempre a la cabeza** en el ámbito de la tecnología para el Servicio de Ayuda a Domicilio, pero el crecimiento tan importante que habíamos experimentado en los últimos años en clientes había frenado en parte su continua innovación. Así que, junto con el director técnico, Julio Galiano, se decidió este paso arriesgado que suponía un antes y un después en el área. Y que ya ha traído sus primeras consecuencias: Entre ellas, que 2019 haya sido el año en el que más horas de I+D se hayan invertido desde los comienzos del desarrollo de este software.

### Refuerzo de soporte y Efichaje

Esta separación trajo consigo la necesidad de reforzar el equipo de soporte, pensando también con ello en prepararnos para el crecimiento que esperamos en los meses venideros. Con ese objetivo, **hemos incorporado a personal con amplia experiencia y formación en el sector de los servicios sociales**, lo que aporta aún más solvencia al soporte y apoyo que prestamos a nuestros clientes.

Otro fruto de esta apuesta por la innovación surgió en abril, con el proyecto de **Efichaje**. A partir de la entrada en vigor del Real Decreto que obliga al registro de la jornada laboral y al control horario en las empresas, sacamos al mercado un producto que procedía de nuestro sistema de control de presencia para auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio. La clave, en este caso, es que adaptamos ese sistema a un entorno multisectorial. La entrada de este producto en nuestra cartera nos ha permitido no sólo acceder a un conjunto mucho mayor de clientes, sino mejorar aún más nuestros aplicativos móviles.

### Cifras de récord

En lo que a proyectos se refiere, el número de nuevos concursos públicos de este 2019 ha sido muy elevado, lo que nos ha permitido crecer en nuestra cartera de **servicios llegando a cotas que nunca**

**antes habíamos alcanzado**. 205.276 usuarios se benefician a diario de nuestra tecnología, al estar presentes en 196 empresas y 5.850 instituciones. Las cifras de coordinadores y auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio que trabajan con Gesad son abrumadoras: 2.336 y 84.435, respectivamente.

También hemos tenido una alta demanda de nuestros servicios directamente por parte de administraciones públicas. Consecuencia de ello es que hemos llegado a presentarnos a dos grandes proyectos a finales de año. Se trata del **Concurso de Herramienta para el SAD del Ayuntamiento de Barcelona y del de la Diputación de Sevilla**. En ambos casos, esperamos resultar adjudicatarios a lo largo del 2020.

De cara a este nuevo año, estamos preparando una serie de novedades que confiamos en que pueden ser de mucha utilidad para nuestros clientes. Para empezar, planeamos lanzar **Gesad Maps**, una funcionalidad con la que se podrá visualizar la ubicación de los usuarios y realizar el cálculo de las mejores rutas de forma automática. Además, estamos ultimando una nueva aplicación móvil para el auxiliar con muchas más funcionalidades. Y, durante estos próximos meses, lanzaremos **Gesad Multi-Idioma**, lo que permitirá al usuario elegir en qué idioma o lengua quiere trabajar con la herramienta.

### ASÍ ESTÁ EL MERCADO

La población española está experimentando una alta tendencia al envejecimiento. Como consecuencia, la población dependiente aumenta. Prueba de ello es que las solicitudes de dependencia han aumentado un 7% en el 2019. La situación este año no fue tan buena como en otros anteriores, ya que a pesar de incrementarse la población atendida un 6%, la desatendida también ha crecido y en mayor medida, un 8%. Con todo, es destacable que se ha alcanzado la **cifra más alta de personas atendidas** respecto a los últimos años, un total de 1.115.183.

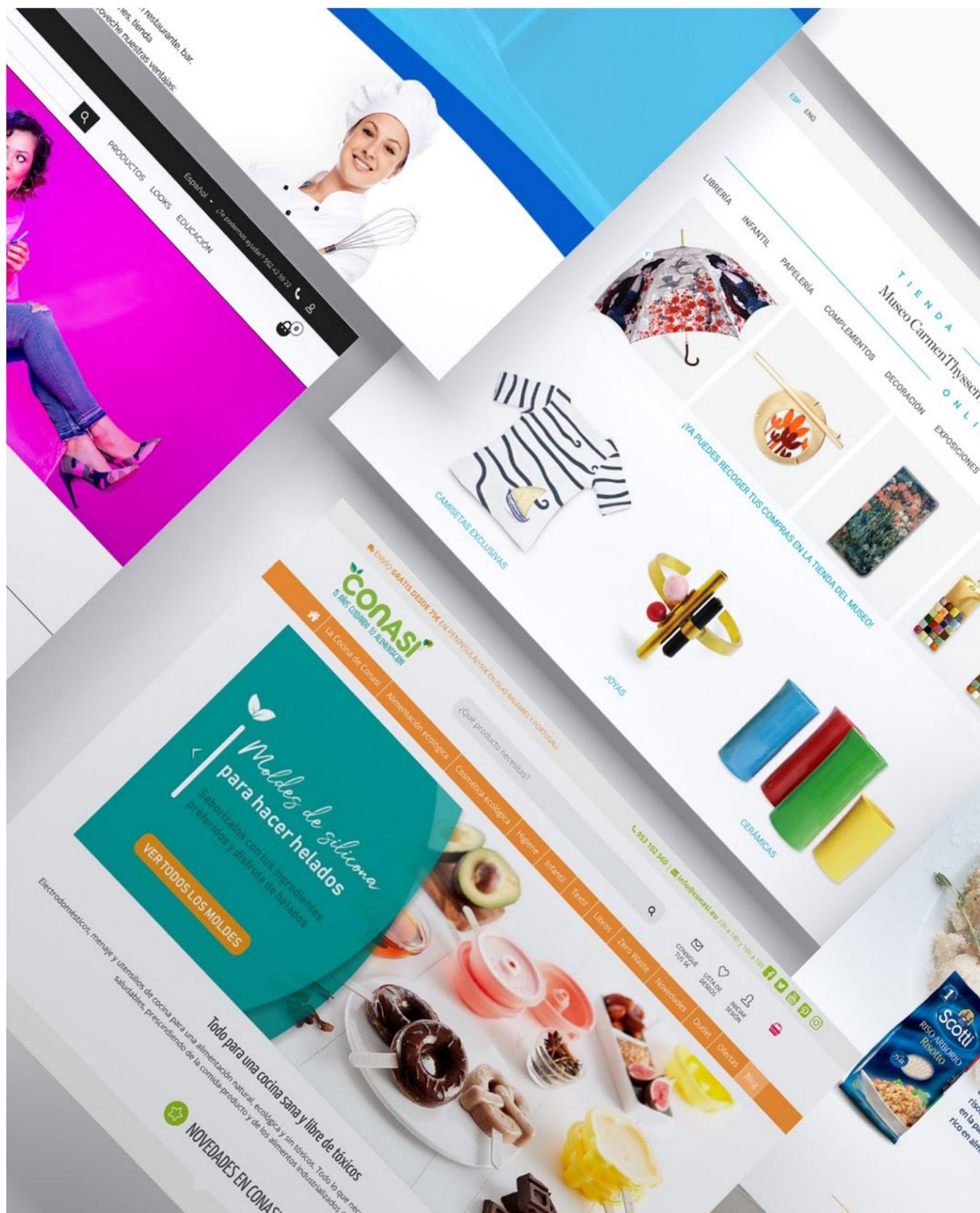
En 2019, el **porcentaje de crecimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio ha sido del 6%**, con lo que mantiene el segundo puesto dentro de los servicios sociales requeridos, por detrás de la prestación económica por cuidados familiares y por delante de la teleasistencia. Respecto al SAD, alcanza el **punto más alto tanto en el índice de cobertura (4,99) como en número de usuarios (451.507)**.

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

	2018	2019	Variación
<b>Atendidos</b>	1.054.275	1.115.183	6%
<b>Desatendidos</b>	250.037	269.854	8%
<b>Prestaciones</b>	1.304.312	1.385.037	6%
<b>Solicitudes</b>	1.767.186	1.894.744	7%
<b>Teleasistencia</b>	224.714	246.617	10%
<b>Ayuda a Domicilio</b>	235.924	250.318	6%
<b>Centro de día</b>	94.802	96.748	2%
<b>Atención residencial</b>	166.579	170.785	3%

Nuestro equipo crece con profesionales con amplia experiencia y formación en el sector de los servicios sociales, lo que aporta aún más solvencia al soporte y apoyo que prestamos.





Grandes proyectos, los primeros trabajos en EEUU y la implantación de nuevas metodologías de organización han marcado el transcurso del año 2019 para este departamento.

El 2019 comenzó con varios proyectos de gran envergadura y notoriedad. La realización de la web de un medio como **Granada Digital**, periódico local con más de cuatro millones y medio de visitas en los últimos doce meses, y el desarrollo del **nuevo comercio electrónico para El Sótano**, una de las mayores cadenas de librerías de México, marcaron nuestros primeros meses del 2019.

Tras este inicio de año, uno de los puntos más importantes a destacar es el inicio del proceso de consultoría y posterior implantación de la **filosofía de trabajo Lean**. Comenzamos con una formación para todo el equipo, en la que aprendimos los pilares de esta forma de trabajo. Tras esto, se realizó una consultoría exhaustiva de todos los procesos que se desempeñan en el día a día y que van desde la producción de los proyectos a tareas de soporte y mantenimiento, pasando por ventas y, en general, de todo lo que llevamos a cabo en el área de Soluciones Web.

A partir de aquí, se definió un plan de acción que estamos llevando a cabo y continuará durante los primeros meses de 2020. El objetivo de todo esto es mejorar los procesos de producción del equipo, con metodologías más eficientes, identificando puntos de mejora y acciones sin valor. Así, esperamos ofrecer **un servicio de mayor calidad a nuestros clientes**.

En 2019, también hemos querido mantener nuestra presencia en eventos y congresos del sector. Un año más, hemos patrocinado eventos a nivel nacional como el **eCongress de Málaga** y el **Prestashop Day**, en el que continuamos con nuestra participación como partner oficial de Prestashop. Además, hemos asistido a otros eventos, como la **WordCamp de Sevilla** para desarrolladores, la **Wordcamp de Granada** y el **SEOnthebeach**.

Consideramos que es muy importante estar al día de lo que ocurre en el sector y mantenernos en contacto con los mejores profesionales en cada

2%

ascenso interanual en ventas respecto a 2018

800.000

euros en volumen de ventas

5.600

horas en soporte y mantenimiento a los clientes

área para adquirir una mejor perspectiva de lo que acontece dentro del mundo web. Además, como ya es costumbre, seguimos fieles a los eventos más importantes a nivel nacional e internacional dentro del sector editorial, donde presentamos, además de nuestros sistemas de gestión para librerías, distribuidoras y editoriales, nuestros productos web **Weblib** y **Webedi**.

Durante este año, también hemos querido crecer a través de nuestras asociaciones con otras empresas y herramientas. Con este objetivo, comenzamos a ser **partners oficiales de la herramienta Doofinder**, un buscador avanzado que permite a los comercios electrónicos ofrecer una solución de búsqueda interna mucho más avanzada a sus clientes, mejorando la tasa de conversión.

Todo lo acontecido en el 2019 viene de la mano de algunas cifras de especial interés, que avalan nuestro objetivo de acompañamiento al cliente y mejora continua:

- Más de 5.600 horas en soporte y mantenimiento a los clientes.
- Más de 600 horas en formación interna.
- Más de 700 horas en I+D.



A continuación, pasamos a describir con detalle algunos de los hitos más importantes en cada uno de nuestros equipos.

#### Web editorial

Hemos publicado más de 20 webs para librerías en el año 2019, tanto en España como en Latinoamérica. Continuamos ayudando a los libreros a dar el salto al mundo digital. Además, nuestro producto **Weblib** sigue evolucionando y nos adaptamos a nuevas tecnologías y necesidades de los clientes y en general, del sector.

Nuestra plataforma **Webedi** sigue la trayectoria ascendente del año anterior y ya la utilizan cerca de 60 sellos editoriales. En el éxito de este producto influye la buena acogida en los servicios editoriales de universidades. De hecho, ya trabajamos, entre otras, con las universidades de Las Palmas, Málaga y Jaén.

#### Comercio electrónico y web corporativa

En el equipo de comercio electrónico y webs corporativas, también destacan algunos proyectos de gran envergadura. Además de la nueva web del periódico Granada Digital, de la que ya hemos hablado, otro de los proyectos destacados fue el de **Apunto Cocina**, una librería especializada, con el objetivo de convertirse en un portal gastronómico. El principal reto de este proyecto fue la conexión de nuestro sistema de gestión para librerías, Geslib, con la plataforma WordPress y su plug-in **Woocom-**

**merce**. El inicio del trabajo como proveedores de la empresa **Diseños NT** también ha supuesto la realización de varios proyectos importantes para el departamento, como las webs de **Notejido.com** y **DNTBags.com**.

Pero si algo ha marcado el año de este equipo, ha sido «dar el salto al charco» y realizar los primeros proyectos en EEUU. Esto ha sido posible gracias a la ya larga relación que nos une a la empresa **Ebro Foods**. Tras muchos años ofreciendo nuestros servicios de mantenimiento y desarrollo a todas las webs del grupo, hemos comenzado a trabajar con sus marcas en Estados Unidos. Del mismo modo que en el mercado nacional son líderes en el ámbito del arroz, hemos desarrollado los nuevos proyectos para sus marcas **Mahatma Rice** y **Carolina Rice** y tenemos previstos varios trabajos más en el año 2020.

#### Marketing digital

El equipo de marketing digital ha continuado creciendo mediante la realización de nuevos proyectos tanto de consultoría, como el de **Plásticos Alber**, como de continuidad. Ejemplos de esto último son diferentes tiendas: la de alimentación **Conasi**, la especializada en mobiliario de baño **iBaños**, la de venta de jamón de Trevélez **Tienda Maruja** y la de muebles **Mobiocasión**.

Además, los proyectos iniciados en 2018 ya están experimentando **buenos resultados y crecimiento en sus ventas**.

#### Próximamente, en 2020...

Durante el año 2019 hemos cerrado también algunos proyectos que verán la luz en 2020 y que tenemos muchas ganas de enseñaros. La nueva web de **Todos Tus Libros**, comercios electrónicos como **Fantasy Nails**, **Fiteo**, **Viver Kombucha** o **Mercapool**, o grandes proyectos en el sector editorial como los de las **diputaciones de Valencia y Barcelona**, **EUNSA** y, en Latinoamérica, el de **Dijuris**.

También tenemos el foco puesto en la **implementación de la filosofía Lean**, que debe empezar a dar resultados en 2020, tanto desde un punto de vista interno, como en la mejora de nuestros servicios a

clientes. Además, esperamos **aumentar el equipo**, con el consecuente crecimiento en los resultados del área.

Todo esto, sin dejar de lado la parte personal. Seguiremos trabajando en la formación de nuestros empleados, en la asistencia y participación en eventos y congresos y, sobre todo, en el **bienestar común e individual de todo el equipo**.

“

*Si algo ha marcado el año de este equipo, ha sido «dar el salto al charco» y realizar los primeros proyectos en EEUU.*

#### ASÍ ESTÁ EL MERCADO

El comercio electrónico continúa con la tendencia creciente que experimentaba en años anteriores. En 2018, este sector aumentó un 29% y la facturación alcanzó una cifra muy cercana a los 40.000 millones de euros. Cifras que se justifican al conocer ya que **el 71% de la población entre 16 y 65 años compra online aproximadamente unas tres veces al mes**, con una media de gasto de 64€.

La conveniencia, las ofertas y el precio continúan siendo los principales impulsores de este tipo de consumo. A la hora de elegir una tienda online frente a otra de similares características, el usuario valora la gran variedad de productos y el precio, pero también la logística: **las facilidades y los métodos de envío**. Para la decisión de compra también se deja influenciar por blogs o foros, amigos o familiares y la web de marca.

**Entretenimiento, viajes y tecnología acaparan la lista de la compra online**, al igual que en el año anterior. Cabe destacar que las personas residentes en España compran más en el extranjero que en España (48% frente al 34%). Por último, el comercio exterior con España es el que presenta un mayor aumento respecto al año anterior, un 12%.



Una delegación de Soluciones web acudió al eCongress de Málaga donde se reúnen los mejores profesionales del ecommerce, social media y el marketing digital.



20%

subida de la inversión en mejora de procesos

12%

aumento en formación interna y externa

15%

crecimiento de inversión I+D+I

El lanzamiento al mercado de Técnica, nuestra solución vertical para empresas instaladoras, y la mejora de nuestros procesos internos marcan un 2019 en el que subió el grado de satisfacción de nuestros clientes

Alineados con el modelo de éxito de Grupo Trevenque, durante 2019 hemos estado avanzando en la creación de **soluciones verticales integradas con los ERP's que distribuimos** (SAP y Primavera). Este modelo, basado en un conocimiento más profundo del sector al que nos dirigimos, nos permite definir una estrategia de marketing, comercial y técnica más centrada. Además, nos facilita generar un beneficio mayor a medio y largo plazo, ya que una parte de las licencias pasan a ser 'producto de la casa' y la generación de cuota y recurrente es más alta.

El principal hito de nuestro departamento durante el pasado año ha sido la **salida al mercado de Técnica**, nuestra solución vertical para empresas instaladoras con un componente alto de servicios de mantenimiento. Detrás de este lanzamiento del producto ha habido un gran esfuerzo de marketing, comercial y, aproximadamente, 2.000 horas de I+D+i para mejoras en funcionalidad y tecnología, con la idea de hacer más competitivo el producto en un sector en el que la competencia es grande.

Por otro lado, en el 2019 trabajamos también en el diseño de **un nuevo producto vertical integrado con SAP BO para agencias de marketing online**. Basado en la experiencia acumulada con una gran compañía del sector a nivel nacional, nos permite posicionarnos en un sector en crecimiento como el de este tipo de agencias. La inversión en I+D+i realizada ha rondado las 1.000 horas.

En la misma línea estratégica, hemos seguido apostando por nuestro **sistema de gestión de almacenes para SAP BO en empresas de distribución**, algo que ocupó un total de 250 horas, y que incluye movilidad en ámbitos como Almacén y Fuerza de Ventas.

### Mejora de procesos y formación

No menos importante para el departamento en el 2019 ha sido la inversión realizada en mejoras de procesos en todos los ámbitos de la organización orientados a conseguir una mayor satisfacción del cliente final y del interno. En este proceso han estado implicados el departamento comercial y de producción, en coordinación con el área de calidad de Grupo Trevenque. Se han llevado a cabo una auditoría inicial de nuestros procesos, desde que se contacta al cliente hasta el cierre administrativo de la operación, y un plan de trabajo con las mejoras propuestas para llevarlas a cabo. Como primer feedback positivo de estos cambios realizados, tenemos los resultados de la encuesta general de Trevenque del 2019, en la que **el grado de satisfacción de nuestros clientes ha mejorado de forma relevante**.

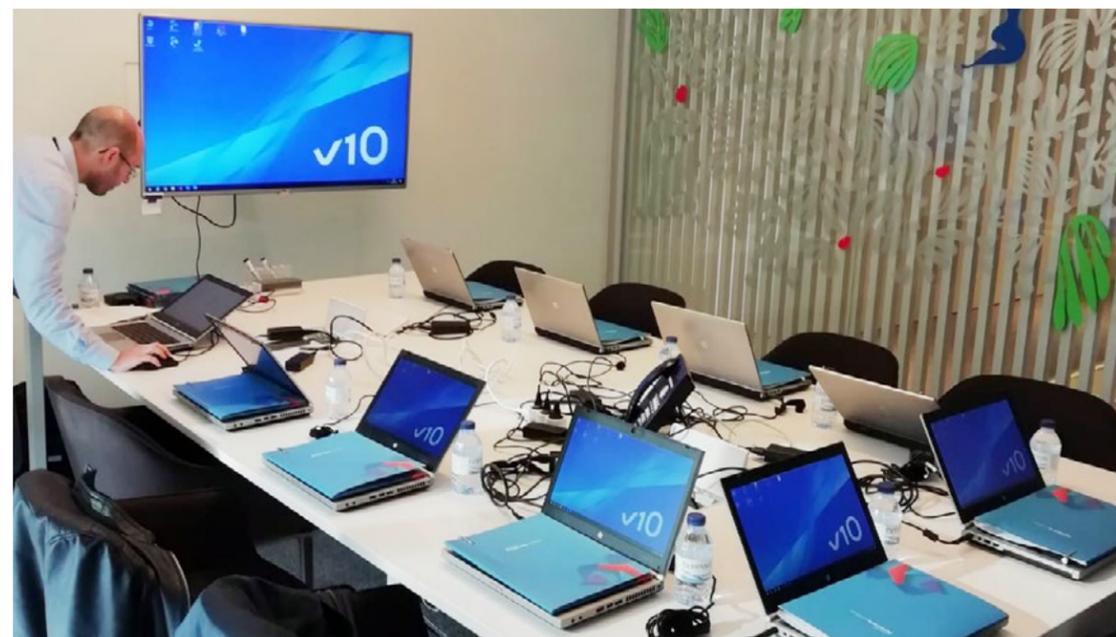
Además, hemos seguido trabajando en la **reorganización interna de los equipos de producción**, apostando por la formación interna y externa, tanto desde el punto de vista tecnológico como desde el de gestión de proyectos y atención al cliente.

En el aspecto más tecnológico, hemos participado en la **formación ofrecida por Primavera a sus partners en Portugal** para formar tanto a funcionales como a desarrolladores en la Versión 10 de su sistema. Ésta supone un importante cambio, tanto en la tecnología utilizada como en su funcionalidad, y creemos que será una buena oportunidad de negocio para los próximos años. También tomamos parte en el curso para técnicos de SAP BO de la versión para HANA.

Dentro del proceso de reestructuración interna, estamos inmersos en una formación a nuestro equipo para conseguir equipos más transversales, alineando nuestros objetivos con la **metodología Lean** que pretendemos implantar en todo Grupo Trevenque.

Como resumen de esta mejora de procesos y formación, algunos datos respecto a 2018:

- Crecimiento de inversión en I+D+I de un 15%.
- Aumento en formación interna y externa de un 12%.
- Subida en la inversión en mejora de procesos del 20%.



↑ Dos de nuestros compañeros se desplazaron a Braga, en el norte de Portugal, para poder formarse y certificarse en la Versión 10 de Primavera.

### Facturación

Nuestra facturación ha presentado un resultado similar al del año pasado. Sin embargo, y dado que se ha realizado una inversión muy importante en I+D+i, comercial y marketing para el lanzamiento de nuevos productos, creemos que es muy positivo el **crecimiento de los últimos meses del año**, basado en un incremento en la cartera de pedidos de los productos verticales como Técnica.

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

### Proyectos más importantes

Durante este año, hemos implantado la tecnología de Técnica y Primavera en **Electromecánica Álvaro, Instalaciones Moreno o Sulayr Global Service**, y hemos conseguido incorporar a nuestra cartera de clientes a **PRS Seguridad**.

En todos estos proyectos se ha implementado nuestro vertical de mantenimiento y la app para técnicos, pero los acuerdos han incluido también la implantación del área logística, de tesorería y financiera.

“

*Un 23% de las organizaciones españolas tiene como prioridad para este año invertir en alguna herramienta BI.*

Con SAP BO, hemos ejecutado un proyecto con **Digital One**, una de las mayores agencias de marketing online a nivel nacional. Este trabajo ha tenido un importante componente de integración de los procesos operativos de la compañía con una solución vertical web integrada con el BackOffice financiero y de gestión de SAP.

También hemos implantado SAP BO en **Ayzer Coating**, empresa del sector de la distribución, y hemos ejecutado proyectos de integración de este sistema con plataformas de compras como Full Steep, CRM como Salesforce y sistemas de planificación de la producción como Asprova.

### A por el 2020

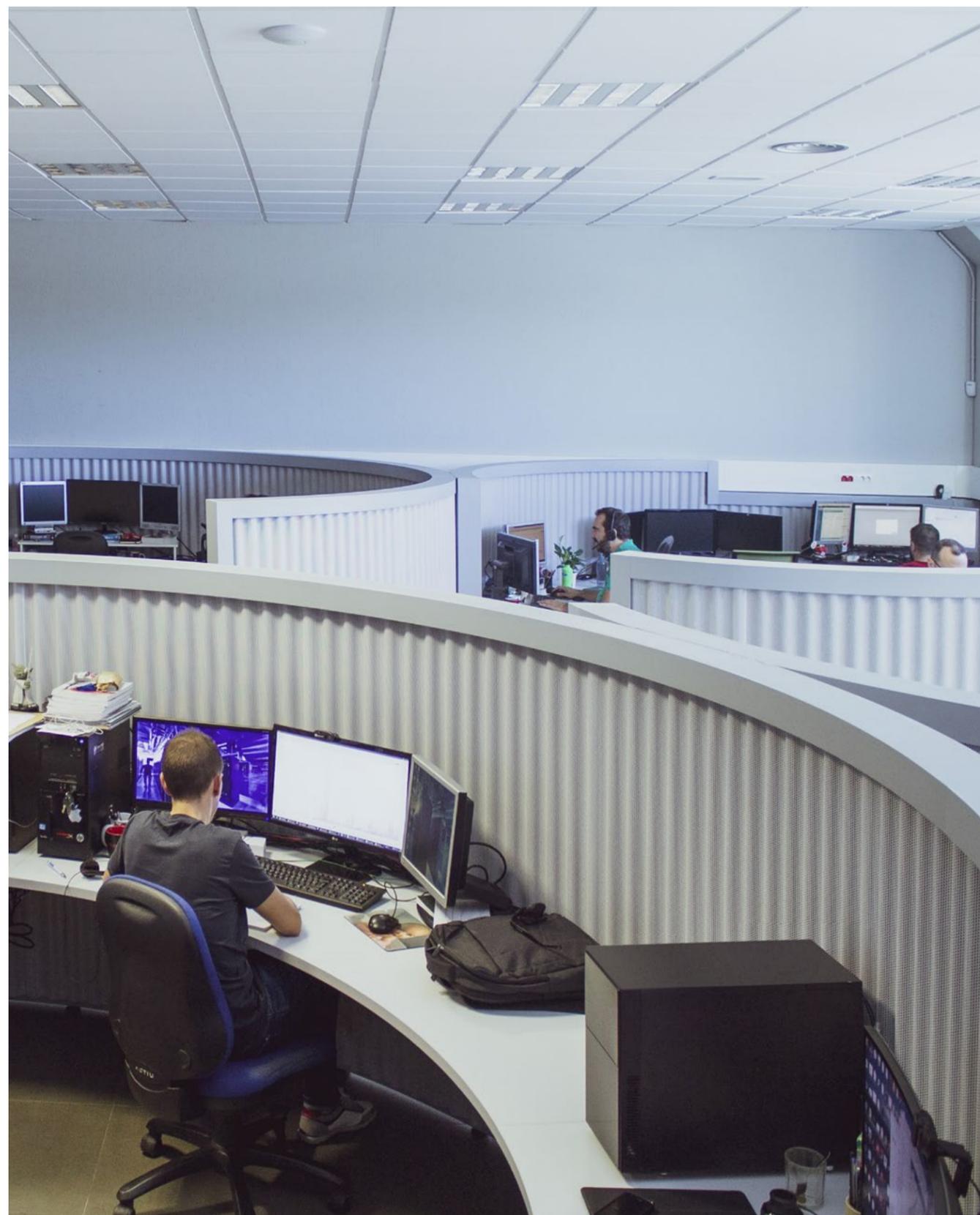
De cara a este nuevo año, la apuesta de Soluciones Empresariales pasa por estas líneas:

- Crecimiento con la línea de SAP BO en el sector de las agencias de marketing online y empresas de distribución.
- Subida de la inversión comercial, marketing y tecnológica en Técnica.
- Aumento en las ventas de proyectos de Técnica.
- Expansión geográfica con proyectos de Técnica a nivel nacional.
- Incremento de la inversión en marketing digital y comunicación para posicionar la unidad de negocio como proveedora de soluciones de ERP de alto valor añadido.
- Aumentar nuestro negocio en Málaga, considerada como capital económica de Andalucía y con unas perspectivas de crecimiento importantes.

### ASÍ ESTÁ EL MERCADO

Las soluciones ERP siguen siendo las más demandadas actualmente por las empresas y las más implantadas. Aproximadamente, el 40% de estas soluciones se encuentran alojadas en la nube. Las tendencias del mercado revelan un **continuo aumento de la inversión en software ERP**.

Por su parte, en el mercado de analítica y Business Intelligence, destaca la buena posición de Qlik en el cuadro mágico de Gartner, que le hace ser líder. La tendencia del mercado también es positiva en esta área, ya que **un 23% de las organizaciones españolas tiene como prioridad para este año invertir en alguna herramienta BI** con el objetivo de mejorar la capacidad analítica de datos.



**3.086.000**

euros en volumen de facturación,  
un 5,8% más que en 2018

**150.000**

euros en inversiones en  
infraestructura informática

**95%**

de facturación recurrente  
en el área de servicios cloud

Obtener la certificación del ENS, convertirnos en uno de los proveedores multi-cloud nacionales y la remodelación de nuestras oficinas, entre los principales hitos de un 2019 en el que crecemos especialmente en facturación recurrente

En 2019 hemos alcanzado numerosos hitos en Cloud Center Andalucía (CCA), pero el más importante se refiere a haber conseguido la **certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** en su nivel medio. Eso nos ha convertido en el primer data center y proveedor de servicios cloud de Andalucía con este reconocimiento.

Dicha certificación se refiere a estos servicios de CCA: hosting y housing, provisión y mantenimiento de servidores privados virtuales (VPS) y servidores dedicados; y gestión de back-up.

**Estrategia**

Este año hemos comenzado una transformación interna con el objetivo de ser uno de los principales proveedores multi-cloud nacionales. Para ello, **conectaremos nuestro Data Center con otros proveedores cloud como OVH y AWS**. Así, hemos comenzado con el proceso de certificación en Amazon Web Services, principal proveedor cloud del mundo con más de un 57% del mercado mundial. Además, en verano conseguimos ser uno de los tres primeros advanced partners de OVH en España.

En 2020 continuaremos con esta estrategia finalizando el proceso de partnership con AWS y continuando con Microsoft Azure. Con ello, nuestros clientes podrán disfrutar de casi tantas opciones en servicios cloud como el mercado ofrece, disponiendo de las tecnologías más avanzadas del mundo junto a la cercanía y el buen hacer de Grupo Trevenque. No en vano, CCA ha crecido en la encuesta de satisfacción de cliente con una **valoración general por encima del 4,7 sobre un máximo de 5**.

### Inversiones, obras y formación

Durante todo el pasado año hemos destinado **más de 150.000 euros a inversiones en infraestructura informática** para seguir prestando un servicio de calidad a nuestros clientes. Compramos nuevos nodos de computación, siempre con tecnología HP de última generación, sustituimos prácticamente todo el almacenamiento con discos SSD, invertimos en nuevos servidores dedicados HP, cambiamos la red interna a 10 Gbps, y culminamos la implantación del sistema SCADA, que ha supuesto un ahorro energético importante.

Uno de los grandes proyectos de 2019 ha sido la **remodelación de las oficinas de Cloud Center Andalucía**. Con un diseño moderno y funcional, ha supuesto un antes y un después en nuestras instalaciones. Así, hemos logrado una ampliación de los puestos de trabajo, un mayor aislamiento sonoro y una mejor confortabilidad de los empleados. Además, ampliamos las salas de reuniones.

Sin duda, la apuesta de la dirección del CCA en la formación del equipo técnico es definitiva y estratégica de cara a nuestra prestación de servicios en el futuro. Para ello, hemos realizado **una inversión de más de 25.000 euros** entre cursos, certificaciones, exámenes y horas del personal técnico. Como muestras de ello, en otoño dos de nuestros técnicos consiguieron la certificación como AWS Solution Architect Associate, llevamos a cabo formaciones internas en Kubernetes y MySQL, profundizamos en nuestros conocimientos en WMWare NSX, Sinergy One View, Scada, nos certificamos en RAS Parallels...

### Expansión

Este año ha significado además el comienzo de una expansión de la venta de nuestros servicios en el resto de Andalucía, en particular en **Sevilla y Málaga**. A través de IAGT, empresa de Grupo Trevenque, como enlace, arrancamos a mitad de año la actividad comercial directa en Sevilla con multitud de visitas comerciales en esta capital. Por otro lado, y como avance más significativo, se abrió la nueva sede de nuestra compañía en Málaga, en la calle Molina Lario número 13, en pleno centro de la ciudad. Además, se unió a nuestro equipo José Casales, referente del mundo empresarial malagueño.

Tras la apertura de esta nueva sede, empezaron las **actividades comerciales y de marketing**. Patrocinamos diferentes eventos y programas radiofónicos de temática tecnológica, creamos campañas publicitarias en prensa y medios locales, organizamos visitas comerciales a CCA desde Málaga, participamos en asociaciones como la CEM, el Foro del Mediterráneo... Además, han confiado en Grupo Trevenque y CCA tres nuevos revendedores malagueños, que se han unido a nuestra actividad comercial habitual en esta sede.

Más allá de Andalucía, como todos los años, **asistimos y patrocinamos multitud de eventos en toda Europa**. Entre ellos, participamos en el CloudFest en Rust (Alemania) y estuvimos también presentes en el Data Center Dynamics de Madrid o en el principal evento mundial de OVH en París. Además, patrocinamos eventos como el eCongress malagueño, o el Magento Day en Madrid, entre otros.

### Proyectos ilusionantes, números positivos

Entre los nuevos proyectos en los que nos hemos embarcado, empezaremos por señalar que acondicionamos una sala enrejada con capacidad para más de ocho racks para el nodo provincial de las comunicaciones de **Más Móvil**. Otro logro importante tuvo lugar en agosto, cuando conseguimos el concurso para alojar el correo electrónico del **Ayuntamiento de Sevilla** con nuestro de servicio de Colocation. Además, ayudamos en su administración dando soporte de segundo nivel para sus usuarios. También completamos el proyecto de migración al cloud para la **Asesoría Bravo de Fuengirola**, en la que más de 25 usuarios trabajan desde final de año en cloud sobre su ERP.

Por otra parte, uno de nuestros proyectos estrella del año, sin duda, ha sido la migración a Cloud Center Andalucía de la infraestructura cloud de **Pilsa**. Otros nuevos clientes que ya confían en nuestros servicios cloud son **Aunax, Ociohoteles, TIMAC Agro...**

Con todo ello, la **cifra de facturación de CCA ha superado los 3.086.000 euros**, un 5.5% más que en 2018. En este sentido, y como viene siendo habitual en los últimos años, son los servicios cloud los que presentan unas cifras más brillantes. Llegamos a los 2.177.437 euros en facturación, lo que significa un **incremento del 16%**.

Pero no nos quedemos en esta cifra, porque es importante señalar que alcanzamos un beneficio del área de servicios cloud o Internet de 737.000 euros. Esto supone un crecimiento del 18% respecto a 2018 y un margen de beneficio del 33%. Si ampliamos estos números a Cloud Center Andalucía al completo, se traducen en 950.000 euros de beneficio, es decir, un crecimiento del 12% respecto al 2018, y un **margen de beneficio del 30%**.

En 2019, además, hemos invertido la tendencia del servicio técnico en microinformática **creciendo un 22% y llegando a más de 250.000 euros en facturación**. Esto es una doble buena noticia, ya que estos servicios suponen muchas veces el origen de la venta de futuros servicios cloud.

Quizás lo más significativo de nuestros números es que 2.293.000 son ingresos recurrentes, es decir, un 74% de la facturación es así. Sin embargo, si nos centramos en este número para el área de servicios cloud (quitando, principalmente, la venta de mercaderías), nos situamos en 2.100.000 euros, lo que significa un **95% de facturación recurrente**. En conjunto, el crecimiento en ingresos recurrentes es de un 15%, y en particular el del área cloud es de un 16% respecto a 2018.

↓ Cloud Center Andalucía no podía faltar en el mayor evento del cloud en Europa, el CloudFest en Rust (Alemania)



### ASÍ ESTÁ EL MERCADO

Las empresas cada vez apuestan más por la nube, que se ha convertido en sinónimo de seguridad, conectividad, escalabilidad, innovación y ahorro en costes. Así lo corroboran los datos. Aproximadamente **el 84% de las compañías tenían previsto aumentar su gasto en Cloud en el 2019** y un 41% de ellas pensaban hacerlo en nube híbrida, mientras que el 37% invertiría en nube privada.

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

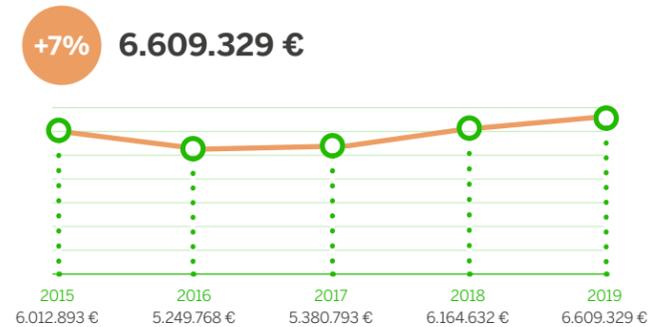


## Balance financiero 2019

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

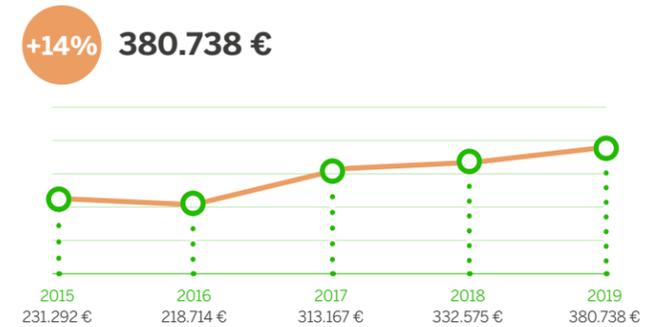
### Volumen de negocio Grupo Trevenque

**Crecimiento muy positivo de la compañía.** El plan estratégico llevado a cabo por Grupo Trevenque está teniendo unos resultados muy positivos, de manera que sigue una senda de crecimiento en los cinco últimos años en términos de facturación. A cierre del ejercicio 2019, hemos alcanzado un volumen de negocio de 6,6 millones de euros totales (entre España y Latinoamérica), lo que supone un incremento del 7% frente al año anterior.



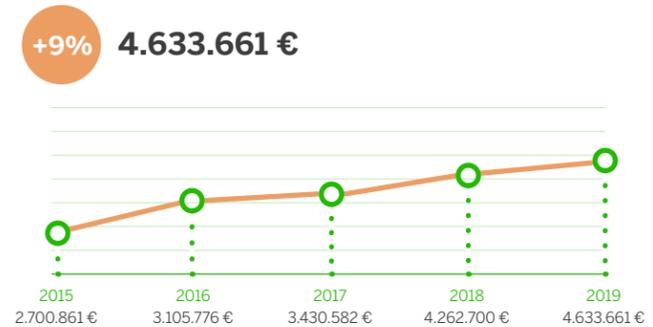
### Facturación en el extranjero

**El área internacional crece a dos dígitos, 14%** Si bien hubo un punto de inflexión en 2015, la tendencia ha sido muy positiva a partir de ese año a escala internacional, hasta el punto de cerrar el ejercicio 2019 con 380.000€ (+14% sobre el año anterior). Seguimos apostando por el mercado latinoamericano, fundamentalmente a través del sector editorial, realizando inversiones a nivel comercial y de marketing.



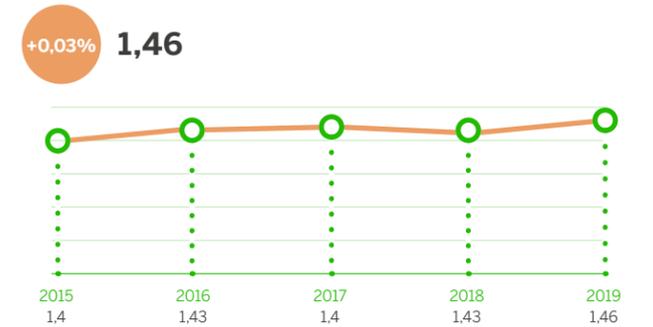
### Ingresos recurrentes

**Las cuotas de clientes satisfechos aumentan un 9%.** Crecimiento continuo y positivo del volumen de facturación recurrente en los cinco últimos años, que nos lleva a alcanzar una cifra de 4,6 millones de euros en 2019. Esta variable indica cuotas de clientes satisfechos y fieles que, año tras año, apuestan por los servicios de Grupo Trevenque y suponen el 70% del volumen de negocio total de la empresa.



### Ratio de solvencia

**Sube tres centésimas, mejorando la solidez de la compañía.** Podemos apreciar que el índice de solvencia se ha mantenido constante desde 2015, aunque, al respecto, tenemos que destacar que ha habido una mejora en los dos últimos ejercicios, con un crecimiento constante de tres centésimas, alcanzando la cifra de 1,46. Esto indica que Grupo Trevenque tiene la capacidad de hacer frente a las deudas y obligaciones a largo plazo manteniendo su solidez y generando confianza entre sus stakeholders.



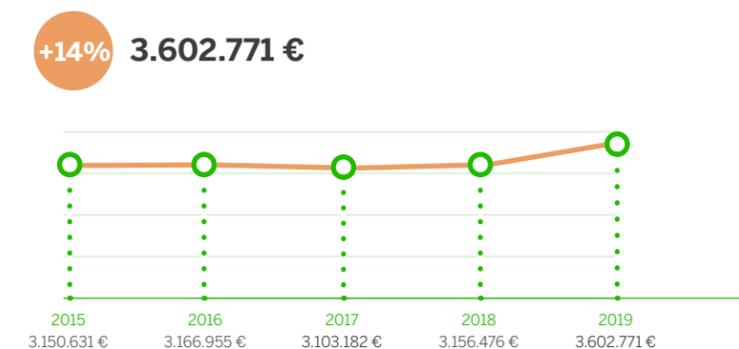
### EBITDA

**Se mantiene estable respecto a 2018.** En 2019 nuestro EBITDA ha alcanzado un millón de euros, cifra que permanece estable en relación al año anterior y supone un 15% del volumen de negocio total de la compañía. Se demuestra así la posición de fortaleza de Grupo Trevenque para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva. Estos datos reflejan una buena senda económica y financiera para acometer nuestros objetivos estratégicos a corto y medio plazo.



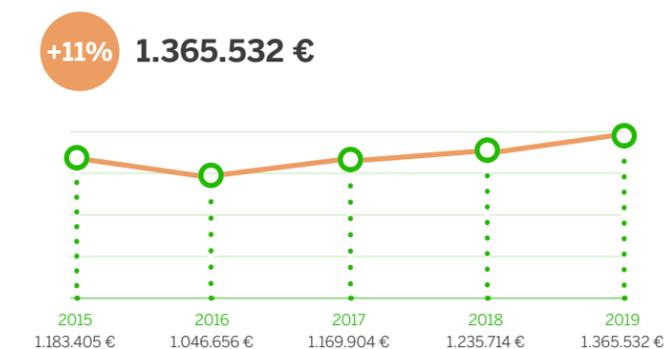
### Inversión en RRHH

**La plantilla aumenta por quinto año consecutivo.** Grupo Trevenque mantiene su compromiso con la generación de empleo. La compañía incorpora en 2019 a su equipo humano a dos profesionales más, de manera que con ellos la cifra asciende a un total de 122 empleados y el crecimiento interanual se sitúa en el 2%. La incorporación de trabajadores es continua desde 2015, con un aumento de empleados del 14% con respecto a dicho año.



### Volumen de Negocio de Tecnología Editorial

**Creciendo a dos dígitos, +11%.** 2016 supuso un punto de inflexión para Grupo Trevenque y el sector editorial en España. Tras una crisis importante que afectó a librerías, editoriales y distribuidoras, a partir de ese año la tendencia cambió. En 2017 crecimos en facturación un 2%, y ha sido en 2019 cuando el dato ha mejorado de manera considerable hasta crecer dos dígitos, un 11%, con lo que alcanzamos la cifra de 1,3 millones de euros en volumen de ventas. En esta línea podemos destacar dos productos: Geslib y Gesedi, con el primero como líder del sector a nivel nacional.



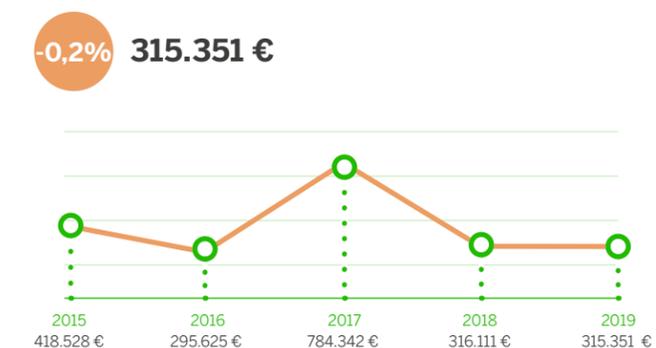
### Volumen de Negocio de Tecnología Sociosanitaria

**Comportamiento muy positivo: +40% respecto a 2018.** Este año, el comportamiento de esta línea de negocio ha sido excelente, alcanzando casi la cifra de un millón de euros y creciendo un 40% respecto a 2018. A través del gráfico podemos ver la evolución conseguida y cómo hemos duplicado la cifra de negocio en tan solo cinco años. Actualmente, estamos presentes con nuestro software de gestión de ayuda a domicilio en las principales empresas privadas a nivel nacional, lo que le convierte en líder del sector, así como en numerosas instituciones españolas.



### Inversión Total

**Estabilidad en la inversión.** Durante 2019 hemos puesto en marcha las inversiones realizadas en años anteriores y también hemos invertido en proyectos nuevos, como uno relacionado con el sector editorial y la Universidad de Granada denominado Editorial 4.0, otro referente a un software de gestión dirigido al sector de Mantenimiento y Prevenciones, Técnica, o la mejora en el desarrollo del Portal al Familiar, entre otros. Además, hemos hecho un esfuerzo en inversión material, como servidores y equipamientos, para nuestra línea de negocio de Cloud Center Andalucía.



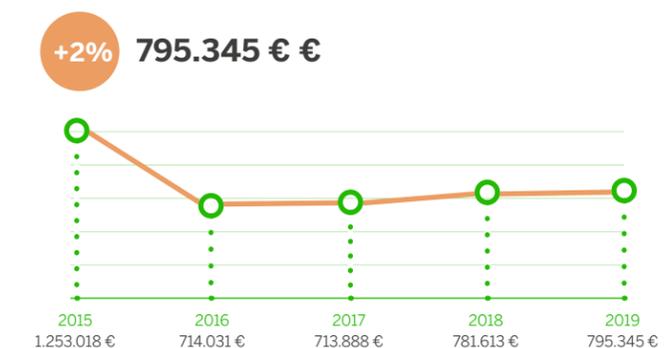
### Volumen de Negocio de Cloud Center Andalucía

**Año histórico de CCA, con un crecimiento del 16%.** El crecimiento continuo y muy positivo de Cloud Center Andalucía es indiscutible, ya que ha incrementado su volumen de facturación un 55% en los cinco últimos años, pasando de 1,4 a casi 2,2 millones de euros en términos absolutos. Actualmente, es nuestra línea de negocio más importante en términos de ventas, con un peso del 33% sobre el total de la compañía, por lo que resulta ser prioritaria a nivel estratégico.



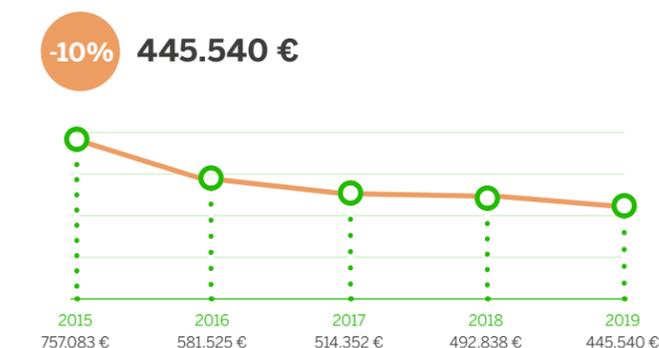
### Volumen de Negocio Soluciones Web

**La facturación ha crecido muy suave, con un +2%.** El buen comportamiento que venía teniendo esta línea de negocio también se aprecia a cierre de 2019, si bien ha sido un ascenso suave de un 2% interanual, con lo que alcanza un volumen de ventas cercano a los 800.000 euros. Dentro de esta línea tenemos que destacar el comercio electrónico y el marketing online, dos áreas estratégicas para la empresa y con gran futuro ya que siguen las tendencias del mercado español, aportando valor y ventajas competitivas.



### Volumen de Negocio Soluciones Empresariales

**Descenso del área de un 10% frente a 2018.** 2019 no ha sido un buen año para esta línea de negocio, ya que ha sufrido un descenso del volumen de facturación del 10% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de casi 450.000 euros. La estrategia ha consistido en apostar principalmente por nuestros softwares de gestión, SAP BO y Primavera, así como por Business Intelligence (BI). Los nuevos cambios a nivel de estructura organizativa e implementación de acciones para la consecución de los objetivos iniciales marcados no están cambiando la tendencia a corto plazo, por lo que se requiere de un mayor plazo de tiempo.



La obtención del certificado del Esquema Nacional de Seguridad y los múltiples objetivos alcanzados en materia de formación, entre los principales logros del año en este ámbito

No podemos empezar de otra forma para resumir el 2019: Tras un enorme esfuerzo y, gracias al trabajo e implicación de todos sus integrantes, nuestro centro de datos, Cloud Center Andalucía, ha obtenido el **certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad** en la categoría media.

Esta normativa es de obligado cumplimiento para administraciones públicas y sus proveedores, de modo que **el certificado sitúa a CCA en una privilegiada posición** frente a todos aquellos proveedores que aún no cuentan con ella.

### Publicaciones y eventos

La consecución del certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad impulsó varias actividades de promoción, como artículos en medios digitales, intervenciones en programas de radio y artículos en prensa escrita. Entre ellas, destacamos:

- Intervención en 'Buenas tardes Málaga' (COPE): [Las claves para una buena estrategia de seguridad](#).
- Artículo en la web de CCA: [ENS: del análisis de riesgos a las medidas de seguridad](#).
- Página estática en la web del CCA sobre el [Esquema Nacional de Seguridad](#).
- Artículo en la web del CCA: [El principio de mínimo privilegio](#).
- Artículo en el boletín mensual de CEACOP sobre el secuestro de información (*ransomware*).
- Artículo en la revista 'Vida Económica': El ENS desde la perspectiva de la empresa privada.

### Formación

Un año más, se han alcanzado los objetivos propuestos en nuestro ambicioso plan de formación, seña de identidad de la estrategia en Seguridad de Grupo Trevenque. En 2019 se han finalizado con éxito el curso de **Experto profesional en Derecho Tec-**

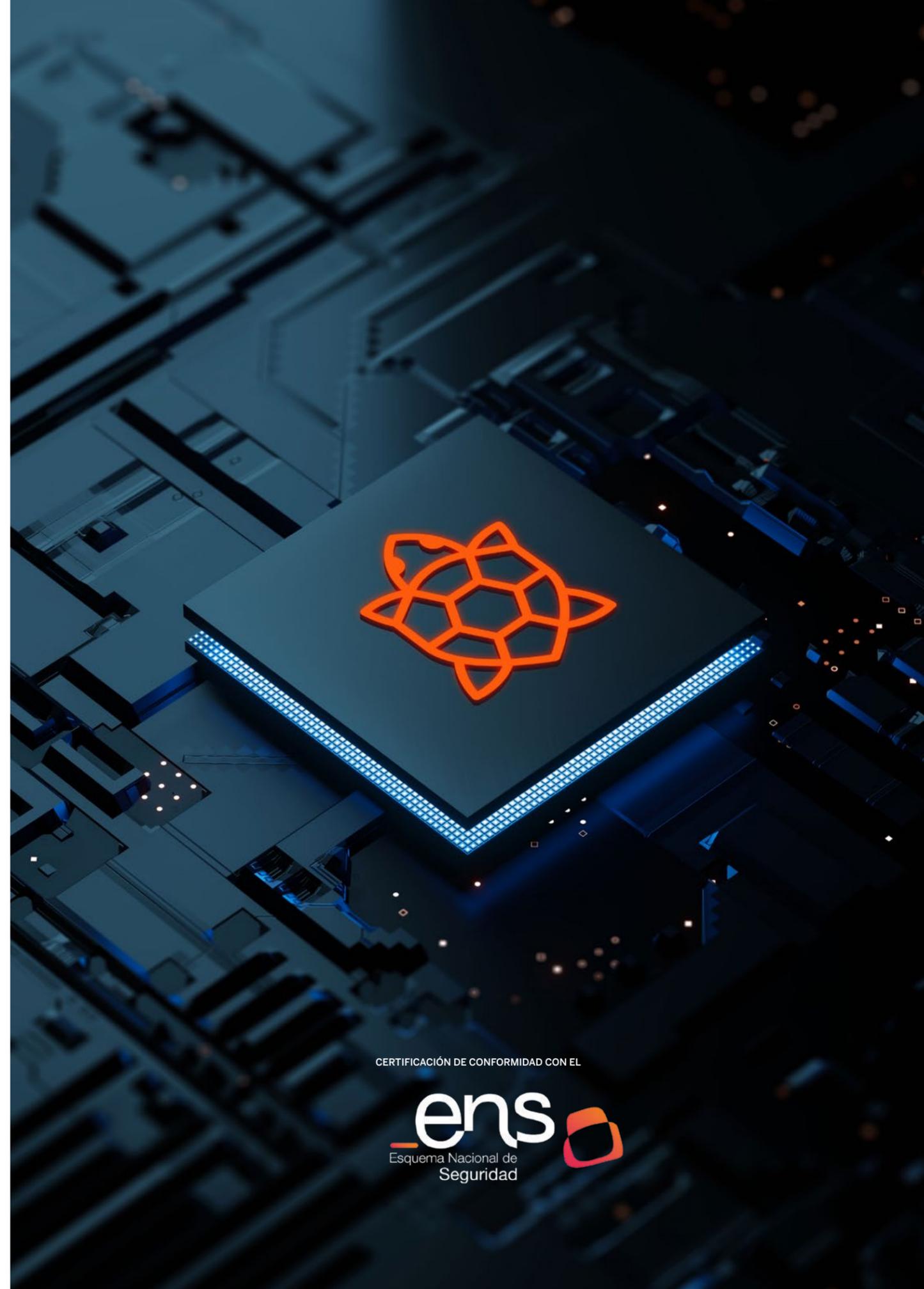
**nológico e Informática Forense** de la Universidad de Extremadura y el título de **Director de Seguridad** de la Universidad Pablo Olavide. Las formaciones actualmente en curso son la certificación CISA (ISACA), de reconocido prestigio internacional, el Máster en Informática Forense y Peritaje Informático Judicial (Universidad Católica de Murcia) y el Máster en Ciberinteligencia (Universidad Francisco de Vitoria).

### Lo que esperamos de 2020

Tras superar una renovación de la certificación ISO 27001 en los primeros meses del año, los proyectos más relevantes son:

- El diseño y la puesta en marcha de una **estructura más eficiente para el gobierno de la seguridad en CCA**.
- La creación de una estructura similar en Gesad, que liderará las crecientes necesidades en materia de seguridad de toda el área, comenzando por una **Declaración de Conformidad con el ENS**, categoría baja.
- La puesta en marcha de **numerosas iniciativas en protección de datos**, desde formaciones a la revisión de las cláusulas de todos nuestros servicios, pasando por una consultoría integral de todas las áreas del grupo en este sentido. Contaremos con el asesoramiento de nuestro *partner* Evalúa Data Consulting.
- En la segunda mitad del año, tendremos que comenzar las actividades encaminadas a la **renovación del certificado del ENS categoría media en el CCA**, con la dificultad añadida de integrar en el proceso los requerimientos de otras normas, como la ISO 27001 o la LOPDGDD.

Queda en el aire la puesta en marcha del **área de negocio de Ciberseguridad**; trabajaremos duro, como hasta ahora, para que 2020 sea el año de su nacimiento.



CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL

**ens**  
Esquema Nacional de Seguridad

Creamos un área específica en nuestra compañía con el objetivo de lanzar nuevos productos y mejoras, bajo una filosofía transversal que ya ha dado sus primeros frutos en este año.

Con una apuesta decidida por la innovación, durante el año 2019 Grupo Trevenque ha creado **un área específica en esta materia para canalizar todos los proyectos de innovación**. Así, se han incorporado metodologías y procesos de trabajo que, bajo una filosofía de transversalidad, buscan incrementar la calidad de dichos proyectos, gracias, sobre todo, a un mayor aprovechamiento de las capacidades de los profesionales de la organización.

En este sentido, hemos trabajado con mucha ilusión en la definición y puesta en marcha del proceso de innovación de productos y servicios nuevos o modificados. En todas sus etapas, se han identificado los participantes y su nivel de responsabilidad. Además, en todos y cada uno de los casos, **los equipos de trabajo que se han identificado son transversales** y vienen determinados por su nivel de 'expertise' en la materia y/o tecnologías.

Ya son varios los proyectos de **nuevos productos y mejoras** sobre los actuales que van a ver la luz bajo esta nueva filosofía de trabajo. Además, quisiéramos resaltar otros dos proyectos en los que hemos estado involucrados durante el año 2019, pues el primero marcará nuestros desarrollos futuros (Lean Management) y el segundo es una muestra más de nuestras capacidades.

## Lean Management

Grupo Trevenque, dentro de su estrategia empresarial, ha apostado firmemente por la **implantación de los principios y herramientas de la metodo-**

**logía Lean Management**. Una de las principales razones que nos ha llevado a decidirnos por ella ha sido mejorar la eficiencia y productividad de nuestros procesos en aras de incrementar aún más el nivel de servicio ofrecido a nuestros clientes y su satisfacción.

Es un reto importante. Teniendo en cuenta que el enfoque de implantación de esta metodología se centra en las personas y en nuestra forma de pensar y actuar, hemos optado por una implementación incremental, desde la dirección, incorporando poco a poco las distintas áreas de negocio en las que tenemos estructurada nuestra organización. Concluida en 2019 la primera fase, **continuaremos durante todo el 2020**.

## Hackaton

Hemos participado en un *hackaton* organizado por **OnGranada** en el marco de un proyecto europeo sobre la **transformación digital de la industria agroalimentaria**. En él han estado involucradas empresas tecnológicas y del sector agroalimentario de Lituania, Letonia, Polonia y España.

En este *hackaton*, Grupo Trevenque ha participado con **dos proyectos sobre Agricultura 4.0** para solucionar el reto propuesto sobre la trazabilidad en la industria agroalimentaria. Uno de ellos lo hemos desarrollado en colaboración con Nazarés IT y Cooperativas Agro-alimentarias de Granada (Faeca). En el segundo caso, presentamos la propuesta junto con Abytes, empresa especializada en Blockchain.



Incrementamos nuestra plantilla con dos nuevos puestos de trabajo, mientras buscamos un clima laboral positivo a partir de medidas como la flexibilidad horaria o el teletrabajo

En Grupo Trevenque somos ya **122 profesionales**, de los que un 85% poseen formación técnica y el resto lo ocupa personal de apoyo y gestión. Del total de esta plantilla, que no para de crecer desde el año 2015, un 75% ostenta titulaciones universitarias.

En lo que al perfil laboral se refiere, en Grupo Trevenque apostamos de forma inequívoca por el empleo de calidad. Prueba de ello es que **el 95% de nuestra plantilla posee un contrato indefinido**. Un porcentaje aún mayor, el del 97%, corresponde a los trabajadores que tienen firmado un contrato a jornada completa. Todo esto se traduce en una mayor estabilidad para nuestros empleados, hasta el punto de que **su antigüedad media en Grupo Trevenque es de nueve años**.

La conciliación laboral es otro de nuestros pilares en esta materia. Por ello, la aplicamos al 100% de nuestra plantilla, que dispone de flexibilidad horaria en su jornada laboral y la oportunidad de decantarse por el teletrabajo. Con esto aspiramos a crear un clima de trabajo positivo, una pieza clave en nuestra gestión de los Recursos Humanos de Grupo Trevenque.

En 2019, hemos incrementado nuestra plantilla neta con **dos nuevos puestos de trabajo** hasta sumar un total de 122 profesionales repartidos en seis sedes. Dos se ubican en **Granada**, nuestra central en Camino Bajo de Huétor y la de Cloud Center Andalucía, y también nos encontramos en **Málaga, Sevilla, Valladolid y México**.

Del total de la plantilla, el 20% son mujeres y el 80% hombres. En este sentido, destaca que el **porcentaje de las mujeres ha subido un 1%** con respecto al año 2018. Por otra parte, la edad media de la plantilla está en los **40 años**.

En lo que tiene que ver con la formación interna, en 2019 se han impartido un total de 2.500 horas de formación continua. La inversión total llega a más de **55.000€ en materia de formación**, con un importante ascenso de un 60% respecto al año anterior. De entre todas las acciones formativas realizadas, nos parece especialmente interesante la impartida en torno a la nueva metodología de trabajo **Lean Management**, que próximamente se implementará en la empresa y que ayudará a mejorar en conceptos tan fundamentales para nuestra compañía como la eficiencia y la calidad.

**20%**  
MUJERES

**80%**  
HOMBRES

**122**

PROFESIONALES



**40**  
años de  
edad media

**85%**  
formación  
técnica

**75%**  
titulaciones  
universitarias

**95%**  
contratos  
indefinidos

**97%**  
jornada  
completa

**9**  
años media  
antigüedad

“

*Apostamos por favorecer el crecimiento personal de los trabajadores y su conciliación familiar*



Cinco líneas de actuación marcan nuestros planes de acción, orientados al crecimiento de nuestra compañía y su estabilidad a largo plazo

Este año representa el paso del ecuador del plan estratégico iniciado en 2018 y que finaliza en 2021. En este momento, es clave revisar nuestra estrategia, y más dadas las circunstancias actuales. El objetivo es **preparar a la compañía para su crecimiento y garantizar su estabilidad de futuro**. Este plan estratégico se basa en cinco líneas de actuación sobre las que se desarrollan los distintos planes de acción.

### Rentabilidad

El sector TIC exige una inversión constante que mantenga la innovación a la altura que exige el mercado. Sostener este modelo de manera continuada precisa de una mejora en el beneficio de la compañía. Y, para ello, la estrategia pasa por **incrementar las ventas** expandiendo nuestra actividad tanto a nivel nacional como internacional; por **mejorar los procesos internos**, iniciando la adopción de la metodología Lean, en la que, a la vez que se reducen las tareas de poco valor para el cliente, se reducen los tiempos de entrega y se mejora la calidad del servicio; o por **establecer una política de incentivos** que ponga de manifiesto los objetivos individuales de cada trabajador. El propósito es conseguir en 2020 una rentabilidad del 18% de resultado de explotación, incrementar el índice de satisfacción -ya por encima del objetivo marcado del 85%- y llevar el de lealtad de los clientes al 71%.

### Talento

El mayor activo de Grupo Trevenque radica en sus trabajadores, que deben desempeñar su actividad en plena sintonía con la compañía para lograr ofrecer el mejor servicio. Eso solo se obtiene **configurando un entorno de trabajo adecuado con las personas apropiadas**. De ahí que sea clave contar con un riguroso proceso de selección que dé cabida solo a aquellos perfiles que encajen perfectamente con la filosofía del grupo y llevar un seguimiento personalizado de cada empleado para facilitar su crecimiento dentro de la compañía con atención a sus inquietudes y potencialidades. Éstas deben cubrirse con formación y un plan de carrera individualizado, para alcanzar así su máximo desarrollo profesional. El objetivo de este proceso es un incremento del índice de satisfacción del trabajador.

### Innovación

Además de la mejora continua de nuestras aplicaciones y servicios, es estratégico para nuestra compañía incorporar nuevas tecnologías para ofrecer las mejores soluciones. Como muestra de los campos en los que hemos trabajado, este año hemos desarrollado la **versión móvil para nuestro programa de gestión de librerías**, hemos creado la solución para dar respuesta a la necesidad de las empresas de registrar la jornada laboral de los trabajadores con el programa **Efichaje** y hemos incorporado a los servicios que ofrece Cloud Center Andalucía el **cloud híbrido**, ampliando el grado de cobertura que las empresas demandan para su infraestructura en la nube, a la vez que mejoran su seguridad.

### Alianzas

En Grupo Trevenque somos conscientes de que el crecimiento, tanto en servicios como geográfico, se potencia a través de colaboradores a todos los niveles, estableciendo relaciones con empresas TIC o con órganos pertenecientes a los sectores en los que tenemos presencia. Este año ha tenido especial relevancia nuestra **expansión en la provincia de Málaga** y el establecimiento de lazos con distintas asociaciones y órganos de representación empresarial. En esa línea, hemos logrado representación en la **Confederación de Empresarios de Andalucía**. Además, continuamos impulsando a **onGranada Tech City**, referente a nivel nacional de los clústeres empresariales.

### Estructura

Dentro de la estrategia seguida por la nueva dirección, estamos consolidando la reestructuración de los distintos departamentos de la organización en una estructura matricial. **Las unidades de negocio cuentan con una mayor autonomía** que permite que trabajen el ciclo completo de cada servicio que prestan con la máxima coordinación para así mejorar en efectividad y calidad. Todo continúa dentro de los valores de Grupo Trevenque y con el soporte de las áreas transversales que, además de prestar el servicio que estas precisen, **mantienen los valores y la coherencia de la compañía**. Además, también hemos consolidado la separación entre la propiedad y la dirección ejecutiva. Así, ahora contamos con el nuevo **Consejo Consultivo de Administración**, presidido por el hasta ahora director general, **Juan Ramón Olmos Vico**.



2019 ha sido el año del inicio del conocimiento de la marca Grupo Trevenque en Málaga o el de nuestra participación en múltiples eventos tanto en España como fuera de nuestras fronteras.

Tras un análisis exhaustivo, una de las estrategias marcadas por Grupo Trevenque para 2019 ha sido la expansión y, por consiguiente, la apertura de una oficina comercial en la ciudad de **Málaga**.

Desde entonces, nuestro objetivo ha sido dar a conocer las tres líneas de negocio que están operando en dicha capital bajo la marca paraguas de Trevenque y que son: **Soluciones Empresariales**, dirigida a la venta de software de gestión y business intelligence; **Soluciones Web**, que principalmente desarrolla webs a medida y ofrece servicios de comercio electrónico y de marketing online; y por último, pero no menos importante, **Cloud Center Andalucía**, que alberga un data center propio, el más importante por calidad e innovación del sur de España y que, además, ha sido uno de los primeros a escala nacional en obtener el certificado a nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

### Más y mejor comunicación

Durante este año hemos realizado una **importante inversión en publicidad y comunicación en los medios locales de Málaga**, prensa y radio fundamentalmente, con el propósito de dar a conocer los diferentes servicios que ofrece Grupo Trevenque a las empresas de la provincia. Así, hemos estado presentes con comunicación off/online en periódicos como Diario Sur o La Opinión de Málaga y revistas como Vida Económica. Además, hemos patrocinado varios espacios tecnológicos de Cadena Cope y Cadena Ser en sus programaciones locales.

Existe, por consiguiente, un **importante compromiso de Grupo Trevenque con la provincia malagueña**, en la que queremos hacer partícipes a las empresas de nuestros servicios y notoriedad de marca.

Asimismo, hemos invertido a nivel nacional en revistas profesionales del sector sociosanitario fundamentales para el desarrollo de nuestra línea de negocio **Gesad**. A lo largo de 2019, hemos participado a través de publirreportajes, publicidad, o apariciones en newsletters en importantes revistas del sector como Alimarket-Dependencia y Sanidad, Balance Sociosanitario, News3edad o Geriatricarea.com.

En Grupo Trevenque consideramos vital comunicar a nuestros clientes, proveedores y colaboradores información tecnológica relevante y, para ello, **de manera mensual les enviamos un boletín**. Además, realizamos de forma periódica webinars de presentación de nuestros productos y servicios de diferentes áreas de negocio para España y Latinoamérica. También llevamos a cabo sesiones de formación realizadas por los técnicos de nuestra compañía para todos aquellos clientes que así lo deseen.

### Un año lleno de eventos

A lo largo de 2019, Grupo Trevenque ha apostado fuertemente por el marketing relacional. La principal consecuencia es que nos hemos convertido en **colaboradores o patrocinadores de eventos y foros muy importantes**, tanto a nivel nacional como internacional.

En materia editorial, algunos de ellos han sido la Feria Internacional del Libro (**LIBER**) en Madrid, la III Feria de Innovación y Soluciones tecnológicas de México (**CANIEM**), o la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (**FIL**), celebrada también en México.

Además, patrocinamos el **VII eCongress** que se celebró en Málaga el 18 de mayo y en el que estuvimos presente con dos de nuestras líneas de negocio: Cloud Center Andalucía y Soluciones Web. Asimismo, tuvimos la oportunidad de participar de forma dinámica en el **Prestashop Day** en Madrid, un evento dirigido al e-commerce en el que contamos no sólo con un stand propio, sino que también realizamos un pitch para las numerosas personas interesadas. También patrocinamos **Meet Magento Spain**, cita que tuvo lugar el 28 de octubre en la capital de España, o **Tech in Finance**, que se celebró en Málaga.

Con nuestra línea de negocio Gesad hemos estado presentes en el **Foro Transfiere**, hemos copatrocinado los **Encuentros Sociosanitarios sobre Extremadura** que tuvieron lugar en Madrid y finalizamos el año con el **Foro Sociosanitario de Proximidad**, promovido por Senda Editorial el 20 de noviembre.

### Una mayor satisfacción de nuestros clientes

Para Grupo Trevenque es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes, y por ello este año, una vez más, hemos realizado una encuesta de **satisfacción** en el mes de noviembre. Los resultados obtenidos han sido muy positivos, ya que nos han evaluado con un **4,5** sobre un total de 5.

Desde Marketing damos una **importancia capital a fidelizar al cliente**, y es a él a quien nos dirigimos mediante acciones especiales. Le informamos también a través de nuestras webs, blogs, redes sociales, email marketing, webinars... En definitiva, un sinfín de herramientas que ponemos al alcance de nuestros clientes para conocerlos mejor y para que conozcan nuestros servicios con el fin de ayudarles en todas sus necesidades tecnológicas.

### A por el 2020

Respecto al 2020, nuestros objetivos en relación a las unidades de negocio de Soluciones Web, Soluciones Empresariales y Cloud Center Andalucía pasan por **fortalecer nuestra posición de marca en Málaga** y para ello seguiremos apostando por la inversión en comunicación, marketing relacional e institucional.

En relación al resto de áreas de negocio, aspiramos a **mantener nuestro liderazgo a nivel nacional**, tanto en el sector editorial como el sociosanitario, y a incrementar la inversión en I+D+i.

Aumentamos nuestra actividad en Málaga y Sevilla y se incrementan los viajes internacionales durante un año en el que hemos llevado la marca de Grupo Trevenque por todo el mundo

Durante el 2019, desde el área de Relaciones Institucionales de Grupo Trevenque hemos mantenido nuestra **interlocución directa con las principales administraciones nacionales**. Entre ellas, destacamos las relaciones entabladas con el Ministerio de Industria, el Ministerio de Economía o la entidad pública Red.es. En el ámbito autonómico, seguimos en contacto con la Junta de Andalucía, y en el caso de las administraciones locales mantenemos línea directa con las diputaciones y los ayuntamientos de Granada, Sevilla y Málaga. También hemos continuado con una presencia y/o participación activa en las principales organizaciones empresariales nacionales, autonómicas y locales. Entre ellas, nos gustaría remarcar la labor efectuada en la Federación Nacional de Clusters y AEIs (**FENAEIC**), la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (**CEOE**), la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (**CEPYME**), la Asociación Multisectorial de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica (**AMETIC**), la Asociación Española

para la Digitalización (**DIGITALES**), la Confederación de Empresarios de Andalucía (**CEA**), la Confederación de Empresarios de Málaga (**CEM**), la Confederación de Empresarios de Sevilla (**CES**), o la Confederación Granadina de Empresarios (**CGE**). Mención especial merece el clúster **OnTech Innovation**, en el que ostentamos una Secretaría General. También destaca de entre la labor realizada durante 2019 el incremento de la presencia y de las actividades de apoyo realizadas en las plazas de **Málaga y Sevilla** por la apertura de nuestras respectivas delegaciones territoriales. Por otra parte, este año se ha caracterizado por un **incremento de la actividad internacional**, con viajes y misiones comerciales a **China, Polonia, Italia y Estados Unidos**. Todo ello, al margen de las habituales participaciones en ferias, congresos y eventos, o del protagonismo en forma de ponencias y conferencias en distintos ámbitos, sin olvidar el apoyo al departamento comercial. Y, por supuesto, siempre como embajadores de la marca y de la compañía Grupo Trevenque.



“

*En 2019 se ha incrementado la actividad internacional con viajes a China, Polonia, Italia y Estados Unidos.*

# Eventos 2019



58

## ENERO

**Relevo en la dirección general.** Se hace efectivo el relevo en la dirección general que ya se llevaba planificando desde varios meses atrás: José Fernando López Navarro sustituyó en el cargo a Juan Ramón Olmos Vico. "El reto más excitante es continuar haciendo crecer esta compañía creando un entorno donde todos sus integrantes seamos cada vez más felices", manifestó el nuevo director general.

## FEBRERO

**Acuerdo de formación con Supercuidadores.** Gesad firma un Convenio Marco de Colaboración con Supercuidadores para desarrollar la formación y servicios que ambas entidades ofrecen al sector sociosanitario. El objetivo es comercializar una cartera más amplia y completa de productos y servicios a las empresas e instituciones que gestionan la asistencia domiciliaria.

## MARZO

**Visita de representantes del comercio exterior de Japón.** Liderados por Tatsuya Kato, director general en España de JETRO –Japan External Trade Organization–, fueron recibidos en nuestra sede central de Grupo Trevenque y se interesaron por las diferentes líneas de negocio de nuestra compañía y sobre cuáles podrían ser exportables al país nipón.

## JULIO

**Premios Evolución de Diario Sur.** Todo un honor patrocinar la gala de los Premios Evolución que organiza el Diario Sur de Málaga y entregar el premio de 'Mejor adaptación de modelos de negocio a las nuevas tecnologías y al mundo digital' a los fundadores de la empresa Tupl. Una gran noche y una inmejorable oportunidad para seguir dándonos a conocer ante las compañías malagueñas.

## AGOSTO

**Gesad, explicado por sus propios artífices.** El equipo de Gesad ha hecho un esfuerzo excepcional este año por explicar de forma más sencilla cuáles son las principales funcionalidades de este sistema. Así, cada miembro del equipo venció sus miedos y, ante la cámara, relató las diferentes ventajas que supone utilizar Gesad para las empresas del servicio de ayuda a domicilio.

## SEPTIEMBRE

**Reconocimiento de la Cámara de Comercio.** Grupo Trevenque obtuvo el accésit de Internacionalización en los premios de Pyme del Año 2019, convocados por la Cámara de Comercio de Granada y la de Motril. Quisieron reconocer así "su negocio internacional, ligado muy especialmente a sus productos de Software Editorial, que les ha llevado a tener una sede en México y exportar a 16 países".

59

# 2019

## ABRIL

**Formación de Primavera en Portugal.** Nuestros compañeros Agustín Penalva y Juanjo Martínez viajaron a Braga para formarse y certificarse en la Versión 10 de Primavera. Fueron cuatro jornadas muy intensas para obtener una certificación muy importante que ofrecer a los clientes de Soluciones Empresariales de Grupo Trevenque.

## MAYO

**La «fiebre» de Efichaje.** Nos adaptamos rápidamente a la entrada en vigor de la nueva normativa de registro obligatorio de la jornada laboral con una solución tecnológica que creamos nosotros mismos. Se llama Efichaje y, el mes de su lanzamiento, la demanda fue tan alta que incluso reporteros de Informativos Telecinco se acercaron a nuestra sede para ver cómo funcionaba.

## JUNIO

**El Prestashop Day, una cita ineludible.** Son muchos los eventos en los que tomamos parte durante este año, pero sin duda uno de los más sonados fue el Prestashop Day que se celebró en Madrid. Hasta allí nos desplazamos para explicar cómo puede ayudar nuestro departamento de Soluciones Web a conseguir que el eCommerce de las empresas sea verdaderamente rentable.

## OCTUBRE

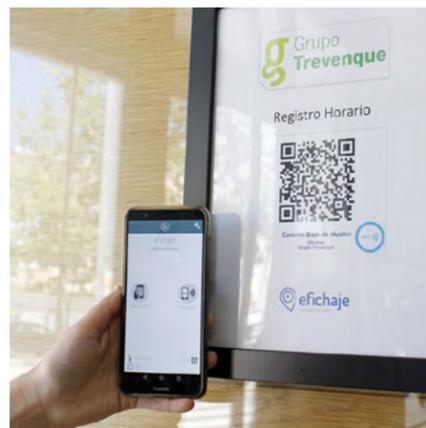
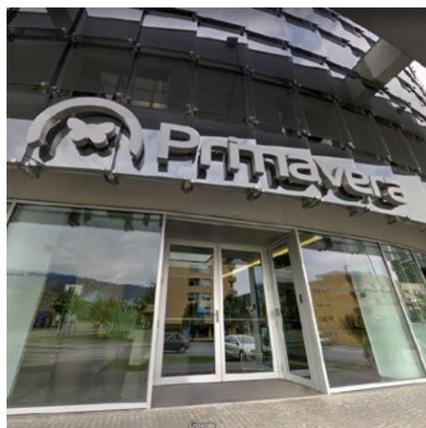
**Una acción de equipo en Meet Magento.** El 28 de octubre nos desplazamos hasta el Teatro Goya de Madrid, donde tuvo lugar Meet Magento Spain. Un evento al que asistieron unas 750 personas y que patrocinamos a través de IAGT y de Cloud Center Andalucía. De allí regresamos con la satisfacción de haber consolidado nuestra posición en el panorama del comercio electrónico nacional.

## NOVIEMBRE

**En la FIL, la mayor reunión del mundo editorial en español.** 840.000 asistentes registró en esta ocasión la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, en la que nuestro objetivo de conocer a nuevos clientes y amigos se cumplió con creces. Fueron continuas las sesiones de trabajo desarrolladas, lo que nos permitió hablar con librerías y editoriales con todo tipo de proyectos.

## DICIEMBRE

**Éxito en nuestra Reunión Anual navideña.** Qué bien lo pasamos en nuestra última Reunión Anual navideña. Tuvimos reparto de diferentes premios, una excelente actuación del mago Pedro Lucas, y, por encima de todo, una fantástica actuación de un grupo de compañeros, que se convirtieron en nuestros particulares Beatles. La mejor forma de empezar un nuevo año.



**Sede Central**

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

**Sede CCA**

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

**Sede Sevilla**

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

**Sede Valladolid**

Calle Unión, 11 bajo  
47005 Valladolid

**Sede Málaga**

Calle Molina Lario, 13 – 4º H  
29015 Málaga  
(+34) 952 25 69 82

**Sede Latinoamérica**

Av. Álvaro Obregón, 270  
Colonia Condesa  
06140 Ciudad de México  
T (+52) 55 554 170 8894

