

**MEMORIA
ANUAL
2021**



grupo trevenque

Memoria Anual Grupo Trevenque 2021

Autoría

© Trevenque Sistemas de Información S.L.
Granada (España) – 2022

Redacción y revisión

Juan Ramón Olmos Sánchez
Alfonso Padilla Blanco

Diseño y maquetación

Alejandro Muñoz Mateos

Índice

Carta del presidente	2
Carta del director	4
Somos Grupo Trevenque	6
Misión, visión y valores	8
Nuestra historia	10
Grupo Trevenque en cifras	12
Órganos de gobierno	14
Responsables y conectados con nuestro entorno	18
Confianza como clave	20
El mejor equipo humano	22
Tecnología editorial	24
Tecnología sociosanitaria	28
Soluciones web	32
Soluciones empresariales	36
Cloud Center Andalucía	40
Balance financiero	46
Seguridad, innovación y digitalización	52
Calidad	56
Recursos humanos	58
Estrategias de futuro	60

Carta del presidente



Han pasado tres años desde mi última aparición en una memoria anual. Entonces, mi responsabilidad en la marcha de la compañía era total; el puesto al frente de esta gran empresa exigía máxima dedicación, aunque siempre me sentí seguro gracias al equipo que me acompañaba en las tareas directivas. En aquel momento, me preocupaba especialmente cuál sería el resultado final del relevo en la dirección general que habíamos diseñado y la puesta en marcha del consejo consultivo que pretendíamos impulsar desde ese momento. Tres años después, estoy en condiciones de afirmar que el **plan diseñado ha resultado un éxito que me atrevería a calificar de total.**

Quiero traer a colación ahora que, además del relevo en sí, pretendíamos dotar a la empresa de un órgano de representación de la propiedad que fuera adquiriendo no sólo el protagonismo del control del crecimiento del negocio en sí, sino que además guiara todo lo referido a la **estrategia de crecimiento inorgánico**, es decir, aquel que se pueda conseguir mediante actividades distintas a las de la propia empresa.

Pues bien, creo que puedo afirmar que, a día de hoy, el nuevo equipo directivo está funcionando a pleno rendimiento. Prueba de ello son los **magníficos resultados económicos** alcanzados en el mencionado período. Sin duda, estamos ante un hito del que nos podemos sentir orgullosos todos, ya que éste, como la gran mayoría de los éxitos que alcanza una empresa, es mérito de sus componentes. En este momento, nos encontramos a medio camino en el desarrollo de un nuevo plan estratégico del que seguro que nos hablarán sus máximos responsables más adelante.

Como ya he mencionado antes, también podemos declarar que el **consejo consultivo ya es una realidad operativa y llena de contenidos**. En el seno de este órgano, se supervisa y apoya con regularidad la marcha de las diferentes áreas de negocio del grupo empresarial mediante despachos continuos con su director general, se atienden las necesidades financieras que el equipo directivo nos traslada y se analizan y gestionan distintas operaciones de compra de posibles activos. Finalmente, también se recopilan y analizan casi a diario noticias procedentes de los mercados financieros y, en general, de la economía, tanto local como nacional o incluso mundial, algo indispensable para una mejor toma de decisiones.

Sé que el camino aún será largo, pero con las personas y la experiencia con las que contamos, **el futuro de todos está asegurado.**



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente de honor

Carta del director



Cerramos un año **muy significativo en la historia de Grupo Trevenque**, tanto a nivel estratégico como económico.

En 2021 hemos abordado con mucha intensidad el desarrollo del plan estratégico de la compañía. Lo definimos a principios de año y en él revisamos tanto los fundamentos de la empresa -misión, visión y valores-, como aquellos objetivos estratégicos que nos marcábamos para el siguiente trienio. Este es realmente un plan de Grupo Trevenque, pues **hemos invitado a más de cuarenta personas de toda la empresa a participar en su definición**.

Pero no queríamos que el plan se quedara ahí, sino que nos propusimos llevar a la acción todos esos objetivos y líneas estratégicas. Para ello, pusimos en marcha un órgano encargado de velar por su cumplimiento e involucramos a un número significativo de trabajadores de Grupo Trevenque para liderar y desarrollar los proyectos. Esto no solo ha tenido como efecto que la estrategia se esté llevando a cabo, sino que ha puesto de manifiesto que nuestra empresa cuenta con **una segunda línea con capacidad y empuje para asumir los retos actuales y futuros de la compañía**, asegurando su crecimiento y su porvenir.

A nivel económico, hemos superado el objetivo de 8,2 millones de euros de facturación, así como el de 1,5 millones de EBITDA. Todo ha sido posible gracias a un **equipo cualificado y capaz de asumir retos** cuando es necesario, o de dar un servicio de calidad en todo momento.

Prueba de ello es el **crecimiento en el área editorial**, respondiendo a las necesidades de un mercado cada vez más digitalizado y en el que el comercio electrónico ha supuesto el mecanismo de supervivencia en un mundo en pandemia pero cada vez más conectado. También brilla la **evolución óptima de CCA**, ofreciendo soluciones cada vez más complejas, como el *cloud* híbrido, y prestando servicio a más de 1000 clientes.

Entre los retos más destacables este año, figura el de la puesta en marcha de **la gestión del servicio de la ayuda domiciliaria de Barcelona**, referente a nivel nacional tanto por el volumen de dependientes que maneja como por la exigencia del propio servicio.

Todo esto lo hemos logrado siendo fieles a nuestros principios, que básicamente se reducen a dos: **poner al cliente en el centro y cuidar y desarrollar el talento**.



José Fdo. López Navarro
Director General

Somos Grupo Trevenque

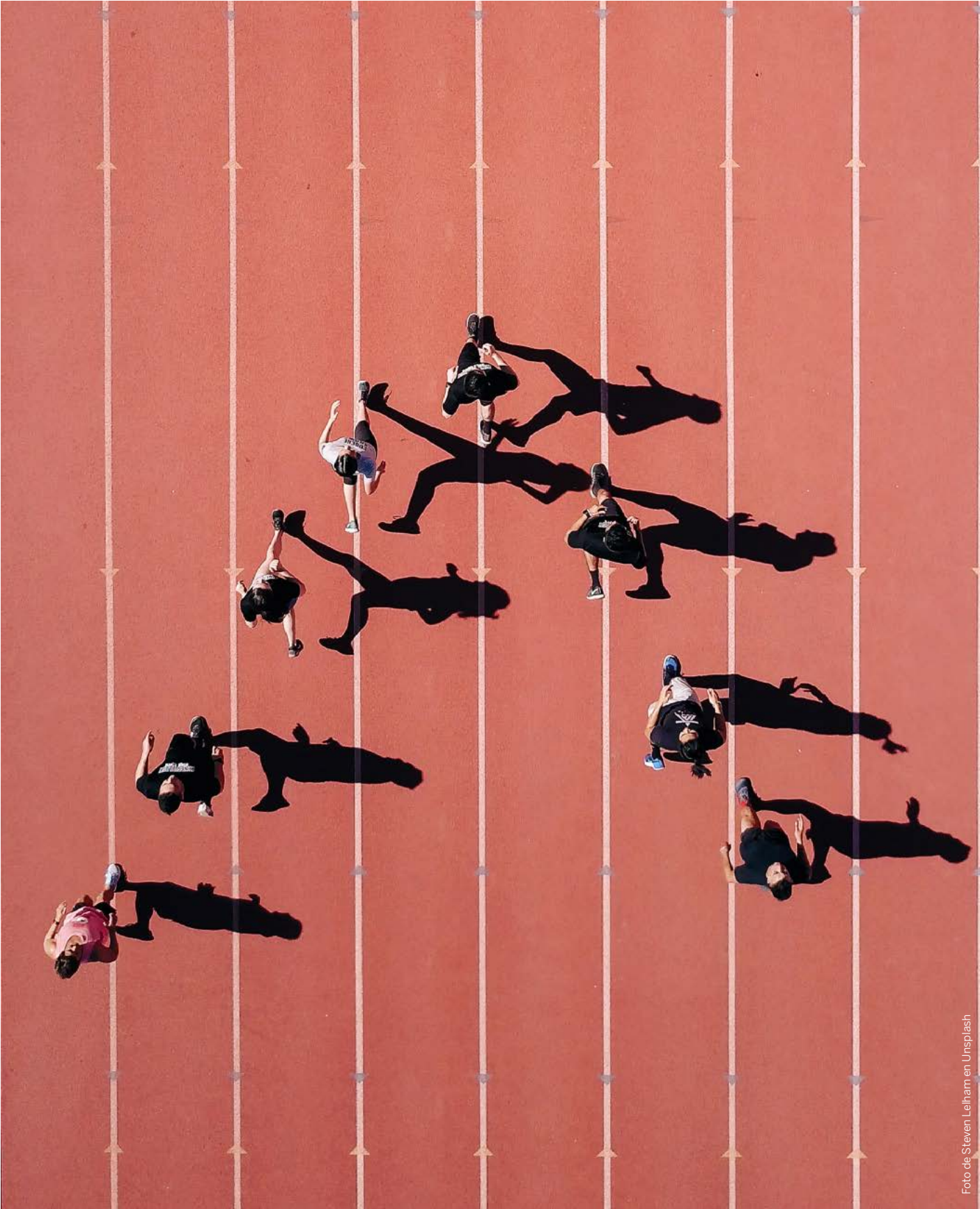


Foto de Steven Leham en Unsplash

Sumamos 30 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.

Llevamos en nuestro 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 casi 30 años (los cumpliremos el próximo mes de noviembre): ser el 'copiloto' de quienes desean **emprender o continuar su viaje tecnológico con garantías** y demandan la confianza de profesionales especializados para acompañarles.

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.

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.

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 2021. Pasamos a relatarte cómo la hemos alcanzado.

Misión, visión y valores

MISIÓN

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

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

VISIÓN

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

Además, buscamos **nuevas líneas de negocio y clientes**, al tiempo que desarrollamos nuestra capacidad de crear y lanzar nuevos productos y servicios al mercado.

Para ello, vemos necesario mejorar el **cuidado del talento**, su reconocimiento y el desarrollo profesional promoviendo la delegación, dando espacio a dinámicas creativas que mejoren la comunicación.

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

VALORES

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

Por otra parte, damos **seguridad al empleado** y manejamos una visión a largo plazo.

En Grupo Trevenque nos guiamos por una cultura y pretendemos que **los empleados se sientan parte de esta empresa**.

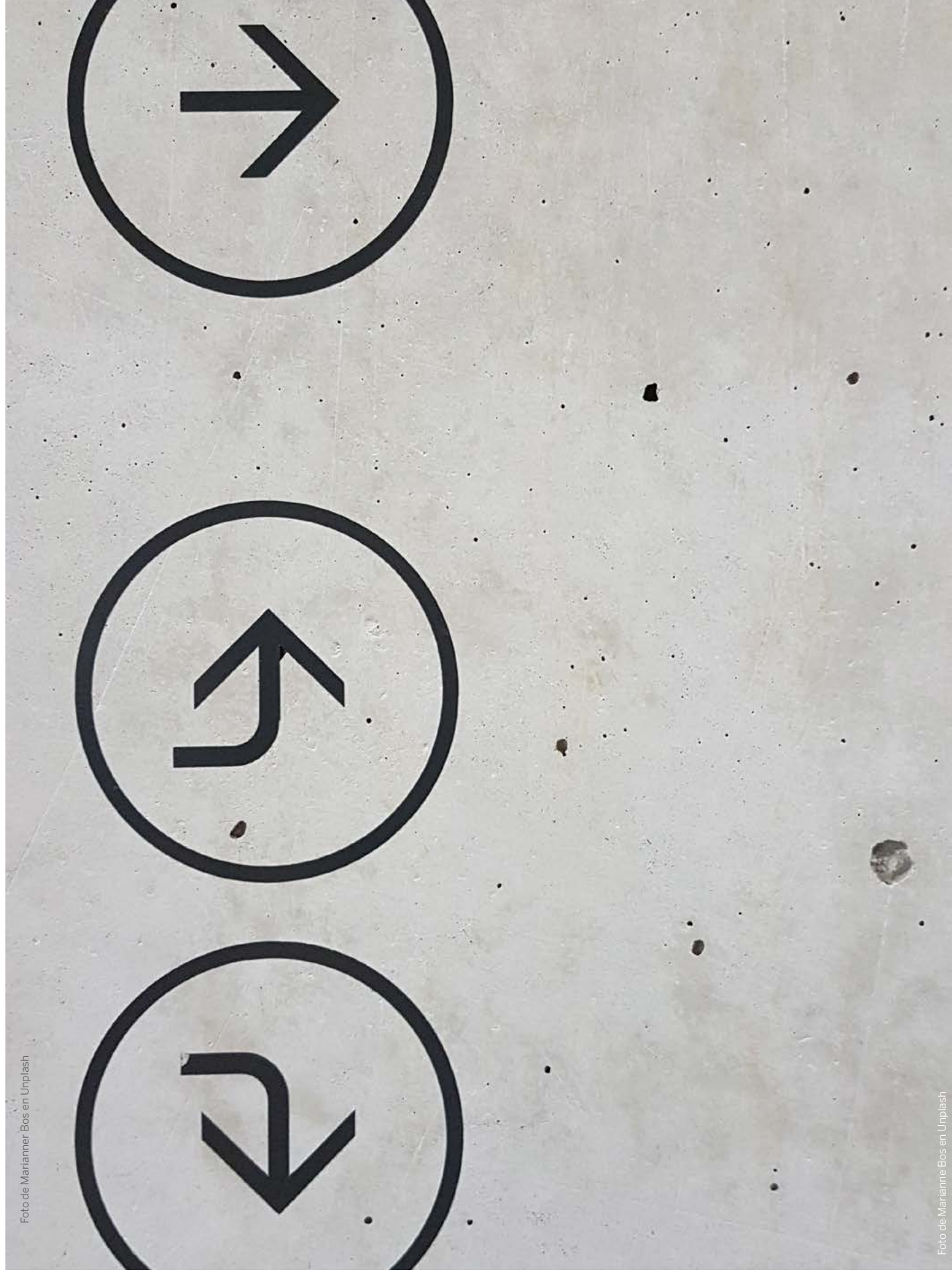


Foto de Marianne Bos en Unplash

Foto de Marianne Bos en Unplash

Nuestra historia

1992

PRIMEROS TIEMPOS

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

1996-97

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

2000

SEDE CENTRAL

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

2001

NUEVOS IMPULSOS

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

2003

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

2004

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

2005

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

2009

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

2012

PLAN ESTRATÉGICO 2012-16

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

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

2014

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

2015

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

2016

CONSOLIDACIÓN

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

2018

PLAN ESTRATÉGICO 2018-20

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

2019

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

2020

Frente a las adversidades de un año marcado por la emergencia de la COVID-19, crecemos un 10% en facturación y el porcentaje de servicios recurrentes sigue al alza.

2021

Abrimos una nueva etapa en Grupo Trevenque con un plan estratégico en el que se involucra una parte muy significativa de la compañía. Seguimos trabajando en equipo y así es como superamos nuestros objetivos de facturación y EBITDA.

Grupo Trevenque en cifras



1.899

clientes que confían en nosotros



24

países en los que estamos presentes



+10%

crecimiento de facturación en el último año



134

profesionales en plantilla

8,5

millones de euros en volumen de negocio



65%

ingresos recurrentes sobre el total de la compañía



30

años en el sector TIC



111.573

euros de inversión I+D



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

Junta General de Accionistas

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

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

Consejo Consultivo de Administración

Entre los cometidos de este órgano figuran **gestionar la inversión del Grupo, participar en las decisiones estratégicas y rendir cuentas a la Junta de Accionistas**, además de establecer los criterios razonables para el reparto del valor generado. Se reúne cada mes para decidir sobre la estrategia a seguir y realiza el seguimiento de la actividad de gestión llevada a cabo por el Comité de Dirección, representado por el director general, quien traslada aquellas necesidades de inversión para su consideración.

En este 2021 que repasamos, si bien el Consejo Consultivo de Administración lo componen los mismos cinco miembros que en años anteriores, éstos han variado ligeramente en sus funciones. Así, sigue ostentando el cargo de presidente **Juan Ramón Olmos Vico**; **Pedro Alberto Caparrós Solbes** ha pasado a ser administrador de la empresa, junto a **Buenaventura Porcel Jiménez**. Se añade la figura de secretario del consejo, cargo que recae en la persona de **Sergio Reina Luna**. Siguen en sus mismos papeles tanto **Sergio Rodríguez Bedón** como asesor externo y **José Fernando López Navarro** como director general del Grupo.

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.

TreceDG S.L.

Se constituye en 2002
como sociedad patrimonial
sin actividad.

Trevenque Sistemas de Información S.L.

99,36%

Se constituye en 1992.
Es la sociedad que con-
centra la mayor parte de la
actividad del Grupo.

Trevenque México S. del RV de CV

99,5%

Se constituye en 2009
como delegación de
Grupo Trevenque en
Latinoamérica.

Tekinbest S.L.U.

100%

Se constituye en 2018.
Esta sociedad contiene las
empresas participadas por
el Grupo.

IAGT Amazing Software S.L.

50%

Se constituye en 2017
como una unidad de
negocio independiente en
Sevilla para el desarrollo
de aplicaciones móviles y
comercio electrónico.

GTDisccloud S.L.

50%

Se constituye en 2017
como una unidad de
negocio independiente
cuyo objetivo es la
distribución de software de
terceros en la nube.



Organigrama de la estructura societaria de Grupo Trevenque



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente



José Fdo. López Navarro
Director General



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



Buenaventura Porcel Jiménez
Director Unidades de Negocio Editorial
y Soluciones Web



Vito Episcopo Solís
Director de Relaciones Institucionales



Antonio Guerrero Ruiz
Director de Seguridad y Tecnología



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



Procopio Monge Berruezo
Director Unidad de Negocio
Soluciones Empresariales



Rafael Comino Mateos
Director Unidad de Negocio Cloud Center Andalucía



Raquel Andújar Galindo
Directora de Marketing

“

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

Responsables y conectados 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.

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.

Nuestro compromiso con el tejido socioeconómico se hace patente con nuestra importante representación en diversos organismos nacionales. Así, **Vito Episcopo**, director de Relaciones Institucionales de Grupo Trevenque, forma parte de la Junta Directiva de la Patronal Nacional TIC AMETIC y es además vocal de la Comisión de Smart City de AMETIC y de la Comisión de I+D de la CEOE. **Antonio Guerrero**, nuestro director de Seguridad y Tecnología, ejerce como vocal de la Comisión de Cloud Computing de AMETIC y es además miembro del Comité de Expertos Internacionales de INCIBE. Por su parte, **Chema Prados**, director de nuestra área de software sociosanitario, participa como vocal de la Comisión de Asuntos Sociales de un órgano tan importante como la CEOE.

Nuestra implicación con el entorno empresarial también se mantiene en el ámbito autonómico, al pertenecer **Vito Episcopo** a la Junta Directiva de la Confederación de Empresarios de Andalucía y ocupar la Presidencia de la Comisión de Economía del Conocimiento.

Y, por supuesto, estamos comprometidos a escala local, con la participación de nuestro presidente, **Juan Ramón Olmos**, en la Junta Directiva de la patronal provincial TIC Círculo Tecnológico, la Junta Directiva de la Confederación Granadina de Empresarios (CGE) y el Consejo Social de la Universidad de Granada; y la de **Vito Episcopo** en la Junta Directiva del Club de Marketing de Granada, además de ser miembro del Comité Asesor del Centro de Investigación TIC de la Universidad de Granada (CITIC-UGR) y de la comisión de expertos para el diseño del plan estratégico de la Universidad de Granada, junto a su participación en la Junta Directiva de la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) y la Junta Directiva del Club Euronova en Málaga.

Como compañía, estamos orgullosos de formar parte de la **Asociación de Jóvenes Empresarios** -tanto en Granada como en Málaga-, de la **Cámara de Comercio y Navegación de Granada** o de **Smart City Cluster**. Y, por supuesto, una mención especial a nuestra implicación con **Cruz Roja Española**, organización con la que colaboramos desde hace muchos años y nos reconoce en jornadas tan señaladas como su Día de la Banderita.

Por último, en 2021 hemos trabajado con **Fundación Empresa y Juventud**, orientada a la reinserción laboral de gente con discapacidad o en exclusión social, para el manipulado y envío del regalo navideño a nuestros clientes de Gesad. También hemos realizado una pequeña aportación para colaborar en el calendario de 2022 de la **Asociación Ríe, Aprende y Vive**.



La 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.

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.

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.

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 según éstas surjan.



El mejor equipo humano

Formamos un grupo de 134 profesionales de alta cualificación comprometidos con el trabajo y los valores corporativos que nos definen

134

profesionales en plantilla

98%

contratos indefinidos

9

años de antigüedad media

El activo humano es la base de cualquier empresa. En Grupo Trevenque lo conformamos **134 trabajadores de gran competencia**, de forma que acumulamos seis años consecutivos con un aumento en nuestra plantilla.

Todas las contrataciones realizadas durante 2021 han sido **contratos indefinidos o se ha llevado una conversión hacia esta condición**. Esto muestra el alto grado de cohesión interna pese al constante flujo de recursos humanos propio de las compañías del sector tecnológico. De hecho, en 2021 somos más en Grupo Trevenque, con un crecimiento interanual del +1,5% sobre 2020.

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.

“

En 2021 somos más en Grupo Trevenque, con un crecimiento interanual del +1,5% sobre 2020.





12%

aumento de nuestra cifra de negocio

2.500

horas de inversión en I+D

14%

incremento en el servicio de soporte

Así está el mercado

El mercado de las editoriales presenta un ligero crecimiento tanto en el volumen de negocio, que alcanzó la cifra de 2.440M€ (+1%), como en el número de editoriales, ascendiendo a 3.169 (+2%).

Tras tres años de crecimiento continuo, se observa un descenso en el número de editoriales públicas, aumentando las privadas. Como en años anteriores, se mantiene una alta concentración geográfica en este sector: por un lado, el 93% de la facturación total del mercado se concentra en Cataluña y Madrid; por otro, las editoriales consideradas grandes o muy grandes concentran el 63% de las ventas totales del sector.

Del mismo modo, observamos un año más la importancia de las librerías independientes y cadenas de librerías como principal canal de distribución.

En paralelo a un 2021 de refuerzo para el sector, crecemos tanto en España como en Latinoamérica mientras potenciamos nuestro servicio de soporte y apostamos por la innovación ante un futuro marcado por la digitalización

Este 2021, al igual que el año anterior, ha venido marcado para nuestra área de tecnología editorial por el efecto COVID. Pasado el primer gran impacto de enfrentarse a una pandemia, **todo el ecosistema editorial se ha ido acomodando a la nueva realidad** y ha aprendido a convivir en este nuevo y vertiginoso escenario.

Es relevante que el sector productivo con el que trabajamos haya salido reforzado de este tumultuoso periodo, ya que se han conseguido incrementar los niveles de lectura a cotas muy altas y, de alguna forma, se le ha dado un balón de oxígeno a todos los actores. **Los incrementos de ventas en el rango del 20-25%** han permitido cierta euforia y han relanzado toda la cadena productiva.

Este aumento de PIB en el sector nos ha permitido alcanzar una expansión en nuestra cifra de negocio. Al respecto, hemos hecho un esfuerzo importante para potenciar nuestros productos en este **nuevo mercado omnicanal** en el que el consumidor ha vuelto a la librería física, pero tampoco ha dejado de entrar a través del canal on-line. Por tanto, nuestros clientes han tenido que adaptarse a esta nueva realidad.

Cifras positivas

Ciñéndonos puramente a los números, este año hemos conseguido un **aumento del 12% en nuestro volumen de negocio**, alcanzando los 2,3 millones de euros en facturación. Aunque nuestros ingresos provienen fundamentalmente del mercado español, es reseñable que el latinoamericano ha empezado a despegar y ha colaborado en este importante avance en nuestro negocio.



Todo el ecosistema editorial se ha ido acomodando a la nueva realidad y ha aprendido a convivir en este nuevo y vertiginoso escenario.

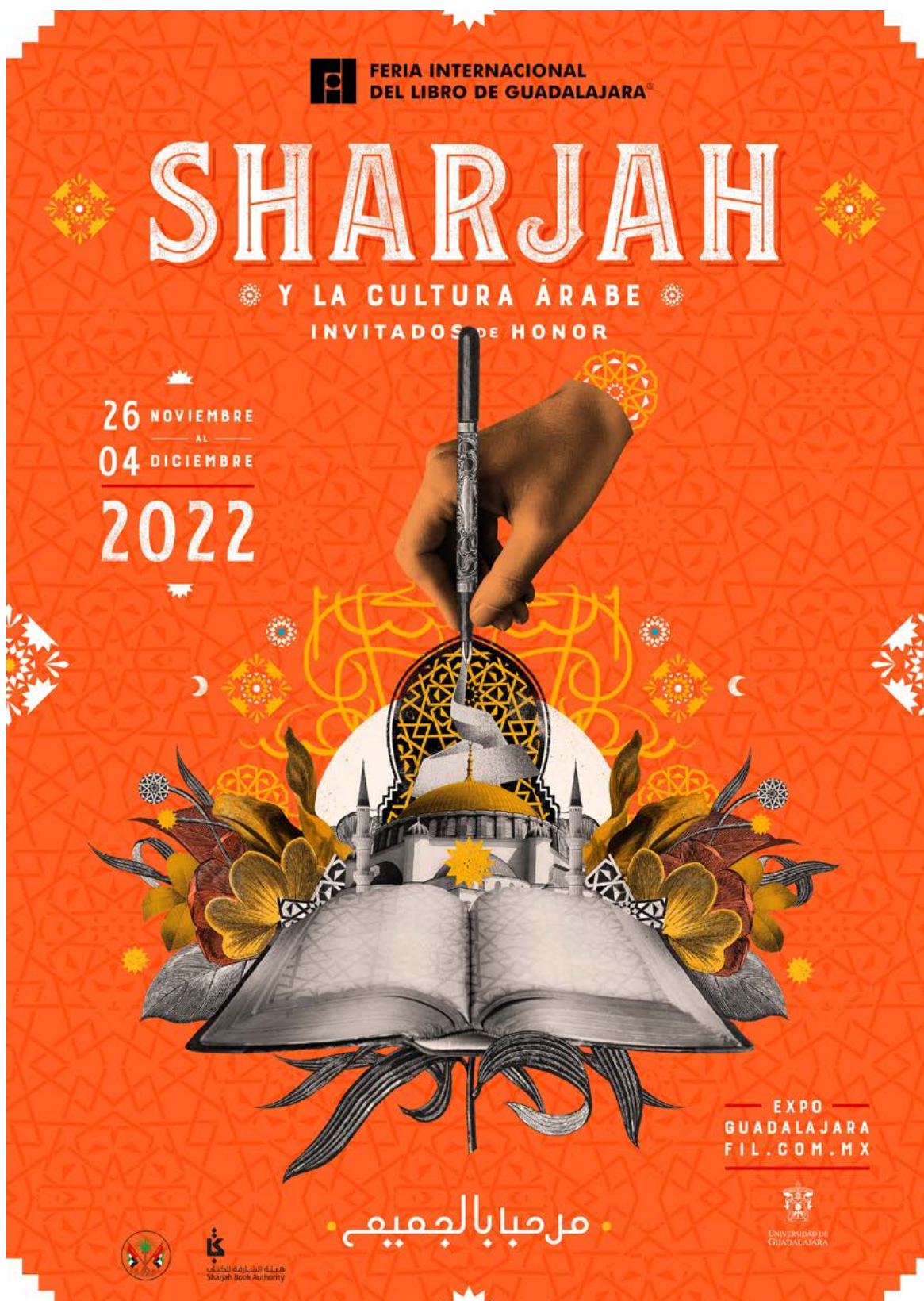
Al igual que en 2019, no hemos podido asistir a la Feria Internacional del Libro (FIL) de Guadalajara, ya que las condiciones sanitarias nos invitaban todavía a manejar un punto de prudencia. Sin embargo, tenemos puestas todas las ilusiones en que **en 2022 podamos retomar nuestra actividad natural de asistir a la FIL** y contactar en persona con nuestros clientes, así como ofrecer nuestros servicios a nuevas empresas del sector.

A nivel de I+D, seguimos en nuestra apuesta constante en la innovación y por ello hemos dedicado **2.500 horas para la mejora de nuestros productos**. Seguimos escuchando a nuestros clientes y atendemos las tendencias en tecnología que aplicamos día a día en nuestras soluciones. Al fin y al cabo, es nuestra razón de ser. Igualmente, seguimos potenciando el área de soporte, sobre la que hemos incrementado ligeramente respecto al año anterior las horas dedicadas a formación (40.000), ya que creemos que **nuestro principal valor añadido sigue siendo el servicio de atención al cliente**.

Futuro

Al igual que en el resto de los sectores productivos, **la digitalización va a marcar el rumbo en años venideros**. Las empresas tienen que replantearse todos sus procesos y optimizar al máximo cada uno de ellos. Aquí la tecnología juega un papel clave y, por ello, desde Grupo Trevenque vamos a seguir innovando y creando valor en todos los actores de la cadena editorial.

Así, seguimos trabajando en integraciones con toda la **cadena logística** y lo que tiene que ver con el transporte, la automatización de almacenes y de variantes de picking, etc. Igualmente, nos vamos a centrar en potenciar todo lo que tiene que ver con el **canal online**. Aspectos como el SEO, la velocidad de carga de las webs o su funcionalidad van ser fundamentales para nuestros clientes, y, en consecuencia, lo son ya para nosotros.



↑ Cartel de la Feria Internacional del Libro (FIL) de Guadalajara de 2022, a la cual asistiremos después de dos años sin hacerlo por prudencia sanitaria.



Foto de Kampus Production en Pexels

348.107

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

751

instituciones en las que está presente Gesad

92.995

profesionales trabajan a diario con nuestra solución

Así está el mercado

La población española está experimentando una alta tendencia al envejecimiento. Como consecuencia directa, la población dependiente aumenta. También debemos destacar que, tras dos años marcados por la pandemia, en la quinta ola las muertes de personas que han contraído COVID-19 han disminuido notablemente respecto al total de la pandemia gracias a la protección de la vacunación. Algo que ha beneficiado enormemente a la población de más de 70 años, que presentaba las tasas de letalidad más altas.

En 2021, se aprecia un incremento del 1% en la población atendida, y también se produjo una disminución del 14% de las personas desatendidas. El número de personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) crece un 9%, con lo que mantiene el segundo puesto dentro de los servicios sociales requeridos, únicamente por detrás de la teleasistencia.

Atendiendo a los últimos datos sobre SAD, relativos a 2020, la Ayuda a Domicilio es el único servicio que aumenta su índice de cobertura (5.08) y también lo hace el nº de usuarios (474.028).

Dos proyectos muy importantes en el ámbito de la administración pública y el lanzamiento de una nueva *app* marcan el 2021 de Gesad, que se mantiene como el sistema de gestión para la ayuda a domicilio más utilizado en España.

2021 ha sido el **mejor año de la historia de Gesad**, el software más empleado en España para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). A la satisfacción del gran resultado obtenido se une el hecho de haber reforzado el equipo de una forma muy significativa y haber emprendido grandes proyectos, unos realizados y otros en marcha que darán sus frutos durante 2022.

Los datos demuestran que marchamos por la senda correcta. Son ya **348.107 los usuarios que se benefician en su día a día de nuestra tecnología**, que es la que ayuda a 91.199 auxiliares y 1.796 coordinadores del SAD a realizar su labor. Estamos orgullosos de trabajar con 751 organismos públicos y 201 empresas, cuya opinión y valoración nos hacen crecer para ofrecer el mejor servicio posible.

Sevilla y Barcelona

Dos proyectos de gran envergadura para la administración pública, los de la **Diputación de Sevilla y el Ayuntamiento de Barcelona**, han marcado el 2021 para Gesad. El primero en ponerse en marcha ha sido el correspondiente a la provincia sevillana, donde, durante el pasado año, se ha procedido a la implantación de un sistema de información único que ya pueden utilizar todas las entidades que prestan allí el SAD a través del ente provincial.

Ese proceso de implementación fue muy intenso, ya que hubo que hacerlo en hasta **89 ayuntamientos y una Entidad Local Autónoma (ELA)** de toda la provincia de Sevilla, con lo que ello supone de complejidad en su puesta en marcha y en formación a coordinadores del SAD, entre otros aspectos. Sin embargo, es de reseñar la satisfacción de la propia institución. Así, su presidente, Fernando



Apenas un año después de su puesta en marcha, Gesad Mobile ha ido creciendo con una acogida espectacular.

Rodríguez Villalobos, manifestó que "con Gesad, la atención a la dependencia en el apartado de la ayuda a domicilio da un salto cualitativo muy importante". Opinó también que **"con ella, ganan los trabajadores del Servicio de Ayuda a Domicilio, por la eficiencia que trae consigo la aplicación"**.

Al respecto, la diputada sevillana de Cohesión Social e Igualdad, Rocío Sutil, destacó que con la implantación de Gesad **"podemos dar respuesta de manera eficiente al aumento de beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio"**. Además, con él "mejora la comunicación y coordinación entre las empresas proveedoras, los profesionales de los servicios de atención municipales y otros profesionales relacionados con la atención a domicilio".

En el caso de Barcelona, los trabajos para su implementación también nos han ocupado durante gran parte de 2021. Como muestra de su enorme complejidad, basta decir que para completar su puesta en marcha en 2022 tendremos que **enseñar cómo funciona Gesad a más de 2.000 trabajadores**.

Movilidad, soporte y formación

Al tiempo que hemos crecido mucho en el ámbito de la administración pública, ha sido también muy llamativo cómo cada vez más empresas privadas se siguen interesando por nuestros servicios. Una de las explicaciones está en nuestra app específicamente desarrollada para el SAD, **Gesad Mobile**, lanzada en noviembre de 2020. Apenas un año después de su puesta en marcha, ha ido creciendo con una acogida espectacular. Hoy podemos decir que **más de 3.000 auxiliares y 100 coordinadores** la utilizan a diario como herramienta de trabajo.

En el ámbito de nuestra plantilla, la hemos reforzado de forma muy importante ante las perspectivas de crecimiento de presente y futuro en el sector de la ayuda a domicilio. Así, nuestra área de soporte cuenta con más integrantes y ello ha permitido, entre otros aspectos, **ajustar nuestro horario de atención al cliente**. Lo hemos adaptado a su demanda real y ahora se pone a su servicio de 8 a 18 horas, ininterrumpidamente. También hemos trabajado para mejorar y optimizar el proceso de resolución de consultas cumpliendo los objetivos marcados, lo que aumenta la satisfacción de nuestros clientes.

Respecto a la formación, hemos cambiado nuestro modelo en relación a la relativa a la implantación, que se caracteriza ahora por **contar con más horas, más repartidas, con más prácticas y, sobre todo, con mucho más contacto con el cliente**.

La formación será una pieza clave para nuestros clientes, de manera que, de cara a 2022, la retomaremos de manera presencial. En cuanto a las que se llevan a cabo de forma online, las vamos a mantener y mejorar, además, con **varios formatos de formación con los que cubrir las necesidades que nos plantean los clientes**. Como novedad más importante, hemos elaborado nuestro Campus de Formación de Gesad, donde encontrarán una amplia oferta formativa sobre Gesad y sus módulos. En él hemos depositado unas previsiones de crecimiento importantes, dada la alta demanda que se está produciendo, sobre todo por parte de trabajadores sociales en formación y búsqueda de empleo.

GESAD mobile

Gesad en la palma de tu mano.



Más información:

958 018 003 | gesad@trevenque.es



Foto de Christina @ wocintechchat.com en en Pexels

+37%
en facturación

600
horas en I+D

+120
proyectos publicados

Así está el mercado

El comercio electrónico mantiene la tendencia ascendente de años anteriores. Según los últimos datos, el sector alcanzó los 13.600 millones de euros en el segundo trimestre de 2021, un 13,7% más que el año anterior.

Una evolución que se apoya en el crecimiento de la población que compra online, que aumenta año tras año: hasta un 76% en 2021 (+4% respecto a 2020). Además, se consolida esta tendencia, ya que el 61% de internautas que no compraron online durante el año 2020 afirma que es probable que lo haga en los próximos meses.

Los marketplaces se confirman como principal fuente entre los internautas para la búsqueda de información sobre productos, y los que deciden comprar a través de este medio valoran principalmente la variedad de productos y mejores precios.

Finalmente, cabe destacar la doble naturaleza detectada en los cambios de consumo tras la crisis del coronavirus: aumenta hasta un 58% las personas que declaran comprar online y offline, una opción híbrida que se sigue viendo como la preferida de cara al futuro.

Mantenemos una tendencia ascendente, incrementando la facturación un 37% el año de nuestro 20º Aniversario, lo que ha conducido a la ampliación del departamento con nuevos profesionales y una diversificación de nuestro portfolio de servicios.

Crecimiento 2021

Tras un convulso 2020, el 2021 no nos trajo la deseada estabilidad en la situación sanitaria. Se mantuvieron los confinamientos y el contexto general impidió volver a la normalidad pre-pandemia. Aun así, **continuamos inmersos en una tendencia positiva, como certifica un crecimiento del 21% del ecommerce en España.**

Algo que se ha reflejado en el **equipo de Soluciones Web**. En 2021 reforzamos la estructura del equipo, con nueve nuevas contrataciones y un crecimiento de la plantilla del 20%. Lo que ha supuesto una inversión en formación de más de 2.000 horas. También hicimos una firme apuesta por la innovación, destinando **más de 600 horas a I+D.**

Factores que, en conjunto, nos han llevado a un **incremento de la facturación de más del 37%**, superando los objetivos definidos a principios de año.

Aniversario y teletrabajo

A pesar de la complicada situación por el COVID-19, 2021 fue un **año de celebración para el equipo de Soluciones Web**. Se cumplían 20 años desde que se incorporaron los tres primeros programadores web a Grupo Trevenque. Y nos llena de orgullo poder decir que siguen trabajando con nosotros 20 años después. Desde aquí damos las gracias a **David, Pedro y Pita**, esperando que el tiempo nos regale muchos más años y proyectos.

La efeméride nos hizo echar la vista atrás y ser conscientes de que **llevamos dos décadas trabajando en el desarrollo y diseño de páginas**

web. Cuando muchos hogares aún no disponían de acceso a internet, nosotros ya hacíamos webs. Todo ha cambiado desde entonces, pero lo que sigue igual es nuestra misión: **ayudar a nuestros clientes a hacer realidad sus proyectos digitales.**

2021 también supuso la **consolidación del teletrabajo.** La obligada puesta en marcha de sistemas que permitieran trabajar desde casa en marzo de 2020, sentó las bases para un modelo que hemos mantenido en el último ejercicio. Así, **hemos implantado un modelo mixto**, que combina la flexibilidad del trabajo en remoto con las ventajas propias del trabajo presencial. Lo que también nos ha abierto las puertas a la contratación de personal en cualquier punto de España.

Comercio electrónico y marketing digital

Más de 30 proyectos vieron la luz durante 2021. Tiendas online, webs corporativas, webs institucionales, APPs, proyectos en Prestashop y WordPress, desarrollos a medida... La variedad ha sido constante.

Mantuvimos una estrecha colaboración con Ebro Foods y sus filiales, lo que nos ha permitido **alcanzar un gran hito: la internacionalización.** Se han desarrollado y cerrado acuerdos para proyectos en Estados Unidos, Canadá, Portugal, Marruecos, Ghana o los países bálticos. Todos nos han ayudado a definir un modelo de trabajo para proyectos internacionales y abrir **nuevas vías de crecimiento.** Entre los más destacados podemos mencionar los de Saludães (Portugal), Olivieri (Canadá), Peacock (Ghana) o Cigala (Portugal).

La apuesta por Prestashop como plataforma CMS para ecommerce se ha potenciado, renovando nuestro *partnership* con la empresa francesa, líder global. En 2021 alcanzamos el status Gold, que nos ayudará a convertirnos en referentes en soluciones de comercio electrónico. Algunos de los proyectos más relevantes han sido los de Aquatubo, Exclusivas Generalife, Suministros Web, D'sueños, Diseños NT o SIMA.

Pero en internet no solo hay tiendas online: también **debemos mencionar proyectos ajenos a**

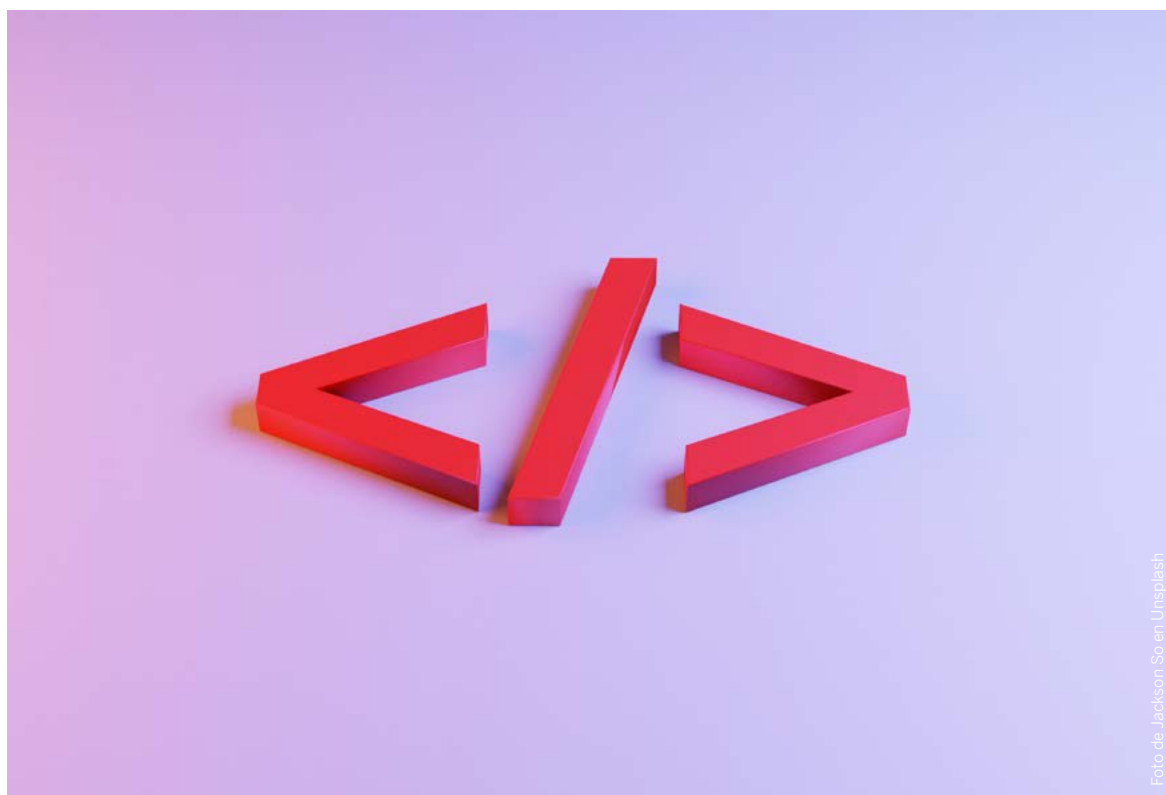


Foto de Jackson So en Unsplash

esta disciplina. Entre ellos, los de las editoriales **Babidibú, Mirahadas y Rimpompante**, que se benefician de la integración con Webedi, nuestra plataforma web específica para el sector. O los ejecutados para la famosa marca granadina **Maritoñi, la Fundación Francisco Ayala, Vircell o SCImago.**

Además, se han establecido **nuevos acuerdos con empresas líderes.** Se lanzó en los principales *marketplaces* de aplicaciones la nueva *app* de Conasi, solución que surge de la **colaboración con Reskyt**, líder en la creación de *apps* para comercio electrónico. Y hemos impulsado un acuerdo de colaboración con una de las agencias creativas más importantes del país, El Cuartel.

En cuanto al **marketing digital**, un crecimiento de más del 33% en facturación avala los buenos resultados que somos capaces de alcanzar. Negocios como **Cárnicas Zurita, Muebles Orencio o Aceites Florencio Aguilera** se han unido a otros como Joyerías Sánchez, Mercapool o Ilutop. Todos ellos **confían en nosotros para propiciar un crecimiento sostenido** de sus negocios digitales.

Web Editorial

Uno de los sectores más afectados por la pandemia fue el editorial: miles de librerías se vieron obligadas a cerrar sus puertas. Tras esta crítica situación, durante todo 2021 surgieron **ayudas públicas de apoyo a la cultura y a la digitalización del sector editorial.** Subvenciones que han marcado nuestro año: las librerías que aún no habían dado el salto digital aprovecharon para hacerlo, y las que tenían presencia en internet no dejaron pasar la oportunidad de renovar sus webs.

El resultado es que en 2021 **desarrollamos cerca de 80 webs nuevas para librerías**, a las que sumamos numerosos desarrollos para clientes que ya la tenían. Cifras que **suponen un máximo histórico.** Aunque nos gustaría hacerlo, sería imposible nombrar todos los proyectos realizados.

El mundo de la distribución también ha sido protagonista en el último ejercicio. Ser proveedores de las principales distribuidoras nacionales, Azeta y Arnoia, nos ha convertido en referentes del sector, marcando la evolución del equipo dedicado a esta faceta. Un equipo que se ha duplicado en un año y que seguirá creciendo. Entre los proyectos más importantes, destacamos **el de Elkar, una de las principales distribuidoras del norte de**

España. Pero no fue el único: ahí están Alonso Libros, UDL, Consorcio Editorial Galego, Emaus o Cimadevilla.

Finalmente, **el mundo de las editoriales ha estado marcado por proyectos con grandes instituciones:** la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad de Navarra, el Ministerio de Cultura y Deporte o la Diputación Provincial de Valencia.

“

En 2021 desarrollamos cerca de 80 webs nuevas para librerías, lo que supone un máximo histórico.

¿Qué nos deparará 2022?

El 2022 se presenta como un **año de nuevos retos.** Los ambiciosos objetivos de crecimiento y la nueva estructura interna de la compañía implicarán grandes cambios en el equipo. No obstante, nuestra prioridad será **seguir ayudando a que los negocios online de nuestros clientes sigan creciendo.** Para lograrlo, apostaremos por la ampliación de nuestro equipo de marketing digital con nuevos perfiles especializados y más servicios.

Por otro lado, **aumentaremos la inversión en I+D** y daremos mayor visibilidad al trabajo que llevamos haciendo estos 20 años para llegar a un público más amplio. En este sentido, potenciaremos la asistencia a eventos, buscaremos formas de colaboración con nuestros *partners* e impulsaremos la creación del **primer congreso en Granada especializado en comercio electrónico, el e-Commerce Meeting.**

Estos dos últimos años de constante incertidumbre han cambiado muchas cosas. Las conversaciones informales durante el café de media mañana o las comidas de equipo se han visto reemplazadas por reuniones virtuales. Pero hay algo que no ha cambiado: nuestra forma de trabajar. Y ha sido gracias al equipo que hay detrás de Soluciones Web. Por eso damos **las gracias a todas y cada una de las personas que trabajan en brindar el mejor servicio posible a nuestros clientes.**



Foto de Štefan Štefančík en Unsplash

4.000

horas de inversión en I+D+i

2.200

horas soporte a clientes

22%

aumento en formación interna y externa

Así está el mercado

Los sistemas ERP siguen siendo las más demandados por las empresas en la actualidad, y las herramientas más implantadas frente al resto de soluciones. Las tendencias del mercado revelan un continuo aumento de la inversión en este software, destacando la preferencia por los módulos de facturación, ventas y contabilidad.

Del mismo modo, el lugar preferido para alojar el software continúa siendo la nube. Un 39% de las empresas quiere implantar un software ERP en la nube, frente al 35% que prefiere hacerlo on premise.

De cara al futuro, se confirma una tendencia a verticalizar el conocimiento de los sectores en diferentes aplicaciones. Además, el 53,5% de las soluciones cloud que se adoptarán en los próximos dos años estará relacionada con aplicaciones de negocio.

Aumentamos la facturación recurrente y mejoramos la fidelidad de clientes, en un año marcado por el desarrollo de dos nuevas soluciones: la versión 10 de Técnica y un vertical de mantenimiento para Primavera.

Como ha sucedido con muchas otras áreas de la compañía, nuestra actividad durante 2021 volvió a estar enormemente condicionada por la pandemia. Por un lado, siguió afectando a la organización del trabajo diario, ya que todo nuestro equipo desempeñó sus funciones en remoto durante todo el año. Por otro, hemos asistido a una **ralentización generalizada en las inversiones**, que ha limitado la ampliación de la cartera con nuevos pedidos. La recuperación de la inversión en software ha sido lenta y escalonada, lo que se reflejó en la propia actividad de los clientes potenciales, especialmente los del área de mantenimiento.

A pesar de ello, mantuvimos la estrategia iniciada en años anteriores, destinando un gran número de recursos económicos y de personal al desarrollo de una **solución vertical de mantenimiento integrada con el ERP Primavera que distribuimos**, y que ya hemos instalado en varios clientes y compañías de referencia a nivel local.

No obstante, si hay un hito a destacar del 2021 es el desarrollo de la **versión 10 de Técnica**, el sistema de gestión pensado para las empresas que realizan servicios de mantenimiento integrales, ya sean preventivos o correctivos. Esta actualización del ERP **se ha desarrollado con tecnología WinDev**, para ofrecer el máximo rendimiento a través de su App y aprovechar todas las ventajas que ofrece Primavera 10.10.

De este modo, **la última versión de Técnica incorpora muchas nuevas funcionalidades**, todas ellas largamente demandadas por nuestros clientes en los últimos años. Por tanto, es una respuesta directa a las necesidades específicas del sector y, en definitiva, un producto mucho más redondo y atractivo.

Todos estos proyectos han implicado una inversión de **4.000 horas en I+D+i**, que consideramos estratégica para nuestro crecimiento futuro.

Mejora de procesos y formación

Durante el 2021 seguimos implantando **numerosas mejoras en los procesos internos**, que abarcan desde el propio modelo de organización interna de la producción hasta la coordinación comercial. Éstos son los principales avances obtenidos:

- **Gestión integrada de los equipos de producción** de Primavera y SAP Business One.
- Mayor **organización y coordinación** en las tareas de soporte.
- Mejor **tiempo de respuesta y calidad del servicio**.
- Creación de **equipos de producción transversales**, con un conocimiento experto de todos los productos.
- Establecimiento de dinámicas de **mejora continua**.

A modo de resumen, hemos alcanzado los siguientes objetivos:

- Crecimiento de inversión en I+D+I con respecto a 2020 de un 25%.
- Aumento en formación interna y externa sobre el año anterior de un 22%.
- Más de 2.200 horas dedicadas al soporte a clientes.

Facturación

A pesar de los contratiempos propios de la coyuntura del mercado, **el volumen de facturación se ha mantenido relativamente estable**. Algo que no ha sido nada fácil, dado que hemos desarrollado muchos menos proyectos de los previstos en el área de mantenimiento y se ha frenado el crecimiento del área de SAP, que tantas alegrías nos dio en 2020. Nuevamente, el estancamiento de la inversión en este tipo de tecnologías por parte de nuestros clientes potenciales ha condicionado todo el ejercicio.

Sin duda, el dato más positivo que podemos extraer de 2021 vuelve a ser el **incremento de la facturación recurrente**. Un indicador clave, pues demuestra que **el grado de satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios es cada vez más alto**.

Proyectos más importantes

En lo que respecta al ERP Primavera, **Artecso** y **Cactus River** protagonizaron los proyectos más importantes del año. En ambos casos realizamos una implantación de las áreas de logística, tesorería y financiera; a la que sumamos la solución vertical de construcción en el proyecto de Artecso.

En cuanto a SAP Business One, hemos implantado Integra, nuestro vertical para empresas del sector del marketing online, en **Kanlli Publicidad**, una importante agencia de medios digitales basada en Madrid. Aunque no ha sido el único proyecto de entidad relacionado con esta solución: empresas como **Enbox**, **Ruca** o **Maquifrut** también confiaron en nosotros para incorporar este sistema de gestión líder del mercado nacional.

Perspectivas 2022

De cara al 2022 el objetivo más importante para nuestra área pasa por lograr una **correcta integración dentro de la unidad de Servicios TIC a empresas** establecida en el nuevo modelo organizativo.

Consideramos que esta integración departamental puede ser un importante paso para **mejorar la calidad y eficiencia del servicio 360° que ofertamos a nuestros clientes**, que serán más que nunca el eje sobre el que gire toda nuestra actividad.

Por otra parte, ya estamos trabajando en la redefinición del **portfolio de productos**, en el que **eaactivo** será uno de los productos estrella. Un ERP 100% *Cloud*, flexible y permeable a las necesidades cotidianas de múltiples sectores y completamente alineado con las preferencias del mercado, cada vez más orientado a la adquisición de soluciones en la nube. Además, aspiramos a dar un paso adelante en el área de Business Intelligence mediante la adhesión de las herramientas de **Microsoft Power BI** a nuestro catálogo de soluciones.



Foto de Mikel Blomqvist en Pexels



Volvemos a mejorar resultados un año más, incrementando la facturación y consolidando los ingresos recurrentes. También ampliamos el portfolio de productos y reforzamos toda nuestra infraestructura.

3.780.000

euros de facturación,
un incremento del 13% sobre 2020

30%

ahorro energético que podemos alcanzar
con la instalación de placas fotovoltaicas

270.000

euros de inversión en infraestructura

Así está el mercado

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

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

Cada vez más empresas apuestan por la nube, por lo que el 2021 volvió a ser un muy intenso para todos los que formamos parte de Cloud Center Andalucía (CCA). Gracias al esfuerzo y compromiso de un fantástico equipo profesional lo cerramos de forma muy positiva, **confirmando el constante crecimiento protagonizado en los últimos años**.

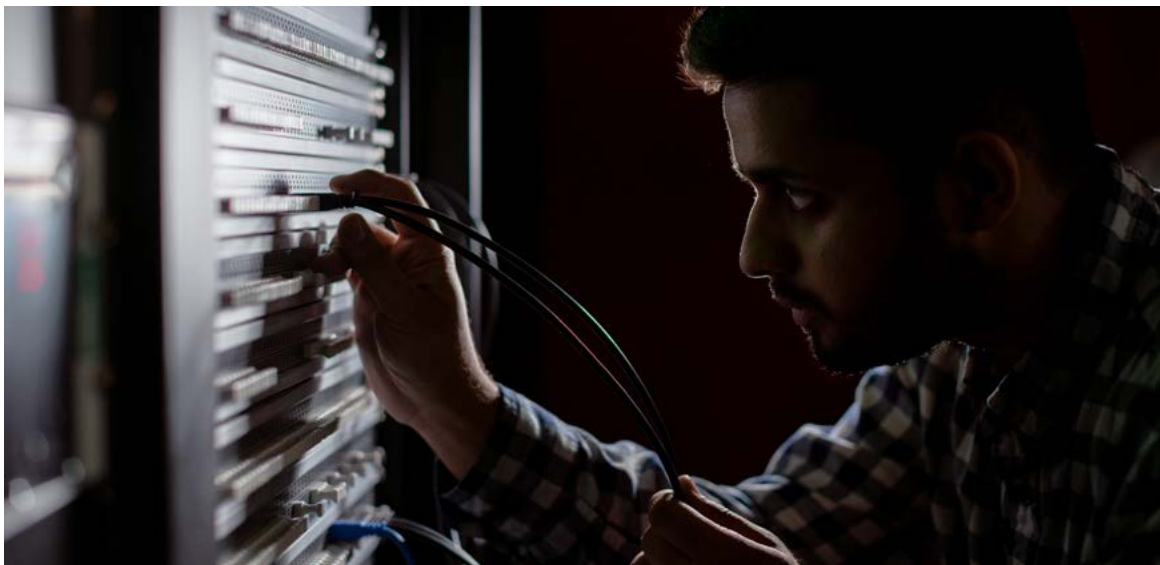
Entre los principales hitos, cabe destacar la **fuerte inversión** destinada a mejorar nuestra infraestructura, la ejecución satisfactoria de proyectos de gran entidad y la incorporación de nuevos socios. Y, por supuesto, no podemos obviar la renovación de la **certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** en el nivel medio, un valor añadido que nos posiciona como referentes en la protección de la información tanto de empresas privadas como administraciones públicas.

2021 en cifras

En 2021 logramos un incremento del 13% en facturación, **volviendo a batir nuestros récords** con más de 3.780.000 euros facturados. Un año más, los servicios *cloud* fueron los que más crecieron, alineándose con las tendencias del mercado y protagonizando una facturación de 3.200.776 euros, que supone un crecimiento del 21% respecto al anterior ejercicio. Además, estas cifras se vieron acompañadas de **netas mejoras en los resultados totales**, con un aumento del 34% en cuanto a beneficios, que nos permitió conseguir un margen del 40% en este ámbito.

El **continuo incremento de los ingresos recurrentes**, que en 2021 se situó en un total de 3.251.275 euros, contribuyó enormemente a alcanzar estos números. No en vano, el 86% de la facturación es de este tipo. Y si nos ceñimos exclusivamente a los servicios *cloud*, los datos son aún más llamativos: los ingresos recurrentes representan un 97%.

En conjunto, la subida de la recurrencia respecto al 2020 es de un 11%, mientras que la relativa al área *cloud* es de un 19%. Números que nos permiten gozar de una **situación financiera saneada** que nos ayudará a afrontar nuevos retos a corto plazo.



Inversiones

En 2021 hemos realizado un gran esfuerzo económico para dotar a CCA de una infraestructura tecnológica de vanguardia que nos permita seguir **ampliando y mejorando los servicios que prestamos** a nuestros clientes.

A nivel de *hardware*, aumentamos la capacidad de almacenamiento en todos nuestros sistemas de alta disponibilidad mediante la adquisición de **nuevos discos SSD**, que implicaron una inversión de 25.000 euros. También mejoramos la **capacidad de los SAIs** (Sistemas de Alimentación Ininterrumpida) para garantizar la continuidad del servicio, renovando tanto inversores como baterías, destinando 40.000 euros a esta mejora. Además, invertimos otros 35.000 euros en la adquisición de **nuevos nodos de computación**.

Por otro lado, instalamos **más de 50 nuevos servidores dedicados** para su alquiler a clientes (inversión de 95.000 euros) y actualizamos todos los sistemas de **electrónica de red** para agilizar las conexiones con nuestros ordenadores y periféricos, pasando de una red de 1 Gbps a otra de 10 Gbps. Estas actuaciones también implicaron un importante desembolso, cercano a los 100.000 euros.

Todas estas inversiones, sumadas a otras de menor relevancia, pero esenciales para un óptimo funcionamiento de nuestro Data Center, superaron los 270.000 euros. Una cantidad que persigue un único objetivo: **apuntalar la calidad del servicio que caracteriza a CCA**.

Finalmente, conviene recordar los **beneficios derivados de la planta fotovoltaica** que instalamos en 2019, con la que hemos generado 157.574,07 kWh y reducido las emisiones de CO2 en 175.101,35 Kg a lo largo del año. Esta instalación, en momentos de condiciones de luz óptimas, permite un ahorro energético de hasta el 30%.

Teletrabajo y personal

Ante los continuos cambios en la situación sanitaria, **el equipo de CCA ha seguido adaptándose a un formato híbrido**, combinando durante todo el año la presencialidad con el trabajo en remoto desde casa.

En septiembre instauramos de forma definitiva un régimen de semi-presencialidad, manteniendo solamente en el edificio un **pequeño equipo para atender urgencias y resolver cualquier posible contingencia**, junto al desarrollo de una reunión semanal para la coordinación del departamento. Algunos compañeros, dadas sus circunstancias personales, solicitaron trabajar presencialmente, pero la sexta ola de diciembre los devolvió de nuevo a casa. Confiamos en que el 2022 sea el año de dejar atrás definitivamente la pandemia, volver a la normalidad y al régimen de semi-presencialidad.

En cualquier caso, y como ya vaticinamos el pasado año, **el teletrabajo ha llegado para quedarse**. Afortunadamente, hemos sabido adaptarnos a esta dinámica. La migración de todos los trabajadores, no solo de CCA, sino también de Grupo

Trevenque a los servicios RAS+TS- de Parallels nos ha permitido operar con total normalidad, trabajando desde escritorios virtuales y accediendo a aplicaciones publicadas con acceso completo a las herramientas de trabajo cotidianas. Además, mediante esta solución **se ha reforzado notablemente la seguridad en la gestión de los datos corporativos**.

Junto a ella, las herramientas colaborativas de Teams y las frecuentes reuniones online nos han ayudado a mantener una comunicación interna ágil y fluida. En este sentido, cabe destacar la **creación de un sitio SharePoint interno**, desde el que disponemos de información completa sobre varios aspectos: incentivos, vacaciones, horarios de los compañeros, personal de guardia, accesos al SGSI (sistema de gestión de la seguridad de la información) y un largo etcétera.

A nivel de personal ha sido un año ciertamente complicado, ya que junto a algunas salidas **se unieron nuevos profesionales a nuestro equipo**, lo que siempre exige de un período de adaptación por parte de los nuevos compañeros. Todos ellos han dado el 200% para integrarse rápidamente en la dinámica de trabajo. Actualmente, contamos con dos personas más que el pasado año, y preveemos realizar **nuevas incorporaciones a lo largo de 2022** para responder eficazmente a una demanda creciente.

Formación + Incentivos

Sin duda, 2021 ha sido el año de la formación interna. La citada incorporación de nuevos compañeros al equipo ha obligado a reforzar esta faceta, ya que seguimos convencidos de que **la capacitación de nuestros técnicos es un factor estratégico y la principal vía de mejora del servicio que prestamos a nuestros clientes**.

Se han impartido talleres internos sobre múltiples soluciones, todas esenciales en nuestro día a día: WAF ModSecurity, MySQL, HA Proxy, Microsoft Office 365, Ansible, Terraform, etc. Una labor en la que también **hemos contado con el apoyo de entidades externas**, como en los cursos de administración de Microsoft Azure AZ-104, Microsoft Power BI o Microsoft Intune.

Entre las **principales certificaciones** obtenidas por el equipo técnico cabe destacar las de Azure Administrator, VMware Certified Professional Data

Center Virtualization o CheckPoint Certified Security CCSE R80, todas ellas encaminadas a proporcionar un elevado grado de profesionalización en tecnologías específicas.

A este ejercicio también **hay que sumar las numerosas iniciativas individuales del equipo**, así como diversas formaciones de producto para el departamento comercial y el de marketing, destinadas a facilitar un conocimiento más profundo del portfolio de CCA.

Finalmente, el año fue testigo de la **consolidación definitiva del modelo de incentivos** instaurado en 2019. Un éxito rotundo pese a que la pandemia siguió siendo un gran condicionante a la hora de cerrar operaciones.

Mejora de procesos

En lo referente a los procesos internos, dos grandes hitos han marcado el último ejercicio. Por un lado, la **unión de las áreas de servicio técnico e internet**, un proyecto que ha resultado ser todo un éxito y que a día de hoy cuenta con sus equipos totalmente integrados. Por otro, **los cambios aplicados en nuestro sistema de tickets**, basado en el software Service Desk de la compañía Manage Engine, especializada en administración TI.

Estas mejoras nos han permitido implementar **encuestas de valoración** tras el cierre de cada ticket, un sistema que ha tenido gran acogida: hemos recopilado más de 500 respuestas de clientes. Y los resultados que arrojan no pueden ser más positivos: más del 95% de valoraciones nos evalúan por encima de los 75 puntos, reflejando un alto grado de satisfacción respecto a la velocidad de respuesta y la capacidad técnica de nuestro equipo de soporte. Un hecho que también se ha constatado en la **Encuesta de Satisfacción General del Cliente** que cada año realizamos: obtuvimos una valoración de 4,6 puntos sobre un máximo de 5.

Además, se habilitó el **acceso al sistema de tickets mediante el doble factor de autenticación**, lo que añade una segunda capa de protección en los intercambios informativos con nuestros clientes.

Por último, hemos seguido explorando las infinitas posibilidades de los **procesos de automatización de sistemas**, en los que profundizaremos a lo largo del presente año por las importantes mejoras que nos pueden proporcionar en términos de productividad y eficiencia.

Expansión

A pesar de las dificultades derivadas de la situación sanitaria, hemos continuado desarrollando nuestro proyecto de expansión, forjando nuevas e importantes alianzas.

En primer lugar, **ampliamos nuestra cartera de proveedores de caudal** incorporando a MásMóvil y Aire Network. Además, ampliamos las líneas contratadas con ellos y otros proveedores con los que ya trabajábamos hasta los 10 Gbps por línea.

En cuanto a las actividades comerciales y de marketing, es importante destacar los esfuerzos para **expandir la marca en la provincia de Málaga**. Durante todo el año participamos en diversas iniciativas relacionadas con el ámbito tecnológico, patrocinando varios eventos y manteniendo una presencia continua en medios de comunicación locales. Además, incorporamos a Toni Moreno como delegado comercial para la región, que nos está ayudando a captar nuevos clientes en esta zona estratégica.

También salimos fuera de Andalucía, participando en el mes de octubre en el **Madrid Tech Show**, el evento tecnológico más importante del año a nivel europeo. En él, contamos con un stand propio en la zona específicamente dedicada al *Cloud Computing*, Cloud Expo Europe, desde el que presentamos a los más de 7.500 visitantes que se acercaron a IFEMA Madrid nuestro catálogo de servicios y soluciones Cloud, **posicionando CCA como el data center neutral de referencia en la zona sur peninsular**.

Sin embargo, si hay un hito del que estamos especialmente orgullosos, ese ha sido **la firma de un acuerdo con el IES Ilíberis de Atarfe** para adherirnos al programa de colaboración de Formación Profesional Dual de la Junta de Andalucía. Un objetivo que hemos perseguido durante mucho tiempo, y que nos permitirá contar con **cinco alumnos en prácticas** de su Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración de Sistemas Informáticos en Red. Así, estos estudiantes combinarán su período formativo con experiencia en un entorno de trabajo real, con posibilidades de pasar a formar parte del equipo. Una **firme apuesta por el talento joven** que animará a muchos otros profesionales a unirse a nuestro proyecto en un futuro próximo.

Más clientes se suman a la familia de Cloud Center Andalucía

En un ejercicio tan intenso como el de 2021, no podemos dejar de repasar algunos de los proyectos ejecutados, todos muy ilusionantes. Entre los más destacados podemos mencionar la migración a la nube de las instalaciones *on-premise* de **Infoautónomos**, **Multipan Interbread**, **Mica Motor** o **Recambios Serrano Alhaurín**, ofreciendo a cada uno de ellos la solución más adecuada a sus necesidades concretas. Un proceso que también ejecutamos para el **Ayuntamiento de Barcelona**, que llevó un software de la casa, Gesad, al entorno *cloud*.

Los **servidores dedicados** siguieron siendo una de las opciones más demandadas, experimentando un gran crecimiento y sumando nuevos clientes



↑ Stand con el que quisimos estar presentes en el Madrid Tech Show 2021. De izquierda a derecha nuestros compañeros Rafael Comino, Vito Episcopo, Javier Bocanegra, Irene Ruiz, Antonio Guerrero, David Comino y Vital Moles

como el **CTS** (Consortio de Transporte Sanitario de Granada), **Be Software**, **Claros** o **Vivanta**; aunque también los **VPS de alta disponibilidad** resultaron idóneos para satisfacer las necesidades de empresas como **Urbania**, **Tiendas MGí**, **Hero** y un larguísimo etcétera.

En lo que respecta a la venta de hardware, junto al mantenimiento de la estrecha colaboración con **Covirán**, afrontamos un gran proyecto para **Farmacéutica Rovi**, quizá el más importante del año. Vendimos e instalamos todos los equipos y softwares necesarios en dos de sus sedes: la del PTS en Granada, orientada a la producción de la vacuna Moderna contra el Covid-19; y la nueva planta en el Parque Metropolitano Industrial y Tecnológico de Escúzar. Un proyecto que nos obligó a dar el máximo de nosotros, pero cuyo objetivo y excelentes resultados nos permiten estar orgullosos del trabajo realizado.

También trabajamos con una de las principales cooperativas del litoral granadino, **Granada La Palma**, para quienes desarrollamos una auditoría de ciberseguridad e implantamos un sistema de copias en la nube. Servicio que también fue solicitado por **Vitaldent**.

Finalmente, varios proveedores de fibra y comunicaciones confiaron en uno de los servicios con más arraigo en CCA: el **housing** (también conocido como *colocation*). Así, compañías como **Aire Networks**, **Lyntia** o **Digi Spain** disfrutaron ya de las ventajas de tener alojada su infraestructura de red en CCA, utilizándolo como nodo de comunicaciones e intercambio con otros proveedores.

Lo expuesto es solo una **pequeña muestra del amplísimo listado de clientes** con los que trabajamos a diario en Cloud Center Andalucía. Sería imposible citarlos a todos, pero desde aquí les agradecemos su confianza para poner en nuestras manos expertas algo tan sensible como su información corporativa crítica.

Nuevos productos

A pesar del ingente volumen de proyectos desarrollados a lo largo del año, también tuvimos tiempo de trabajar en nuevos productos para seguir ofreciendo soluciones de todo tipo a nuestros clientes.

Entre ellos, cabe destacar **WAF ModSecurity**, un firewall de última generación destinado a proteger

los servidores web ante cualquier tipo de ciberamenaza, especialmente necesario ahora que su número y agresividad no deja de aumentar. También añadimos al portfolio una **Administración de Sistemas Premium**, que contempla tareas de monitorización y administración 24x7 mediante los sistemas Prometheus y Grafana; o la administración de los *tenant* de clientes de **Microsoft Office 365**.

Asimismo, ampliamos la **gama de servidores dedicados**, faceta en la que seguimos confiando en el hardware de última generación de Hewlett Packard, equipados con más de 20 núcleos físicos por servidor y ofreciendo un perfecto equilibrio entre rendimiento, consumo y rentabilidad.

Y, por supuesto, seguimos ofreciendo las mejores **soluciones multicloud** del mercado a través de nuestros *partnerships* con líderes mundiales como **AWS** y **OVHCloud**, a los que esperamos sumar a lo largo del año **Microsoft Azure**.

Lo que deparará 2022

El objetivo principal para 2022 pasa inevitablemente por **consolidar el crecimiento de los últimos años**. Para ello, no solo apuntaremos a una mejora de los datos de facturación o la captación de nuevos clientes. También seguiremos ampliando servicios, mientras afinamos procesos internos e incrementamos aún más la productividad de los equipos de trabajo. Y mantendremos las inversiones tanto a nivel de infraestructura como en lo referente a la formación del equipo.

En este sentido, ya se está trabajando en un **análisis profundo del mercado y en la redefinición del perfil de clientes objetivo**. Un trabajo que nos permitirá identificar nuevas oportunidades a medio y largo plazo, implementar nuevas mejoras y, sobre todo, desarrollar productos y servicios alineados a la demanda, presente y futura, de nuestros clientes.

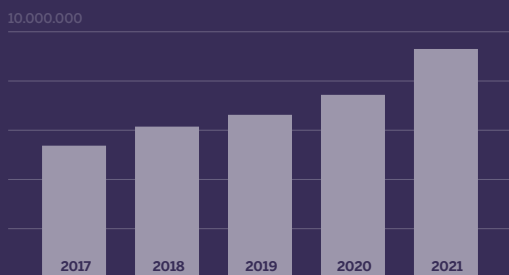
Porque en todas estas actuaciones tendremos muy presente el nuevo modelo organizativo de la compañía, en el que **el cliente será, más que nunca, el centro de todo lo que hacemos**. Por ello, ya estamos explorando nuevas posibilidades para maximizar su grado de satisfacción, ya sea desde la perspectiva tecnológica o en las relaciones que mantenemos en el día a día.

Balance Financiero

Exponemos con transparencia la información de nuestra empresa, con el fin de aportar credibilidad y ayudar a entender el comportamiento económico y financiero de la compañía

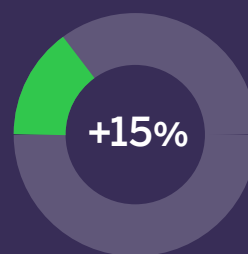
VOLUMEN DE NEGOCIO GRUPO TREVENQUE

Crecimiento consolidado de la compañía



^ 8.527.960 €

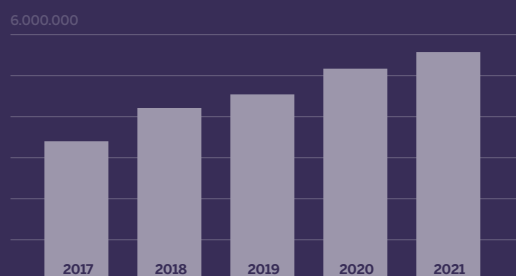
2021	8.527.960
2020	7.428.526
2019	6.609.329
2018	6.164.632
2017	5.380.793



Ponemos en marcha un nuevo plan estratégico con el que continúan los resultados positivos en la compañía, de forma que seguimos una senda de crecimiento en los cinco últimos años en términos de volumen de facturación. Podemos destacar que, durante 2021, hemos alcanzado una cifra de negocio de 8,5 millones de euros totales (entre España y Latinoamérica). Esto supone un crecimiento de dos dígitos, del 15%, respecto al año anterior.

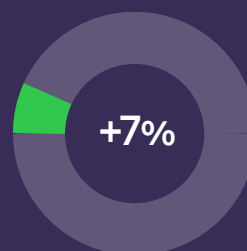
INGRESOS RECURRENTES

Las cuotas de clientes satisfechos crecen un 7%



^ 5.580.472 €

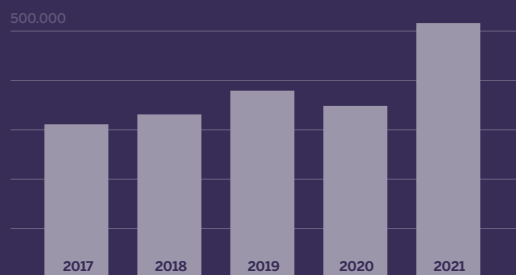
2021	5.580.472
2020	5.191.976
2019	4.633.661
2018	4.262.700
2017	3.430.582



También se observa un crecimiento continuo y positivo del volumen de facturación recurrente en los cinco últimos años, que nos lleva a alcanzar una cifra de 5,5 millones de euros en 2021 (+7% vs año anterior). Dicha ratio indica las cuotas de clientes satisfechos y fieles a la empresa que, año tras año, apuestan por los servicios de Grupo Trevenque. Constituyen el 65% del volumen de negocio total de la compañía.

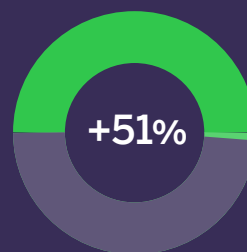
FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA

Importante subida (+51%) en el área internacional



^ 525.315 €

2021	525.315
2020	347.342
2019	380.738
2018	332.575
2017	313.167



La facturación de la empresa en el extranjero, principalmente en Latinoamérica y de la mano de la línea de negocio de Editorial, ha cerrado el 2021 con un importante aumento en el volumen de facturación de un 51%. Pasado lo peor de la pandemia, se ha recuperado la inversión en el sector editorial latinoamericano y, en consecuencia, hemos logrado un incremento de nuestra cifra de negocio en países como México, Colombia o Perú.

RATIO DE SOLVENCIA

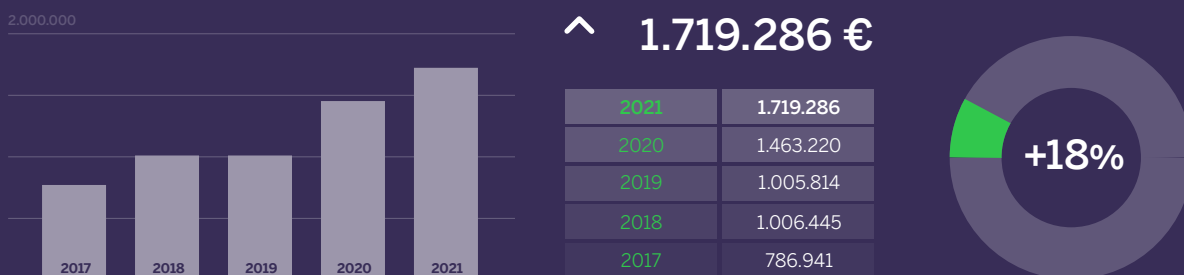
Sube cinco centésimas, muestra de la solidez de la compañía



Podemos apreciar que nuestra ratio de solvencia ha ido creciendo desde 2017. Si en 2020 alcanzamos la cifra de 1,63 y subimos 17 centésimas en un año, en este 2021 ese aumento se ha demostrado como firme y continuado en el tiempo, llegando hasta el 1,68. 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

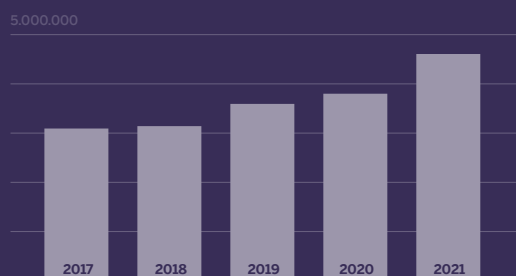
Sigue subiendo y llega a los 1,7 millones



En 2021, nuestro EBITDA ha alcanzado la cifra de 1,7 millones de euros. Sigue así el crecimiento respecto al año anterior (+18%) y supone un 20% del volumen de negocio total de la compañía. Se refleja la posición tan favorable y de fortaleza de Grupo Trevenque para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva. Estos datos demuestran una buena senda económica y financiera para acometer nuestros objetivos estratégicos a corto y medio plazo.

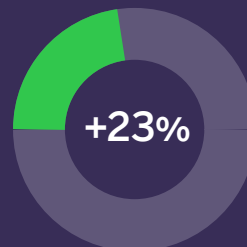
INVERSIÓN EN RRHH

Crecen la plantilla y los incentivos para reconocer su trabajo



^ 4.682.808 €

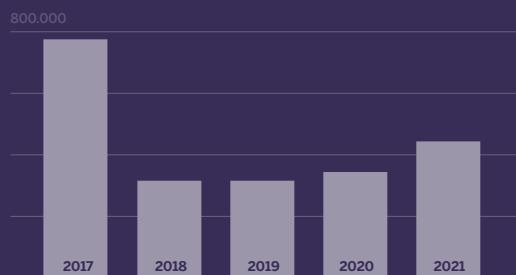
2021	4.682.808
2020	3.801.419
2019	3.602.771
2018	3.156.476
2017	3.103.182



Grupo Trevenque mantiene su compromiso con la generación de empleo. La empresa aumentó su plantilla de profesionales en un 2%, de manera que la cifra asciende a un total de 134 empleados. Además, hemos consolidado un sistema de objetivos con incentivos, con el que se reconoce la gran labor de los profesionales de la compañía. El resultado es que la inversión en RRHH de la empresa ha crecido un 23% durante 2021.

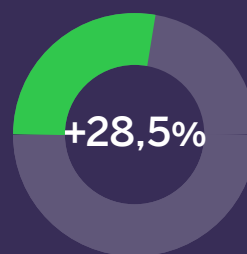
INVERSIÓN TOTAL

La inversión sigue aumentando de forma notable (+28%)



^ 443.504 €

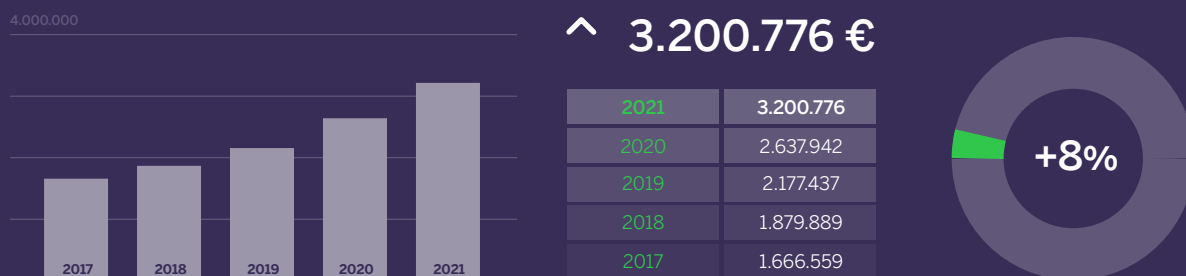
2021	443.504
2020	345.046
2019	315.351
2018	316.111
2017	784.342



Durante 2021, la cifra de inversión total ha seguido creciendo debido a los numerosos proyectos que hemos puesto en marcha. Así, la definición del nuevo plan estratégico de la empresa, en el que han participado más de cuarenta personas de la compañía, ha sido uno de los aspectos en los que más esfuerzos hemos puesto. Además, otro aspecto clave en nuestra inversión tiene que ver con la continua formación de nuestros profesionales, junto al equipamiento de Cloud Center Andalucía.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE CLOUD CENTER ANDALUCÍA

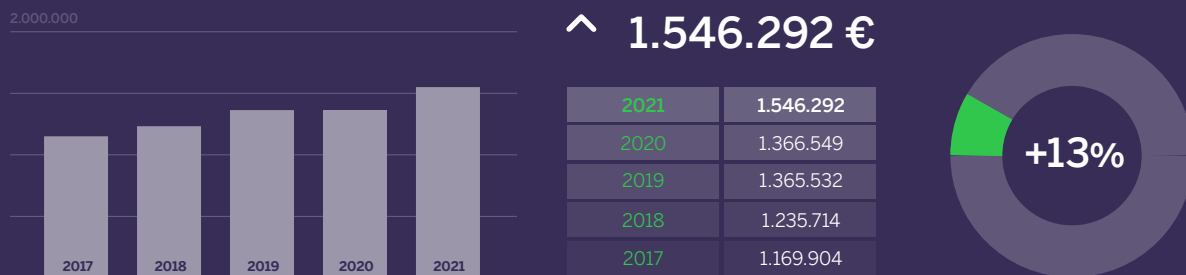
Año muy positivo de CCA con un crecimiento del 21%



El crecimiento continuo y muy positivo de Cloud Center Andalucía sigue indiscutible, ya que su volumen de facturación se ha duplicado en los cinco últimos años, pasando de 1,6 a 3,2 millones de euros en términos absolutos. Actualmente, es nuestra línea de negocio más importante en términos de ventas, con un peso del 37% sobre el total de la compañía, de manera que es prioritaria a nivel estratégico.

VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA EDITORIAL

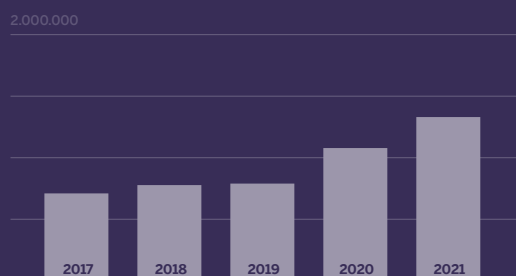
Notable incremento del 13% en un satisfactorio 2021



2021 ha sido un año muy positivo para el sector editorial. En ese contexto de crecimiento, nuestra área de tecnología para este sector ha registrado sus mejores cifras de los últimos años, con un aumento del 13%. Aunque nuestros ingresos provienen sobre todo del mercado español, el latinoamericano ha sido también decisivo en este importante avance en nuestro negocio. En esta línea, destacan dos productos como Geslib y Gesedi, con el primero como líder del sector a nivel nacional.

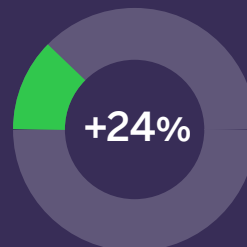
VOLUMEN DE NEGOCIO DE SOLUCIONES WEB

La facturación aumenta un 24%



^ 1.337.355 €

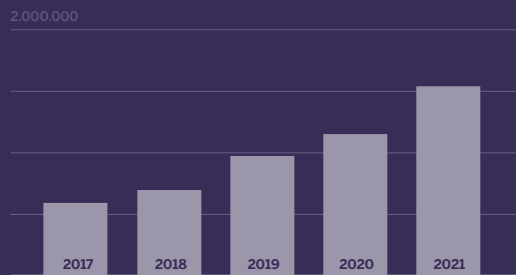
2021	1.337.355
2020	1.080.056
2019	795.345
2018	781.613
2017	713.888



En 2021, el volumen de negocio se ha consolidado por encima de la barrera del millón de euros y ha crecido un 24% con respecto al año anterior. Esto demuestra que el buen resultado logrado durante un 2020 marcado por el cierre físico de la pandemia no fue una casualidad y que la transformación digital de las empresas es un proceso que está lejos de tocar techo. En este sentido, hemos diversificado nuestros servicios para satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes.

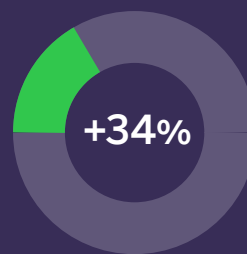
VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA SOCIO SANITARIA

Magnífico resultado en 2021 (+34% vs 2020)



^ 1.539.025 €

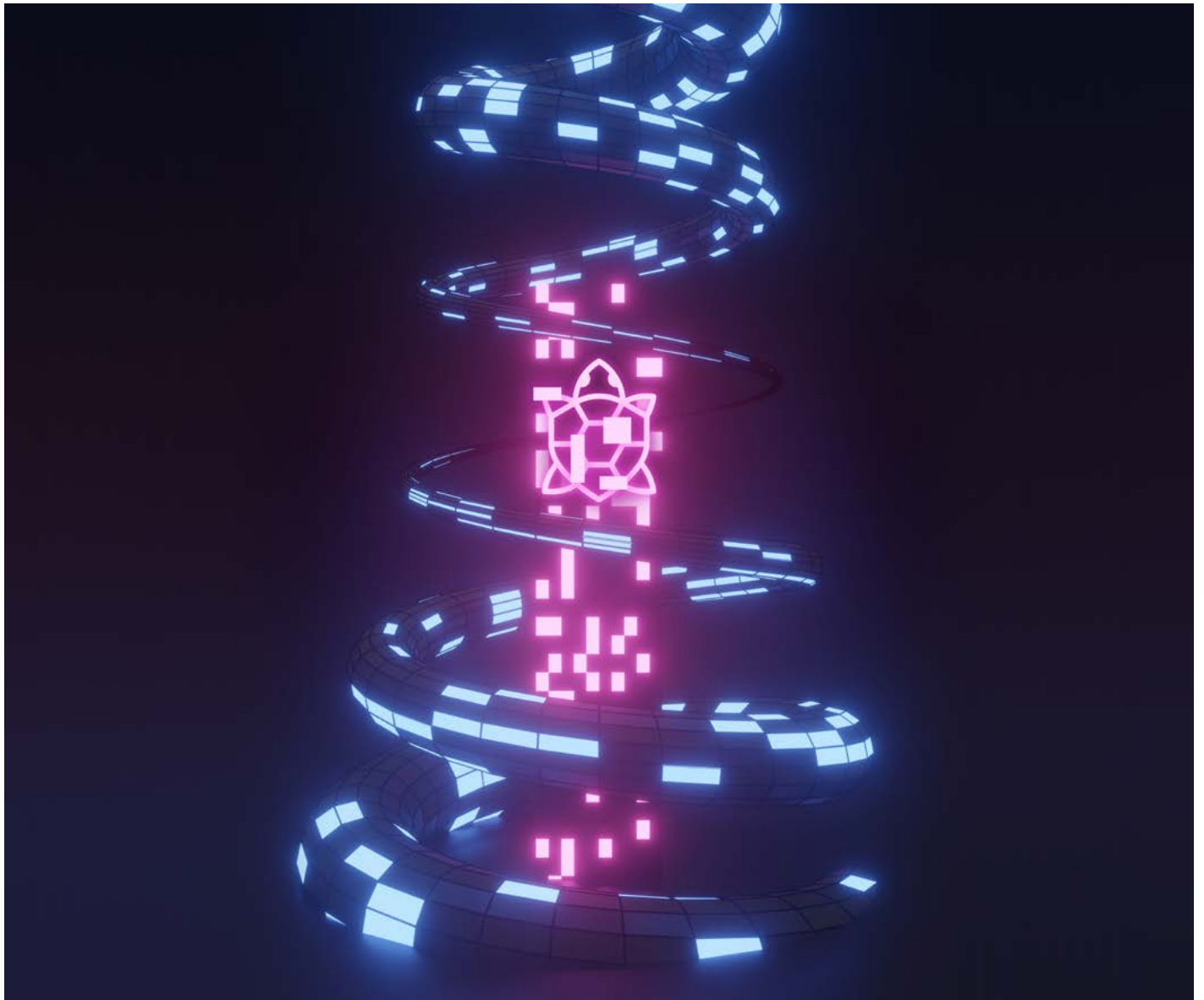
2021	1.539.025
2020	1.152.271
2019	978.388
2018	699.072
2017	595.842



Este año, el comportamiento de esta línea de negocio ha sido excelente, alcanzando la cifra del millón y medio de euros y creciendo un 34% frente a 2020. En el gráfico, podemos observar la evolución conseguida y cómo se ha duplicado la cifra de negocio en apenas tres años. Actualmente, estamos presentes con nuestro software de gestión de ayuda a domicilio en las principales empresas privadas a nivel nacional (somos líderes del sector), así como en numerosas administraciones públicas, entre las que destaca la Diputación de Sevilla.

SEGURIDAD, INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

El área específica de trabajo creada hace dos años para canalizar los procesos de seguridad, innovación y transformación digital protagoniza importantes proyectos para el futuro de la compañía.



SEGURIDAD

Certificaciones en el Esquema Nacional de Seguridad e ISO 27001

En 2021 confirmamos la primera renovación de la certificación en el **Esquema Nacional de Seguridad con categoría MEDIA para CCA**, cuyo principal objetivo era auditar la madurez del sistema. Un gran logro, ya que la renovación de esta importante certificación se ha realizado en un contexto ciertamente complicado. Junto a la salida de los dos referentes del área de Sistemas, se produjo la llegada de un nuevo Director Técnico en CCA; contratiempos a los que debemos sumar la presencia de auditores adicionales del CCN-CERT, la auditoría conjunta de las normas ENS e ISO 27001 y la ejecución simultánea de la auditoría del producto Gesad.

En este último caso, se ha conseguido la **certificación en el Esquema Nacional de Seguridad con categoría BAJA** que, aun pudiéndose lograr mediante una autoevaluación, se ha realizado mediante auditoría externa con AENOR. Por ello, el equipo de trabajo designado debió acometer en apenas cuatro meses una significativa transformación interna a nivel de procesos, políticas, procedimientos, documentación, recolección de evidencias y, especialmente, en el enfoque a la ciberseguridad. Su buen hacer nos ha permitido superar holgadamente la auditoría, recorriendo incluso parte del trayecto hasta la categoría Media del certificado.

A finales de año se volvió a superar una auditoría de la **ISO 27001 en CCA**. En este caso se trata de una auditoría de renovación que se efectúa cada tres años para revisar la totalidad de los controles y el sistema.



Gestión de incidentes de seguridad

Este año ha sido el más prolífico en lo que se refiere a **incidentes de seguridad de nuestros productos**, una tendencia que no esperamos que descienda en un futuro cercano, por lo que seguiremos destinando

recursos a mejorar esta faceta. Los incidentes han sido de diversa naturaleza y nivel de impacto, así como su tratamiento y enfoque: desde la securización de los servicios en la capa de red hasta propuestas a nivel de aplicación, pasando por hackeos éticos para estimar la superficie vulnerable.

Actividades de concienciación en Ciberseguridad

A principios de año fomentamos diversas actividades de concienciación, como el envío de correos de *phishing* personalizados suplantando la identidad del CEO o el envío masivo de un correo sobre el Día de Andalucía que invitaba a seguir un enlace malicioso. Estas acciones se complementaron con comunicados puntuales y **formación específica en seguridad** para los compañeros de Gesad y CCA.

Primeros servicios de ciberseguridad a clientes

A lo largo del ejercicio definimos los **primeros servicios de ciberseguridad destinados a terceros**. Entre ellos se contemplaron consultorías y auditorías de seguridad, plan de continuidad de negocio y charlas de concienciación. Lamentablemente, la falta de recursos ha paralizado momentáneamente el proyecto. Esperamos seguir potenciándolo para que 2022 suponga el año en que podamos consolidar esta actividad, enormemente demandada en la actualidad.

Participación en ENISA y colaboración con DEKRA

Nuestro Director de Seguridad e Innovación, Antonio Guerrero, continúa colaborando con la **Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA)** como experto en el grupo de trabajo ad hoc de servicios Cloud (AHWGCS). En virtud de la Cybersecurity Act de la UE, este grupo de trabajo "ad hoc" brinda asesoramiento a ENISA con respecto a un proyecto de esquema de certificación de ciberseguridad sobre servicios de nube único para toda Europa.

Además de la colaboración en este proyecto, se realizó junto a la empresa malagueña **DEKRA Testing and Certification** una "prueba de concepto" sobre nuestro data center (CCA), que cumple el Esquema Nacional de Seguridad nivel Medio (ENS) y la ISO 27001. Su meta: validar la versión de agosto de 2021 del **nuevo Esquema de Seguridad Cloud** en su nivel básico.

Herramienta de gestión de contraseñas: Bitwarden



Otra de las tareas acometidas durante el año ha sido la instalación en nuestros servidores, debidamente bastionados, de una versión de código abierto del **gestor de contraseñas Bitwarden**. Tras realizar las pruebas pertinentes, se decidió implementarlo en todas las áreas de Grupo Trevenque de forma escalonada y progresiva, tras un despliegue exitoso del gestor en CCA y el área de Seguridad. La carga de trabajo nos ha impedido avanzar más, pero confiamos en poder incorporarlo en todas las áreas interesadas en la primera mitad de 2022.

Cloud Computing

En marzo de 2020 comenzamos un **ilusionante proyecto para una importante empresa de servicios tecnológicos** destinados, principalmente, a universidades nacionales y de Latinoamérica.

El desarrollo se implementó bajo el cloud de Amazon (AWS), con un enfoque de infraestructura como servicio (IaaS) y Arquitectura Serverless. Así, se han automatizado todos los procesos con integración continua CI/CD para probar y liberar el software de una manera rápida y segura, usando test unitarios y controles de calidad del código fuente.

El proyecto salió a la luz el 31 de agosto de 2021, cumpliendo tanto el plazo de entrega acordado como las expectativas del cliente. Actualmente

se gestionan a través de él más de 20 universidades, aunque el objetivo es alcanzar un total de 100 universidades en los próximos años. Es tal la satisfacción con el trabajo realizado que el cliente ha decidido contar de nuevo con nosotros en un nuevo proyecto.

A nivel de Infraestructura Cloud en AWS nuestro trabajo se ha centrado en la **adopción de los seis pilares fundamentales del 'Well-Architected Framework' que promueve AWS**: Excelencia Operativa, Seguridad, Fiabilidad, Eficacia del Rendimiento, Optimización de Costos y Sostenibilidad.

Dentro de la exploración y adopción de patrones de diseño de arquitectura definidos en estos pilares fundamentales se incluye la implementación de tecnologías de **Infraestructura como Código (IaC)**, tanto propietarias de AWS (CloudFormation) como otras más *cloud agnostic* de la mano de Terraform.

Hoy por hoy, se hace un uso intensivo de estas dos tecnologías en los proyectos desplegados, permitiendo un despliegue rápido y confiable de infraestructura para los distintos entornos, y una integración en los pipelines de CI/CD ya existentes para las distintas aplicaciones.

Por último, acompañamos en la auditoría de seguridad y bastionado de su entorno a nuestros clientes, aplicando toda nuestra **experiencia en las áreas de seguridad y las buenas prácticas** de despliegue dentro del Cloud de AWS. No en vano, en la actualidad somos **Select Partner de AWS**, y contamos con dos compañeros certificados a nivel Associate, y otros dos a nivel Practitioner.



INNOVACIÓN

A lo largo de 2021 nos presentamos a **tres convocatorias de ayudas a la innovación**, partiendo completamente desde de cero y alcanzando valoraciones muy positivas por parte de todas las entidades colaboradoras. Lamentablemente, la naturaleza de las convocatorias del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo no se ajustaba exactamente a los proyectos de ciberseguridad presentados, y, a pesar del gran trabajo realizado, no se ha conseguido la financiación.

1. **Convocatoria de apoyo a Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) del Ministerio de Industria, presentada junto a Covirán y Smart City Clúster (Málaga).**

En esta primera convocatoria partíamos de un folio en blanco y conseguimos superar el corte en la valoración, quedando en la lista de espera a pesar de que las ayudas estaban diseñadas principalmente a proyectos industriales, factor que penalizó el proyecto presentado.

2. **Concesión de ayudas por Red.es a programas para el desarrollo del emprendimiento tecnológico y la demanda tecnológica del Ministerio de Economía y Empresa, presentada junto a FIDESOL.**

En la segunda convocatoria se adaptó el contenido a una convocatoria orientada a la Inteligencia Artificial que, esta vez sí, estaba diseñada para pymes. A día de hoy, **seguimos a la espera de la resolución.**

3. **Segunda convocatoria de apoyo a Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) del Ministerio de Industria, presentada junto a Nazarés, JTSec, FIDESOL y onGranada, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.**



SharePoint es una herramienta pensada para aumentar la colaboración entre los diferentes miembros de nuestra organización

En esta última convocatoria se modificaron los criterios de valoración, otorgando mayor puntuación a las políticas promovidas por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. A pesar de la magnífica valoración de la memoria en opinión de todos los participantes, el proyecto quedó a escasas décimas de pasar el corte, de nuevo, penalizada por unas ayudas diseñadas para proyectos de otra naturaleza.

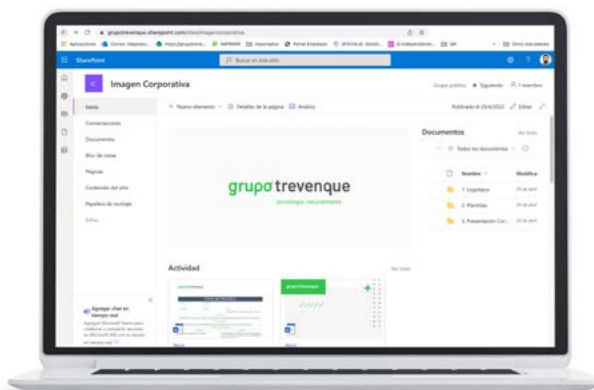


DIGITALIZACIÓN

En el área de Digitalización, el año ha estado **marcado por la implantación de SharePoint a nivel interno.**

A finales de 2020 se realizó la formación a representantes de cada área sobre las posibilidades y estructura del nuevo SharePoint, con objeto de comenzar 2021 desarrollando los portales a medida de cada una de las áreas interesadas: **Gesad, CCA, Soluciones Web, Administración y Seguridad.** Estos portales incluyen gestión documental, noticias internas, gestión de vacaciones y flujos automatizados de notificación y aprobación.

En estos momentos nos encontramos en la fase de definición funcional del área de RR.HH. y de la Intranet de la compañía. Una vez completada, pasaremos el proyecto al nuevo equipo de digitalización liderado por Asunción Checa.



CALIDAD

Seguimos apostando por una mejora continua en la gestión de la calidad y el medio ambiente, implicando a diversos departamentos en la concreción de políticas de buenas prácticas.

56

El pasado año iniciamos una **nueva etapa en nuestra política de gestión de la calidad y el medio ambiente**. Definimos una nueva sistemática de trabajo con los diversos departamentos de la compañía, basada en comités de calidad de periodicidad trimestral y un responsable de calidad interno para cada uno de ellos. Solo faltaba ponerla en práctica.

De este modo, a lo largo de 2021 hemos trabajado de forma muy estrecha con las áreas de **Administración, Recursos Humanos, Soluciones Empresariales, Soluciones Web y Marketing**. ¿Qué líneas de actuación se han contemplado? En primer lugar, la **implementación de mejoras en procesos y tareas recurrentes**: definición de KPIs, seguimiento y actualización de resultados, protocolos de identificación de quejas e incidencias (tanto para clientes externos como internos), mayor control sobre las acciones formativas realizadas y un largo etcétera. Por otro lado, en aquellos casos en los que no se contaba con procedimiento de trabajo estandarizado, se ha impulsado la concreción de los protocolos a seguir mediante la **elaboración de documentación detallada** sobre procesos específicos. Ambas tareas han formado parte de la dinámica habitual de los comités de auditoría, en los que se ha verificado el grado de cumplimiento de los procedimientos. Por tanto, un año más nuestra máxima ha seguido siendo “analizar para mejorar”.

Como ya hiciéramos en 2020, durante los meses de noviembre y diciembre colaboramos directamente con el departamento de Recursos Humanos en la estructuración y ejecución de la **encuesta de clima laboral**. Su objetivo permanece invariable: conocer la valoración que hacen los trabajadores sobre su rol en la empresa y poner en marcha acciones de mejora. Un año más los resultados obtenidos han sido muy positivos: el sondeo arroja un **incremento de más del 10%** en el índice de satisfacción de los trabajadores de Grupo Trevenque respecto al servicio interno que presta esta área.

A nivel de acreditaciones, renovamos con óptimos resultados las **certificaciones en las normas de Gestión de Calidad ISO 9001 y de Gestión Ambiental ISO 14001 de AENOR**. Una nueva muestra de nuestra capacidad y fuerte compromiso con las expectativas de nuestros clientes; pero también con la sostenibilidad medioambiental, que sigue ocupando una posición destacada en nuestra lista de prioridades a corto plazo. La prueba es que este año logramos **reducir las emisiones de CO₂ en 175.101 Kg** gracias a la planta fotovoltaica instalada en CCA. Y éste es solo un ejemplo de muchos.

Dos valores que nos convierten en una empresa más competitiva y constituyen un elemento diferenciador en nuestra oferta de servicios.

↓CO₂

Reducimos la emisiones
de CO₂ en 175.110 Kg

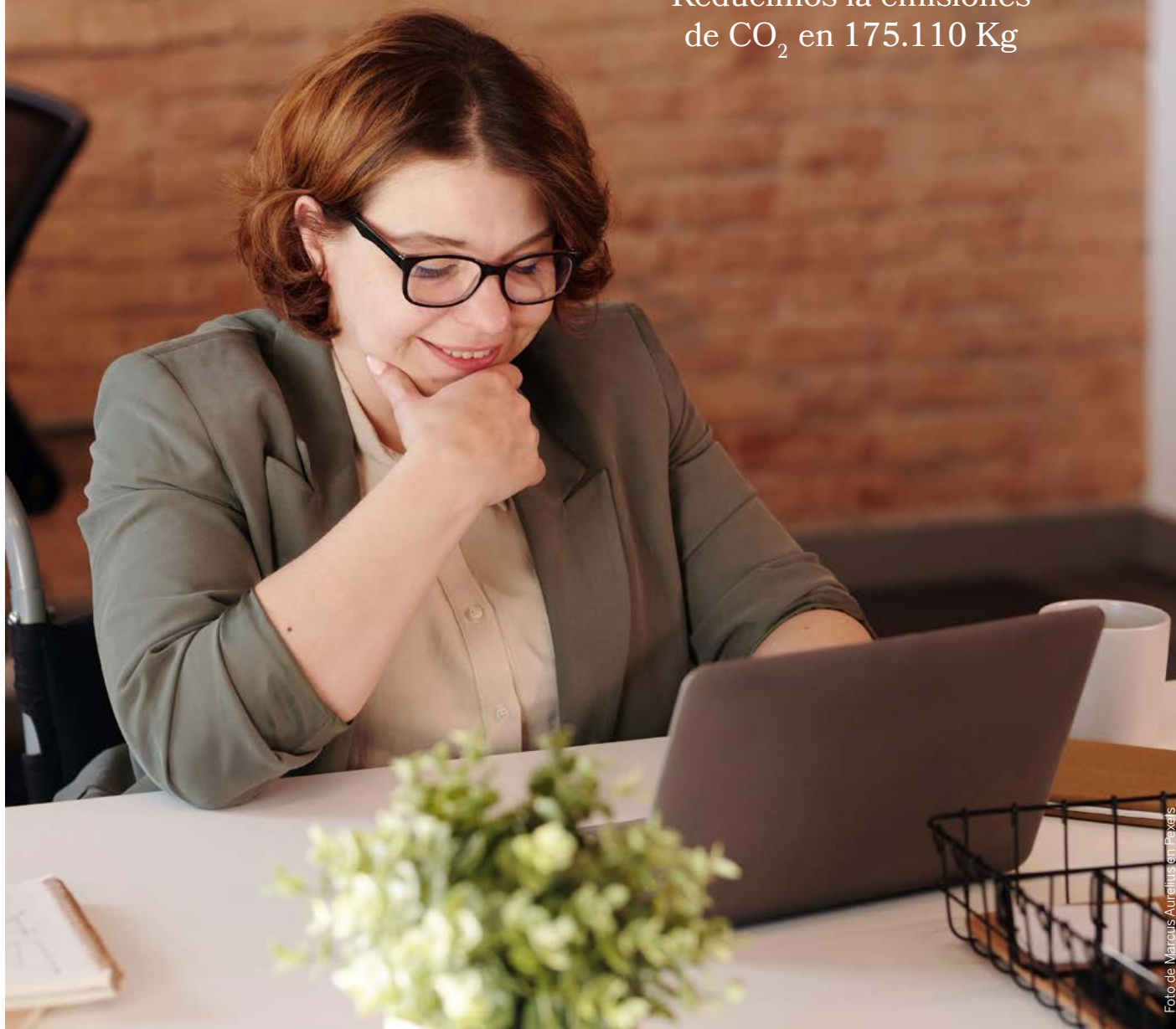


Foto de Marcus Aurelius en Pexels



“

Los óptimos resultados en la renovación de nuestras certificaciones no es solo una muestra de nuestra capacidad y compromiso con las expectativas de nuestros clientes, sino también con la sostenibilidad medioambiental.

RECURSOS HUMANOS

Aunque el teletrabajo haya venido para quedarse, adecuamos nuestras instalaciones para favorecer las labores en equipo y participamos de forma decisiva en el nuevo Plan Estratégico de la compañía.

58

2021 ha seguido siendo **el año del teletrabajo**: el 98% de la plantilla ha desempeñado su actividad desde su domicilio o desde el lugar que haya elegido para hacerlo. Fruto de esta experiencia se ha consolidado el teletrabajo como algo que en Grupo Trevenque ha venido para quedarse, y cuyos beneficios en términos de conciliación y calidad de vida del colectivo de trabajadores suponen un avance. Sin embargo, hay aspectos comunicativos, de cultura empresarial y de socialización en los que hemos tenido que **intensificar esfuerzos para que nuestra compañía siga manteniendo sus valores**.

Consecuencia de esta nueva realidad es que **el 75% de las nuevas contrataciones lo son de personas que lo harán en teletrabajo más allá de la pandemia**. Mientras, el resto ha optado por un régimen mixto en el que pueda compaginar el teletrabajo con la asistencia al centro de trabajo cuando así lo considere o sea necesario. Por ello, y gracias a la remodelación de nuestras instalaciones, hemos creado espacios colaborativos en nuestras oficinas con un aspecto renovado, en los que **la amplitud y la renovación de mobiliario y equipamiento han supuesto un cambio radical**.

Por otro lado, en 2021 hemos acometido diversos proyectos estratégicos de gran impacto en el área de los recursos humanos. Concretamente, hemos trabajado en la consolidación del **sistema de objetivos con incentivos**, lo que ha venido a reconocer –y gratificar– el gran trabajo que los profesionales de Grupo Trevenque han desempeñado durante este año y cuyos resultados se han visto reflejados en el cumplimiento de los objetivos de volumen de negocio establecidos.

Además, en la elaboración del Plan Estratégico de la compañía, nuestra área ha tomado un **especial protagonismo**. Esta intervención se ha materializado en diversos proyectos a abordar durante los próximos años, tales como la elaboración de un sistema de remuneración y desempeño homogéneo para toda la compañía, la consolidación y refuerzo de los beneficios sociales, así como el diseño de las líneas de actuación estratégicas para el próximo trienio. No podemos olvidar que somos una empresa de servicios tecnológicos, **cuyo valor está en las personas que la integramos**. Con esa idea en mente, seguiremos trabajando por el futuro de la empresa.

“

El 75% de las nuevas contrataciones lo son de personas que lo harán en teletrabajo más allá de la pandemia.

134

PROFESIONALES

22% 78%

MUJERES

HOMBRES



43 AÑOS

edad media de la plantilla



9 AÑOS

antigüedad de media en la empresa



55%

titulaciones superiores



25.000 €

inversión en formación



98%

contratos indefinidos



+640 HORAS

formación continua



100%

teletrabajo durante la pandemia



192.044 €

inversión en incentivos económicos

A high-angle, top-down photograph of three rowers in a racing shell on a body of water. The rowers are positioned in a line, each with their own oar. The boat is dark, and the water is a deep blue. The rowers are wearing athletic gear, including helmets and life jackets. The oars are long and thin, with pink and yellow accents. The background is a vast, open expanse of water under a clear sky.

ESTRATEGIAS DE FUTURO

Para nuestra compañía 2021 ha marcado el inicio del nuevo plan estratégico de Grupo Trevenque, que estructuramos en seis grandes apartados

Foto de Josh Calabrese en Unsplash

1. Desarrollar la relación con el cliente a largo plazo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Promover la mejora de procesos y un modelo de organización orientado al cliente

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

“

Poner el cliente en el centro de la estrategia nos obliga a revisar todos nuestros procesos continuamente.

5. Cuidar, atraer y desarrollar personas comprometidas con el proyecto

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

6. Transmitir y fortalecer la cultura y valores de Grupo Trevenque

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

Sede Central

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

Sede CCA

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

Sede Sevilla

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

Sede Valladolid

Calle Unión, 11 bajo
47005 Valladolid

Sede Latinoamérica

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

trevenque.es