

memoria sostenibilidad 2012



Compromiso tecnológico,
➤ espíritu de equipo

GRUPO
arelance ➤

Nota de Confidencialidad

Este archivo/documento es propiedad de GRUPO ARELANCE y su contenido es confidencial. No está permitido el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material sin permiso previo y por escrito de la empresa propietaria.

Derechos de autor

©2013, GRUPO ARELANCE. All right



Red Española del Pacto Mundial
C/Félix Boix, nº 1º, 4ºB
28036 - Madrid

Málaga, 7 de Octubre de 2013

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.

Un año más presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, fruto de la satisfacción que producen el esfuerzo y los resultados del trabajo en equipo, que sentimos al haber logrado mejorar nuestros objetivos de sostenibilidad desde el punto de vista económico, social y ambiental, mejorando los resultados de ejercicios anteriores.

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 quiere seguir avanzando en el camino de la sostenibilidad.

Como objetivo para el 2013 nos marcamos un mayor compromiso con la **Comunidad** que no rodea, prestando una especial atención a nuestra plantilla. El **Capital Humano** es el verdadero valor de nuestra empresa, y por eso nos esforzamos en cuidar día a día a nuestros/as empleados/as, creando un entorno colaborador, flexible y cordial, que permite a las personas desarrollar sus capacidades, su creatividad y su motivación para beneficio propio, de sus compañeros/as y de nuestros clientes. Continuaremos trabajando en esta área con el desarrollo de nuevas acciones, como el fomento del teletrabajo, nuevas medidas que faciliten la conciliación, implantar la retribución flexible y continuar siendo más eficaz en nuestra comunicación interna a través de una intranet. Respecto a la **Sociedad**, nos involucraremos en proyectos donde nuestra experiencia y conocimientos, como empresa líder en el sector de las Tecnologías de la Información, puedan aportar un valor añadido.

Nos comprometemos a la revisión anual de esta memoria, con el objetivo de reforzar el compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los/as interesados/as, tal y como lo expresaba al principio de este escrito.

Un saludo,


Pablo Díaz Moreno
C/ María Curie, 3, Edif. Premier II, 3ª planta, 29590 Málaga, España
Tel: +34 95 202 85 85

D. Pablo Díaz Moreno
Socio Director de Grupo Arelance

1 de 1

Parque Tecnológico de Andalucía, C/ María Curie, 3, Edif. Premier II, 3ª planta, 29590 Málaga, España
Tel: 95 202 85 85 - Fax: 95 202 06 66 Málaga - Madrid - Sevilla - Barcelona
info@grupoarelance.com - www.grupoarelance.com

ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

0. DECLARACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

- 1.1. Declaración del directivo principal
- 1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1. Nombre de la organización
- 2.2. Principales marcas, productos y o servicios
- 2.3. Estructura operativa de la organización
- 2.4. Localización de la sede principal de la organización
- 2.5. Número de países en los que opera la organización
- 2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
- 2.7. Mercados donde opera
- 2.8. Dimensiones de la organización
- 2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria
- 2.10. Premios y distinciones recibidos

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

- 3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
- 3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente
- 3.3. Ciclo de presentación de memorias
- 3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria
- 3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria
- 3.6. Cobertura de la memoria
- 3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria
- 3.8. Información de negocios conjuntos que puedan afectar a la comparabilidad entre periodos y o organizaciones
- 3.9. Referencias a memorias anteriores
- 3.10. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance
- 3.11. Tabla que indica la localización de los contenidos en la memoria

ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

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

- 4.1. Estructura de gobierno de la organización
- 4.2. Máximo dirigente
- 4.3. Miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos
- 4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno
- 4.5. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido
- 4.6. Base para la identificación y selección de grupos de interés

5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- 5.1. Dimensión económica
- 5.2. Dimensión ambiental
- 5.3. Dimensión social

0. 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).

	C	C+	B	B+	A	A+
Presentación del perfil del G3	Reportar sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 - 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 - 4.16 - 4.15		Reportar sobre todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13 - 4.16 - 4.17		Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.	
Presentación de los sistemas de gestión G3	No es requerido.	Reporte verificado por terceros	Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	Reporte verificado por terceros	Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	Reporte verificado por terceros
Indicadores G3 e indicadores suplementos sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central del G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

Un año más presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, fruto de la satisfacción que producen el esfuerzo y los resultados del trabajo en equipo, que sentimos al haber logrado mejorar nuestros objetivos de sostenibilidad desde el punto de vista económico, social y ambiental, mejorando los resultados de ejercicios anteriores.

La gestión de dos herramientas claves, el análisis de riesgos y la identificación y priorización de nuestros grupos de interés, nos sirvieron de base para diseñar nuestra política en esta materia. Y así es como calificamos nuestra sostenibilidad obteniendo una B en 2011 y B+ en 2012, dentro de un rango de parámetros que van desde la C hasta la A+, siendo esta última la mejor calificación.

Continuando nuestra línea de excelencia empresarial y fomentando el afán de mejora continua (uno de los valores de la organización), la Dirección sigue avanzando hacia el concepto de sostenibilidad con objeto de convertir al Grupo, en una organización socialmente responsable y comprometida con su entorno.

Esta memoria nos permite dar las gracias a todos y a todas los que hacéis posible lo que somos, lo que hacemos y cómo lo hacemos.

Pretendemos reforzar el compromiso con la transparencia de nuestros resultados, lo que somos y lo que deseamos seguir siendo en el futuro: Ser un referente en el mercado que aporte soluciones diferenciales en materia de desarrollo tecnológico, formación y RRHH.

Un saludo,
D. Pablo Díaz Moreno
Socio-Director



*D. Pablo Díaz Moreno
Socio-Director*

1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Durante 2012 desarrollamos un segundo Rating de Sostenibilidad, en esta nueva evaluación obtuvimos la calificación de B+. Como ya comentamos en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2011, nuestros riesgos más significativos se siguen identificando en tres grandes áreas: Contratación y Retención, Ética y Clientes, lo cual guarda una estrecha coherencia con nuestros grupos de interés prioritarios: personal y clientes fundamentalmente.

La memoria pretende transmitir con total transparencia un modelo de gestión de la responsabilidad empresarial orientado a la gestión de riesgos que nos ha permitido paliar las consecuencias del fuerte impacto de la crisis.



Contratación y retención

Con respecto al año anterior, estamos satisfechos porque hemos aumentado nuestra plantilla y mejorado sus condiciones laborales, incrementándose el porcentaje de contrataciones indefinidas (ver 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 y promocionando a nuestras profesionales, lo que se refleja en el número de mujeres que ocupan puestos de responsabilidad (ver indicador LA13). Hemos avanzado en iniciativas como el análisis de puestos y la evaluación del desempeño de las personas que trabajan en la compañía.

Para 2013 continuaremos trabajando en esta área con el desarrollo de nuevas acciones, como el fomento del teletrabajo, nuevas medidas que faciliten la conciliación, implantar la retribución flexible y continuar siendo más eficaz en nuestra comunicación interna a través de una intranet.

Ética

Tal y como reflejan las cifras hemos incrementado nuestra facturación (EC1) en un 11,64% 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). El objetivo de nuestro código es dar a conocer los valores por los que se rige la entidad:

- Las personas, el verdadero valor y el principal activo de la empresa
- La colaboración con el cliente
- Pasión por la tecnología
- Continua adaptación al cambio
- Igualdad, respeto a la diversidad y conciliación entre la vida personal y laboral

En el 2013, queremos implicar más a nuestro personal a través de nuestro Comité Responsable que vela 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. Se realizarán auditorías para verificar que los/as empleados/as con cargo de riesgo cumplen con las políticas y protocolos de Grupo Arelance.

Clientes

Grupo Arelance entiende que su compromiso con los clientes gira en torno a la calidad de los servicios que ofrece, siempre que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los pilares en los que se apoya esta colaboración son:

- Atención continuada
- Comunicación fluida
- Un marcado sentido del Compromiso y la Responsabilidad
- La Transparencia
- La Confidencialidad de la información (durante y después del servicio)
- La aplicación de Nuevas Tecnologías, promocionando nuestro marcado compromiso con la innovación
- Y la máxima atención a nuestro Equipo Humano, garantizando su calidad técnica mediante un control continuado y promoviendo su formación, profesionalidad y dinamismo, como principales herramientas para lograr la plena satisfacción de nuestros clientes.

En cuanto a nuestra evolución en el 2012, además de fidelizar a los clientes actuales, hemos generado nuevas oportunidades de negocio que han dado sus frutos. Lo hemos logrado gracias a la puesta en marcha de acciones como la contratación de comerciales con entrada en sectores de actividad no explorados anteriormente. También el uso frecuente de las redes sociales así como la depuración y segmentación de las BBDD de clientes han permitido avanzar en la consecución de nuestro objetivo.

En 2013 queremos continuar en esta línea, apostando por clientes con potencial de crecimiento con los que nuestra facturación no ha sido elevada, de manera que minimicemos los riesgos actuales, al tener concentrado el 80% de la facturación en 4/5 clientes. Asimismo, desde la Dirección se ha realizado una inversión importante en la contratación de personas y equipos para potenciar las áreas de negocio más nuevas y/o con menos peso en la compañía a nivel de facturación, con el objetivo de que el área de Outsourcing no sea la predominante.

Con respecto al trato que reciben nuestros clientes continuamos con las continuas revisiones de nuestro Sistema de Calidad que nos permite detectar incidencias en los procesos y mejorar el procedimiento a través de las oportunidades de mejora.

A la hora de valorar la relación entre Grupo Arelance y sus clientes, nos hemos apoyado en los siguientes parámetros:

- Garantías de los servicios y productos de Arelance, recogidos contractualmente.
- Informes de visitas a clientes, recogidos en el CRM.
- Encuesta de satisfacción.
- Felicitaciones

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 equipo de Madrid, así como técnicos de selección en Málaga y Madrid para mejorar los procesos clave. Para el Grupo es interesante abrir nuevas oportunidades de negocio en Bilbao, de ahí la incorporamos de un profesional de la zona dentro del equipo Comercial.

La metodología Kiberne asegura una trazabilidad total de los proyectos que desempeñamos con nuestros clientes dándoles a los mismos una visibilidad total de los avances de forma continua mediante nuestra herramienta de gestión Jira.

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

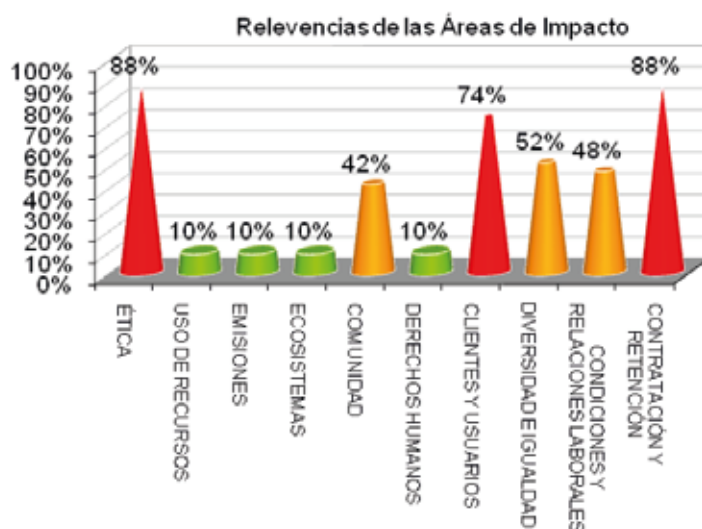
Para 2013, continuaremos con nuevas iniciativas para mejorar nuestra relación con los clientes actuales y atraer a los potenciales.

Otros impactos

El Compromiso con la **Comunidad** no es un riesgo significativo para Grupo Arelance.

Creemos que como organización tenemos que dar ejemplo y ser un referente en Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Apostamos por potenciar un nuevo modelo de empresa enfocada hacia la sostenibilidad y a la contribución a la comunidad en la que operamos. Para ello nos involucramos en proyectos donde nuestra experiencia y conocimientos, como empresa líder en el sector de las Tecnologías de la Información, puedan aportar un valor añadido.

Por otro lado, en el área **Medioambiental** no se identifican riesgos significativos derivados de la actividad y la ubicación de la propia organización. No obstante, Grupo Arelance tiene implantada un 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.





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

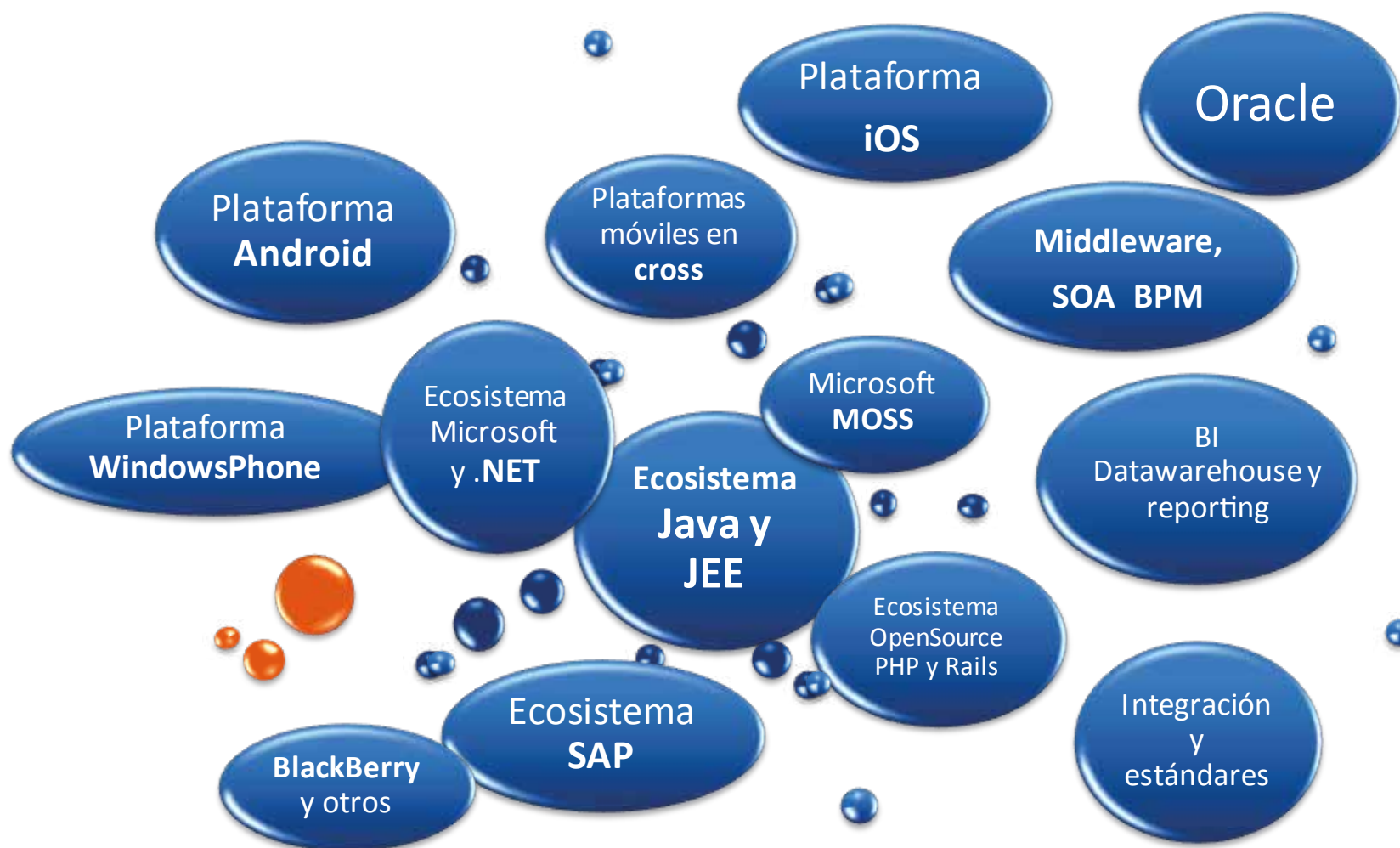
Desde Grupo Arelance ofrecemos a nuestros clientes un porfolio de servicios de Consultoría Tecnológica especializada con visión holística, articulados sobre tres elementos clave: una gestión completa del ciclo de vida de la colaboración, nuestra metodología ubicua, KIBERNE, y el aporte de valor innovador constante.

Aportamos soluciones de valor en el ámbito de las Tecnologías de la Información (IT) y los RRHH adaptadas a las necesidades de nuestros clientes: Equipos de personas, servicios IT y formación son nuestras contribuciones. Combinamos innovación, tecnología y talento para lograr sólidas relaciones con las organizaciones y su entorno.





La piedra angular de nuestros servicios son nuestros **PROFESIONALES** y los **EQUIPOS** que conforman



Servicios IT



Plan Director de Sistemas

Proyectos de Transformación TIC

Metodología y Gobierno TI

Migración a Software Libre

Integración de soluciones

Despliegue de Infraestructuras y Redes

Mantenimiento correctivo / evolutivo

*Modelización de los Servicios Gestionados
Unificación de Proveedores | Contratación | Gestión
Transformación | Innovación | Mejora
Industrialización de Procesos y Tecnologías
Optimización de Recursos
Internacionalización
Reducción de Costes*

 **Capacitación y Formación**



Detección de necesidades formativas

Desarrollo de itinerarios formativos

Plan anual de formación

Formación a medida

Formación de Calendario

Gestión de Bonificaciones y Subvenciones





Innovación

Investigación y Desarrollo continuo

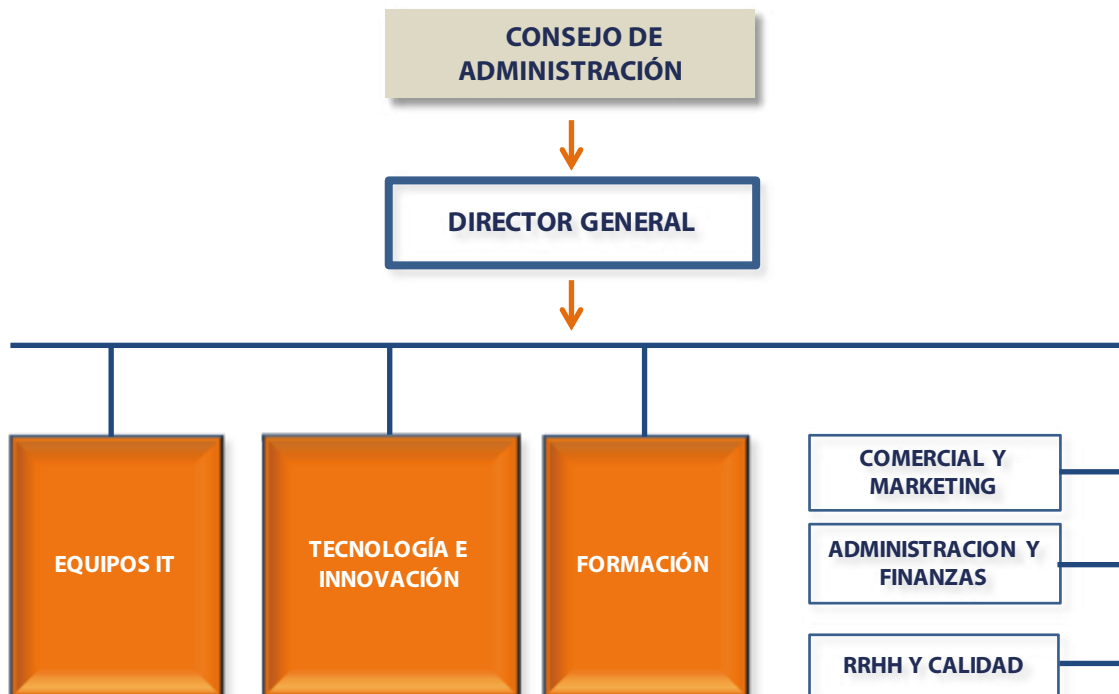
para la obtención a corto y medio plazo de **soluciones innovadoras**, en forma de paquetes de software, completamente adaptables a las necesidades de nuestros clientes (fabricantes de software)

Participación activa

en el **desarrollo tecnológico común**, ofreciendo puntos de vista innovadores a nuestros equipos, servicios y clientes (cooperación)



2.3. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN



2.4. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

La organización cuenta con una cobertura a nivel nacional con oficinas en Madrid, Barcelona, Málaga y Sevilla, e internacional en Lisboa (Portugal), estando su sede principal en el Parque Tecnológico de Andalucía, en Málaga:

Madrid

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

Barcelona

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

Málaga

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

Lisboa

Avda. Da Liberdade, 36. 6ª Planta
C. P. 1250-145 - Lisboa (Portugal)
00351 211 217 673
Fax: 00351 211 634

Sevilla

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

Bilbao

C/ Puente de Deusto, 7 – 3º
oficina 5,
48014 - Bilbao
Próxima apertura - 2013

2.5. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN

Pese al contexto de crisis internacional en el que nos encontramos, a finales de 2012 apostamos por el negocio en Portugal, abriendo sede en una zona céntrica de Lisboa.

2.6. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

El proyecto de Grupo Arelance se inició en el año 2003 alrededor de la figura jurídica de Sociedad Limitada. Con los años y a medida que el proyecto se ha ido desarrollando y tomando complejidad, se han creado dos nuevas empresas para mejorar la gestión global.

Hoy Grupo Arelance está compuesto por tres entidades jurídicas independientes que comparten sede social y administrador único, y son gestionadas por un único Director General y Comité de Dirección.

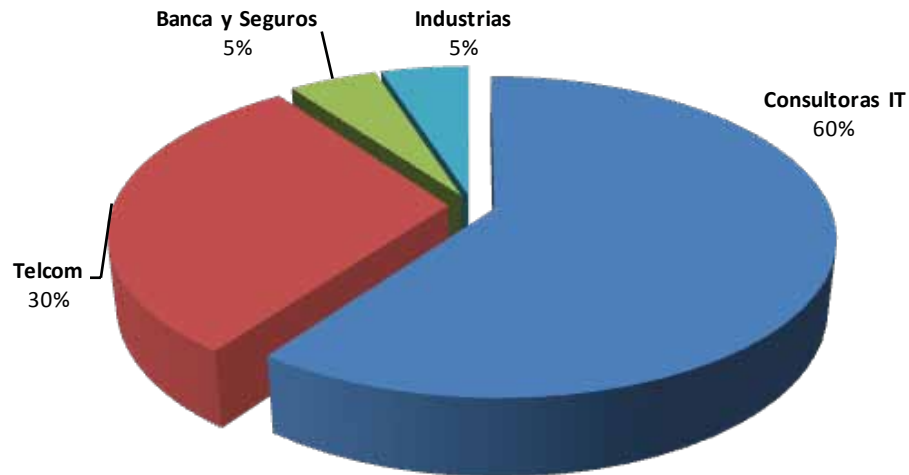
Cada entidad de Grupo Arelance responde a unas funciones y necesidades diferentes pero operan como una sola organización.

Con el fin de un mejor control grupal, durante el ejercicio 2012 se ha optado por la aplicación del Régimen de Consolidación fiscal a efectos del Impuesto sobre Sociedades que tiene efectos a partir de 01 de enero de 2013.

2.7. MERCADOS DONDE OPERA

Trabajamos para gran consultora y gran empresa, ya sean nacionales o multinacionales. Nos adentramos en sectores diversos como:

- Consultoras IT (60 %)
- Telcom (30 %)
- Banca y Seguros (5%)
- Industrias (5 %)



2.8. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el 2012, Grupo Arelance contó con una plantilla media de 273 trabajadores/as (260 en 2011) y una facturación de 9.500.212€ (8.750.000€ en 2011).

Actualmente prestamos servicios en 4 grandes áreas como son:

- **Equipo IT**, 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.
- **Servicios IT**. En esta área de negocio damos a los clientes una amplia cobertura en Servicios de Sistemas (consultoría e integración 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 Programming (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 bajo las directrices de un mismo responsable. Esta área ha conseguido avances significativos que veremos a nivel de beneficios en 2013. 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 2012 ha estado marcado por algunos cambios en la organización. Dado el crecimiento que estaba experimentando el Grupo, la Dirección decide apostar por la externalización de departamento de Comunicación y Marketing.

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.

Tras la marcha del Director General en 2011 y un exhaustivo análisis de puestos, Pablo Díaz asume las labores propias de la Dirección General.

Otro de los cambios que se reflejarán en el organigrama es que el área de RSE pasa al departamento de RRHH.

2.10. PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS

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.

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.

La Confederación de Empresarios de Málaga nos identifica como una de las doces empresas referentes en prácticas en RSE en la provincia de Málaga, y nos invitaron a participar en el Directorio de Empresas que realizan actuaciones sociales y solidarias de carácter voluntario en Andalucía. Además, participamos en el "Recopilatorio de Buenas prácticas en RSE de empresas de Málaga".





3. PARÁMETROS

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 2012 al 31 de Diciembre de 2012.

3.2. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Durante 2012 publicamos nuestra memoria de Sostenibilidad 2011, enviada al Pacto Mundial. Actualmente estamos en el nivel GC Active.

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



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 2012 y anteriores.

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

No existen limitaciones en el alcance de la memoria.

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

Memoria de Sostenibilidad 2011.

3.10. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE

No existen 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

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. 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 gestiona las cuestiones de RSE. Igualmente ocurre en el área medioambiental, que en este caso es responsabilidad de la profesional que aglutina las áreas de RSE.

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.

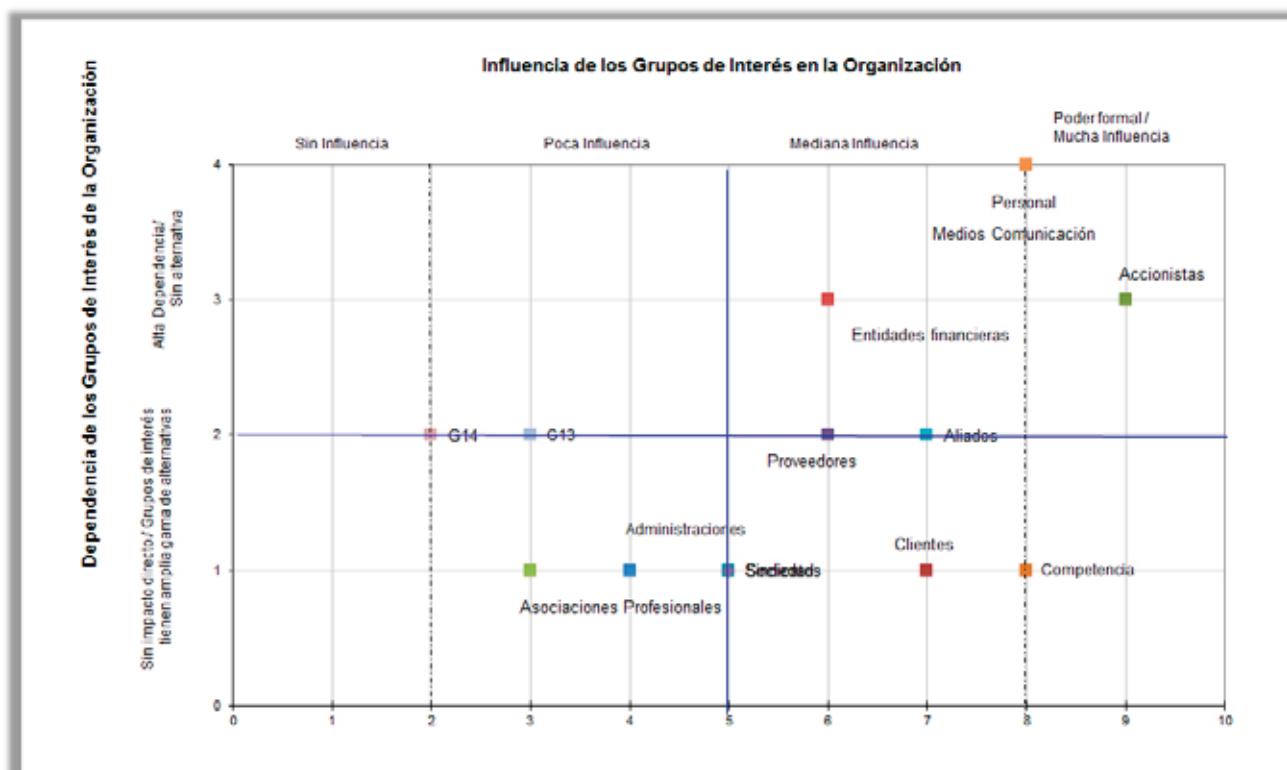
4.4. MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

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. 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, entre otros).

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

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.



4.6. BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Nuestro afán por establecer y mantener vías de diálogo bidireccionales con nuestros grupos de interés, nos llevaron a su priorización, para ello se han tenido en cuenta dos parámetros: su dependencia y su influencia.





5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas.



5.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

El primer acto de responsabilidad de Grupo Arelance es optimizar los recursos de una forma eficiente para impulsar el crecimiento de un negocio solvente que garantice la productividad en la gestión financiera. Solamente así alcanzaremos un desempeño económico que asegure la rentabilidad necesaria para velar por la perdurabilidad de la organización y por tanto darle continuidad a este proyecto compartido.

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 que son comunicados a todos nuestros grupos de interés.

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.

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 proveedor preferente por importantes clientes como Grupo Accenture, Avanade, Technosite, Oesía, Atos Origin, Beeva, Telvent, Tecnomcom, 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.

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.

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).

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. El 30 de Octubre de 2012 tuvo lugar la última auditoría llevada a cabo por la entidad certificadora AENOR, con un resultado final de cero no conformidades. Esta última auditoría fue de renovación.

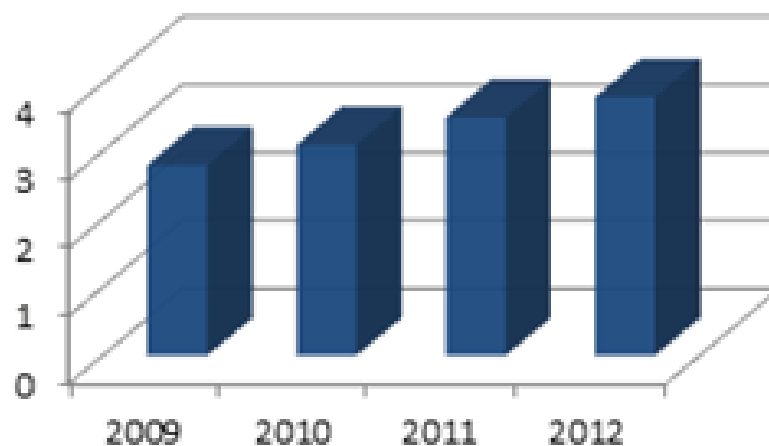
Por otra parte, en relación a las políticas enfocadas a clientes, Grupo Arelance ha desarrollado una **Estrategia Comercial** donde se definen los clientes actuales, potenciales y estratégicos. Este Plan se concreta y lleva a la acción a través de la labor del departamento Comercial, equipo de profesionales distribuidos por las distintas zonas donde el Grupo desarrolla su actividad (Málaga, Sevilla, Madrid, Barcelona, Bilbao y Lisboa). 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. Contamos con un CRM para la gestión y el fortalecimiento de la relación con los clientes y grandes cuentas. Además, el departamento de Outsourcing cuenta con otra herramienta que denominamos Gestión de Candidatos, que permite establecer la trazabilidad de todos los procesos de selección y contratación que se llevan a cabo.

¿Cómo la medimos?

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 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 para la prestación del servicio. Hemos ido mejorando el grado de satisfacción de nuestros clientes, como podemos observar en la gráfica, desde 2,8 en 2009 hasta 3,8 en 2012 en una escala del 1 al 4.

El segundo objetivo que nos planteamos es el incremento en el nº de clientes y en consecuencia la facturación total. Nos complace comunicarnos que hemos cumplido nuestros propósitos creciendo como una gran organización.

Satisfacción de Clientes



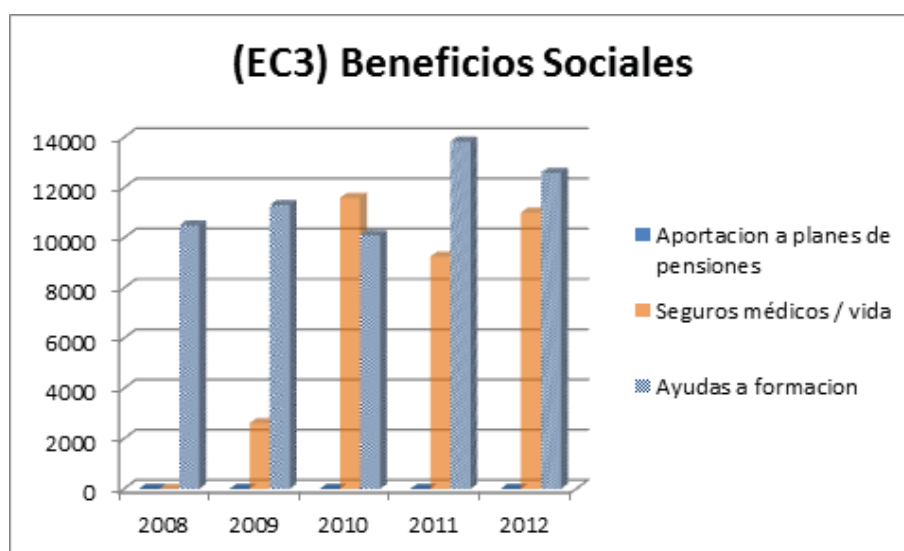
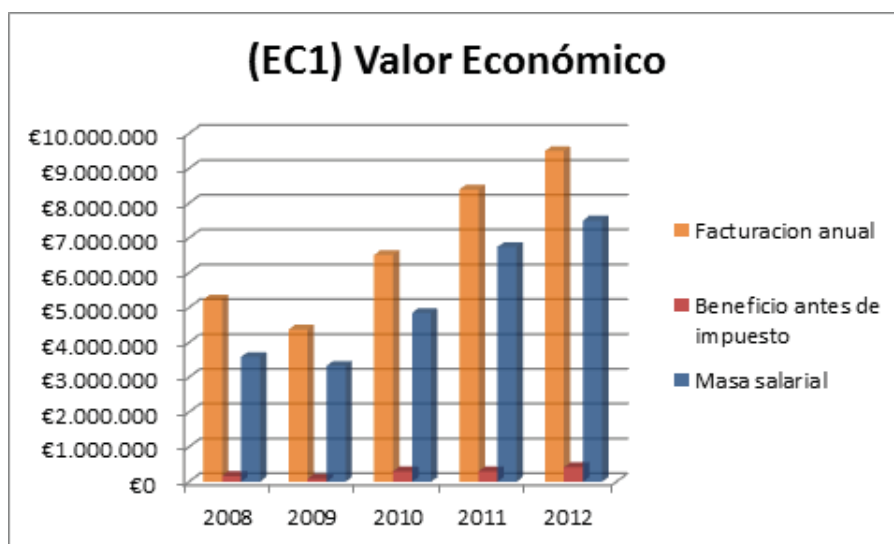
¿Cómo comunicamos?

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.

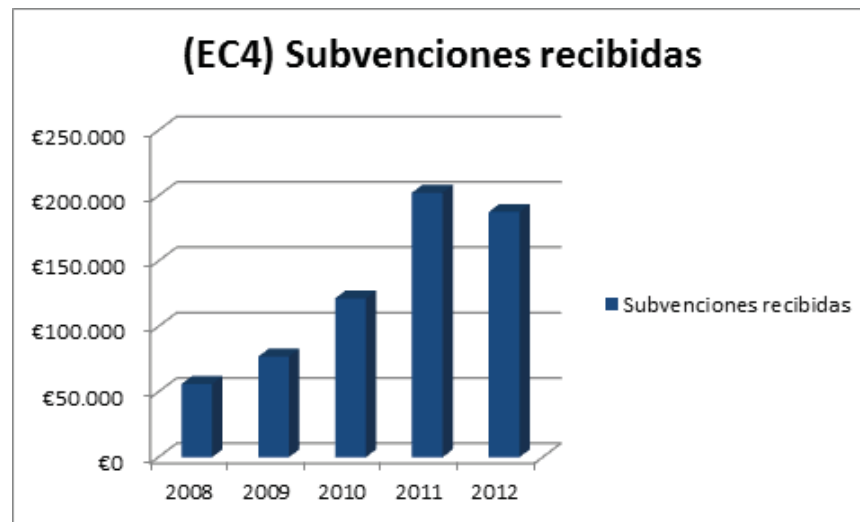
Por otra parte, la información referente a los servicios que presta la organización es clara, visible y accesible para sus grupos de interés puesto que se encuentra disponible en la web corporativa y otros canales como las redes sociales en las que la organización actualiza continuamente los contenidos (Facebook, LinkedIn y Twitter principalmente).

Hemos externalizado nuestro departamento de Comunicación y Marketing con la Agencia de Comunicación Mediaesfera, quienes diseñaron una estrategia adaptada a nuestras necesidades reales y objetivos concretos. Nuestras actuaciones en los entornos sociales digitales ahora son más eficaces y han contribuido a consolidar y reforzar nuestra reputación, esto ha requerido de una intensa y permanente atención a los usuarios/as, a los medios y a los mensajes que, en los foros vinculados a nuestra empresa o ajenos a ella que se han emitido sobre la compañía.

INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO ECONÓMICO



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO ECONÓMICO



5.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Grupo Arelance desarrolla un modelo de negocio basado en la sostenibilidad, trabajando de forma proactiva tanto en la mitigación de los impactos sobre el entorno como en la sensibilización ambiental de todos sus grupos de interés.

Somos una organización comprometida con su entorno ambiental 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.

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 nuestra actividad, hemos considerado interesante poner en marcha diferentes iniciativas para mejorar nuestra gestión. Así dentro de la estrategia de responsabilidad social desplegada por Grupo Arelance, 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, contamos 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'



Durante 2012 firmamos un convenio con Aristerra, un referente en el reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos en Andalucía.

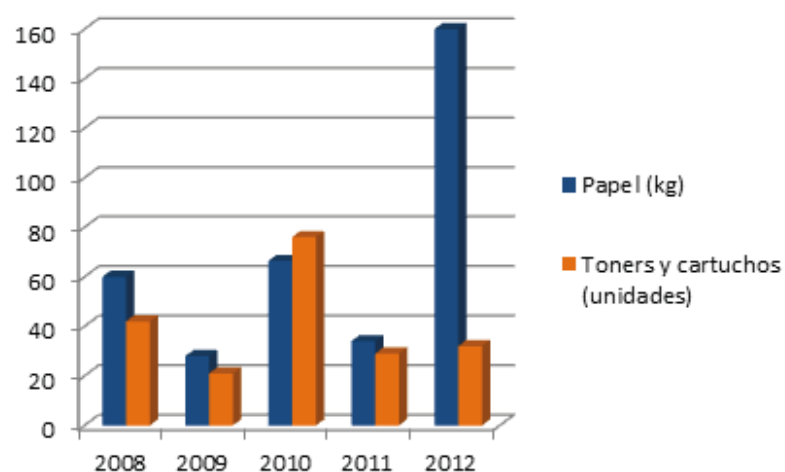


Pondremos especial atención y será una iniciativa sometida a la supervisión del Comité Responsable para 2013, la adhesión a la iniciativa Green House Gas Protocol y el uso de la herramienta de medición y seguimiento de emisiones atmosféricas de CO2.

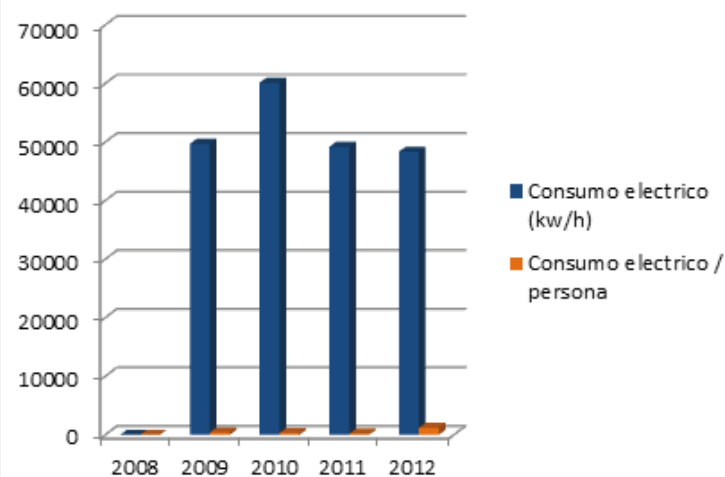
Firmamos el convenio de adhesión "Gentes y Hogares Sostenibles" con la Fundación Vida Sostenible, que tiene como misión potenciar y desarrollar en la sociedad estilos de vida responsables con nuestro futuro en el planeta; para ello difunden contenidos ambientales para dar respuesta a inquietudes. A través de éste tenemos la oportunidad de compartir nuestras buenas prácticas ambientales con otras empresas.

INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

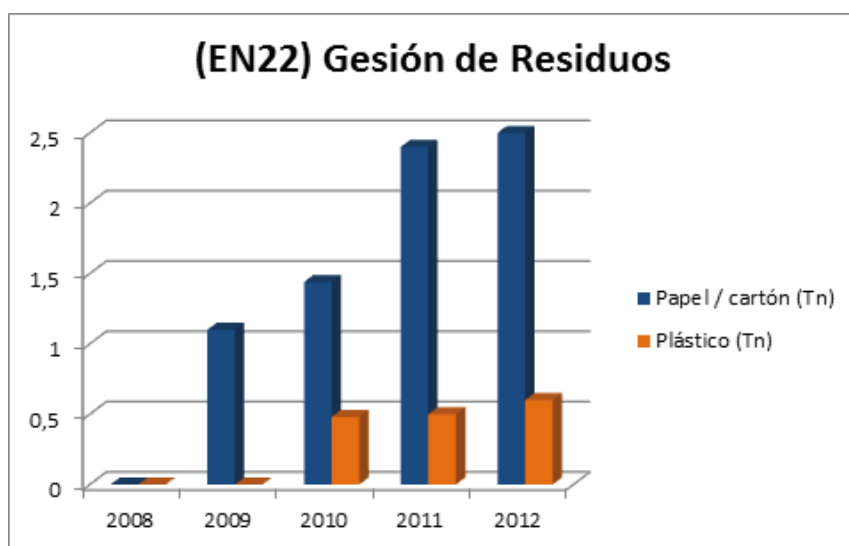
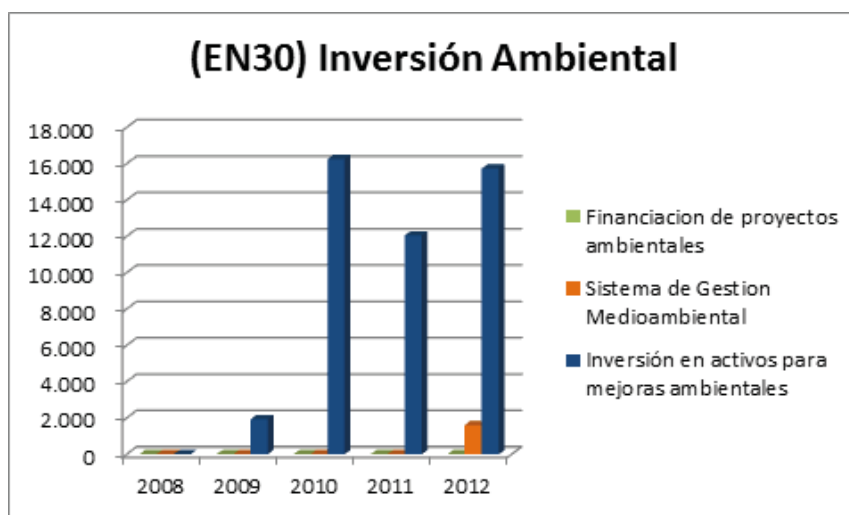
(EN1) Consumo Material



(EN3) Consumo Eléctrico (Kw/h)



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL



5.3. DIMENSIÓN SOCIAL

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

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 los 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.

El capital humano es el verdadero valor de la empresa, y por eso nos esforzamos en cuidar día a día a nuestros/as empleados/as, creando un entorno colaborador, flexible y cordial, que permite a las personas desarrollar sus capacidades, su creatividad y su motivación para beneficio propio, de sus compañeros/as y de nuestros clientes.

La política de gestión del talento en Grupo Arelance se desarrolla y ejecuta desde el departamento de RRHH, cuya responsable es Elisa Martín. 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 nuestro talento.

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 equipo. Por esta razón, dentro de una agenda de formación planificada, son formados por los propios compañeros/as 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
- Códigos ético y de conducta
- Plan de Igualdad
- Política de Calidad
- Política medioambiental y Guía de buenas prácticas medioambientales
- Presentación comercial de los servicios y productos de la compañía

Grupo Arelance cuenta con una serie de políticas vinculadas a esta área, que posteriormente se despliegan en actuaciones concretas. Desde que en 2010 diseñáramos nuestro Plan de Igualdad, hemos ido avanzando según los ejes de intervención identificados en las distintas acciones positivas propuestas:

- **Formación de Igualdad.** 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.

- **Revisión del lenguaje sexista.** Otras de las actuaciones puestas en marcha fue la revisión del lenguaje de los contenidos y documentos corporativos, comenzando con los dossiers comerciales, la web y las ofertas de empleo publicadas en los diferentes portales de empleo.

- **Políticas de conciliación.** 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), además de jornada reducida y flexible por maternidad/paternidad, horarios reducidos en periodos de especial relevancia para la vida personal como el verano y navidades; se ha implantado el teletrabajo para mujeres embarazadas a partir de la semana 30. Además las vacaciones, el trabajador/a podrá disfrutar de otro día libre, a elegir entre 24 y 31 de Diciembre.

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 Programa de 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 a través del Servicio de Prevención contratado por la compañía (Fremap).

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.

Durante el 2012 hemos aumentado nuestra inversión total de formación alcanzando los 13.560€. Nuestros profesionales han recibido formación en inglés, redes sociales aplicadas a nivel profesional, entornos tecnológicos, propiedad intelectual, reforma fiscal y gestión eficaz del tiempo entre otros.

La confidencialidad en los datos que se manejan día a día es uno de nuestros pilares fundamentales, por esta razón contamos con una Política de Privacidad y acuerdo de confidencialidad con el personal de la compañía.

Comunidad

Nuestra relación con esta área no supone un riesgo significativo para la compañía no existe ninguna política documentada que recoja el compromiso de Grupo Arelance con la Comunidad, sí que existe desde Dirección una gran concienciación de colaboración con el entorno social en la que opera la empresa.

En 2012 firmamos un convenio para colaborar con Andalucía Compromiso Digital, esto hizo posible que aportáramos nuestros conocimientos a la Sociedad. Las nuevas tecnologías son herramientas cada vez más indispensables en la vida diaria. No saber utilizarlas se ha convertido en una nueva forma de exclusión social, lo que se conoce como brecha digital.



Con nuestra aportación intentamos facilitar la eliminación de esta barrera, mejorando la calidad de vida de ciertos colectivos. Lo valoramos como una gran iniciativa social, útil e igualatoria, que permite el acceso de las personas a las Tecnologías de la Información, fomentando en la ciudadanía entornos de seguridad y confianza hacia Internet y las diferentes tecnologías a través de la difusión de la labor de voluntariado de empresas como la nuestra. Es una forma de compartir nuestro conocimiento y experiencia con los que más lo necesitan.

Otros de los puntos fuertes de Grupo Arelance en relación al compromiso que mantiene con su entorno próximo 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.

Además, nos dimos de alta en la Plataforma Microlabora, proyecto de Fundación ONCE financiado por el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Se trata de un portal web que nos pone en contacto con personas con discapacidad, y en el que ofertamos pequeñas tareas (microtareas) de muy diferentes tipos. Los/as usuarios/usuarioas pueden solicitar la realización de una o varias tareas en función de sus intereses y capacidades. En gran medida, las personas con discapacidad en España, pese a contar con un nivel formativo alto y conocimientos muy variados, tiene muchas dificultades para integrarse en el mercado laboral, principalmente por el desconocimiento que tienen las empresas de sus capacidades. Nuestro objetivo es posibilitar el acercamiento al ámbito de la discapacidad y del conocimiento del enorme potencial de capacidades de estas personas.

Colaboramos voluntariamente en el Proyecto "Análisis sobre posicionamiento estratégico empresarial en el ámbito de la RSE y óptica ciudadana", realizado por la Asociación de Apoyo a la Integración Humanitas para la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía. Esta asociación tiene por objeto favorecer, desarrollar y difundir políticas y buenas prácticas relacionadas con la integración de las personas en la sociedad.

Por otro lado, seguimos con nuestra visión de colaboración con organizaciones del Tercer Sector a las que anualmente se les dona una parte de los beneficios obtenidos, algunos ejemplos son Unicef, Ayuda a un Niño, Cruz Roja, Intermon Oxfam, Aldeas Infantiles, Médicos sin Fronteras, Anesvad, Intervida y Down Málaga.

Durante este año se llegó 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 avanzado.

Grupo Arelance tiene una estrecha colaboración con la Comunidad Universitaria a través de la firma de convenios 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.

Otras iniciativas orientadas al empleo son 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 %.

En 2013 queremos 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.

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. Desde el principio de esta adhesión, hemos estado fuertemente implicados en la iniciativa, mostrando afán de colaboración y participación en actos vinculados al Pacto. Anualmente enviamos nuestro informe de progreso.

Como comentamos al inicio de esta Memoria, 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. Una de las iniciativas que queremos desarrollar durante 2013 es adhesión a Partnering Against Corruption Initiative (PACI), para la implantación de una política que vele contra la corrupción y el soborno.



¿Cómo lo medimos?

Nos hemos marcado dos indicadores para medir el rendimiento de esta sub área 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 273 en 2012, disminuyendo de forma considerable el índice de rotación. Vinculado a esto, también se ha incrementado el porcentaje de contratos indefinidos y han disminuido el número de eventuales.

No hemos definido objetivos 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 se realizan encuestas periódicas de clima laboral. Del análisis de puestos también se derivarán una serie de claves para llevar cabo evaluaciones según desempeño.

¿Cómo nos comunicamos?

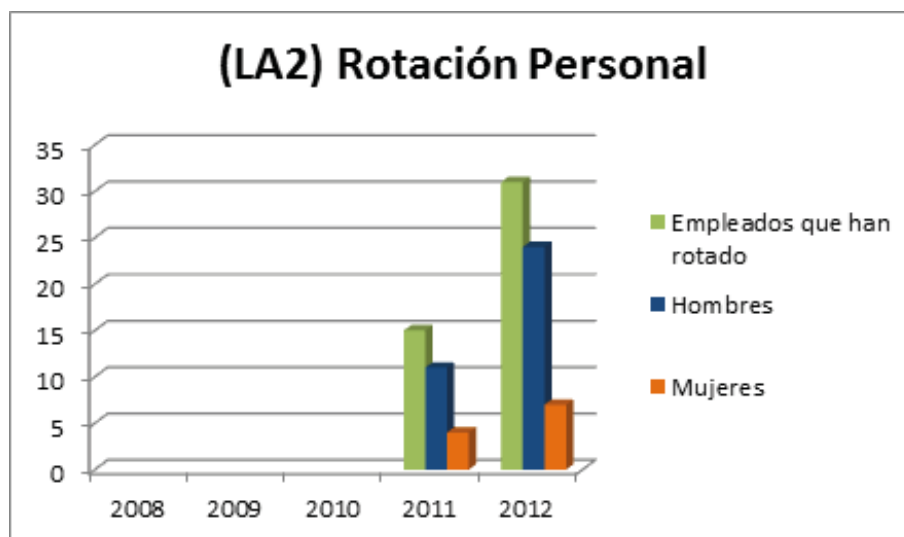
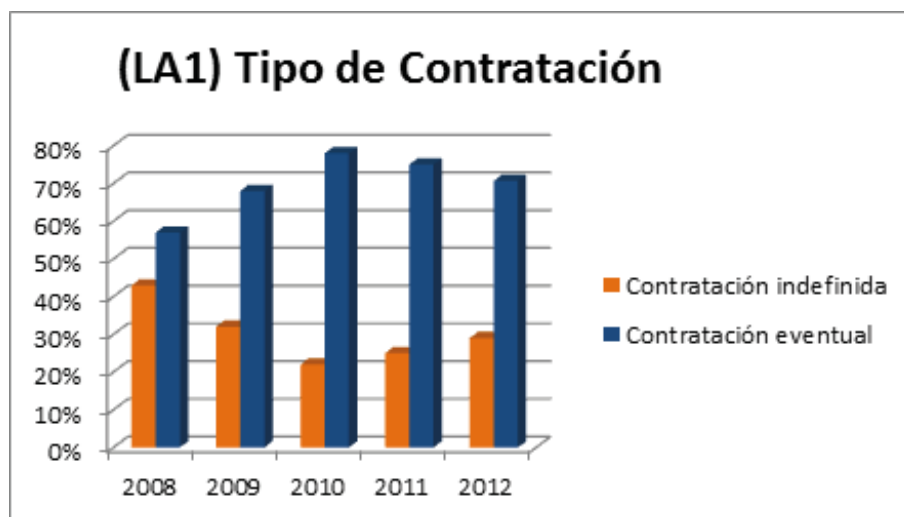
Grupo Arelance cuenta con diversas herramientas para su comunicación interna, entre los diferentes departamentos, con la Dirección y el personal en general. Es habitual que la plantilla se comunique a través un chat interno llamado Spark.

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 participe a sus empleados/as. De hecho, parte de la plantilla recibió 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 tenga una cuenta y participe de la actividad que se genera en este espacio de networking empresarial.

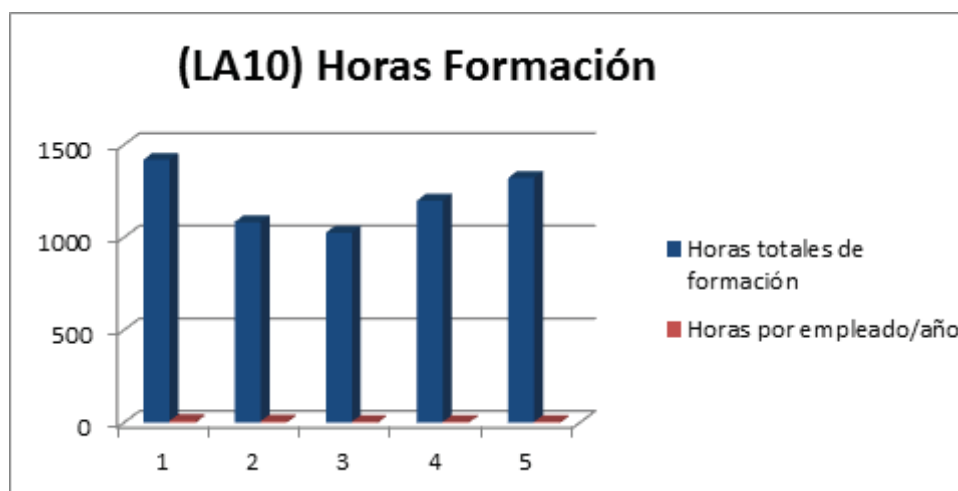
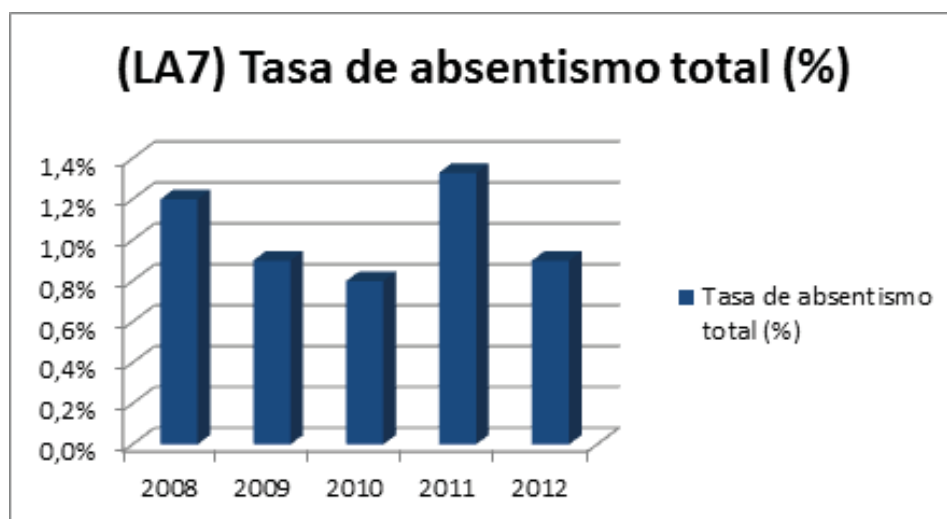
Desde Grupo Arelance también creemos en otros espacios y modos de comunicación más informales y distendidos que fomentan la creatividad, el trabajo en equipo y promueven la motivación entre el personal.



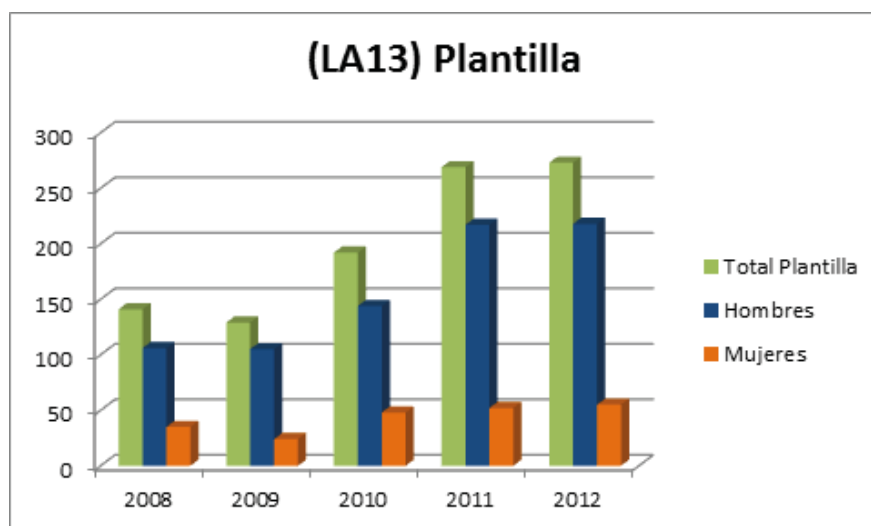
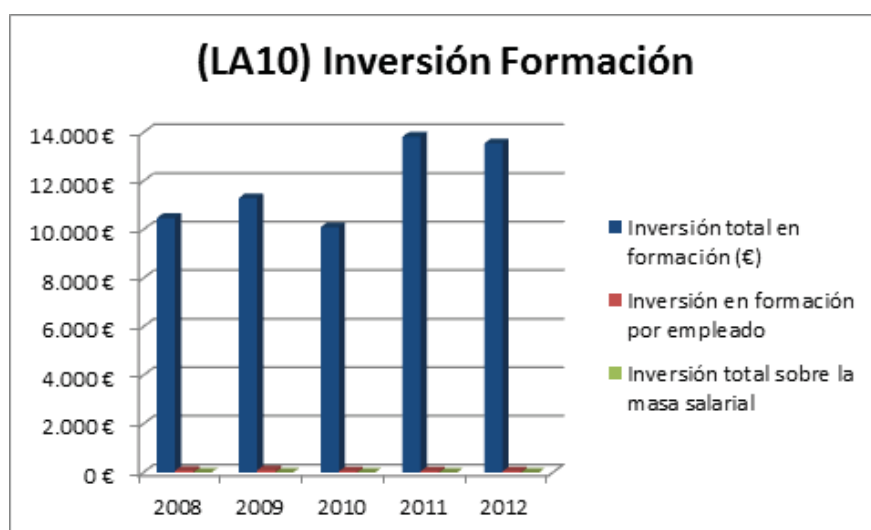
INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



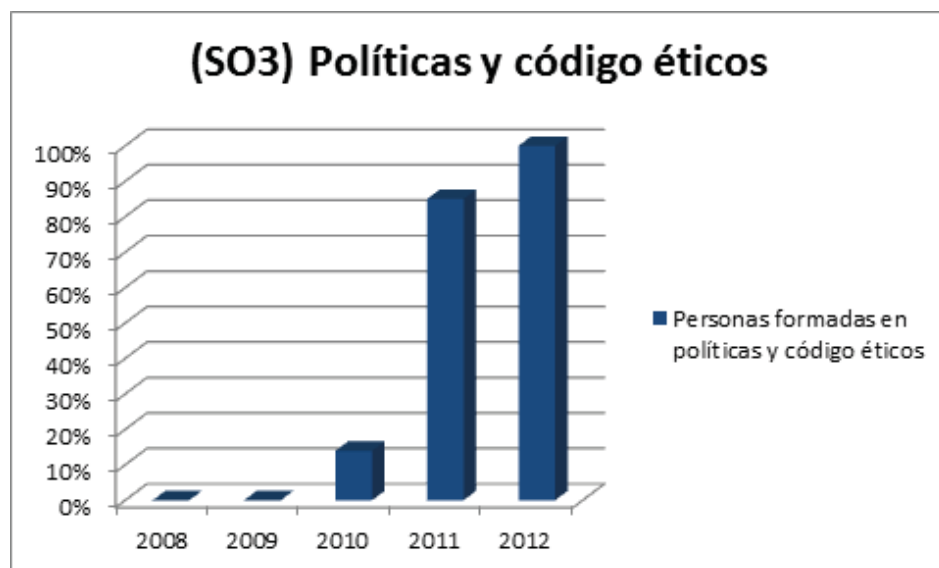
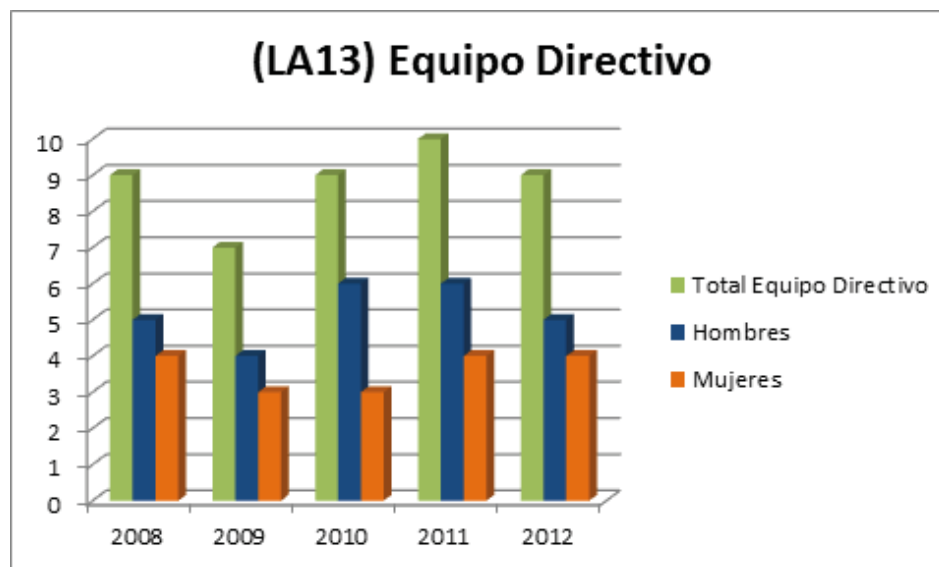
INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL



dondeestamos 



Madrid | Málaga | Sevilla | Barcelona | Bilbao | Lisboa

www.grupo-arelance.com

