

2022

Memoria Anual Grupo Trevenque 2022

Autoría
© Trevenque Sistemas de Información S.L.
Granada (España) – 2023

Redacción y revisión
José Fernando López Navarro
Laura Castejón Fernández

Diseño y maquetación
Maribel Coca Romero

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	26
Soluciones web	28
Cloud Center Andalucía	34
Power BI	40
Innovación	42
Balance financiero	44
Calidad	48
Recursos Humanos	52



Después de **30 años** trabajando en Trevenque siempre he permanecido en un segundo plano, fuera de los focos mediáticos, pero ahora me ha tocado dar un paso al frente y, tras constituir el **Consejo de Administración**, mis socios me han dado el encargo de presidir dicho Consejo. Para mí es un honor liderar una organización con tanta proyección y tan comprometida con el proyecto, pero sobre todo con nuestros clientes.

Durante el último año nos hemos enfrentado a muchos desafíos y oportunidades y, a pesar de la pandemia mundial y la inestabilidad económica, nuestra empresa ha demostrado tener una **gran capacidad de adaptación y resiliencia**. Hemos trabajado duro para mantener nuestros estándares de calidad, satisfacer las necesidades de nuestros clientes y seguir fidelizando a nuestros empleados.

Gracias al esfuerzo de nuestro principal activo, que no es otro que el equipo humano, hemos logrado **alcanzar nuestros objetivos financieros**. Nuestra empresa ha mantenido un sólido crecimiento (más de un 8% en ingresos respecto a 2021) y, sobre todo, se ha comenzado con un proceso de transformación interna, que nos permitirá afrontar el futuro con más garantía para nuestra compañía, y por tanto para nuestros clientes.

En resumen, el año ha sido un éxito para nuestra empresa gracias al arduo trabajo y dedicación de nuestro equipo y a la confianza y apoyo de todos los accionistas. Estoy seguro de que, juntos, podemos seguir construyendo una empresa **más fuerte y sostenible** en el futuro.

Gracias por su confianza.

Atentamente,
Buenaventura Porcel Jiménez



Este año que hemos cerrado se presentaba con **grandes expectativas**: esperábamos que fuese un año de continuación con el crecimiento que habíamos emprendido en 2021 a la vez que servía de puente para progresar en la implantación del plan estratégico. Sin embargo, los resultados no fueron los esperados. Ese puente, como cualquier obra, podía estar afectada de dos problemas: imprevistos y fallos de diseño. En nuestro caso nos encontramos con problemas en ambos ámbitos.

Al comenzar el año nos encontramos en un mercado laboral con una **alta demanda y una falta generalizada de perfiles cualificados**, que nos ha provocado una alta rotación incrementando los costes en este capítulo. Esto nos ha llevado a incrementar las políticas de retención del talento y a continuar con el esfuerzo de optimizar nuestro modelo de producción para absorber estas variaciones. Tras su aplicación, logramos reducir la rotación de personal a un valor por debajo de la media del sector.

Al abordar la reforma del área de ERP nos encontramos que uno de los productos en los que se fundamenta el área, **Primavera BSS**, cuenta con un futuro incierto en España tras la aprobación de la Ley 11/2021. Además, los movimientos de personal nos dejan con un equipo insuficiente para abordar con solvencia los proyectos que queremos acometer. Ante esta situación, decidimos cerrar el área, lo que supuso una penalización no sólo en cuanto a ingresos sino también en cuanto a dedicación de traslado de nuestros clientes a otros proveedores que pudieran seguir atendiéndolos.

Por último, como veníamos observando a final del año 2021, el diseño de la nueva área comercial no estaba dando sus frutos, lo que nos hizo replantearnos su modelo y funcionamiento para conseguir los resultados esperados. Esto produjo unos ingresos mucho menores a los esperados durante prácticamente todo el año. A finales de año se vieron los **frutos de la reforma**, recuperando el tono de las ventas.

Aún con estas dificultades, hemos superado los objetivos tanto en volumen como en proporción de ingresos recurrentes frente a los totales. El crecimiento en volumen de facturación ha venido a **consolidar** la estrategia de crecimiento en este tipo de servicios.

La puesta en marcha de varios proyectos estratégicos que tenían como foco poner al cliente en el centro y atraer y retener el talento han traído sus frutos en una **mejora en la calidad de atención al cliente y en la satisfacción** de las personas que trabajamos en Trevenque.

Este proceso nos ha ayudado a consolidar ese **punto hacia el futuro Trevenque** enfrentando mejor el 2023: hemos salido reforzados en el aspecto comercial, la calidad de la oferta de servicios ha mejorado y contamos con un equipo más comprometido.

José Fdo. López Navarro
Director General



Desde nuestra fundación en 1992 hemos experimentado un importante crecimiento y nos hemos consolidado como un referente dentro del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en Andalucía.

En Grupo Trevenque apostamos por la innovación, la formación y la responsabilidad social empresarial para ofrecer soluciones tecnológicas de calidad y adaptadas a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Nos caracterizamos por una apuesta constante por la innovación y la formación de nuestro equipo humano, lo que nos ha permitido ofrecer soluciones tecnológicas de vanguardia.

Con más de 30 años de actividad, nos hemos posicionado como líderes nacionales en cuanto a software especializado para el sector editorial y el sociosanitario.

Cubrimos un abanico tecnológico de 360 grados, que incluye desde consultorías de IT o ciberseguridad hasta desarrollo de negocio online o servicios de marketing digital, entre muchos otros.

Además, contamos con nuestro propio Data Center, lo que nos ha convertido en el mayor proveedor de servicios Cloud del sur de España.

La confianza que nuestros clientes depositan en nosotros es fundamental en nuestro día a día, para lo cual seguimos trabajando constantemente, buscando la máxima excelencia en cada uno de los servicios que ofrecemos.

MISIÓN

"Ayudar a las empresas a evolucionar a través de la tecnología"

Somos el socio estratégico que las empresas necesitan en su evolución digital, llevándolas más allá de sus expectativas. Estamos comprometidos a proporcionar la tecnología adecuada en cada momento, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra pasión por la mejora continua nos impulsa a superarnos constantemente. Buscamos ser líderes en innovación, siempre un paso adelante, para ofrecer a nuestros clientes las tecnologías óptimas en cada momento. Nos enorgullece ofrecer tecnología que importa, impulsando la transformación digital de las empresas y permitiéndoles prosperar en un mundo en constante evolución.

En nuestro compromiso con el desarrollo profesional y el cuidado del talento buscamos crear un entorno en el que nuestros empleados puedan crecer y alcanzar su máximo potencial.

VISIÓN

"Construir un futuro empresarial sostenible y próspero mediante la tecnología"

Queremos crear un mundo más sostenible y responsable gracias a la aplicación de la tecnología. Buscamos seguir explorando y desarrollando nuevas soluciones que nos permitan vivir en un mundo mejor.

Aspiramos a ser reconocidos por nuestra cultura organizativa basada en la innovación, la colaboración y la excelencia, por digitalizar empresas y por el cuidado y desarrollo de nuestro talento.

Nos comprometemos a hacer que la tecnología sea accesible para las empresas, asegurándonos de que se adapte a sus necesidades y les brinde los beneficios que implica.

Reconocemos la importancia de la parte humana en el proceso de transformación digital, por lo que valoramos el cuidado del talento y el desarrollo profesional de nuestros empleados.

VALORES

"Desarrollo profesional, seguridad, compromiso, cercanía y honestidad"

Nuestra actitud innata de compromiso, cercanía y honestidad proporcionan confianza y tranquilidad tanto a nuestro equipo como a nuestros clientes. Valoramos y cultivamos el talento de cada persona, fomentando la creatividad y el aprendizaje continuo.

Creemos que nuestro éxito radica en el éxito de nuestro equipo. Nos comprometemos a proporcionar un entorno laboral seguro para nuestros trabajadores y buscamos garantizar la seguridad de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios que cumplen con altos estándares de calidad y seguridad.



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). (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, nos expandimos 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

PLAN ESTRATÉGICO 2021-23

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.

2022

Asentamos las bases de un plan estratégico para mejorar procesos internos y nos planteamos la expansión de la empresa.

Grupo Trevenque en cifras



1.987

clientes que confían en nosotros



24

países en los que estamos presentes



+10%

crecimiento de facturación en el último año



145

profesionales en plantilla

16

partners tecnológicos



9,5

millones de euros en volumen de negocio



65%

ingresos recurrentes sobre el total de la compañía



+30

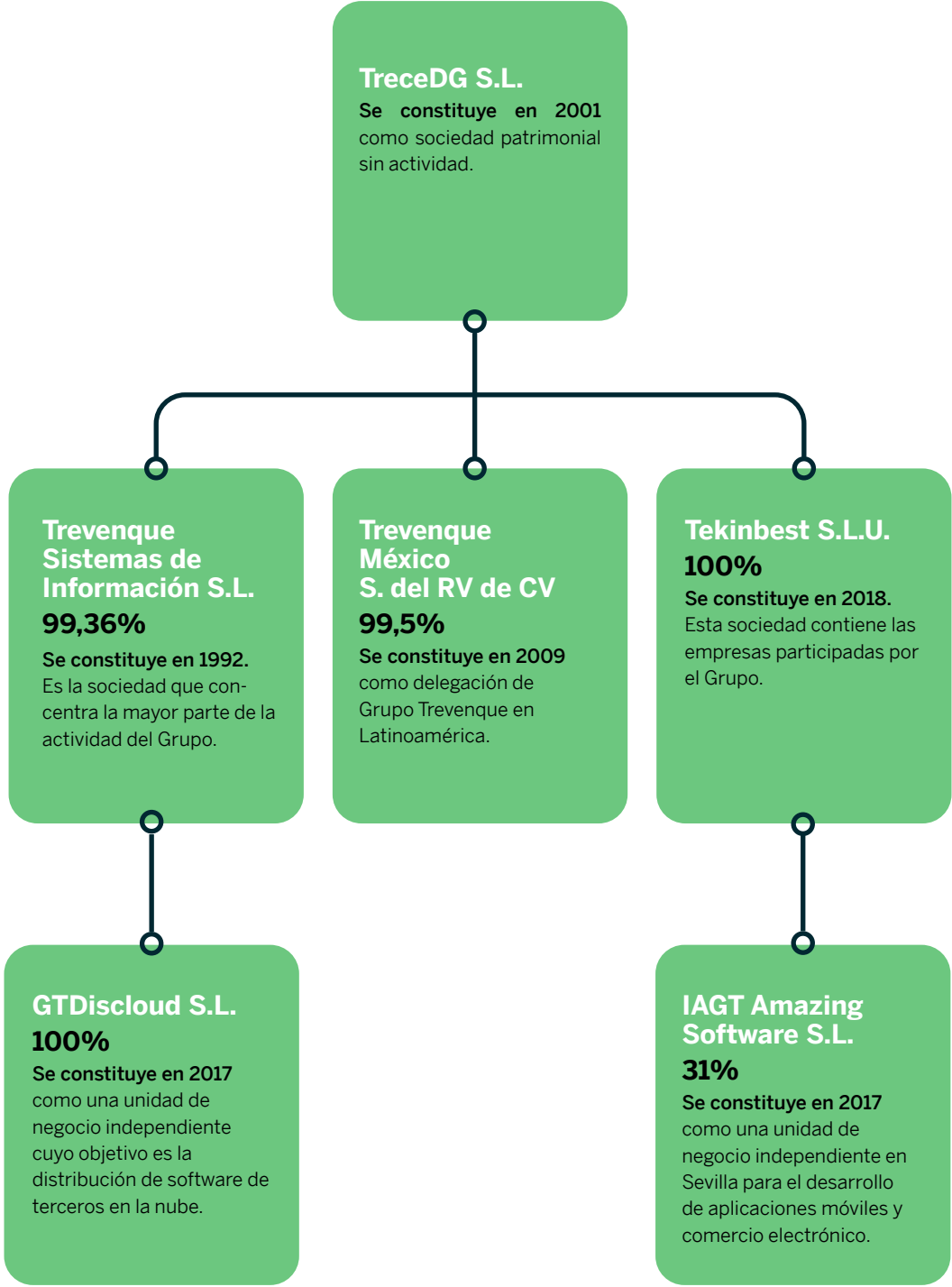
años en el sector TIC



+100.000

euros de inversión I+D





Órganos de gobierno de 2022

El año 2022 comenzó con un gobierno compuesto por la Junta General de Accionistas, máximo órgano de la empresa, integrado por un total de 21 accionistas, de los cuales el 95% eran trabajadores de la compañía, junto con el Consejo Consultivo de Administración, encargado de, entre otras cosas, 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 y el Comité de Dirección, órgano en el que la Junta de Accionistas delega toda la gestión y toma de decisiones de la empresa.

Entre otras novedades en lo referente a órganos de gobierno, el 2023 comenzará su curso con Buenaventura Porcel como presidente del Grupo Trevenque



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente



José Fdo. López Navarro
Director General



Buenaventura Porcel Jiménez
Director Sector Editorial



Rafael Comino Mateos
Director de Soluciones TIC



Vito Episcopo Solís
Director de Relaciones Institucionales



Pedro Alberto Caparrós Solbes
Director Financiero



José María Prados Tenor
Director de Atención al Cliente y
Ayuda Domiciliaria



José Antonio Caparrós Solbes
Director de RRHH



Antonio Guerrero Ruiz
Director det Tecnología y Seguridad

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.

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.

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**.



La confianza como clave

Estamos siempre al lado de las empresas, les ayudamos a elegir la tecnología más conveniente y brindamos acompañamiento 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 que surjan.



Foto de Edoardo Busti en Unplash

El mejor equipo humano

Formamos un equipo de 145 profesionales cualificados, comprometidos con nuestro trabajo y con una clara orientación al cliente.

Todos sabemos que el activo humano es la base del éxito en cualquier empresa.

En Grupo Trevenque lo conforma un total de 145 trabajadores, la mayoría con perfil técnico, lo que supone un crecimiento neto de nuestra plantilla de diez trabajadores.

De nada sirve este potencial humano si no adoptamos medidas que favorezcan el desarrollo profesional de nuestros colaboradores junto con una política de acompañamiento de la actividad laboral con las necesidades personales y familiares de nuestras personas.

Y es por esto por lo que en Grupo Trevenque apostamos por impulsar

la formación interna, el establecimiento de planes de carrera y el fomento de la conciliación familiar a través de la flexibilidad horaria, el teletrabajo y la incorporación de beneficios sociales.





A nivel de sector, este 2022 ha venido marcado por los buenos datos de crecimiento posteriores al efecto COVID, pero también ha sido duro, como para casi todos los sectores relacionados con el ocio, por el grave aumento de la inflación y, por tanto, de retraimiento del consumo.

8%
aumento de nuestra cifra de negocio

3.600
horas de inversión en I+D

44%
aumento de horas en mejora de producto

Aun así, el sector sigue presentando buenas cifras y hay un **fortalecimiento** de las librerías independientes frente a los grandes actores del “retail” y de la venta online.

En Grupo Trevenque **seguimos apostando por la omnicanalidad** que demanda el consumidor y estamos haciendo un esfuerzo muy importante en dotar a todos nuestros productos del sector editorial de la posibilidad de usar la web como motor de ventas, tanto en los procesos de B2C como en B2B. El **canal online** es el que más ha crecido porcentualmente en los últimos años y es donde creemos que todos nuestros clientes tienen que poner el foco. Nosotros como partner tecnológico tenemos que ser capaces de acercarles toda la tecnología posible para ello.

A nivel estrictamente numérico **seguimos creciendo** en facturación alcanzando una cifra que supera los 1.7 millones de euros, suponiendo un crecimiento

cercano al 8% respecto al año 2021. Este crecimiento se ha producido **de una forma homogénea** en todos nuestros servicios orientados al sector editorial,

Seguimos inmersos en una **transformación tecnológica** y por tanto nuestra inversión en I+D no para de crecer. Se han realizado integraciones con operadores logísticos, con portales como Todostuslibros.com y varios Marketplace y plataformas de pago. En total este año hemos dedicado **más de 3600 horas** a mejorar nuestras soluciones, lo que supone un **aumento de un 44%** en relación al año anterior.

Asimismo, nuestro compromiso con el servicio a nuestros clientes no para de crecer y hemos **aumentado nuestro departamento de soporte** incorporando a 4 personas más, de forma que, aun creciendo en nuestra base de clientes, no se vea mermada la calidad y rapidez de nuestro soporte técnico.



El 2022 se ha visto marcado por grandes hitos, entre los que podemos destacar:

Administración Pública

Durante este año hemos experimentado un crecimiento en cuanto a administración pública: cada vez son más las administraciones que deciden adquirir Gesad como su sistema informático para la gestión directa e indirecta de los servicios de ayuda a domicilio.

Formación

A lo largo de este periodo nos hemos implicado especialmente en fomentar la formación: más de 1000 profesionales han accedido a nuestros cursos.

Además, nuestro campus sigue creciendo y actualmente disponemos de un amplio catálogo de cursos dirigido a las personas trabajadoras de la atención domiciliaria.

Soluciones Móviles

Se ha visto reflejado un crecimiento de nuestras soluciones móviles: hemos escuchado al personal que usa nuestras herramientas móviles y hemos desarrollado muchas funcionalidades, entre las que destaca la herramienta de chat para evitar el uso del WhatsApp.

Gran inversión en infraestructura

De cara a dotar a nuestra clientela del mejor servicio y la mayor velocidad, hemos realizado una muy importante inversión en infraestructura en nuestro centro de datos para dotar también de mayor seguridad a nuestras soluciones.

+120

personas formadas en aula virtual y teleformación (a empresas y a particulares)

4,75

sobre 5, es la nota media de todos los meses del año 2022 de satisfacción de la atención de soporte

+10.000

personas usan la app Gesad Mobile, un crecimiento muy grande con apenas 2 años de vida.



Durante el 2022 tuvieron lugar varios sucesos importantes, entre los que podemos destacar:

Crecimiento durante 2022

Durante este año **mejoramos los datos de facturación de una manera muy significativa con respecto al 2021, superándolo en un 58%**, lo cual supuso un total de 805.483 €.

Dentro de esta cifra, destaca un total de 201.479 € que pertenecieron al desarrollo nativo AWS, lo cual fue algo nuevo durante este periodo, y un importe de 141.572 € referentes a Microsoft Office.

Certificaciones y colaboraciones

En cuanto a certificaciones, **PrestaShop nos homologó como Agencia Platinum Partner**, logrando así acceder a la categoría superior del programa de expertos en PrestaShop, la plataforma CMS para ecommerce líder en España y Latinoamérica, tan solo un año después de habernos convertido en Partners Gold. Un logro del que estamos enormemente orgullosos. Actualmente, tan solo 14 agencias de diseño y desarrollo web nacionales ostentan esta distinción.

Durante el mes de agosto **nos convertimos en agencia Google Partner**, alcanzando así una de las grandes metas que nos marcamos a principios de año, cuando apostamos por reforzar el área de marketing digital para redondear nuestra oferta de servicios y cumplir los requisitos que el gran referente en publicidad online establece para entrar a formar parte de su esquema de afiliados.

Además, finalizamos el año con **nuevos acuerdos de colaboración con herramientas líderes del sector** como pueden ser: Store Commander, Connectif, Trusted Shop o Resky, entre otras.

201.479

euros en desarrollo nativo AWS

141.572

euros en Marketing Digital, un 55% más respecto al 2021

1061

horas en I+D

+58%

en facturación

Eventos

Volvimos a estar presentes en el **Madrid Tech Show**: El 26 y 27 de octubre de 2022 participamos activamente con un stand propio en eShow Madrid 2022, la zona expositiva orientada al ecommerce y el marketing digital. Además, nuestro Product Manager, David Comino, tuvo la oportunidad de participar en una apasionante mesa de debate dedicada a analizar los numerosos desafíos que el entorno digital presenta a los negocios de orientación B2B.

El 17 de marzo llevamos a cabo el primer evento **eCommerce Meeting**, que fue un éxito rotundo, con la intención de que sea uno de los eventos referencia del sector en Andalucía. Una iniciativa en la que contamos con la inestimable colaboración de PrestaShop, la plataforma para ecommerce líder del mercado nacional.

En diciembre participamos y patrocinamos el evento SEO Snow en Sierra Nevada, el primer congreso de SEO sobre la nieve, donde se encontraron los mejores profesionales en los campos de la optimización de motores de búsqueda y del marketing online.

Vista al futuro

La estrategia para 2023 se basará en **seguir creciendo en servicios recurrentes**, principalmente en lo que respecta a soporte y mantenimiento de webs o servicios de marketing online.

Ya en 2022 crecimos más de un 57% (de 147K a 231K) y **prevemos llegar a final de 2023 a 319K**, lo que supondrá un 38% más, **con el objetivo de llegar al 50% de los ingresos recurrentes del área para 2025**.

Para ello, se están implantando y ofertado nuevos servicios para nuestros clientes como puede ser el servicio de gestión de redes sociales, de email marketing o mantenimiento y securización de Wordpress, entre otros.





Proyectos y nuevos servicios

En 2020 comenzamos un ilusionante proyecto para una importante empresa de servicios tecnológicos destinados, principalmente, a universidades nacionales y de Latinoamérica: el **Proyecto Universitas XXI**.

El desarrollo se implementó **bajo el cloud de Amazon (AWS)**, con un enfoque de infraestructura como servicio (IaaS) y plataforma como servicio (PaaS) con una Arquitectura Serverless, BBDD como servicio SQL y NoSQL. 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 en agosto de 2021 y se consolidó en 2022, cumpliendo tanto el plazo de entrega acordado como las expectativas del cliente. Actualmente **se gestionan a través de él más de 40 universidades**, aunque el objetivo es alcanzar un total de 100 universidades en los próximos años.

Este proyecto nos ha permitido colaborar a nivel de Front (React) con otra empresa participada por Trevenque, **IAGT Amazing Software**. **La cohesión de los equipos ha sido espectacular y nos permitirá abordar futuros proyectos importantes de manera conjunta**.

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, Op-

timización de Costes 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) 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.

En la actualidad somos **Select Partner de AWS**, y contamos con dos **compañeros certificados** a nivel Profesional, y otros dos a nivel Practitioner.

Por otro lado, en 2022 comenzamos el ambicioso proyecto de rediseño y de dotar de todo un nuevo conjunto de funcionalidad al comercio electrónico **Todos Tus Libros de CEGAL**, que pretende dar el empujón definitivo para hacer de este portal el referente nacional en comercio electrónico para venta de libros.

Otras webs que se publicaron y que fueron ciertamente interesantes fueron la nueva web de la Fundación Francisco Ayala, My Greens, Interbread-multipan, Unique, Babidibú y Florencio Aguilera, entre otras, además de las de Grupo EBRO (Ebro Ingredients, Web Industrial Sales, Fundación Ebro, Oliveri, etc.) y de otros proyectos relevantes como es el caso de Cárnicas Zurita.



Un año más, mejoramos los resultados llegando a más del 93% del total de la facturación del área

Gracias al compromiso y esfuerzo de nuestro equipo de profesionales, el 2022 fue un año de crecimiento para el Cloud Center Andalucía en todos los sentidos:

La facturación anual creció un 3% con respecto a 2021, lo que supuso un total de 3.903.124 €.

En lo que respecta a ingresos recurrentes, estos pasaron a 3.382.939 €, creciendo un 11% en servicios Cloud, lo que supuso prácticamente un 2% más que el anterior, llegando a **más del 93% del total de la facturación del área.**

3.477.685

euros de facturación,
un incremento del 3% sobre 2021

3.382.939

euros en servicios recurrentes, creciendo
un 11% en servicios Cloud, casi un 2% más
que el anterior

Hitos del 2022

Debido al fuerte incremento del coste eléctrico producido durante el 2022 y con la finalidad de **seguir ofreciendo siempre el mejor servicio posible a nuestros clientes**, nos decantamos por absorber internamente parte del coste para que este no repercutiera en nuestros clientes. Además, tuvimos que cambiar de proveedor y adaptar nuestras tarifas al mercado.

Pese a la situación dada, gracias a los esfuerzos llevamos a cabo, **conseguimos mantener el margen del 40% de área.**

No solo nos vimos influenciados por la subida del precio de la luz (la cual subió un 88% en España), sino por el la de varios de los softwares que actualmente distribuimos, como puede ser el caso de Microsoft 365, que repercutió en nuestros clientes.

Crecimiento de servicios

Los servidores dedicados, VPS y el servicio de administración de los sistemas de nuestros clientes fueron los principales servicios que crecieron durante el año.

Gracias a la dedicación del equipo humano de atención al cliente, en lo que respecta a estos servicios, logramos un 4,9 de 5 en la valoración que el cliente tiene hacia esta área.

En lo que respecta a venta de licencias de software, estas crecieron un 20% en el año, destacando las referentes a Microsoft en general, y más concretamente 0365, además de las licencias de RAS de Parallars.

Inversiones

Durante el último año, continuamos invirtiendo en la mejora de la infraestructura del Cloud Center Andalucía con la finalidad de poder mejorar el servicio prestado a nuestros clientes, lo que supuso una **inversión total de más de 120.000 euros**.

Entre las diversas inversiones que hicimos, podemos destacar la ampliación de la potencia de nuestros SAIs (sistema de alimentación ininterrumpida), la adquisición de decenas de servidores dedicados y componentes extra para los mismos, como RAM, discos duros y tarjetas a 10 Gbps, entre muchos otros, además de comprar un nuevo servidor para la celda No HA, que principalmente dedicamos al alojamiento web. Además, en lo que respecta a nuestro servicio de “Backup Online”, backup en la nube, decidimos comprar una nueva infraestructura para su alojamiento.

Sevilla y Málaga

Una vez más, en 2022 apostamos por las plazas de Sevilla y Málaga con la finalidad de expandir nuestro negocio en la región. Pese a que los resultados no fueron los esperados, principalmente en Sevilla, **logramos continuar el crecimiento**, aunque de una manera más atenuada con respecto al bienio 2020 - 2021.

Proyectos

Gracias a la tipología de nuestra compañía y concretamente de los servicios que prestamos desde el CCA, **nos homologamos como agentes digitalizadores del Kit Digital** de RED.ES para involucrarnos en proyectos de digitalización.

Entre los diferentes proyectos que se llevaron a cabo durante el año, podemos destacar nuevos proyectos de alojamiento de soluciones web para Dekra, implantación de nuestra solución de gestión de redes GTNET para Omega CRM, implantación de soluciones de Firewall Fortinet, como la realizamos con Laboratorios Rovi anteriormente, grandes implantaciones de Microsoft 365, como la realizada con Nazarés IT, Azeta Distribuciones y Crea SGR, entre otros, migración al Cloud de los sistemas de clientes como Abogados Financieros y Tributarios, Digasa o Data Monitoring y un largo etcétera de grandes proyectos.

Equipo humano

En lo que respecta al equipo humano, concienciados por la labor que hacen nuestros técnicos, nos decantamos por adaptar una sala en nuestras instalaciones para hacer más confortables las jornadas de guardia que realizan. Cabe destacar que, debido a los vaivenes que sufre actualmente el mercado laboral en el sector TIC, finalizamos el año con la incorporación de cuatro nuevos compañeros



Proyectos de mejora

En 2022 se finalizó con éxito la migración de todos los proveedores de Internet a de 10G: COgent, Aire, Orange y Masmovil.

Además, también se llevó a cabo la migración de los cortafuegos perimetrales del CCA a la red de 10G, para lo que se implementó un cluster de equipos F600 del fabricante Fortinet. Siguiendo con las mejoras en materia de seguridad, se procedió a la migración de los cortafuegos de Trevenque a un nuevo modelo basado en Fortinet, con el modelo F80 en cluster.

Por otro lado, pusimos en marcha un nuevo escenario para nuestro sistema de monitorización PRTG con una arquitectura distribuida, que mejora el rendimiento al separar las sondas del servicio de gestión central.

Puesta en marcha del Comité de Seguridad de la Información dentro del CCA

Durante este año, pusimos en marcha el comité de seguridad dentro del CCA, con la finalidad de que fuera el **responsable de impulsar, velar y responder por la seguridad de la información del Datacenter**.

Dentro del flujo de aprobación de las Políticas de Seguridad de la Información, el Comité **revisa, valida y aprueba normas y procedimientos de seguridad de la información** en general, a fin de verificar que se estén cumpliendo los aspectos de seguridad dentro de los procesos.

Por medio del Comité se supervisa y controla el Plan de Seguridad de la Información para analizar temas como revisar el avance del plan y dar directrices en caso de atrasos, establecer recursos para administrar los incidentes de seguridad u otras vulnerabilidades, velar por el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y demás documentos relacionados dentro de la organización o definir proyectos de tecnología que impliquen la aplicación de Seguridad de la Información en el contexto del negocio (Servicio, Producto e Información).





Grupo Trevenque tiene una larga trayectoria vinculada al desarrollo de cuadros de mando para diferentes negocios, la cual ha sido una historia ligada principalmente a Qlikview, software que aun seguimos distribuyendo.

Sin embargo, desde hace unos años para acá, Trevenque fue centrándose en otro tipo de desarrollo de productos y fue dejando el de cuadros de mandos, reduciéndolo a una pequeña área, con apenas importancia en la facturación total de la compañía.

Pese a todo esto, **el año se cerró con unos ingresos de 69.304 €, un 15% más que en 2021.**

En vistas de la situación, el comité de dirección de Grupo Trevenque decidió dar un cambio al área apostando por dos nuevas vías: por un lado, **Power BI como complemento adicional a Qlikview**, permitiendo democratizar y ofrecer el producto a un mayor número de empresas y, paralelamente, por el **desarrollo de cuadros de mando sectorizados**, permitiendo así cubrir ampliamente las necesidades de inteligencia de negocio de empresas similares, en amplios sectores empresariales.

Para ello, se contrató a nuestro nuevo compañero **Sergio Castro**, con una dilatada carrera en el sector del Business Intelligence.

Al mismo tiempo, **llegamos a un acuerdo con los expertos auditores de cuentas granadinos DATACONTA GESTIÓN, S.L.**, en particular con su director Don Ignacio González, con los que nos comprometimos a desarrollar conjuntamente un producto de Business Intelligence, especializado para la dirección financiera de las compañías. Un gran proyecto en el que Don Ignacio puso el conocimiento financiero y Grupo Trevenque, en particular nuestro compañero Sergio Castro, el conocimiento técnico sobre Power BI.

Juntos, desarrollamos un producto que posteriormente Grupo Trevenque comercializaría.

Tras los primeros meses de desarrollo, en el otoño ya teníamos el producto totalmente funcional, por lo que comenzamos con su comercialización.

En el último trimestre del año se vieron reflejadas las primeras ventas, llegando a 11 implantaciones a empresas como fue el caso de la Escuela Internacional de Gerencia, Piscifactorías Andaluzas S.A., Centro de Diagnóstico, Urbania Real Estate Asset Management y D'Sueños J Matress, entre otras.

Propósitos de 2023

El 2023 se presenta con un objetivo claro en lo que respecta a Power BI: **continuar con la venta e implantación del Cuadro de Mandos Financiero**, de forma masiva.

Dentro de nuestro road map de producto estarán incluidas al menos **tres nuevas actualizaciones** con nuevas funcionalidades a lo largo del año.

Además, una de nuestras metas es **definir y desarrollar al menos un nuevo producto**, este más sectorizado para cierto tipo de compañías, y poder así comenzar su comercialización en el último cuatrimestre del año.

Los objetivos de la compañía para esa sección “remozada” son, al menos, duplicar los ingresos, por lo que también reforzaremos el equipo de soporte y desarrollo.

INNOVACIÓN

Proyecto de investigación “DC-AIOPS

El proyecto de investigación “DC-AIOPS. Hacia una operación desatendida para la computación en el borde”, iniciado en agosto de 2022 y con fecha de finalización prevista en abril de 2023, ha sido una de las iniciativas financiadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo dentro del programa de apoyo a las AEI para contribuir a la mejora de la competitividad de la industria española, y con el apoyo de la Unión Europea a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia con la referencia AEI-010500-2022b-214.

Objetivos generales del proyecto



El objetivo general del proyecto es analizar los impedimentos actuales para una operación automatizada y eficiente de los recursos del Edge utilizando inteligencia artificial, buscando soluciones para los principales retos.

Esperamos que los resultados de este proyecto permitan un desarrollo mucho más rápido y sostenible de servicios asociados al Edge, como los relacionados con IIoT e Industria 4.0, las ciudades inteligentes, la medicina personalizada o los vehículos conectados, gracias a una reducción significativa del consumo, una mayor eficiencia en la operación y una mejora significativa de la utilización de los recursos.

Como caso de aplicación, nos centraremos en la optimización del consumo energético en centros de datos de housing, que también es un problema de máxima importancia, especialmente dado el crecimiento actual de estos centros de datos en nuestro país.

Por tanto, un segundo objetivo general para esta primera fase es analizar las oportunidades de optimización del consumo de energía en centros de datos utilizando técnicas de inteligencia artificial.

Teniendo en cuenta estudios previos de miembros del equipo de trabajo en la Universidad Politécnica de Madrid, estimamos que podemos conseguir una mejora global de más de un 20% en salas que se gestionan de manera eficiente.

Proyecto ENJAMBRE

El proyecto de investigación industrial ENJAMBRE, iniciado en agosto de 2022 y con fecha de finalización prevista en abril de 2023, ha sido una de las iniciativas financiadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo dentro del programa de apoyo a las AEI para contribuir a la mejora de la competitividad de la industria española, y con el apoyo de la Unión Europea a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia con la referencia AEI-010500-2022b-187.

El objetivo de ENJAMBRE es obtener un pre-prototipo de un sistema autónomo de captura, monitorización y evaluación del comportamiento y seguridad de infraestructuras IT/OT y su tráfico de datos que nos permita aumentar la productividad de las pymes a través de la digitalización y aumentar la resiliencia a través de la ciberseguridad.

Pretendemos validar, a través de pruebas de concepto y pre-prototipos, una solución modular que incorpore herramientas, tecnologías y conocimientos fuera del habitual alcance de las pymes como la inteligencia artificial, la ciberseguridad, la Industria 4.0 y la ciber-inteligencia. De esta forma impulsamos un proceso de digitalización sostenible y adaptado a la realidad de nuestro tejido productivo.

Basado en el modelo de innovación abierta que promueven las agrupaciones empresariales innovadoras como OnTech y Smart

City Cluster, sustentada en alianzas y procesos de colaboración con agentes de innovación del ecosistema empresarial cercano.

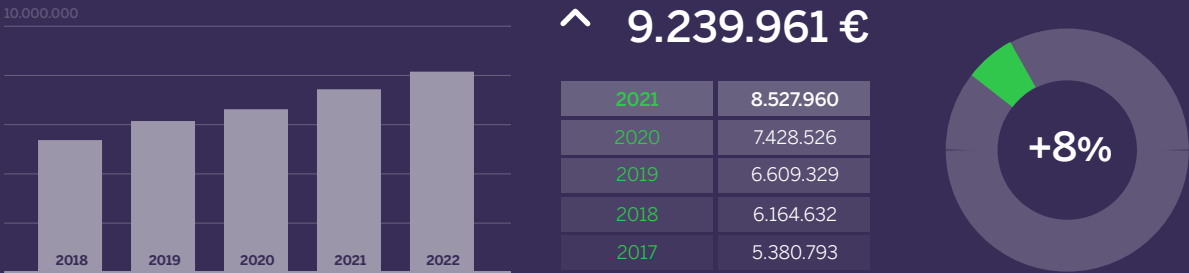
Así, colaboramos con Nazarés IT en el desarrollo de un módulo que nos permitirá expandir el inventario de activos IT a dispositivos IIoT (Industrial Internet of Things); con la Fundación I+D del Software Libre, FIDESOL, en un módulo de aprendizaje autónomo que consumirá las comunicaciones internas de la red en busca de movimientos laterales y con jt-sec, que se encargará de auditar la seguridad de la arquitectura del producto.

Balance Financiero

En 2022, hemos logrado un considerable aumento de la facturación. Aunque hemos empeorado en algunos ratios como el EBITDA o la solvencia.

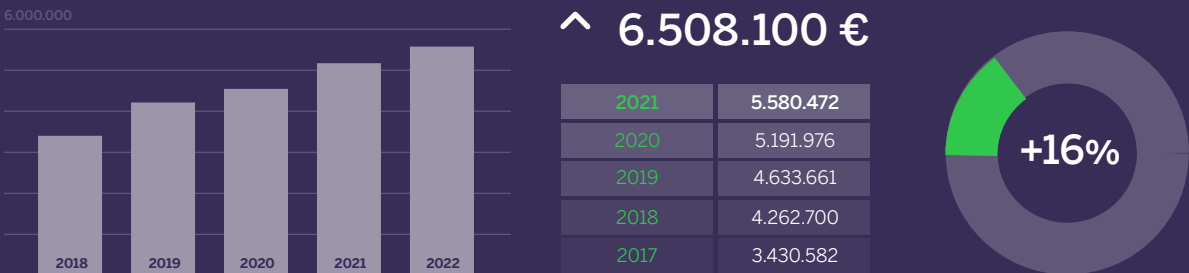
VOLUMEN DE NEGOCIO GRUPO TREVENQUE

Crecimiento consolidado de la compañía



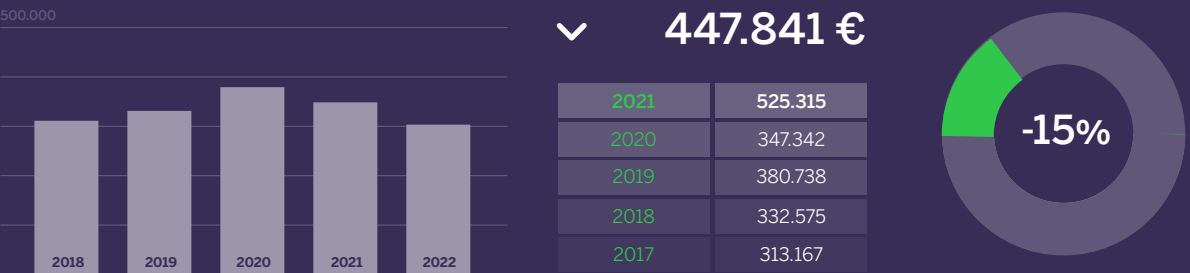
INGRESOS RECURRENTES

Las cuotas de clientes satisfechos crecen un 16%



FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA

Bajada en el área internacional



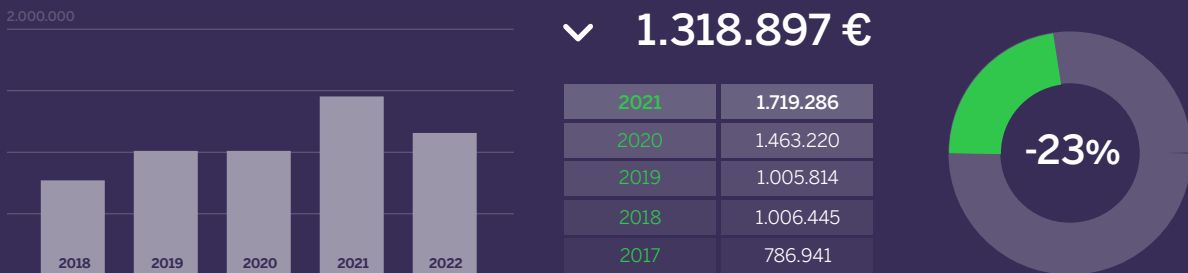
RATIO DE SOLVENCIA

El Patrimonio Neto ha crecido levemente y ha disminuido la deuda.



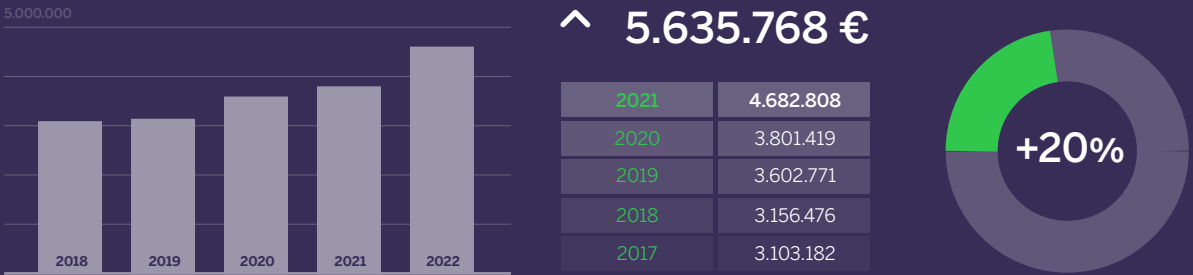
EBITDA

Disminuye por el incremento de costes salariales, así como por la reestructuración de productos, abandonando la línea de soluciones empresariales.



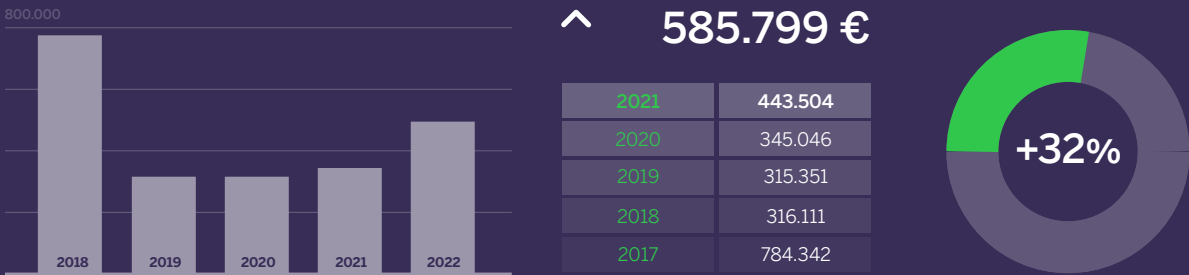
INVERSIÓN EN RRHH

El IPC aumenta y nos enfrentamos a la inflación de los costes salariales en el sector TIC.



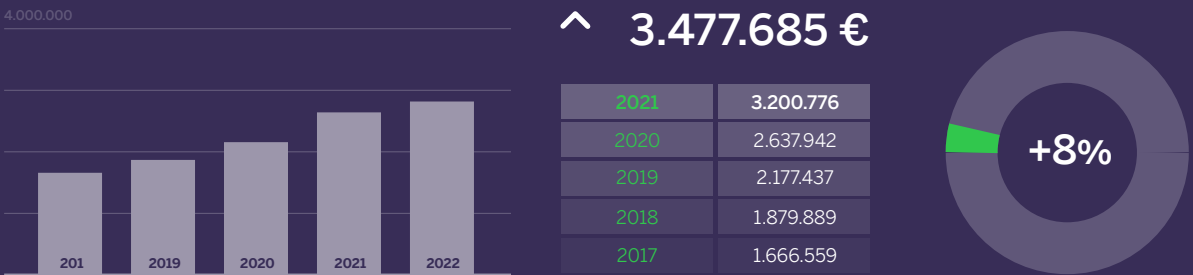
INVERSIÓN TOTAL

Invertimos en mejorar nuestros productos software y en la infraestructura del data center.



VOLUMEN DE NEGOCIO DE CLOUD CENTER ANDALUCÍA

Otro gran año para nuestro CCA con un crecimiento del 8,6%



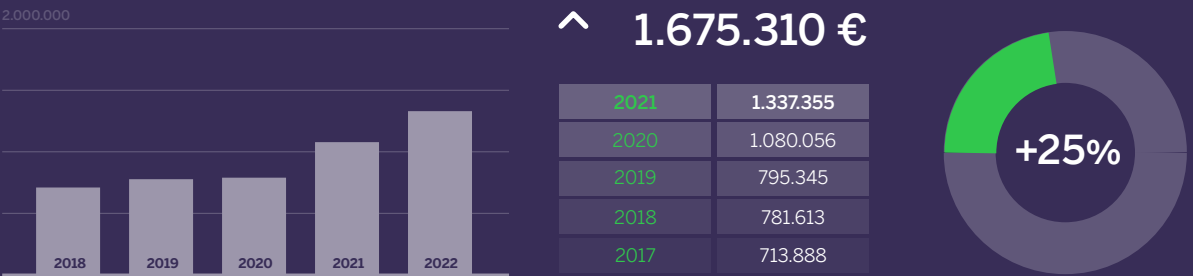
VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA EDITORIAL

Notable incremento del 10.8%



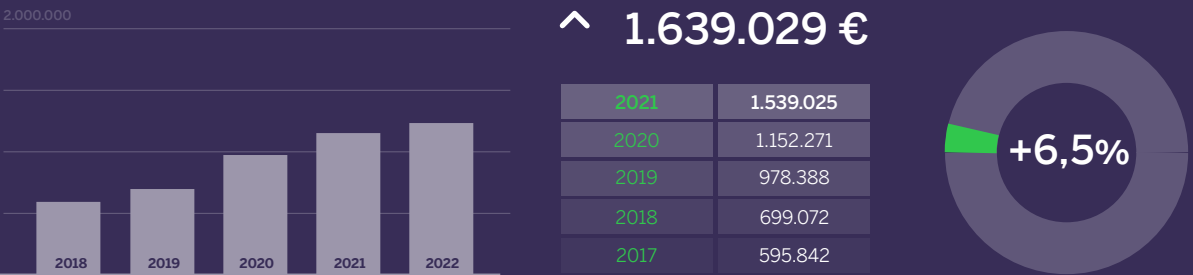
VOLUMEN DE NEGOCIO DE SOLUCIONES WEB

La facturación aumenta un 25,28%



VOLUMEN DE NEGOCIO DE TECNOLOGÍA SOCIOSANITARIA

Obtenemos mejores resultados aún en comparación con 2021



CALIDAD

Calidad, Digitalización y Mejora Continua constituyen un área integrada de trabajo dentro de Grupo Trevenque. Trabajamos en procesos de trabajo eficientes pero alineados con la estrategia de la empresa: orientación al cliente. Para ello nos servimos de la tecnología y de las herramientas metodológicas que nos permitan alcanzar nuestros objetivos, siempre inmersos en el ciclo PDCA de Mejora.

En 2022 se unen esas tres áreas con un único propósito: “Ser una empresa que consigue la plena satisfacción de sus clientes de forma eficiente, basándose en la tecnología y en la calidad, orientada hacia la mejora continua como cultura organizativa”.

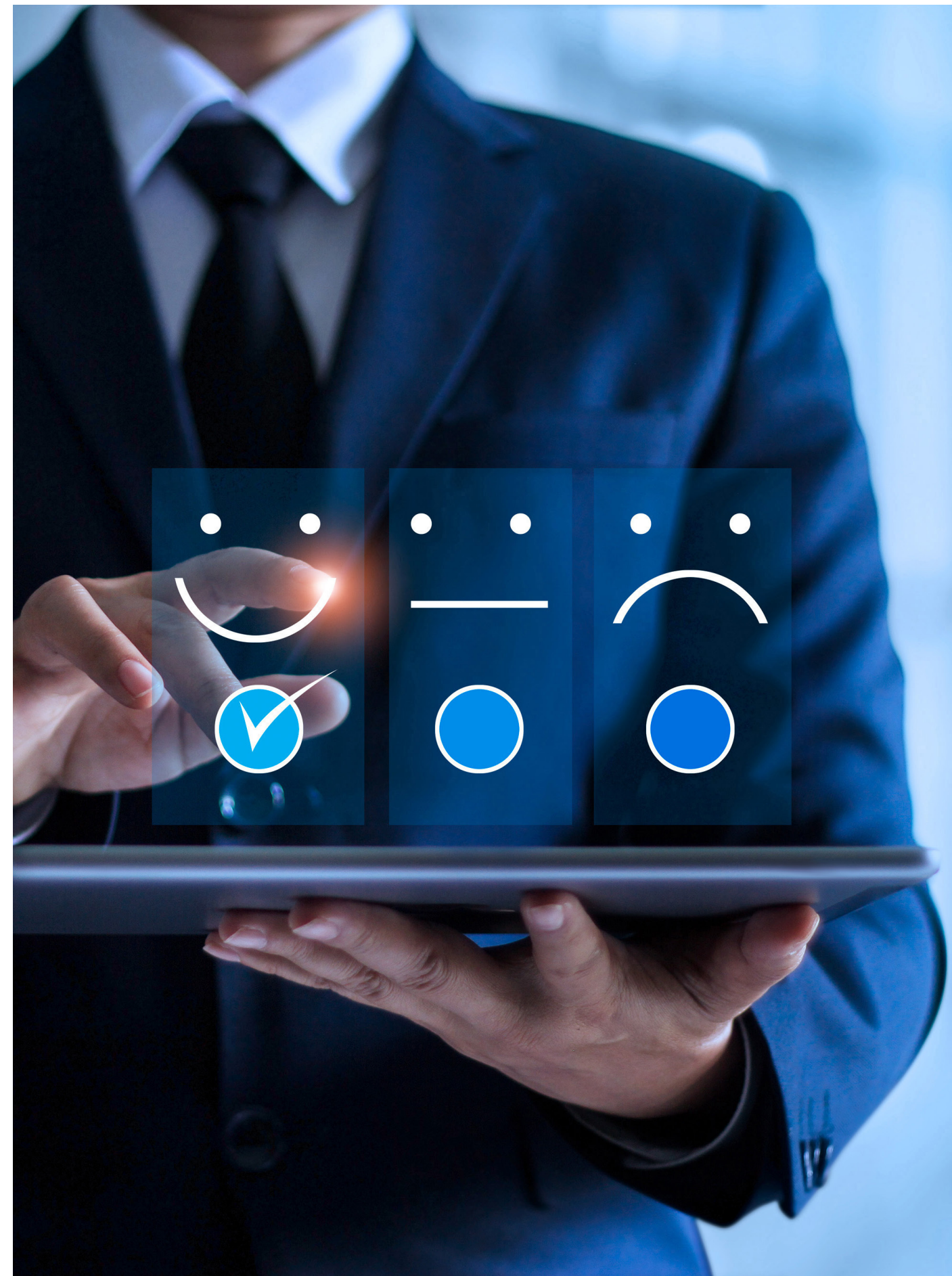
En ese contexto se elabora el Plan de Calidad-Digitalización-Mejora Continua con orientaciones estratégicas dentro de la compañía:

- Construir una organización orientada al cliente, trasladando al día a día de la compañía esa reflexión estratégica.
- Concienciar sobre el concepto de calidad como componente fundamental e intrínseco de la cultura organizacional.
- Impregnar a la organización en rutinas de Mejora Continua como herramienta de búsqueda de excelencia operativa y filosofía de vida en Trevenque.
- Diseñar un modelo de transformación digital donde se alineen procesos y sistemas con estrategia de negocio. Además, el modelo ha de posibilitar que las personas sean las protagonistas y satisfagan sus necesidades usando la tecnología.

A principios de año elaboramos un plan de trabajo para 2022 con objetivos concretos en los que hemos trabajado.

Dimos prioridad a la relación con el cliente como centro de nuestro trabajo. Para ello definimos una herramienta interna que nos facilitase tener una visión global de nuestros clientes y no departamental, alineado con nuestro cambio organizativo.

Paralelamente, trabajamos en la búsqueda de un CRM y un ERP como sistemas transaccionales integrados que permitan una visión 360 del cliente y que vertebren un proceso fluido y robusto de la información para una eficaz toma de decisiones. Para ello, tras una primera toma de requerimientos y análisis preliminar de grandes objetivos, comenzamos un proyecto de reingeniería de nuestros procesos operativos, que se terminó de llevar a cabo en el primer trimestre de 2023.

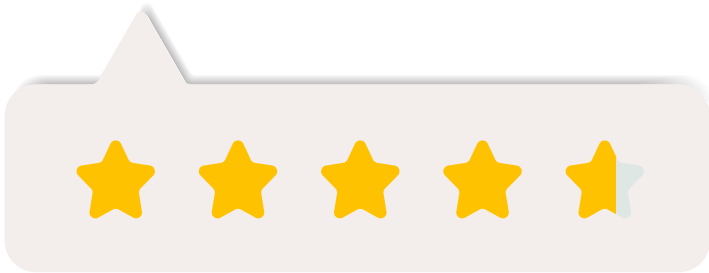


Hemos homogeneizado la encuesta de satisfacción de nuestro servicio de soporte en todas las áreas. Se han realizado más de **6.000 encuestas** a clientes en 2022, gracias a las cuales sabemos que el nivel global de satisfacción de nuestros clientes en esta área ha sido de 4,73 (sobre 5). Es una buena noticia, pero lo mejor es que el feedback de nuestros clientes nos ha permitido identificar **oportunidades de mejora**.

Adicionalmente, hemos habilitado en nuestra web un **buzón de sugerencias** para poder recibir notificaciones directas tanto de clientes como de cualquier parte interesada.

Estamos trabajando con todas las áreas de la empresa en la elaboración de procedimientos de trabajo que nos permitan ser **más eficientes**. Si queremos evitar errores debemos insistir en sistematizar nuestra forma de trabajar.

A nivel de acreditaciones, renovamos con excelentes resultados las Certificaciones en las **Normas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015** y **Gestión Medioambiental ISO 14001:2015**.



Coincidiendo con la inauguración de la nueva sede y en nuestra apuesta por un modelo flexible que nos permita encontrar un equilibrio entre el trabajo en la oficina y el teletrabajo, hemos implementado una herramienta que nos permite **reservar un espacio donde trabajar** cuando vamos a la oficina.

Además de facilitar el modelo de trabajo permite un uso **más eficiente y flexible** de nuestros recursos.

Por último, pero no por ello menos importante, durante este año se ha trabajado en la definición de un ecosistema de colaboración y comunicación interno para Trevenque, de forma que se pueda aprovechar la **nube de productividad** que proporciona Microsoft 365.

Este año hemos definido un **Plan de Gobierno para M365** y durante 2023 trabajaremos tanto en su mantenimiento como en la adopción de las mejores prácticas.



RECURSOS HUMANOS

En Grupo Trevenque sabemos que la base de cualquier compañía es su equipo humano.

El año 2022 concluyó con incremento neto de plantilla de 10 empleados, lo que supone un total de 134 trabajadores cualificados, con una media de edad de 41 años, estando el 100% de la plantilla con contrato indefinido. Además, la media de antigüedad en Grupo Trevenque es de 8 años.

Es evidente que el secreto de la productividad en la empresa pasa por la felicidad de su equipo humano, lo que conlleva la satisfacción del cliente y la atracción del talento. En este sentido, en Grupo Trevenque hemos apostado por aspectos tan necesarios como la flexibilidad en el trabajo y la conciliación familiar: aspectos como la posibilidad de teletrabajar para todos aquellos que así lo soliciten, la reducción de jornada intensiva en los meses de julio y agosto y en Semana Santa, el acceso a la formación gratuita, la libre elección del horario laboral para toda la plantilla así como las vacaciones, excepto para los servicios de guardia, o la implantación de

beneficios sociales como el seguro médico, son solo algunos de los aspectos que configuran la idiosincrasia laboral en Grupo Trevenque, y que nos es más que el comienzo de una apuesta de futuro en la adopción de medidas que trascienden al ámbito personal.

Junto con la conciliación, tanto el desarrollo profesional como la progresiva implantación de planes de carrera para nuestros colaboradores ayudan a conformar una visión 360° del profesional que Grupo Trevenque promueve: personas comprometidas con su futuro, con expectativas profesionales y con la certeza de que el futuro pasa por la formación continua y la innovación. Así, Grupo Trevenque ha invertido en el año 2022 un total de 2.556 horas de formación interna, con un coste global de 43.749 euros,

“

El 58% de la plantilla elige personalizar su horario laboral para conciliarlo con la vida familiar.



2022

Sede Central
Andrés Segovia 53
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 Granada
Camino Bajo de Huétor, 150
18008 Granada
T (+34) 958 183 030

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