

memoria sostenibilidad 2011

GRUPO
arelance 

*Compromiso tecnológico,
 espíritu de equipo*

Málaga, 31 de Agosto de 2012

Estimados/as Sres. /as del Pacto Mundial,

Os escribo con el objetivo de mostraros el interés de Grupo Arelance en continuar formando parte de la **Red Española del Pacto Mundial**.

Desde sus inicios en 2003, la filosofía de Grupo Arelance ha estado marcada por un fuerte compromiso con su clientela, personal, empresas colaboradoras y otros colectivos que han ayudado a la organización a crecer en servicios, profesionales y nuevas áreas de negocio. Además de basar esta relación en valores claves como la satisfacción y la excelencia en la gestión, han sido piezas claves para la consolidación de estas relaciones, la transparencia y el Buen Gobierno corporativo. Continuando en esta línea de excelencia empresarial y fomentando el afán de mejora continua (uno de los valores de la organización), la Dirección decide avanzar hacia el concepto de sostenibilidad. Así, surge el deseo de que Grupo Arelance se involucre con la sociedad, con todos sus actores y grupos de interés, con objeto de convertir al Grupo, en una organización socialmente responsable y comprometida con su entorno.

Como objetivo para el 2012 nos marcamos la constitución del Comité de Responsabilidad Social, para velar por la transparencia y el cumplimiento de los **Diez Principios del Pacto Mundial**, que rigen la cultura de Grupo Arelance, y con ello, cada una de una de sus actuaciones con los grupos de interés. Su principal función de detectar y resolver cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos en el Código Ético, Código de Conducta, Plan de Igualdad, Política Ambiental, así como cualquier otro protocolo y políticas vinculadas a la Responsabilidad Social, comprometiéndonos en todo momento con el cumplimiento de todos los principios.

Como parte de nuestro ciclo de mejora continua, nos encontramos en el momento de comunicar nuestros logros y lo hacemos a través de nuestra Memoria de Sostenibilidad, comprometiéndonos a su revisión anual. Pretendemos reforzar el compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los interesados, tal y como lo expresaba al principio de este escrito.

Un saludo,



D. Pablo Díaz Moreno
Socio Director de Grupo Arelance

DECLARACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE GRI

Declaramos que nuestra Memoria de Sostenibilidad cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación C del estándar G3 de la Global Reporting Initiative (GRI).

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. Esta auto declaración confirma que la memoria presenta el conjunto y el número de contenidos que se exige para dicho Nivel de Aplicación, y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento Sectorial

ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	5
1.1.	DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL	5
1.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
2.1.	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	10
2.2.	PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y O SERVICIOS.....	10
2.3.	ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
2.4.	LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	12
2.5.	NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN.....	13
2.6.	NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	13
2.7.	MERCADOS DONDE OPERA	13
2.8.	DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
2.9.	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	15
2.10.	PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS	15
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	16
3.1.	PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA.....	16
3.2.	FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	16
3.3.	CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS.....	16
3.4.	PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA	16
3.5.	PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA.....	17
3.6.	COBERTURA DE LA MEMORIA	17
3.7.	INDICAR LA EXISTENCIA DE LIMITACIONES DEL ALCANCE DE LA MEMORIA.....	17
3.8.	INFORMACIÓN DE NEGOCIOS CONJUNTOS QUE PUEDAN AFECTAR A LA COMPARABILIDAD ENTRE PERIODOS Y O ORGANIZACIONES	17
3.9.	REFERENCIAS A MEMORIAS ANTERIORES	17
3.10.	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE	18
3.11.	TABLA QUE INDICA LA LOCALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN LA MEMORIA	18

4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	18
4.1.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN.....	18
4.2.	MÁXIMO DIRIGENTE.....	18
4.3.	MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO INDEPENDIENTES	19
4.4.	MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.....	19
4.5.	RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS QUE LA ORGANIZACIÓN HA INCLUIDO.....	19
4.6.	BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉSE	20
5.	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	21
5.1.	DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	21
5.2.	DIMENSIÓN AMBIENTAL.....	25
5.3.	DIMENSIÓN SOCIAL.....	27

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

Desde sus inicios en 2003, la filosofía de Grupo Arelance ha estado marcada por un fuerte compromiso con su clientela, personal, empresas colaboradoras y otros colectivos que han ayudado a la organización a crecer en servicios, profesionales y nuevas áreas de negocio. Además de basar esta relación en valores claves como la satisfacción y la excelencia en la gestión, han sido piezas claves para la consolidación de estas relaciones, la transparencia y el Buen Gobierno corporativo.

Continuando en esta línea de excelencia empresarial y fomentando el afán de mejora continua (uno de los valores de la organización), la Dirección decide avanzar hacia el concepto de sostenibilidad. Así, surge el deseo de que Grupo Arelance se involucre con la sociedad, con todos sus actores y grupos de interés, con objeto de convertir al Grupo, en una organización socialmente responsable y comprometida con su entorno.

Una vez decidimos el tipo de organización que queríamos ser, buscamos la mejor manera de integrar la RSE en nuestra estrategia empresarial y la encontramos a través del proyecto Entorno Responsable, al que nos adherimos en 2010, iniciativa pionera a nivel nacional para trabajar todos los temas vinculados a la RSE pero desde un enfoque colaborativo, compartiendo experiencias y buenas prácticas con otras empresas del sector que se encontraban en nuestra misma situación.

Así, dentro de esta propuesta, comenzamos por dos herramientas claves: el análisis de riesgos y la identificación y priorización de nuestros grupos de interés, relevante para el diseño de una coherente política en esta materia. Y así es como calificamos nuestra sostenibilidad obteniendo una B, dentro de un rango de parámetros que iban desde la C hasta la A+, siendo esta última la mejor calificación; elaboramos nuestro Plan de Igualdad, identificamos nuestros impactos medioambientales y definimos una serie de indicadores según el estándar GRI.

Como un ciclo de mejora continua, nos encontramos en el momento de comunicar nuestros logros y lo hacemos a través de esta Memoria de Sostenibilidad, comprometiéndonos a su revisión anual. Pretendemos reforzar el compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los interesados, tal y como lo expresaba al principio de este escrito.

Un saludo,

D. Pablo Díaz Moreno
Director General



Pablo Díaz Moreno, Socio director Grupo Arelance

1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Por nuestra actividad, nuestros impactos o riesgos más significativos se identifican en tres grandes áreas: Contratación y Retención (88 %), Ética (88 %) y Clientes (74 %). Lo cual guarda una estrecha coherencia con nuestros grupos de interés prioritarios: personal y clientes fundamentalmente y además, sumamos el colectivo de entidades financieras y accionistas.

La relevancia de Grupo Arelance, su excelencia en la prestación de servicios, su know how, todo se asienta en la cualificación de los profesionales que trabajan para el Grupo, lo que convierte en un riesgo una ineficaz gestión de este talento. Igualmente, ocurre en el caso de nuestros clientes, grandes consultoras y multinacionales que nos homologan como empresa preferente por la calidad del servicio prestado, la agilidad en las peticiones y el dar un trato personalizado. Todos y cada uno de estos valores que aportamos en nuestra relación con estos grupos de interés se sustentan en la transparencia de la información que facilitamos, en la gestión de los proyectos, en el aspecto financiero. De ahí también, nuestro especial cuidado en la relación con las entidades bancarias y los accionistas. Nuestro volumen de negocio y por ende, de personal, implica riesgos que deben ser gestionados desde la honestidad y el buen hacer, la excelencia también reside en este modo de gestión.

Contratación y retención

Entendemos por Contratación y Retención aquellas iniciativas, políticas y campañas encaminadas a la atracción de nuevos profesionales por un lado, y por otro a la retención de nuestro personal actual. Aquí se incluirían todas las políticas de salarios, otras ventajas sociales (por ejemplo las vinculadas a la conciliación), itinerarios profesionales y formación.

Con respecto al año anterior, estamos satisfechos porque hemos aumentado nuestra plantilla y mejorado ligeramente sus condiciones laborales, incrementándose el porcentaje de contrataciones indefinidas (mirar indicador LA1). El hecho de que el porcentaje de contrataciones temporales sea superior a las indefinidas corresponde a las características propias de parte de nuestro negocio que asienta una de sus líneas más productivas en el soporte a proyectos, contando para ello con profesionales de alta cualificación. Los indicadores dentro del área Laboral nos muestran que vamos avanzando en la gestión del talento, por ejemplo aumentando el número de horas dedicadas a la formación de nuestro personal o promocionando a nuestras profesionales, lo que se refleja en el número de mujeres que ocupan puestos de responsabilidad (indicador LA13).

Para 2012 continuaremos trabajando en esta área con iniciativas como el análisis de puestos, la evaluación del desempeño, el fomento del teletrabajo, nuevas medidas que faciliten la conciliación y continuar siendo más eficaz en nuestra comunicación interna.

Ética

Aglutinamos en esta área aquellos aspectos vinculados al Buen Gobierno, la transparencia en la información con nuestros grupos de interés, ética en el trato y transacción con clientes y colaboradores. Lo que conoceríamos como ética de negocio, sin dejar de lado el incremento de volumen de negocio pero poniendo especial atención a cómo gestionar el mismo.

Tal y como reflejan las cifras hemos incrementado nuestra facturación (EC1) y por ende nuestra masa salarial ya que también hemos aumentado el número de nuestros profesionales. Junto a esto, hemos llevado a cabo iniciativas para dar a conocer a un mayor número de profesionales del Grupo, nuestra política de RSE y códigos éticos y de conducta (SO3).

En el 2012, queremos implicar más a nuestro personal a través de la puesta de un Comité Responsable que velará por el cumplimiento de estas políticas y códigos, además de establecer nuevas propuestas y objetivos para el año próximo. Nos planteamos como objetivo trabajar en políticas contra la corrupción y el soborno con objeto de seguir mostrando nuestra transparencia a los diferentes grupos de interés con los que tratamos.

Clientes

Atendiendo a nuestro análisis de riesgos (Rating de Sostenibilidad), consideramos un impacto relacionado con los clientes aquel que esté vinculado con su trato directo, estrategia comercial, resolución de incidencias, objetivos que nos marcamos.

En cuanto a nuestra evolución en el 2011, hemos conseguido fidelizar a nuestros clientes pero también hemos abierto nuevas oportunidades. Nuestras perspectivas para 2012 son continuar en esta línea, es decir, distribuir nuestro volumen de negocio entre una cartera más amplia de clientes para no asentar nuestra facturación en dos o tres cuentas relevantes.

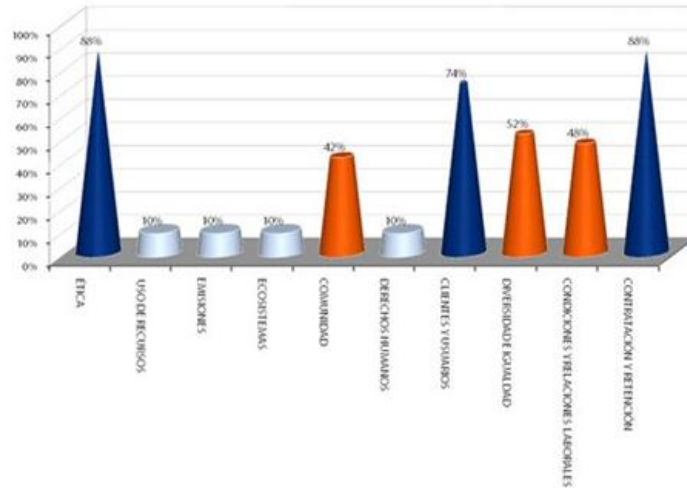
Con respecto al trato que reciben nuestros clientes continuamos con la actualización de nuestro Sistema de Calidad que nos permite detectar incidencias en los procesos y mejorar el procedimiento a través de las oportunidades de mejora. Además, conocemos el nivel de satisfacción de nuestros clientes mediante la distribución de encuestas anuales.

La revisión de nuestro Plan Estratégico Comercial nos permite enfocarnos claramente hacia nuevas aperturas de negocio o consolidación de los actuales. Esta herramienta, conocida por el equipo comercial y los responsables de los departamentos de producción, nos es muy útil para alinearlos con los objetivos empresariales del Grupo.

En este año, hemos querido reforzar la relación con el cliente aumentando el número de profesionales que forman parte del departamento Comercial, y especialmente, hemos realizado una fuerte apuesta por el área de Madrid, trasladando de forma permanente a nuestro director comercial e incrementado el equipo con la incorporación de un nuevo gerente de cuentas. Para el Grupo es interesante abrir nuevas oportunidades de negocio en Cataluña, de ahí que también en 2011, incorporamos a otro profesional dentro del equipo Comercial destinado de forma permanente en nuestras oficinas de Barcelona. Para 2012, continuaremos con nuevas iniciativas para mejorar nuestra relación con los clientes actuales y atraer a los potenciales. Nuestro equipo de Desarrollo ya se encuentra trabajando en una aplicación que permitirá a los clientes conocer el estado actual de su proyecto, con objeto de implementar el seguimiento del mismo. Además, los equipos comerciales llevarán un control más exhaustivo de los encuentros con los clientes a través de la cumplimentación de fichas de visita. Junto a esto, ya se encuentra muy avanzado el CRM donde se centralizan todos los contactos de los diferentes departamentos.



Relevancias de las áreas de Impacto



Otros impactos

Aunque no es un impacto significativo para Grupo Arelance, la organización está comprometida con el entorno donde opera de ahí que hayamos desarrollado una Política Medioambiental. Junto a esto y para una mejor comprensión por parte de nuestro personal de cómo contribuir de forma activa a esta filosofía empresarial, hemos elaborado un Manual de Buenas Prácticas, además de contar con una matriz de impactos medioambientales.

Todas estas iniciativas se encuentran disponibles en la web corporativa con objeto de que sean visibles para los grupos de interés y podamos contribuir a crear una mayor concienciación con el Medio Ambiente. Nos planteamos para el 2012 continuar con nuestra reducción de impactos pero además, llevar a cabo acciones de compensación mediante la colaboración con otras entidades y asociaciones y por supuesto, contando con la participación del personal de la organización.

Aunque el Compromiso con la Comunidad tampoco es un riesgo significativo para Grupo Arelance, desde la Dirección sí que existe concienciación y visión de colaboración con organizaciones del Tercer Sector a las que anualmente se les dona una parte de los beneficios obtenidos. Nuestro enfoque es continuar con esta línea pero además, colaborar con las asociaciones donando recursos y no sólo una cuantía económica. Para principios de 2012 se ha llegado a un acuerdo con dos organizaciones malagueñas, La Ciudad de los Niños y Aspromanis para darles ordenadores que por sus características ya no utilizamos pero que se encuentran en condiciones óptimas para un usuario no especializado. Junto a esto, nos planteamos reforzar la colaboración con la Plataforma Andaluza del Voluntariado para que nuestro personal pueda participar en aquellas iniciativas que sean de su interés, potenciado de esta forma el voluntariado pero desde la empresa.

Siguiendo con las líneas de nuestro Plan Estratégico y nuestra filosofía empresarial, nos marcamos como prioridades:

- La permanencia en el mercado y fidelización de clientes
- El crecimiento como organización pero también de nuestra cartera de clientes y de las cifras de facturación de departamentos que comienzan a despegar como Sistemas, Desarrollo e I+D+i
- Trabajar por una mejor reputación en el sector y mayor conocimiento de marca

¿Cómo afrontaremos estos objetivos y los cambios del mercado?

Contamos con la certificación de la norma ISO 9001:2008 en materia de Calidad desde el año 2006, iniciativa que nos aporta valor añadido y seriedad ante nuestros clientes. El Alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es *"Gestión de Recursos Humanos (Búsqueda, selección, contratación, y seguimiento) para el soporte al desarrollo de proyectos del sector de tecnologías de la información"*.

Realizamos las auditorías internas y externas pertinentes para el cumplimiento de procesos y procedimientos, donde se evalúa nuestra capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como evaluar la eficacia para cumplir con nuestros objetivos. En diciembre de 2011 tuvo lugar la última auditoría llevada a cabo por AENOR, con un resultado final de cero no conformidades.

En el aspecto Social la empresa continúa y se reafirma en los principios de la iniciativa Global Compact de Naciones Unidas, trabajando con la Red Española de Pacto Mundial en la elaboración de nuestro primer Informe de Progreso que estará disponible en marzo de 2012.

En cuanto a transparencia, pretendemos que esta Memoria de Sostenibilidad sea uno de nuestros principales procesos de adaptación a los cambios que promueve el mercado.

Pondremos especial atención y serán iniciativas sometidas a la supervisión del Comité Responsable para 2012, la adhesión a la iniciativa Green House Gas Protocol y el uso de la herramienta de medición y seguimiento de emisiones atmosféricas de CO2 y la Partnering Against Corruption Initiative (PACI), para la implantación de una política que vele contra la corrupción y el soborno.



2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

ARELANCE, SL.
Parque Tecnológico de Andalucía.
Edificio Premier II. Calle Marie Curie 3, 3ª planta. 29590 Málaga.
Teléfono 952 028 585
www.grupo-arelance.com

2.2. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y O SERVICIOS

Bajo la marca registrada Grupo Arelance, contamos con un amplio abanico de servicios vinculados al sector IT (Information Technology). Somos una consultora tecnológica especializada en el desarrollo y puesta en marcha de soluciones integrales y soporte a proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información y los RRHH. Trabajamos en cuatro grandes áreas: Soporte a Proyectos (Outsourcing de Personal y Selección), Servicios IT, Formación e I+D+i.

I + D + I					
SOPORTE A PROYECTOS	SERVICIOS IT				FORMACIÓN
	SISTEMAS	DESARROLLO	FACTORÍA	METODOLOGIA KIBERNE	ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN
Outsourcing (selección y reclutamiento)	Consultoría	Multi-tecnología ad-hoc	Metodología Kiberne de externalización	Basada en metodologías ágiles (SCRUM, AM, XP)	Consultoría / formación in-company
Desarrollo a Medida	Puesta en Marcha e Integración de Soluciones	Integración	Arquitectura dirigida por el modelo (MDA)	Configuración de equipos multidisciplinares	Privada
Proyectos llave en mano		Movilidad	Diseño dirigido por el dominio		Subvencionada
		Consultoría de arquitecturización	Extreme Programming y métodos de desarrollo ágiles + RAD		

2.3. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN

Grupo Arelance no tiene participaciones en otras empresas. Su órgano de Gobierno máximo es el Consejo de Administración formado por Pablo Díaz como administrador único, quien además ejerce las funciones de director general y financiero. La compañía a nivel interno se estructura en 9 departamentos:

- Administración
- RRHH-Laboral
- Comunicación y Marketing
- Comercial
- Soporte a Proyectos (Selección de Personal)
- Sistemas
- Desarrollo e I+D+i (bajo un mismo responsable)
- Formación



2.4. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

La sede principal de la organización se encuentra en Málaga:



Parque Tecnológico de Andalucía.
C/ Marie Curie, 3.
Edif. Premier II
Campanillas - Málaga
952 028 585
Fax: 952 020 666

También contamos con delegaciones en Sevilla, Madrid y Barcelona.

Avda. San Luis, 27
Oficina 5
28033 - Madrid
914 171 290
Fax: 917 701 869

Eurocei, Centro Europeo de Empresas e Innovación, S.A.
Autovía a Sevilla a Coria del Río, km. 3,5
41920 - San Juan de Aznalfarache - Sevilla
954 173 865

Edificio Trade.
Gran Vía de Carlos III, 84, 3º 08028 - Barcelona
934 965 717
Fax: 934 965 701

2.5. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN

Nuestra empresa realiza su actividad en España. Estamos estudiando la internacionalización para 2012 pero hasta el momento el único salto fuera de las fronteras de este país, lo dimos gracias a un proyecto de una multinacional española con sucursales en Colombia. En Bogotá tuvimos la oportunidad de adaptar una metodología propia de gestión de equipos para un 'contact center'.

2.6. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Grupo Arelance es una Sociedad limitada que nace en 2003 constituida por dos socios: Pablo Díaz y Miguel Manzanares.

2.7. MERCADOS DONDE OPERA

Trabajamos para grandes consultoras y multinacionales de los siguientes sectores:

- Consultoras IT (50 %)
- Telcom (20 %)
- Banca y Seguros (10 %)
- Empresas públicas (15 %)
- Industrias y Seguros (5 %)



2.8. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el 2011, Grupo Arelance contó con una plantilla media de 260 trabajadores y nuestras ventas netas fueron de 8.750.000 euros. Actualmente prestamos servicios en 4 grandes áreas como son:

- La Externalización de Servicios u Outsourcing, siendo uno de los puntos fuertes de nuestro negocio la selección y reclutamiento de profesionales del sector tecnológico.
- La Formación especializada subvencionada, privada e in company. En esta área contamos con productos enfocados a la especialización de profesionales, al reciclaje y a la inserción laboral, como es el caso de los cursos cantera que cuenta con una inserción laboral de más del 70%.
- Servicios IT. En esta área de negocio damos a los clientes una amplia cobertura en Servicios de Sistemas (consultoría e inte-gración de soluciones), Desarrollo e Integración (Java, .NET, SAP, Flex, movilidad, entre otros), damos soporte a través de la fórmula de Factoría de Software y hemos desarrollado una metodología propia de gestión de equipos basada en metodologías ágiles de reconocido prestigio, en particular, SCRUM para las actividades operativas de gestión y provisión, Agile Modeling (AM) para las actividades de análisis y diseño y Extreme Programing (XP).
- I+D+i. Aunque este área es un 'cross' al resto de líneas de negocio, realmente el principal cliente de los servicios I+D+i es el departamento de Desarrollo, de ahí que ambos equipos estén coordinados bajos las directrices de un mismo responsable. Esta área ha conseguido avances significativos que veremos a nivel de beneficios en 2012. Consideramos que este podría ser el año del despegue de esta línea. No obstante, hemos conseguido productivizar algunos servicios surgiendo propuestas como las auditorías tecnológicas, adecuación y adopción de nuestra metodología o metodologías ágiles (SCRUM, XP, entre otras) en clientes y equipos de desarrollo, asesoramiento tecnológico profesional, implantación de metodologías de incentivación de la idea y la creatividad, laboratorios de I+D+i externalizados y pruebas de concepto y viabilidad, entre otros.



2.9. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

El año 2011 ha estado marcado por los cambios en la organización. Dado el crecimiento que estaba experimentando el Grupo, la Dirección decide apostar por la creación de un nuevo departamento, el de Comunicación y Marketing, dotándolo de dos profesionales especializadas en Comunicación e Imagen y en Diseño Gráfico y Web. Por otro lado, es el año en el que experimentamos el importante crecimiento de otras líneas de negocio como son la de Formación y la de Desarrollo e I+D+i, potenciando la fórmula de Factoría de Software.

En el ámbito comercial, la compañía refuerza este departamento incorporando nuevos ejecutivos de cuentas en la zona de Madrid, Andalucía y Barcelona.

Al final de año, el Grupo vuelve a reorganizarse de forma interna tras la marcha del director general, quien también ocupaba el cargo de director comercial. Tras su marcha y un exhaustivo análisis de puestos, Pablo Díaz asume las labores propias de la Dirección General y Alejandro González, anteriormente adjunto a la Dirección Comercial, es quien asume esta nueva responsabilidad.

Otros de los cambios que se reflejarán en el organigrama es que el área de RSE pasa al departamento de Comunicación y Marketing (anteriormente era RRHH quien llevaba estos temas) por contar con una persona con experiencia en estos ámbitos como es Isabel Alba, la responsable del departamento, y porque consideramos que este departamento era el más idóneo para comunicar los avances y recoger el feedback de los grupos de interés.

2.10. PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS

En 2011 obtuvimos el reconocimiento de la Asociación Española del Pacto Mundial por adherirnos a esta iniciativa. En el acto, que se celebró en el Parque Tecnológico de Andalucía, las empresas del proyecto Entorno Responsable tuvimos la oportunidad de recibir de la directora de la Asociación esta mención. Junto a esto, a finales de este año recibimos un premio a la Innovación otorgado por la incubadora de empresas Bic Euronova por su 20 aniversario.



Otro de los aspectos que nos gustaría mencionar en este apartado, es que recibimos por parte del Ministerio de Ciencia e Innovación el Informe Motivado, el cual certifica la inversión o carga de I+D+i de una organización. En este caso, el Grupo ha recibido este documento por el proyecto de SAP IDI, justificando esta inversión para el ejercicio de 2009, siendo una de las clasificaciones más altas que se emiten a nivel nacional.

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL DE LA MEMORIA

3.1. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA

La información que contiene este informe de Sostenibilidad hace referencia al período comprendido entre el 1 de Enero de 2011 al 31 de Diciembre de 2011.

3.2. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Anteriormente a la elaboración de esta Memoria, tuvimos que realizar un documento de similares características para presentarnos a un premio que organiza la Diputación de Málaga (Málaga.es Empresa Socialmente Responsable) en el mes de mayo, pero no se realizó siguiendo el estándar G3 de GRI.

3.3. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

La periodicidad de presentación de memorias de sostenibilidad relativas a nuestra organización, está establecida de forma voluntaria con carácter anual, coincidiendo con la revisión de otras iniciativas relacionadas con la RSE como el Informe de Progreso, el Plan de Igualdad o la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. De esta forma, dotamos de coherencia a todas las iniciativas integrándolas en una estrategia global de RSE.

3.4. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA

Elisa Martín, responsable del departamento de RRHH
elisa.martin@grupo-arelance.com
952 028 585 / 676 028 753



ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3.5. PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

Para la determinación del principio de "Materialidad" de este informe nos basamos en el análisis de riesgos y su cruce con los grupos de interés. De ahí, que los aspectos más relevantes de esta memoria son los relacionados con los impactos relacionados con ámbito el laboral (Retención del Talento), la ética y lo social (fundamentalmente, aquellos aspectos vinculados a la clientela).

3.6. COBERTURA DE LA MEMORIA

Atendiendo a los requisitos del principio de "Exhaustividad" en el contenido, la cobertura y alcance en este informe de Sostenibilidad, se incluyen todas las actividades que nuestra empresa realiza y sus relaciones con los grupos de interés en el periodo del año 2011 y anteriores.

3.7. INDICAR LA EXISTENCIA DE LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA DE LA MEMORIA

La única limitación que tiene la Memoria es la referente a los indicadores e impactos medioambientales, que por el momento corresponden a la sede central ubicada en Málaga (consumo eléctrico y generación de residuos por ejemplo), siguiendo una coherencia con el Sistema de Gestión de Calidad cuya cobertura también es de las oficinas de Málaga. Para 2012 se contemplarán el resto de delegaciones: Sevilla, Madrid y Barcelona. Por el momento, y dado los bajos impactos que por nuestra actividad tenemos con nuestro entorno, no lo hemos considerado significativo. Sin embargo, la inversión en activos que fomenten la eficiencia energética sí tiene una cobertura a nivel global de la organización.

3.8. INFORMACIÓN DE NEGOCIOS CONJUNTOS QUE PUEDAN AFECTAR A LA COMPARABILIDAD ENTRE PERIODOS Y O ORGANIZACIONES

Al no existir negocios conjuntos con otras empresas la "comparabilidad" entre periodos es realizable de forma directa e intuitiva desarrollando los indicadores de gestión y estando presentados los valores de varios ejercicios fiscales o años.

3.9. REFERENCIAS A MEMORIAS ANTERIORES

No existen Memorias anteriores por lo que no podemos definir referencias ni comparaciones al respecto.

3.10 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE

No existen Memorias anteriores por lo que no podemos definir cambios significativos en relación a otras memorias.

3.11 TABLA QUE INDICA LA LOCALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN LA MEMORIA

La tabla en la que se refleja dónde están localizados los contenidos básicos se puede encontrar en el índice de la presente memoria.

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

4.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno, compuesto por Pablo Díaz como administrador único, el cual también ejerce un cargo ejecutivo dentro de la empresa como director general y financiero. Ahora bien, para la toma de decisiones de especial relevancia para la organización, el administrador único cuenta con el apoyo del consejero delegado del Grupo.

Entre las funciones del Consejo de Administración se encuentran tareas claves como la definición de la filosofía empresarial, las principales políticas que se desprendan de ella, la elaboración de la estrategia empresarial, así como la evaluación final de los objetivos anuales globales y de cada departamento, y el desempeño de sus responsables y equipos.

Este órgano tiene responsabilidad directa sobre el enfoque de las áreas económica, social y medioambiental, estando ligados los desempeños a diferentes profesionales relacionados con estas áreas. En el ámbito económico el responsable sería el director financiero y la responsable de Administración, en el aspecto social la responsable de RRHH y la de Comunicación en cuestiones de RSE. Igualmente ocurre en el área medioambiental, que en este caso es responsabilidad de la profesional que aglutina las áreas de RSE. Sin embargo, la organización también cuenta con el apoyo de una profesional experta en Sistemas de Gestión.

4.2. MÁXIMO DIRIGENTE

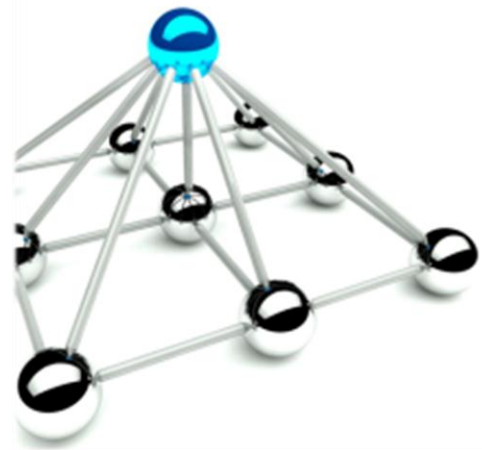
La Presidencia del Consejo de Administración recae en el administrador único, Pablo Díaz Moreno.

4.3. MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO INDEPENDIENTES O NO EJECUTIVOS

La directiva es unitaria, las responsabilidades como director general recaen en Pablo Díaz quien también es administrador único de la empresa.

4.4. MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Grupo Arelance se caracteriza por contar con una comunicación interna bastante fluida. Son habituales las comunicaciones con los miembros del Consejo de Administración vía correo electrónico o bien mediante reuniones individuales o de responsables de departamento. Si tuvieseis la oportunidad de visitar nuestras oficinas podríais comprobar como los despachos de estos miembros son contiguos a los del resto del personal y muestran absoluta transparencia en su gestión. La Dirección sigue en este sentido una política de puertas abiertas. En el caso de clientes u otros grupos de interés prioritarios como las entidades financieras, las comunicaciones se realizan a través de visitas, almuerzos o encuentros de negocio donde se concretan aspectos determinados de los proyectos (económicos, legales, etc.)



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.5. RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS QUE LA ORGANIZACIÓN HA INCLUIDO

Identificamos en este informe los siguientes grupos de interés:

- Personal
- Clientela
- Proveedores
- Socios / Partners
- Competencia
- Sociedad
- Asociación de consumidores
- Universidad
- Tercer Sector
- Sindicatos y RL
- Entidades financieras
- Accionistas
- Asociaciones empresariales y/o sectoriales
- AAPP (Administraciones Públicas)
- Medios de Comunicación
- PTA



4.6 BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Para la priorización de los Grupos de Interés se han tenido en cuenta dos parámetros: su dependencia y su influencia.

La Influencia define en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización (p.e. en los servicios que presta o en su funcionamiento) o en la capacidad que tiene ésta de alcanzar sus objetivos y estrategias. Se valora de 1 a 10.

La Dependencia hace referencia a la capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización. Es valorada de 1 a 4.

En función de los resultados de la priorización y del lugar en el que se sitúan nuestros GI en la matriz donde se representan dichos resultados (ver matriz de GI), optamos por adoptar diferentes comportamientos y desarrollar diferentes enfoques hacia nuestros grupos.

Así, a los GI que tengan alta influencia y alta dependencia los trataremos como una amenaza u oportunidad estratégica, con lo que vamos a invertir en los procesos de relación con ellos como son los clientes, personal y entidades financieras en nuestro caso. Actualmente, realizamos encuestas de satisfacción a los clientes, reuniones y visitas personalizadas, encuestas de clima laboral, buzón de sugerencias y contamos con un comité responsable para tratar incidencias relacionadas con la vulneración de algún aspectos relacionado con la RSE (Igualdad, ética, etc.).



5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

5.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA

La estrategia empresarial de Grupo Arelance se asienta en su filosofía empresarial a través de su Misión, Visión y Valores, los cuales compartimos con nuestros diferentes grupos de interés y a los que pueden acceder a través de nuestra web (www.grupo-arelance.com).

Nuestra **misión**: Combinar tecnología y talento con el fin de establecer relaciones sólidas con las organizaciones, aportando soluciones basadas en la formación, el quiénes somos, el desarrollo tecnológico y los RRHH, de una forma activa, flexible e innovadora.

Nuestra **visión**: Ser un referente en el mercado que aporte soluciones diferenciales en materia de desarrollo tecnológico, formación y RRHH.

Nuestros **valores**:

Principio 1: Las PERSONAS, el verdadero valor y el principal activo de la empresa

Principio 2: La colaboración con el Cliente

Principio 3: Pasión por la TECNOLOGÍA

Principio 4: La continúa ADAPTACIÓN al cambio

Principio 5: IGUALDAD, respecto a la DIVERSIDAD y CONCILIACIÓN entre la vida personal y laboral

La estrategia empresarial está alineada con la de Responsabilidad Social, siendo piezas claves la Ética y el Buen Gobierno. De ahí que hayamos elaborado una política ética, un código ético y un código de conducta. Igualmente consideramos relevante que los grupos de interés conocieran esto, así que el código ético se encuentra también en la web. A su vez, se dio a conocer a clientes, proveedores y personal a través de un comunicado. Ambos códigos están disponibles en una carpeta a la que tiene acceso todo el personal junto con otros documentos corporativos como el Manual de Bienvenida y otras políticas.

Nos parece relevante destacar el aumento de la facturación, y por ende de la masa salarial, en el difícil contexto económico actual. Estamos satisfechos de que nuestra actividad esté tan vinculada a la generación de empleo. Este es nuestro modo de aportar a la sociedad. Igualmente, nos comprometemos con la formación de nuestros profesionales. De ahí que hayamos aumentado nuestra inversión en este sentido a través de la fórmula 'arecredits' a través de la cual, nuestro personal cuenta con una cuantía económica para destinarla a formación superior a la propuesta por ley.



Otro aspecto relevante en nuestro modelo de hacer negocio es nuestra creencia en las alianzas con otras organizaciones del sector empresarial como base para el intercambio de sinergias y la detección de nuevas oportunidades de negocio. Así, pertenecemos como miembros activos a una serie de asociaciones y entidades, y establecemos líneas de colaboración con otras, reforzando de esta forma nuestro compromiso con nuestra Comunidad. Junto a esto, somos partners tecnológicos de fabricantes como Oracle, Wmware, Microsoft, Fujitsu, CDTI o Byte Pass; y homologados como empresa preferente por importantes consultoras y multinacionales como Grupo Accenture, Avanade, Technosite, Oesía, Atos Origin, BBVA GlobalNet, Telvent, Tecnocom, T-Systems e Informática El Corte Inglés.

Dentro del desempeño económico, ponemos especial atención a la relación con nuestros clientes. Así asentamos esta relación en dos políticas claves: Sistema de Gestión de Calidad y el desarrollo del Plan Estratégico Comercial. A continuación se muestra en mayor detalle del despliegue de estas políticas.

Sistema de Gestión de Calidad

Gestionamos nuestros riesgos asociados con la clientela, a través de la Política de Calidad y su compromiso con la misma, la cual garantiza un cumplimiento de las expectativas y necesidades de este grupo. La citada política forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008, la cual, además de dejar patente este compromiso, también refleja el afán por una mejora continua en la eficacia de la gestión de la empresa. Y todo ello, enfocado hacia la satisfacción y fidelización de la clientela.

Para velar por el correcto funcionamiento del Sistema, la organización cuenta con una responsable del mismo, Elisa Martín. Como parte también del Sistema de Gestión implantado, se han definido indicadores de seguimiento destinados a conocer las necesidades de los clientes de Grupo Arelance y el grado de satisfacción de los mismos en todas las fases de su relación con la empresa, desde la actividad comercial hasta la facturación. Así mismo, se establecen objetivos relacionados con el negocio y la clientela. Estos son evaluados anualmente, y de su análisis se desprende el rendimiento positivo de la empresa de cara a esta subárea de impacto (estos datos se extraen del análisis de riesgos).

Plan Estratégico Comercial

Como parte de las políticas enfocadas a los clientes, Grupo Arelance ha desarrollado una Estrategia Comercial donde se definen los clientes actuales, potenciales y estratégicos. Este Plan se concreta y lleva a la acción a través de la labor del departamento Comercial, equipo de profesionales distribuidos por las distintas zonas donde el Grupo desarrolla su actividad (Málaga, Sevilla, Madrid y Barcelona). Alejandro González quien asume la Dirección Comercial desde diciembre de 2011.

Esta filosofía empresarial orientada hacia la clientela, se despliega además, en la elaboración y difusión de una cartera de servicios o portfolio, disponible para todos los grupos de interés en la web corporativa, además el personal de la organización también tiene acceso a este documento que se encuentra en una carpeta compartida dentro de uno de los servidores que tiene la empresa.

Contamos con un CRM para la gestión y el fortalecimiento de la relación con los clientes y grandes cuentas, software al que tiene acceso el personal pertinente tanto del departamento de Outsourcing como del Comercial. Concretamente, el departamento de Outsourcing cuenta con otra herramienta que es la de gestión de candidatos con perfiles IT para su inserción laboral.

Actualmente, se continúa mejorando esta aplicación para permitir introducir otros campos que mejoren la información que el cliente tiene del estado del proyecto. La mejoras abordadas tienen

como objetivo, entre otros, asegurar la trazabilidad del servicio (conocer todos los detalles de lo que pasa con una petición de un cliente desde que nos llega hasta que es o no cubierta con una contratación).

¿Cómo evaluamos la satisfacción?

La satisfacción de la clientela constituye una de las piedras angulares de nuestro sistema de calidad. De ahí, que midamos dos indicadores que consideramos clave para la mejora continua de la organización: la medición de la satisfacción de nuestros clientes (objetivo directo) y el incremento en el nº de clientes a los que llegamos cada año, que estaría relacionado con el aval y garantías con las que contamos a priori para la prestación del servicio.

Así en 2010, mejoramos el nivel de satisfacción respecto a años anteriores, situándolo en un 3,1 sobre 4 puntos frente al 2,8 de 2009. En 2011, nos fijamos conseguir un nivel de satisfacción del cliente de 3.5 en una escala del 1 al 4. En estos momentos, estamos evaluando los resultados.

El segundo objetivo que nos planteamos es el incremento en el nº de clientes y en consecuencia la facturación total. Nos complace saber que vamos cumpliendo nuestros propósitos y creciendo como organización.

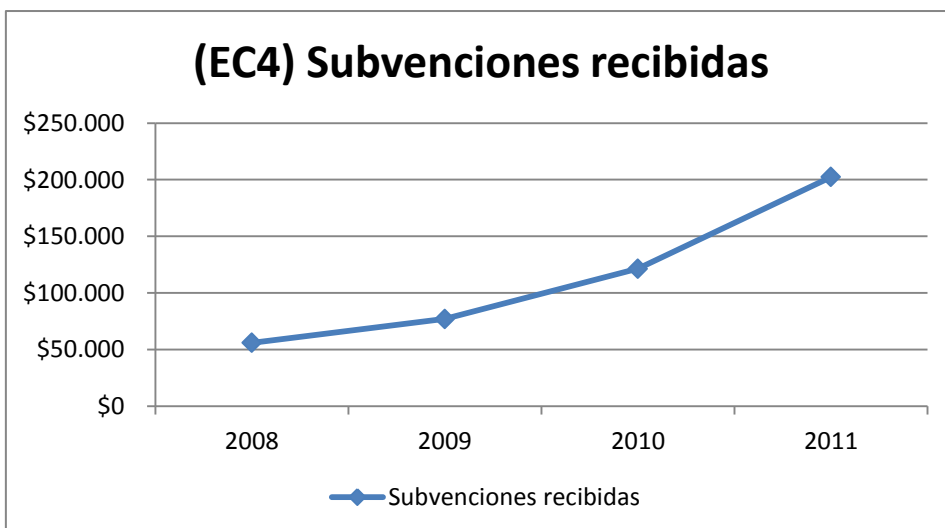
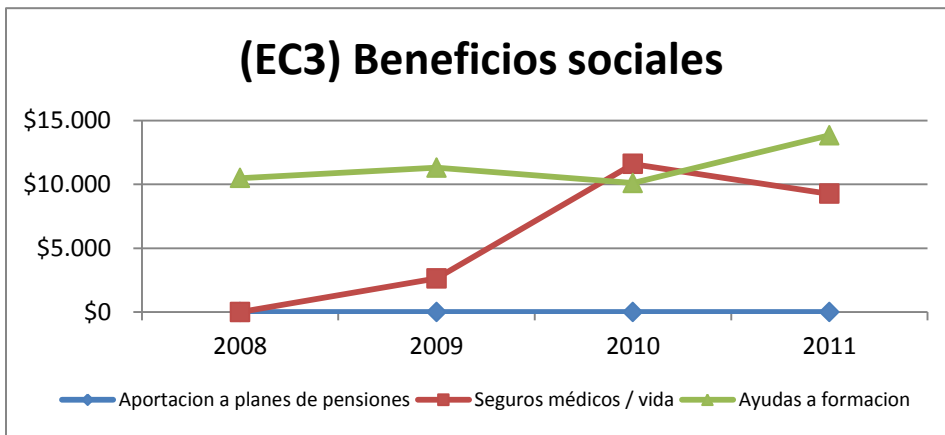
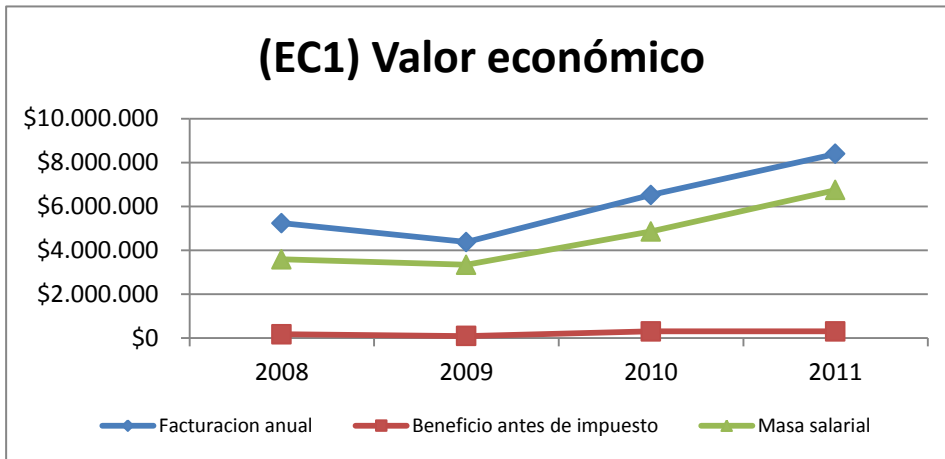
¿Cómo comunicamos?

La comunicación entre nuestra empresa y la clientela es continua y fluida. El personal mantiene un trato directo con los clientes, lo que permite conocer de primera mano cualquier tipo de conflicto o insatisfacción que se pudiera producir, resolviéndolo a la mayor brevedad.

Por otra parte, la información referente a los servicios que presta la organización es clara, visible y accesible para sus grupos de interés puesto que se encuentra disponible en la web corporativa y otros canales como las redes sociales en las que la organización actualiza continuamente los contenidos (Facebook, LinkedIn y Twitter principalmente). Junto a esto, lanzamos comunicados a los clientes para difundir temas relacionados con la organización como el cambio de imagen corporativa o la difusión del código ético, entre otros aspectos.



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO ECONÓMICO



5.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

Somos una organización comprometida con su entorno medioambiental y así lo comunicamos a nuestros principales grupos de interés a través de nuestra Política Medioambiental y la Guía de Buenas Prácticas, ambos documentos disponibles en nuestra web y accesibles al personal en un espacio compartido. Para su elaboración nos basamos en tres directrices que entendemos como claves: Ahorrar, Reciclar e Invertir. Además de la excelencia en sus productos y servicios, la empresa apuesta por la eficiencia energética y el uso correcto de los recursos, contribuyendo al desarrollo sostenible del planeta. Objetivo que se alinea con el principio 8 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa a la que el Grupo está adherido desde febrero de 2011. Nuestros indicadores en el ámbito medioambiental son un reflejo de que avanzamos en esta área, habiendo disminuido el volumen de papel y tóner así como el consumo eléctrico y además, continuando la inversión en activos que supongan una mejora medioambiental.

A pesar de que no tenemos ningún impacto significativo derivado de vuestra actividad, hemos considerado interesante poner en marcha diferentes iniciativas para mejorar nuestra gestión. Así dentro de la estrategia de responsabilidad social desplegada por Grupo Are lance, se contemplan una serie de actuaciones vinculadas al respeto al entorno y a la sensibilización y promoción entre sus principales grupo de interés de una conciencia medioambiental. Además, contaremos para el 2012 con personal experto en temas medioambientales que llevarán a cabo el control operacional de cada uno de los procesos que tienen su desempeño en el seno de la organización. Entre los principales valores que se fomentan en la organización, extensibles al resto de grupos de interés, se encuentran:

- El respeto al Medioambiente, evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación.
- La minimización de generación de residuos y su correcto reciclaje.
- La optimización de recursos potenciando la inversión en tecnologías 'verdes'.



Compromiso tecnológico,
espíritu de equipo

Guía de buenas prácticas medioambientales

reciclamos

- Contamos con gestores autorizados para la retirada y reciclaje de nuestros residuos: componentes electrónicos en desuso, pilas, plásticos y envases, papel y cartón, cartuchos de tinta y tóner
- Cuando detectes un tubo fluorescente fundido, comunicalo al personal de Mantenimiento para que proceda a su sustitución y posterior retirada
- Coloca cada residuo en su contenedor ¡Asegúrate de que los recipientes no contienen líquidos!

ahorramos

- Cumplimos los estándares de Green Computing a través de sistemas de Virtualización y Cloud que nos permiten un ahorro significativo en coste, espacio y consumo energético, haciendo extensible esta metodología a nuestros clientes
- Nos comprometemos con la compra de equipos con alta eficiencia energética
- Fomentamos el uso de papel reciclado, siempre que sea posible
- Formamos y sensibilizamos a nuestro equipo en materia medioambiental
- Homologamos a nuestros proveedores teniendo en cuenta criterios medioambientales
- Gestión de empresa homologada para recoger la tecnología en residuo

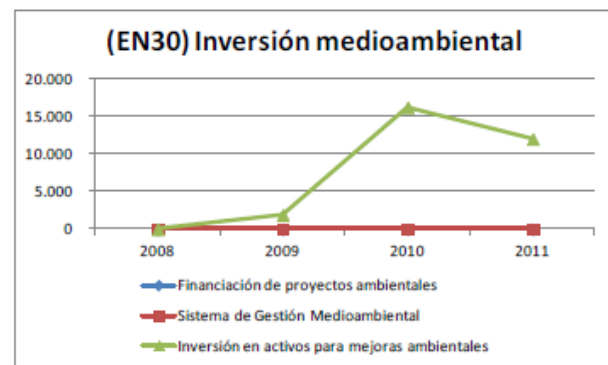
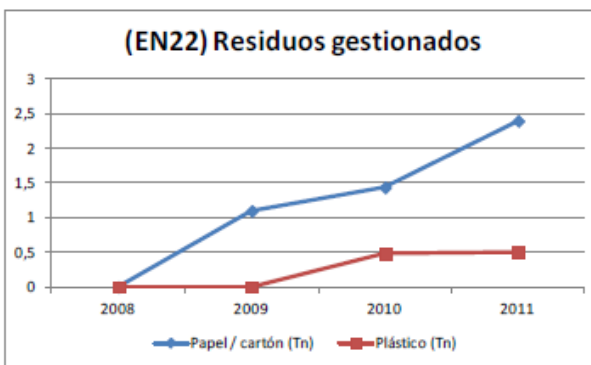
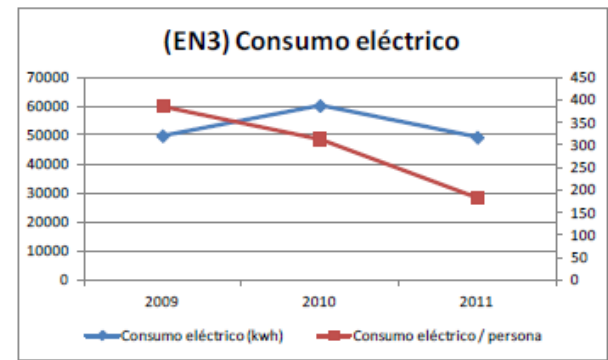
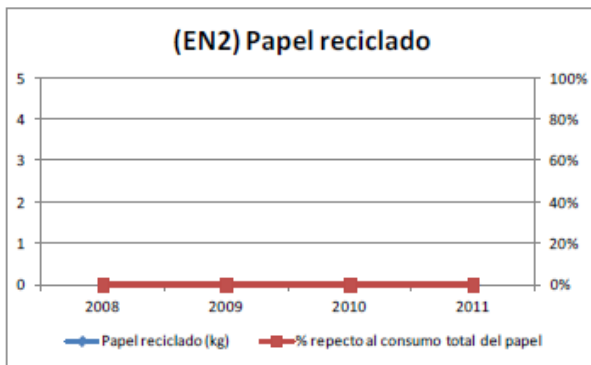
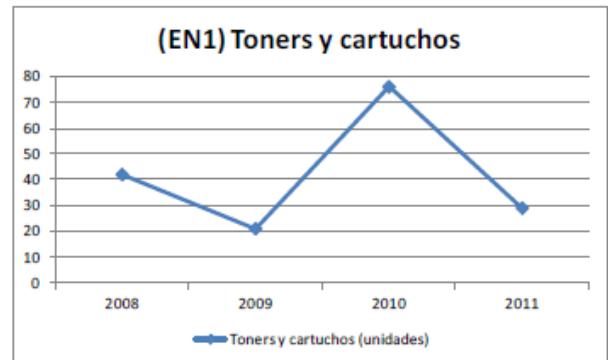
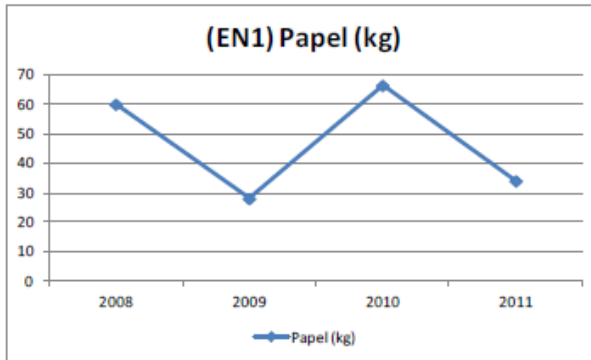
invertimos

- Cumplimos los estándares de Green Computing a través de sistemas de Virtualización y Cloud que nos permiten un ahorro significativo en coste, espacio y consumo energético, haciendo extensible esta metodología a nuestros clientes
- Nos comprometemos con la compra de equipos con alta eficiencia energética
- Fomentamos el uso de papel reciclado, siempre que sea posible
- Formamos y sensibilizamos a nuestro equipo en materia medioambiental
- Homologamos a nuestros proveedores teniendo en cuenta criterios medioambientales
- Gestión de empresa homologada para recoger la tecnología en residuo



LOS VALORES PROMOVIDOS POR LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DE GRUPO ARE LANCE, SE CONCRETAN EN UNA SERIE DE ACTUACIONES RECOGIDAS EN ESTA GUÍA, DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO POR EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.

INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL



5.3. DIMENSIÓN SOCIAL

ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL

Las personas son el verdadero valor y el principal activo de la empresa, y por eso nos esforzamos en cuidar día a día a nuestros empleados. Estamos convencidos de que los equipos multidisciplinares formados por personas motivadas e involucradas proporcionan a los clientes productos y servicios altamente ajustados a sus necesidades. Para ello, creamos un entorno colaborador, flexible, cordial, que permite a las personas desarrollar sus capacidades, su creatividad y su motivación para beneficio propio, de sus compañeros y de nuestros clientes.

Nuestra estrategia en este ámbito contempla las actuaciones relacionadas con el compromiso con la Comunidad o el Entorno próximo, los Derechos Humanos y las relaciones con el Personal de la Organización.

Comunidad

Aunque no existe ninguna política documentada que recoja el compromiso de Grupo Arelance con la Comunidad, sí que existe una conciencia de colaboración con el entorno social en la que opera la empresa.

En Grupo Arelance destinamos parte de los beneficios obtenidos anualmente a temas de acción social, colaborando de forma activa con distintas entidades solidarias (Asociación Síndrome de Down Málaga, Aldeas Infantiles, Cruz Roja España, Ayuda en Acción, y un largo etcétera). Además, en 2011 por primera vez se puso en marcha una campaña de voluntariado corporativo en la que el personal tuvo la oportunidad de participar con la Asociación Themis y la Plataforma de Voluntariado en Málaga donando juguetes y recursos necesarios a colectivos en exclusión durante el período navideño.

Por otra parte, en la organización mantenemos una estrecha colaboración con la Comunidad Universitaria a través de la firma de acuerdos de colaboración para la elaboración de programas de prácticas para recién titulados. Reforzamos esta alianza con la comunidad universitaria a través de acuerdos para incentivar la investigación tecnológica. En Grupo Arelance canalizamos esta actividad a través de nuestro departamento de I+D+i. Concretamente hemos desarrollado un proyecto sobre tecnología SAP que ha contado con un 15% de participación por parte de la universidad.

Nos sentimos comprometidos con nuestro entorno a través de iniciativas orientadas al empleo tales como los Cursos Cantera que se convierten en una herramienta de reciclaje y especialización para los profesionales del sector tecnológico, que les permite la incorporación inmediata a proyectos en activo. Esta formación cuenta con un alto nivel de inserción laboral alcanzando cifras de casi un 70 %.



Otros de los puntos fuertes de Grupo Arelance en relación al compromiso que mantiene con su entorno próximo y la sociedad en general, es nuestra decidida apuesta por participar en proyectos que promuevan la innovación y aporten soluciones creativas que acerquen a diferentes colectivos las NNTT (Nuevas Tecnologías). Y no sólo hacemos mención a los clientes, principal grupo de interés hacia el que enfocamos la satisfacción de nuestros servicios, sino a colectivos desfavorecidos, en riesgo de exclusión o que presentan algún tipo de discapacidad. Tal es el caso del proyecto ELENA. Se trata de una plataforma tecnológica desarrollada por empresas del Parque Tecnológico de Andalucía (PTA) de Málaga y coordinada (y en parte implementada) por Grupo Arelance, con la que se pretende hacer el seguimiento de la rehabilitación neurocognitiva de pacientes con enfermedades y trastornos cerebrales como el Alzheimer, el autismo, o la esquizofrenia. El proyecto, subvencionado al 20% por el Ministerio de Ciencia e Innovación, permite a los pacientes realizar ejercicios, test y juegos de rehabilitación cognitiva desde el propio domicilio del paciente.

Derechos humanos

Desde febrero de 2011, nos encontramos adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas con objeto de trabajar activamente en favor de los 10 principios que plantea esta iniciativa. En el año próximo, elaboraremos nuestro primer Informe de Progreso.

Desde el principio de esta adhesión, hemos estado fuertemente implicados en la iniciativa, mostrando afán de colaboración y participación en actos vinculados al Pacto. De hecho, el pasado marzo tuvo lugar una jornada en el PTA, donde acudió la directora general del Pacto Mundial en España, Isabel Garro, la cual hizo entrega a los firmantes del certificado de adhesión. Apoyando el evento, el director financiero, Pablo Díaz, recogió el documento y, además, participó en una mesa redonda aportando una buena práctica en RSE. En este caso, se habló de la elaboración de códigos éticos y de conducta. Junto a él, también acudió la Responsable de RRHH, Elisa Martín, responsable de los temas de RSE en la organización.

Laboral

Es una de las áreas más complejas, pero a la vez relevante para Grupo Arelance puesto que aquí se identifican los riesgos más elevados para la organización junto con los aspectos éticos y relacionados con la clientela. En este apartado, se tratan políticas y actuaciones vinculadas a la Diversidad e Igualdad, Condiciones y Relaciones Laborales y Contratación y Retención.

Grupo Arelance cuenta con una serie de políticas vinculadas a esta área, que posteriormente se despliegan en actuaciones en concretas. Así en el 2010, estuvimos inmersos en el proceso de diseño, desarrollo e implantación de un Plan de Igualdad. Y ya en el 2011 hemos ido avanzando según los ejes de intervención identificados y las acciones positivas propuestas. La responsable de RRHH de Grupo Arelance, persona que lideraba hasta este año los temas de Igualdad en la organización, fue formada como experta en Género dentro de la empresa y posteriormente impartió formación en Igualdad de Oportunidades al resto del personal. Otras de las actuaciones puestas en marcha, es la revisión del lenguaje de género de los contenidos y documentos corporativos, comenzando con los dosieres comerciales y el nuevo portal web en construcción.

La política de gestión del talento en Grupo Arelance se desarrolla y ejecuta desde el departamento de RRHH, cuya responsable es Elisa Martín y Raquel Martín, como profesional del área Laboral y PRL. Desde este departamento, se desarrollan actuaciones encaminadas a gestionar todos los aspectos relacionados con las condiciones laborales y las relaciones que se establecen entre personal y empresa, así como las acciones dirigidas a la retención de uno de los grupos de interés prioritarios para la empresa.

Como políticas claves que regulan todo el aspecto ergonómico y de condiciones laborales del puesto, Grupo Arelance cuenta, tal y como nos aplica por ley, con el PRL actualizado y sometido a las revisiones pertinentes. Esta información es conocida por la plantilla la cual es informada en el momento de la incorporación y recibe formación acorde a su puesto de trabajo. Como medidas ergonómicas, contamos con reposapiés, sillas ergonómicas, elevador de monitor o portátil para no forzar el cuello, entre otras.

Siguiendo con la PRL, el reconocimiento médico se realiza una vez al año en una unidad móvil desplazada al PTA, frente a nuestras instalaciones en Málaga; y en el resto de oficinas, la plantilla se desplaza a las instalaciones del Servicio de Prevención contratado por la compañía (Fremap).

Desde el momento en que detectamos una necesidad de personal, se activan nuestros mecanismos de selección y contratación, garantizando políticas de neutralidad de los procedimientos en aspectos concretos como solicitudes de empleo, archivo de información y datos personales, y decisiones sobre promociones.

El primer día de la incorporación del profesional a su nuevo puesto de trabajo es crucial para favorecer su integración dentro del colectivo y para comprender la idiosincrasia de la organización. Por esta razón, dentro de una agenda de formación minuciosamente planificada, son formados por los propios compañeros en distintas materias que consideramos de relevancia para dar sus primeros pasos como empleado/a de Grupo Arelance, formación que complementa la información contenida en los distintos documentos que se les proporcionan:

- Manual de bienvenida, para que conozca tanto la información corporativa (historia de la empresa y área de actividad), política de calidad, como otros datos relacionados con su puesto de trabajo (horario, beneficios sociales, responsable, vacaciones, vestimenta, uso de la telefonía y los equipos informáticos, etc...) y demás información sobre la empresa que pudiera resultar útil.
- Códigos ético y de conducta
- Plan de Igualdad
- Política medioambiental y Guía de buenas prácticas medioambientales
- Presentación comercial de los servicios y productos de la compañía
- Ficha de personal, que deberán devolver cumplimentada al Dpto. de RRHH con todos sus datos
- Agenda de contactos profesionales, donde aparecen las extensiones de telefonía fija y móvil (de empresa) así como los correos electrónicos de toda la plantilla

Si nos centramos en el enfoque de la contratación y retención, hemos desplegado una serie de medidas relacionadas con la formación, la conciliación y la retribución, enfocadas a mejorar esta área de riesgo. A continuación, se nombran algunas de ellas.

Respecto a la formación, pretendemos atraer y retener el talento de nuestros profesionales, ofreciéndoles un Plan de Formación adecuado a su perfil, experiencia e intereses, y así mejorar su desempeño en el puesto actual y apostar por su futuro, por su reciclaje profesional. Los cursos tienen un carácter presencial y on-Line, a través de plataforma. Se proponen tanto cursos técnicos como de idiomas, de acuerdo con las preferencias de los trabajadores. Su carácter es flexible ya que se proponen los del primer semestre del año y en función de las sugerencias recibidas, construimos el catálogo para el resto del año.

Para optar por alguno de los cursos, es requisito indispensable tener una antigüedad mínima de 6 meses en alguna de las empresas del Grupo. No obstante, podrán existir excepciones en el caso de que el responsable de dpto. o jefe de proyecto estime necesaria una formación antes de cumplir los 6 meses como empleado/a del Grupo. A través de la fórmula de 'arecredits', la organización destina a cada trabajador el 2% del salario bruto anual, de manera que si el SBA es de 20.000€, tendrá 400€ adicionales para invertir en su formación. De esta forma, implementamos la formación interna y el reciclaje profesional.

Durante el 2011 hemos aumentado nuestra inversión total de formación alcanzando los 13830,45 euros. Nuestros profesionales han recibido formación en inglés, redes sociales aplicadas a nivel profesional, LOPD, Igualdad y entornos tecnológicos.

En cuanto a las medidas de conciliación de la vida laboral y personal, a petición de la plantilla se produjo un cambio en los horarios de entrada y salida para poder disfrutar de dos tardes libres a la semana (iniciativa que se sigue promoviendo); existe personal que disfruta de jornada reducida y flexible por maternidad/paternidad; hay horarios reducidos en periodos de especial relevancia para la vida personal como el verano y navidades; y se está implantado el teletrabajo (incluso en estos momentos contamos una compañera que disfruta del teletrabajo en su último mes de embarazo).

En este año, se ha llevado a cabo el análisis de puestos, una acción muy positiva para proporcionar a nuestros profesionales planes de carrera individualizados que contemplen para cada persona: promociones y ascensos, posibilidades de rotación a otros puestos o dptos., y las correspondientes subidas salariales, todo ellos en función del rendimiento y grado de responsa

¿Cómo medimos?

Nos hemos marcado dos indicadores para medir el rendimiento de esta subárea de impacto (Laboral) el índice de rotación y la satisfacción del personal. El resultado de dichos indicadores ha sido positivo en los últimos dos años. De hecho, en cuanto a rendimiento en esta área, podemos decir que el balance es notorio porque desde el 2008, el incremento de la plantilla ha sido de 141 personas en este período y hasta llegar a 269 en 2011, disminuyendo de forma considerable el índice de rotación que alcanza el 5,5%. Vinculado a esto, también se ha incrementado el porcentaje de contratos indefinidos y han disminuido el número de eventuales.

No hemos definido objetivos ni indicadores específicos para medir el grado de desempeño asociado a esta área de impacto. Sin embargo, se tiene una percepción positiva de cómo se está gestionando dicha área a través del seguimiento de la satisfacción del personal. Al respecto, la plantilla cuenta con un buzón donde poder expresar sus sugerencias y además realiza encuestas periódicas de clima laboral. Además de esto, del análisis de puestos también se derivarán una serie de claves para llevar cabo evaluaciones según desempeño.

¿Cómo nos comunicamos?

Grupo Arelance cuenta con diversas herramientas para su comunicación interna, entre los diferentes departamentos, con la Dirección y el personal en general. Es habitual que la plantilla se comunique a través un chat interno llamado Spark. Junto a esto, el personal tiene configurado en su Outlook los contactos de todos los compañeros/as para el envío de correos informativos. La comunicación es totalmente transversal.

Como ya comentábamos al principio de esta memoria, Grupo Arelance ha apostado por la creación de un departamento de Comunicación y Marketing que arrancó en mayo de 2011 y el cual asume también la función de transmitir información corporativa a través de comunicados internos.

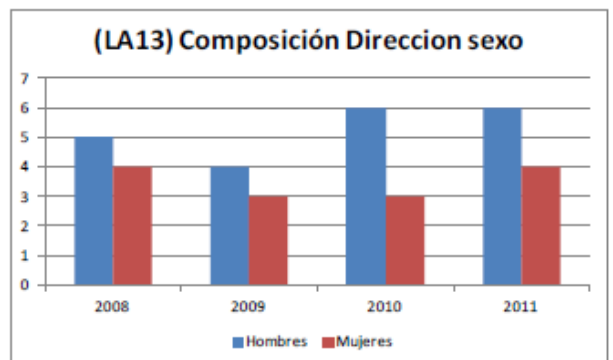
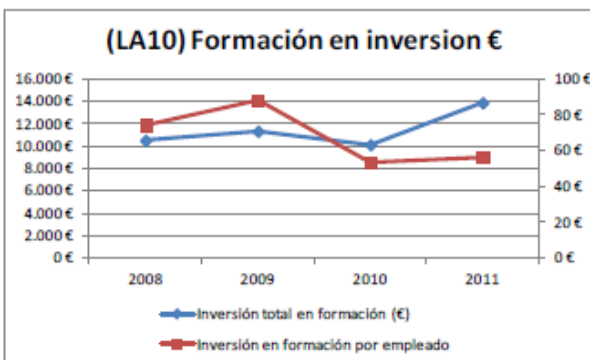
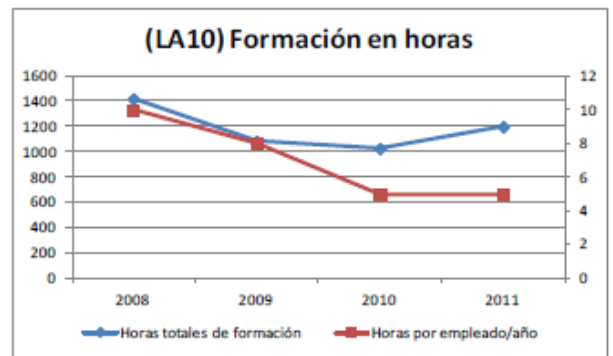
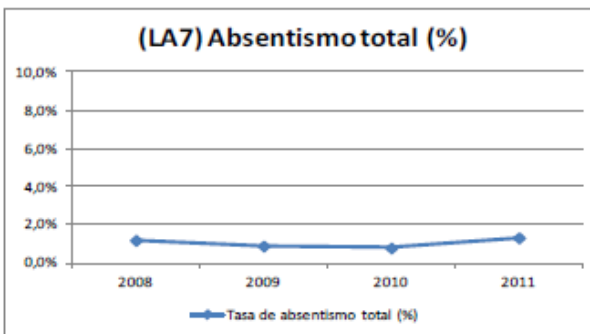
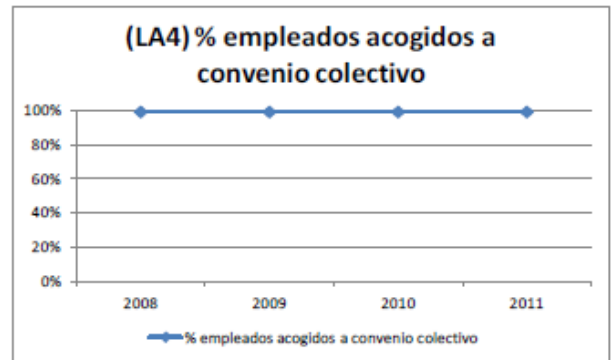
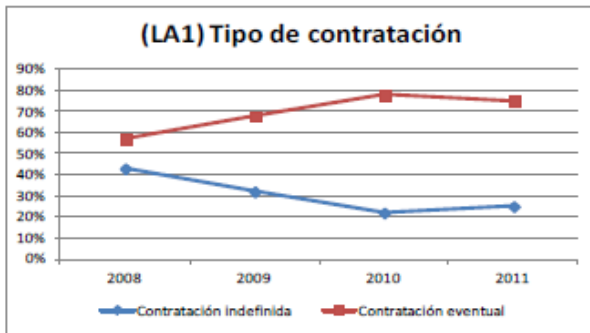
La organización que persigue la filosofía de empresa 2.0 cree en la comunicación a través de los Social Media y ha desarrollado una estrategia de Comunicación en estos medios, de la que ha hecho partícipe a sus empleados/as. De hecho, la plantilla recibió en el mes de junio formación en el uso de redes sociales para promocionar la imagen de la organización y posicionarse como expertos en su área. LinkedIn es el soporte preferente, de ahí que casi la totalidad de la plantilla tiene una cuenta y participa de la actividad que se genera en este espacio de networking empresarial.

La plantilla también cuenta con un área privada en la web corporativa para acceder a información compartida de la organización y establecer vías de diálogo.

Desde Grupo Arelance también creemos en otros espacios y modos de comunicación más informales y distendidos que fomentan la creatividad, el trabajo en equipo y promueven la motivación entre el personal. De ahí que en el mes de julio, parte de su plantilla participó en un 'teambuilding' en un espacio natural donde se pusieron en prácticas las capacidades de liderazgo, habilidades y destrezas, procesos de comunicación y todo a través del juego y la diversión.



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



Compromiso tecnológico,
 espíritu de equipo

