

Compromiso tecnológico,
 espíritu de equipo

Memoria de Sostenibilidad 2013

Declaramos que nuestra Memoria de
Sostenibilidad cumple el estándar **G4** de la
Global Reporting Initiative (GRI)

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

©2014, GRUPO ARELANCE. All right



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

Málaga, 31 de Octubre de 2014

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 2014 nos marcamos seguimientos semestrales 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 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 tercera Memoria de Sostenibilidad, comprometiéndonos a su revisión anual. Pretendemos reforzar el compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los/as interesados, tal y como lo expresaba al principio de este escrito.

Un saludo,



D. Pablo Díaz Moreno
Socio Director de Grupo Arelance

1 de 1

ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

1. **ESTRATEGIA Y ANÁLISIS**

G4-1 Declaración del directivo principal

2. **PERFIL DE GRUPO ARELANCE**

G4-3 Nombre de la Organización

G4-4 Principales marcas, productos y/o servicio

G4-5 Localización de la sede principal de la organización

G4-6 Número de países en los que opera la organización

G4-7 Naturaleza y propiedad de la forma jurídica

G4-8 Mercados donde opera

G4-9 Dimensiones de la Organización

G4-10 Dimensiones de la organización laboral

G4-11 Convenio Colectivo

G4-12 Cadena de Suministro

G4-13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria

2.1. Participación en Iniciativas Externas

G4-14 Principio de precaución

G4-15 Iniciativas en las que participamos

G4-16 Entidades a las que pertenecemos

2.2. Premios y Reconocimientos recibidos durante el periodo informativo

3. **ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

G4-18 Proceso de descripción del contenido de la Memoria

G4-19 Identificación de los Aspectos materiales

G4-20 Cobertura de los aspectos materiales internos

G4-21 Cobertura de los aspectos materiales externos

G4-22 Cambios en relación a memorias anteriores

G4-23 Cambios en el alcance y la cobertura en relación a memorias anteriores

ESTRUCTURA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- G4-24 Nuestros Grupos de Interés
- G4-25 Criterios de selección y priorización
- G4-26 Diálogo con los grupos de interés
- G4-27 Temas clave de los Grupos de interés

5. PERFIL DE LA MEMORIA

- G4-28 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
- G4-29 Fecha de la memoria anterior más reciente
- G4-30 Ciclo de presentación de memorias
- G4-31. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido
- G4-32. Opción de conformidad e Índice
- G4-33. Verificación externa

6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

- G4-34. Estructura de Gobierno

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

- G4-56. Nuestros valores y principios éticos

8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. Dimensión Económica

- 8.1.1 Enfoque de Gestión Económica
- 8.1.2 Indicadores de Desempeño

8.2. Dimensión Ambiental

- 8.3.1 Enfoque de Gestión Medioambiental
- 8.3.2 Indicadores de Desempeño

8.3. Dimensión Social

- 8.3.1 Enfoque de Gestión Social
- 8.3.2 Indicadores de Desempeño



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

En Grupo Arelance creemos que la compatibilidad entre el desarrollo empresarial y la Responsabilidad Social, no sólo es posible, sino que es un factor competitivo diferenciador entre las empresas. Creamos valor a nuestros grupos de interés, estableciendo sintonía y cooperación con las comunidades donde operamos, contribuyendo al desarrollo individual y autoconocimiento de las personas que trabajan en nuestra compañía, presididas por la transparencia y la ética.

Expresamos nuestro compromiso voluntario con los 10 Principios de Global Compact, de Naciones Unidas, presentando nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad, recompensa que produce el esfuerzo del trabajo en equipo.

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

Un saludo,

D. Pablo Díaz Moreno
Socio-Director





2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G.4-3 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

G.4-4 PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y O SERVICIOS

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.

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.



G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

La sede principal está en el Parque Tecnológico de Andalucía, en Málaga, pero tenemos cobertura a nivel nacional con oficinas en:

 Madrid | Málaga | Sevilla | Barcelona | Bilbao | Lisboa

G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN

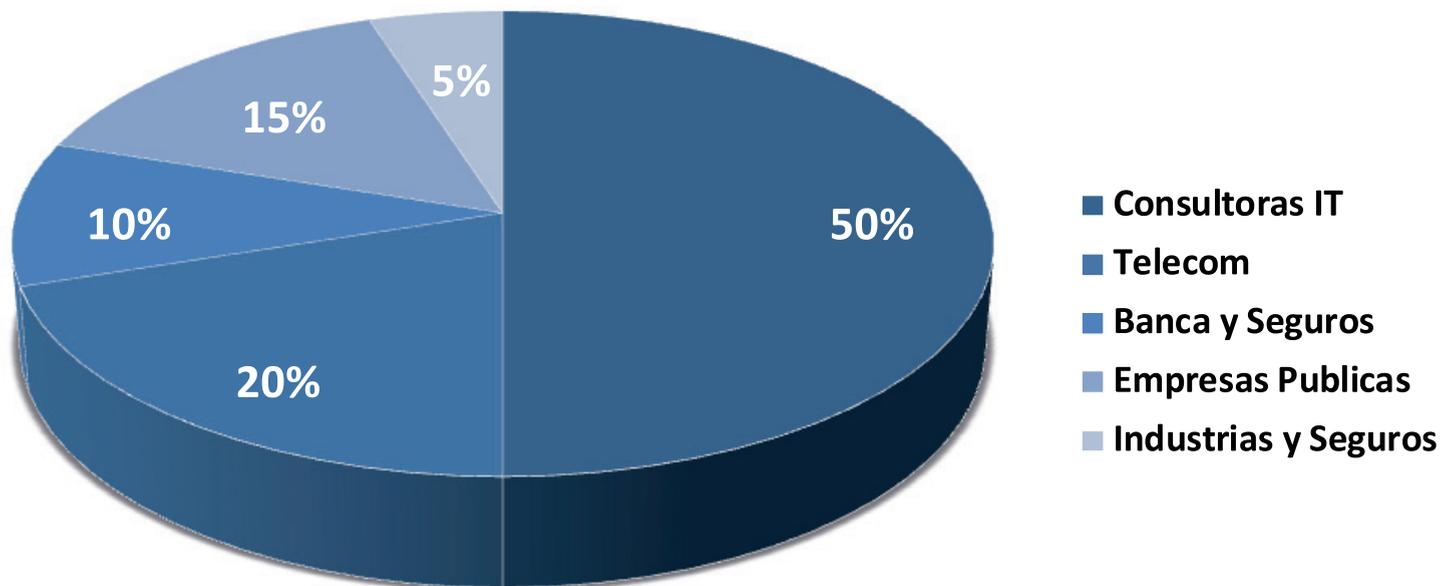
Pese al contexto de crisis internacional en el que nos encontramos, a finales de 2012 apostamos por el negocio en Portugal, abriendo sede en una zona céntrica de Lisboa.

G4-7. NATURALEZA Y PROPIEDAD DE LA FORMA JURÍDICA

Nuestro proyecto se inició en el año 2003 alrededor de la figura jurídica de Sociedad Limitada. 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.

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.

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA



G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

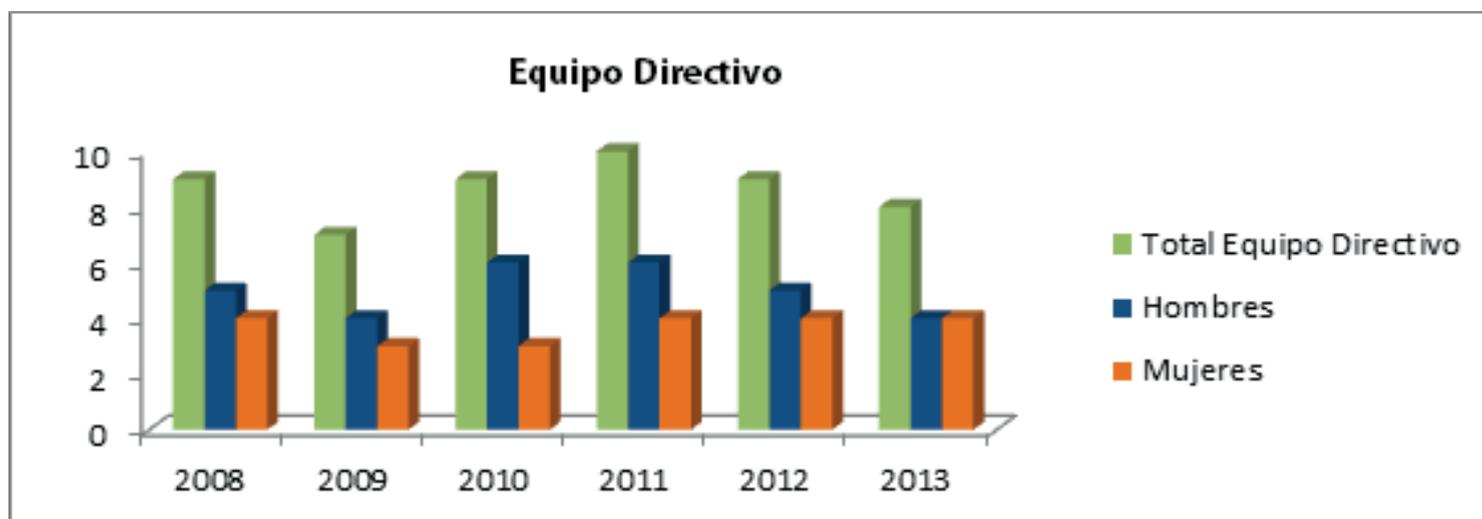
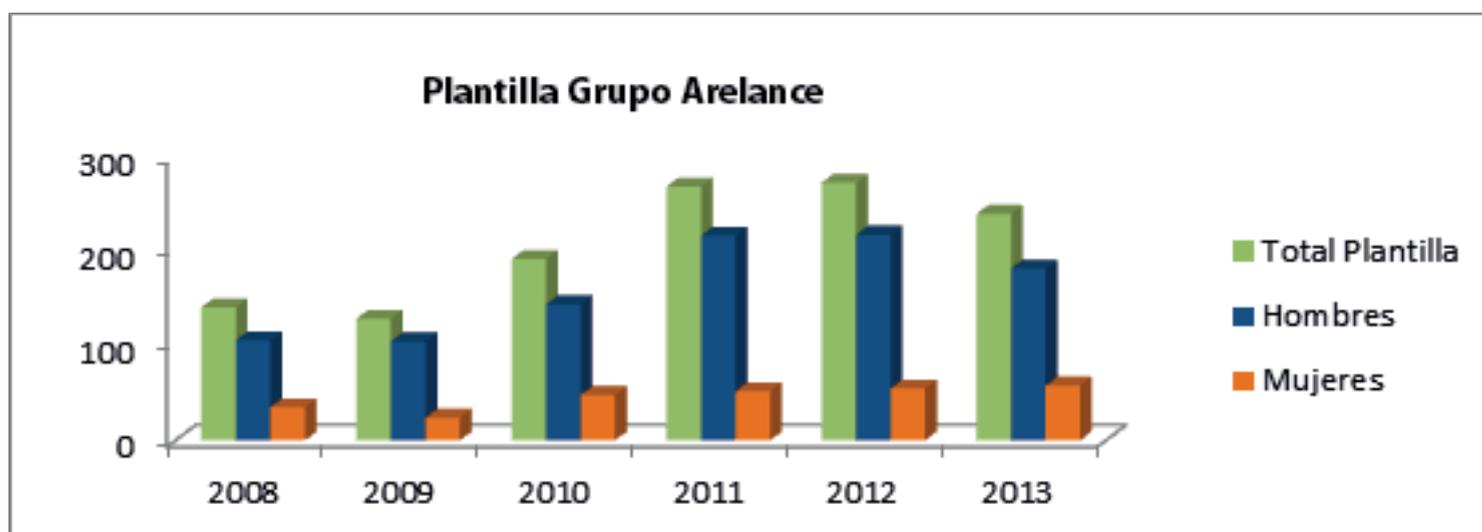
Cada entidad de Grupo Arelance responde a unas funciones y necesidades diferentes pero operan como una sola organización.

Nuestros números			
	2011	2012	2013
Nº Profesionales	260	273	233
Facturación	8.750.000 €	9.500.212 €	8.524.884 €

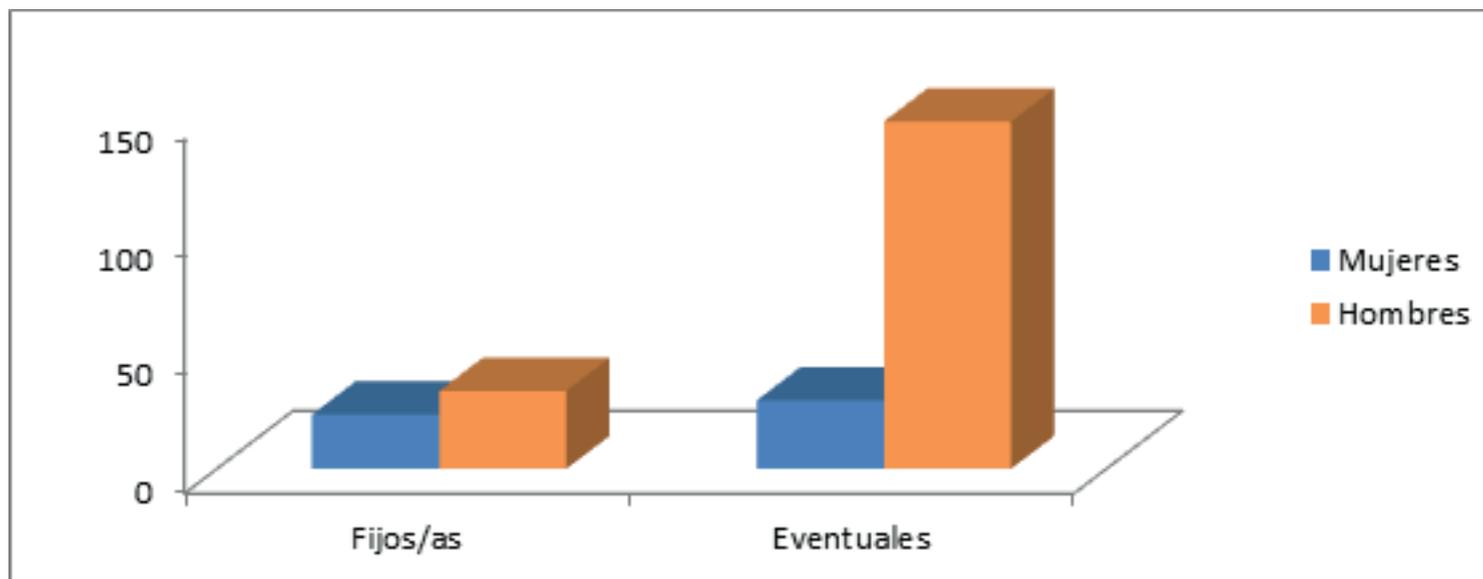
Actualmente prestamos servicios en 4 grandes áreas como son:



G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL



G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

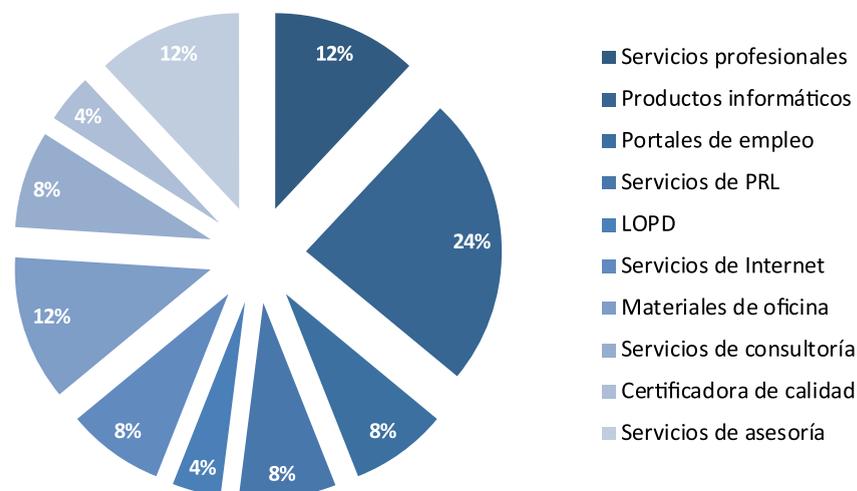


G4-11. CONVENIO COLECTIVO

El 100% de nuestros/as trabajadores/as se ajusta al nuestro Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

En nuestro día a día recurrimos a proveedores que nos facilitan el acceso a distintos servicios y productos con objeto de aumentar nuestra ventaja competitiva y dar un servicio excepcional a nuestros clientes, teniendo la elección y seguimiento de los mismos una especial relevancia. Debido al volumen de proveedores con los que trabajamos y a la diversidad de interlocutores dentro de Grupo Arelance, se hace necesario llevar un control más riguroso tanto de la selección y mantenimiento de proveedores como de las personas que lo gestionan.



G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

El año 2013 ha estado marcado por algunos cambios en la organización. Se ha creado un nuevo puesto dentro del Dpto. Comercial, el de Técnico de Marketing, pasando a ser el nombre del área "Dpto. Comercial y Marketing".

Hemos avanzado en la consolidación de nuestra reputación y, sobre todo, nos hemos querido acercar a los clientes actuales a través de nuestro evento de 10º aniversario y potenciar las nuevas líneas de negocio y productos en estos y en potenciales clientes.

Durante 2013 hemos creado, desarrollado, y aplicado el diseño gráfico, a la producción del documento "Nuevo dossier corporativo", documento corporativo de presentación de los diferentes servicios que ofrece la compañía transmitiendo a su vez nuestros valores y ventajas competitivas.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

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.

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:

- Implatación de Política Ambiental
- Identificación Impactos Ambientales
- Control Operacional Ambiental
- Buenas prácticas Ambientales
- Convenio con Aristerra
- Convenio de adhesión “Gentes y Hogares Sostenibles” con la Fundación Vida Sostenible
- Participación en la Semana Europea de Movilidad
- Tazas como regalo de Navidad, reduciendo el uso de los vasos de plásticos
- Adhesión a la iniciativa Green House Gas Protocol

G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

Este año queremos destacar una iniciativa en la que hemos estado trabajando juntos a otras empresas, se trata del **Foro Provincial de Empresas Socialmente Responsables de la Provincia de Málaga**. Iniciativa conjunta entre CEM y Diputación en el marco de la ORSC – Oficina de Responsabilidad Social Corporativa.

Buscamos poner en común actividades y reforzar el compromiso del tejido productivo en su conjunto con el entorno. Inicialmente fuimos identificadas 12 empresas por nuestra trayectoria y compromiso en materia de RSE, el objetivo es que día a día se adhieran otras empresas que demuestren su compromiso en el camino hacia la Sostenibilidad.

Ademas colaboramos en la iniciativa **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.

Otra iniciativa interesante es 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/usuarias 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.

G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Grupo Arelance pertenece a las siguientes entidades:

- **CTA** (Corporación Tecnológica de Andalucía)
- **Eticom** (Empresarios de Tecnologías de la Información y Comunicación de Andalucía)
- **AJE** (Asociación Jóvenes Empresarios)
- **Club Euronova** (Club de Empresas Innovadoras)
- **CEM** (Confederación Empresarios Málaga)
- **APD** (Asociación para el Progreso de la Dirección)

Y además colaboramos con:

- **ACEPMA** (Asociación de Centros de Enseñanza Privada de Málaga)
- **Federación Andaluza de Centros de Estudios Privados**
- **Fundación Tripartita** para Formación en el Empleo
- **Generalitat de Catalunya**
- **Consejería de Empleo** (cursos FPO)
- **Ministerio de Ciencia e Innovación**
- **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**
- **Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación**
- **Parque Tecnológico de Andalucía**
- **Red de Espacios Tecnológicos de Andalucía**
- **SAP Channel Partner**
- **Microsoft Partner** (Action Pack)
- **Universidad de Málaga**
- **DELL**
- **APTE** (Asociación de Parques Científicos y Tecnológicos de España)

- **AENOA**
- **Cámara de Comercio de Málaga**
- **CDTI** (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial)
- **CECAP** (Confederación Española de Centros de Formación)
- **Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa**
- **Colegio Oficial de Geógrafos de Andalucía**
- **Colegio de Politólogos/as y Sociólogos/as**
- **COAC** (Colegio Oficial de Agentes Comerciales de Málaga y Provincia)
- **VM ware Partner** (Network Program Fee-Profesional Partner)

2.1. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO

2009. El Ministerio de Ciencia e Innovación certifica a través del Informe Motivado la inversión de I+D+i de nuestra compañía.

2011. Obtuvimos el reconocimiento de la Asociación Española del Pacto Mundial por adherirnos a esta iniciativa, dentro del proyecto Entorno Responsable.

2013. 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. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-18 PROCESO DE DESCRIPCIÓN 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).

G4-19 IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

La memoria pretende transmitir con total transparencia un modelo de gestión de la responsabilidad empresarial orientado a la gestión de riesgos, identificados en el Rating de Sostenibilidad. 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.



G4-22 CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Actualmente nos encontramos en momento de transición de la versión G3 a la G4 de la Guía.

G4-23 CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

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 2013 y anteriores.



4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Según el análisis de los principales grupos de interés y priorización en función de su dependencia e influencia en la organización, identificamos los siguientes:

Grupo de Interés	Influencia	Dependencia
Personal	8	8,5
Clientela	9,5	6
Proveedores	3,5	4,5
Socios / Partners	2,5	3
Competencia	3,5	4
Sociedad	4	2,5
Asociación de Consumidores	2	1
Universidad	3	2
Tercer Sector	4,5	3,5
Medios de Comunicación	3	1
Sindicatos y RLT *	5	4
Entidades financieras	9	6
Accionistas	8	8
PTA	4,5	4
Asociaciones empresariales y/o sectoriales	5	3,5
AAPP	3,5	1,5
Otros (especificar)	0	0

G4-25 CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN

La identificación y el diálogo con los Stakeholders fue una de las actuaciones principales del Proyecto Entorno Responsable. En función de los resultados de la priorización optamos por adoptar diferentes comportamientos y desarrollar diferentes enfoques hacia nuestros grupos de interés. Así los que tienen alta influencia y alta dependencia los tratamos 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.

G4-26 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros principales Grupos de Interés son el Personal y la Clientela de Grupo Arelance. 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.

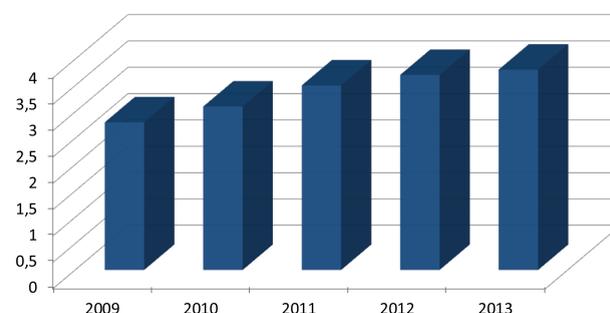
A la hora de valorar la relación entre la compañía y sus clientes, nos hemos apoyado en los siguientes parámetros:

- Encuesta de satisfacción, realizada a través del portal "Encuesta Fácil"
- Felicitaciones recibidas por parte de clientes
- Garantías de los servicios y productos de Arelance, recogidos contractualmente.
- Informes de visitas a clientes, que dan cuenta del seguimiento de los mismos, y que se toman como punto de partida para la toma de decisiones y para la gestión de incidencias, si las hubiera.

Por otra lado, a la hora de valorar la relación entre la compañía y sus trabajadores/as, nos hemos apoyado en:

- Encuesta de Clima Laboral
- Buzón de Sugerencias
- Transparencia en facturación vs objetivos
- Reuniones periódicas entre departamentos
- Reunión Trimestrales del Comité Ejecutivo, formada por la Alta Dirección y los Responsables de Áreas.

Satisfacción de Clientes



G4-27 TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Oportunidades

Reclamaciones
Comunicación fluida
Nuevas Tecnologías

Amenazas

Incumplimiento Confidencialidad
Incumplimiento de Objetivos
Competencia



5. PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 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 2013 al 31 de diciembre de 2013.

G4-29 FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Durante 2013 publicamos nuestra memoria de Sostenibilidad 2012, enviada al Pacto Mundial. Actualmente estamos en el nivel GC Active.

G4-30 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.

G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA

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

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

Declaramos que nuestra Memoria de Sostenibilidad ha sido elaborada “de conformidad” con la Guía G4 estándar de la Global Reporting Initiative (GRI), opción Esencial.

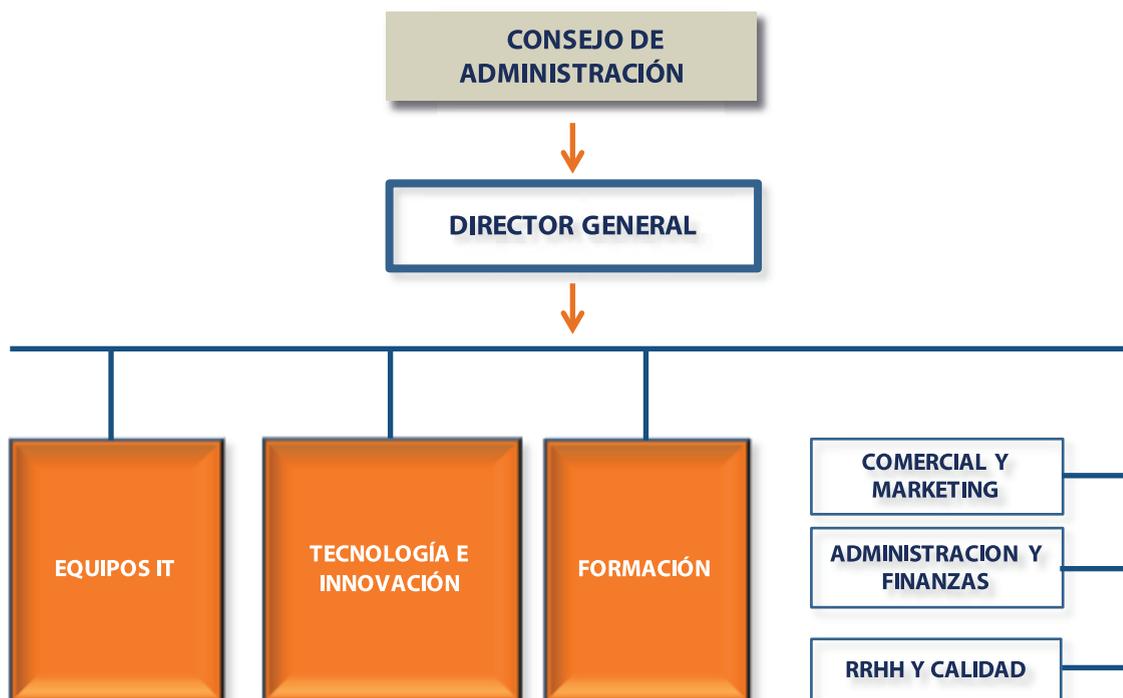


6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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 es responsabilidad de la profesional que aglutina las áreas de RSE.





7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

La estrategia empresarial de Grupo Arelance está alineada con la de Responsabilidad Social, siendo piezas claves la Ética y el Buen Gobierno. De ahí que tengamos implantado desde 2011 una política ética, un código ético y un código de conducta que son comunicados a todos nuestros grupos de interés.

El objetivo de nuestro código es dar a conocer los valores por los que se rige la entidad, siendo el principal valor:

“Las personas, el verdadero valor y el principal activo de la empresa”



8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1 ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA

Entendemos la Sostenibilidad en este aspecto económico como el equilibrio necesario con los demás aspectos, Sociales y Ambientales en nuestra estructura como empresa. Usando este criterio como referencia se establece control sobre aspectos y riesgos financieros.

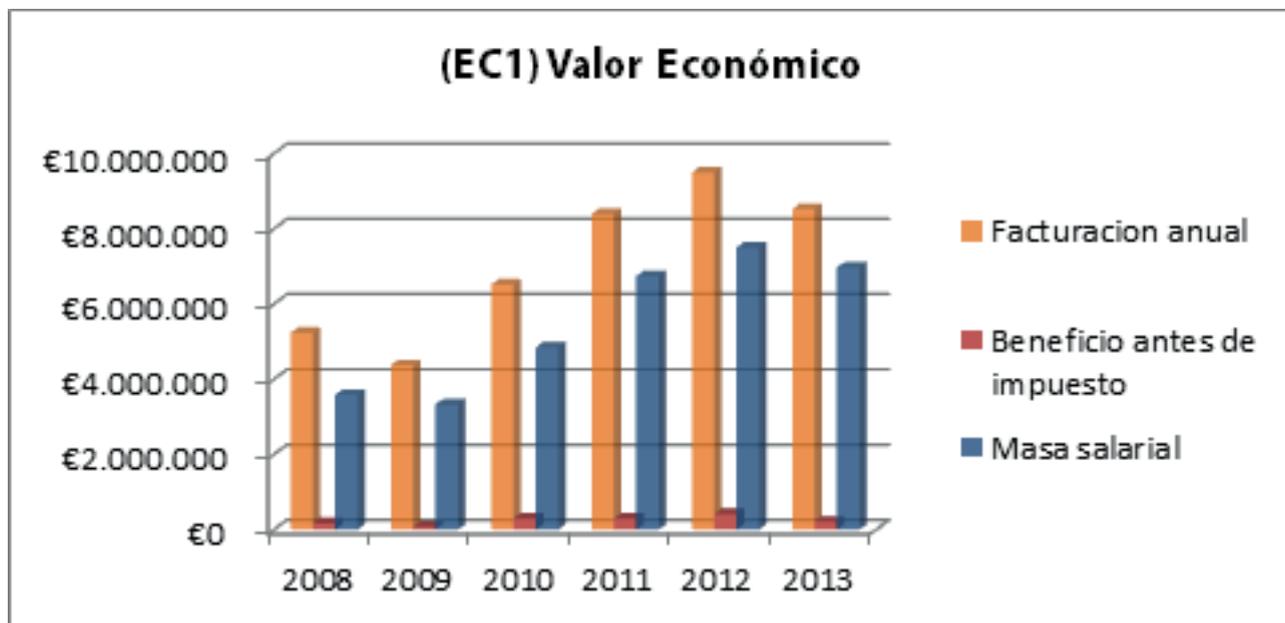
Dentro del desempeño económico, ponemos especial atención a la relación con nuestros clientes. Así asentamos esta relación en dos políticas claves:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Desarrollo del Plan Estratégico Comercial

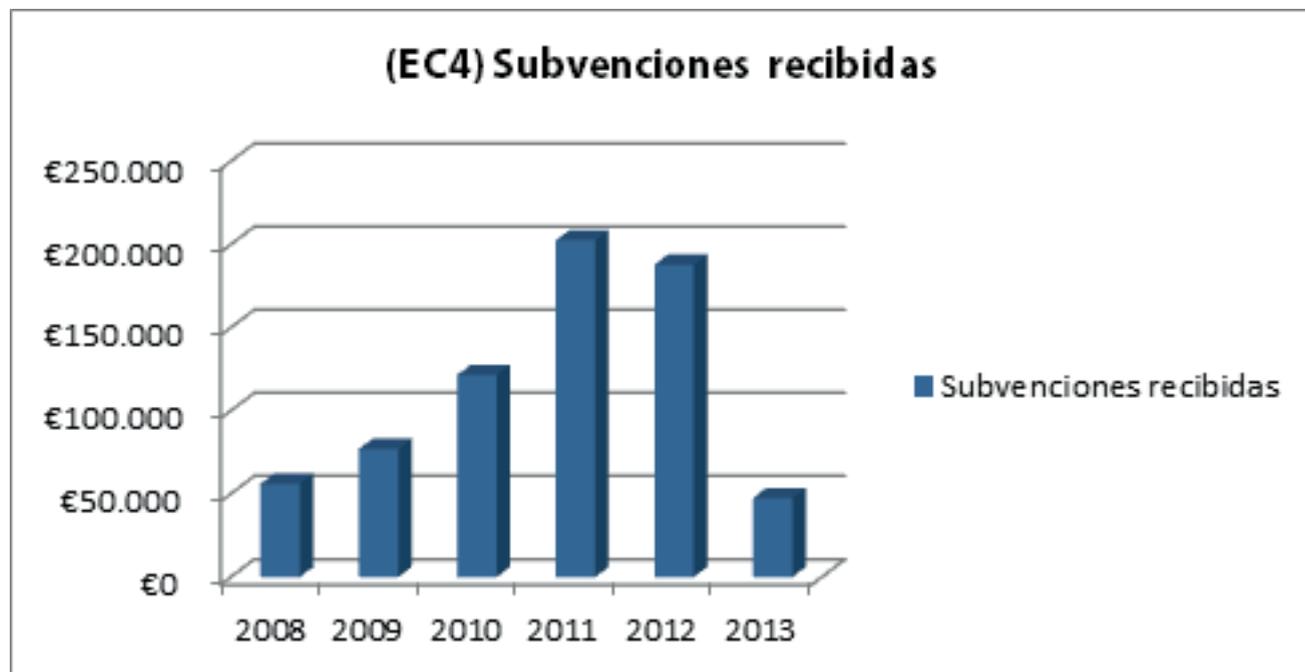
2013 ha sido un año donde se ha visto reducida la actividad y por tanto las ventas no han sido aumentadas significativamente respecto al año anterior. Diferente ha sido el impacto en la cuenta de resultados, obteniendo para este ejercicio un mayor equilibrio en el control de costes, donde se han realizado avances significativos, mediante la mejora de procesos.

Los grupos de interés de las empresas y organizaciones deben comprender que es necesario adoptar un modelo económico verdaderamente sostenible. En Grupo Arelance utilizamos herramientas de control periódico y seguimiento de ratios que tienen relación con Presupuestos Provisionales, Balances y Cuenta de Resultados, también el endeudamiento y uso de recursos ajenos y control de tesorería.

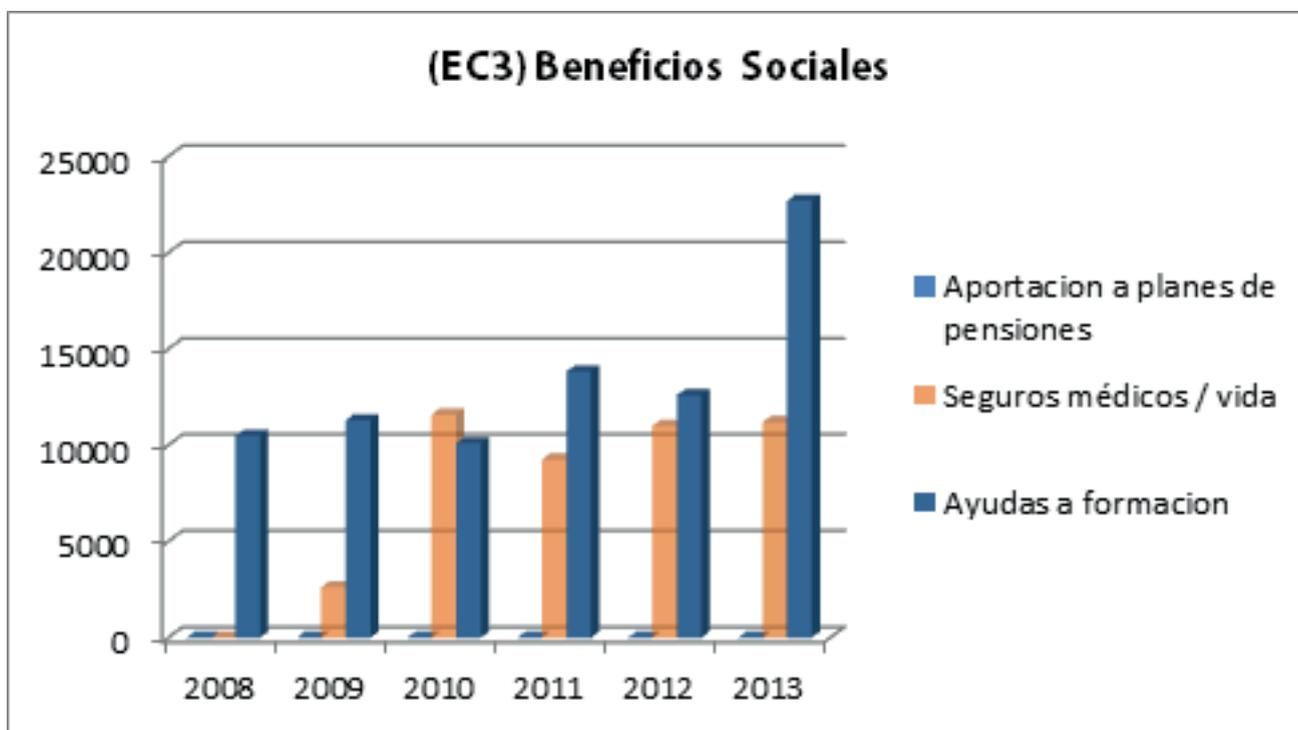
8.1.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.1.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.1.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.3.1 ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Grupo Arelance, aplica los siguientes enfoques en materia Ambiental:

- Compra de Materiales
- Consumo de Energía
- Consumo de Agua
- Impactos sobre Biodiversidad
- Emisiones, vertidos y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento normativo
- Transporte y desplazamientos
- Aspectos generales

La responsabilidad de aplicación de políticas y enfoques de carácter ambiental parten desde la Propia Dirección General de la empresa.

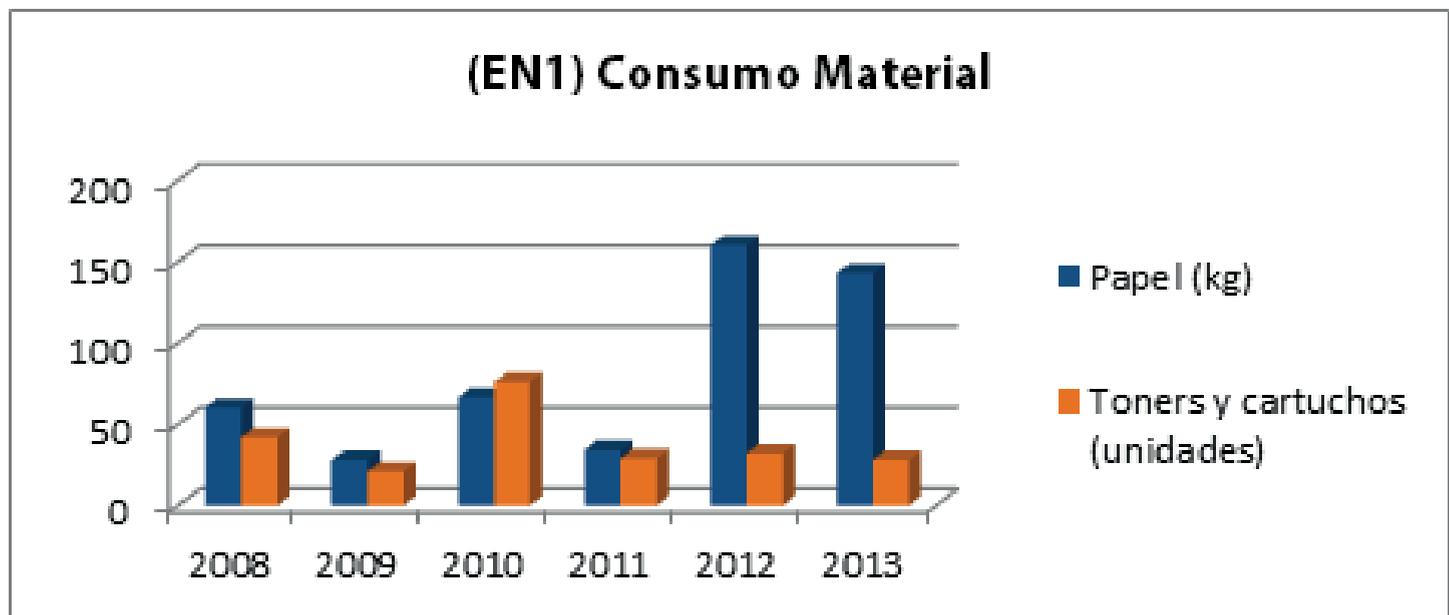
Entendemos por Gestión Ambiental Sostenible a la que trata de consumir el menor número y volumen posible de recursos naturales, en su caso la reutilización de materiales siempre que técnicamente esté permitido, la minimización de impactos negativos a flora, fauna y atmósfera, la adopción de medidas correctoras en caso de impactos negativos al Medio Ambiente y en todo caso el uso del principio de precaución ante la incertidumbre de impacto negativo hacia el medio ambiente.

La identificación de riesgos de gestión ambiental se gestiona y documenta en el sistema de gestión ISO 14001, utilizando procesos y procedimientos de acuerdo a esta norma internacional y el seguimiento.

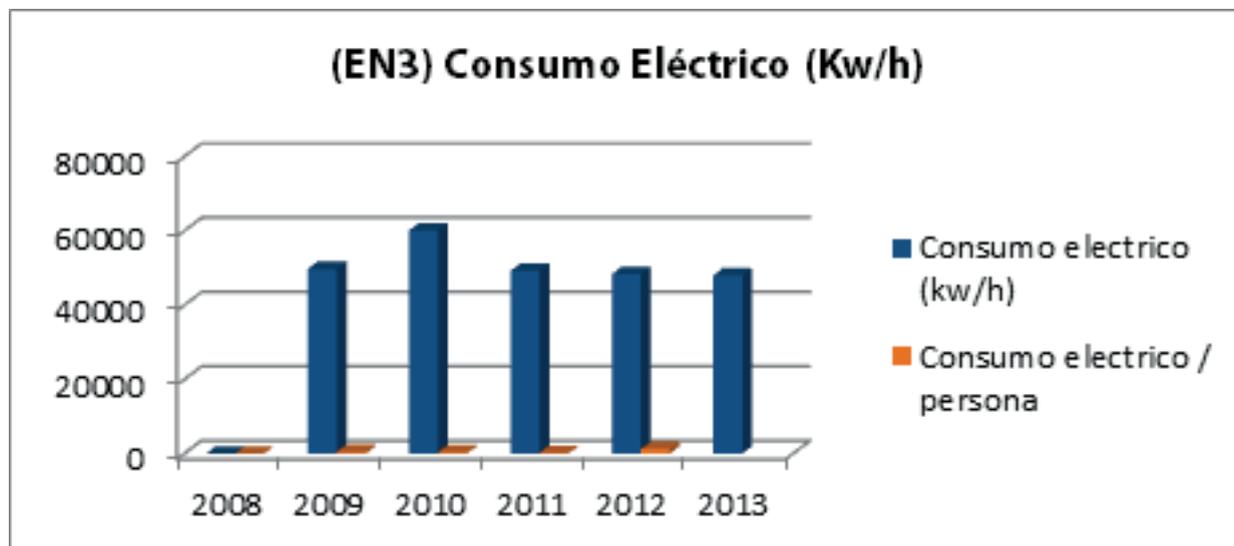
Todas nuestras iniciativas en esta materia se mencionan en G4-14. Principio de precaución.

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.

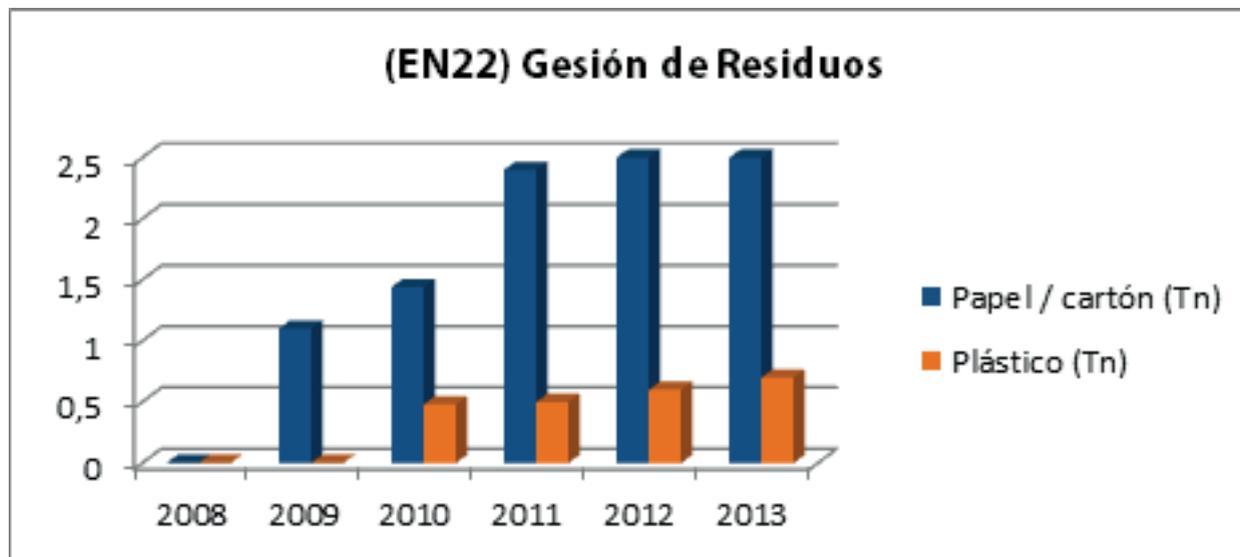
8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



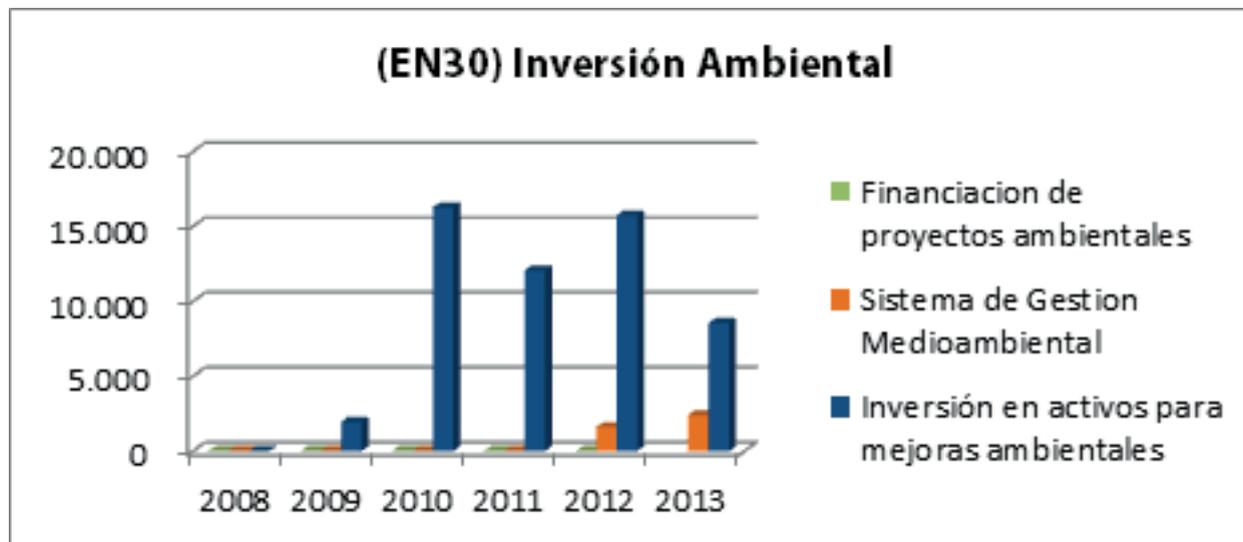
8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3. DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.2 ENFOQUE DE GESTIÓN 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.

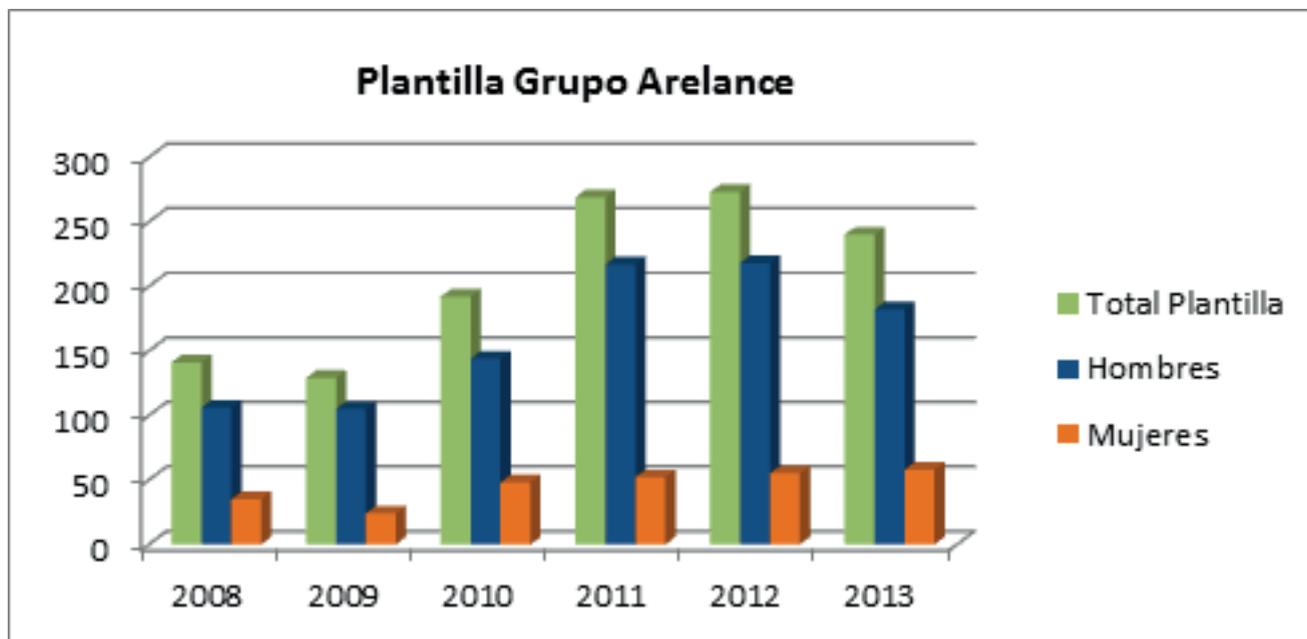
La parte laboral es una de las áreas más complejas, pero a la vez relevante para Grupo Arelance puesto que aquí se identifican los riesgos más elevados para la organización junto con los aspectos éticos y los relacionados con la clientela. En este apartado, se tratan políticas y actuaciones vinculadas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

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

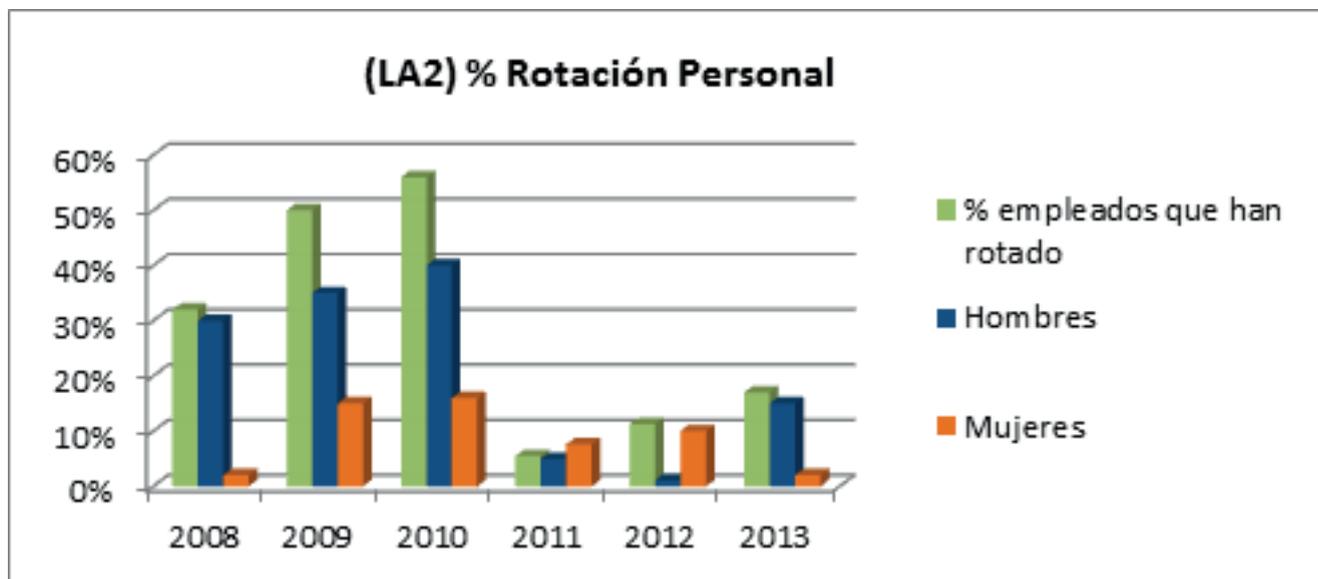
Por otro lado, seguimos con nuestra visión de colaboración con organizaciones del Tercer Sector a las que anualmente se les dona una parte de los beneficios obtenidos, algunos ejemplos son:



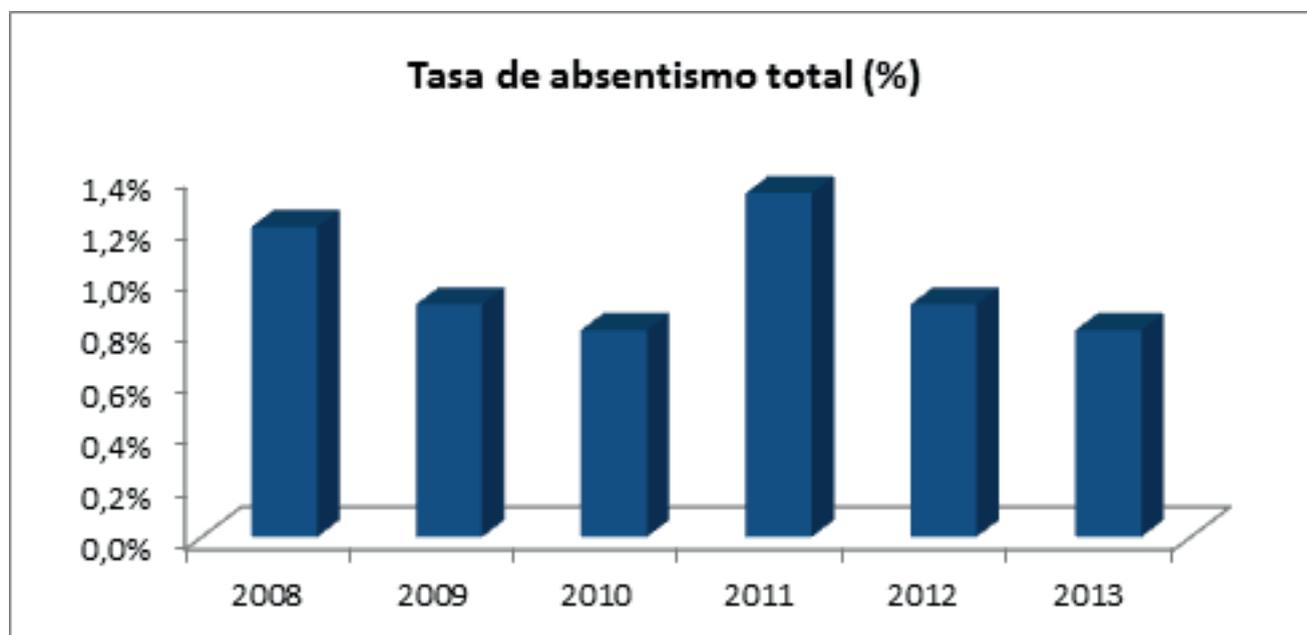
8.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO



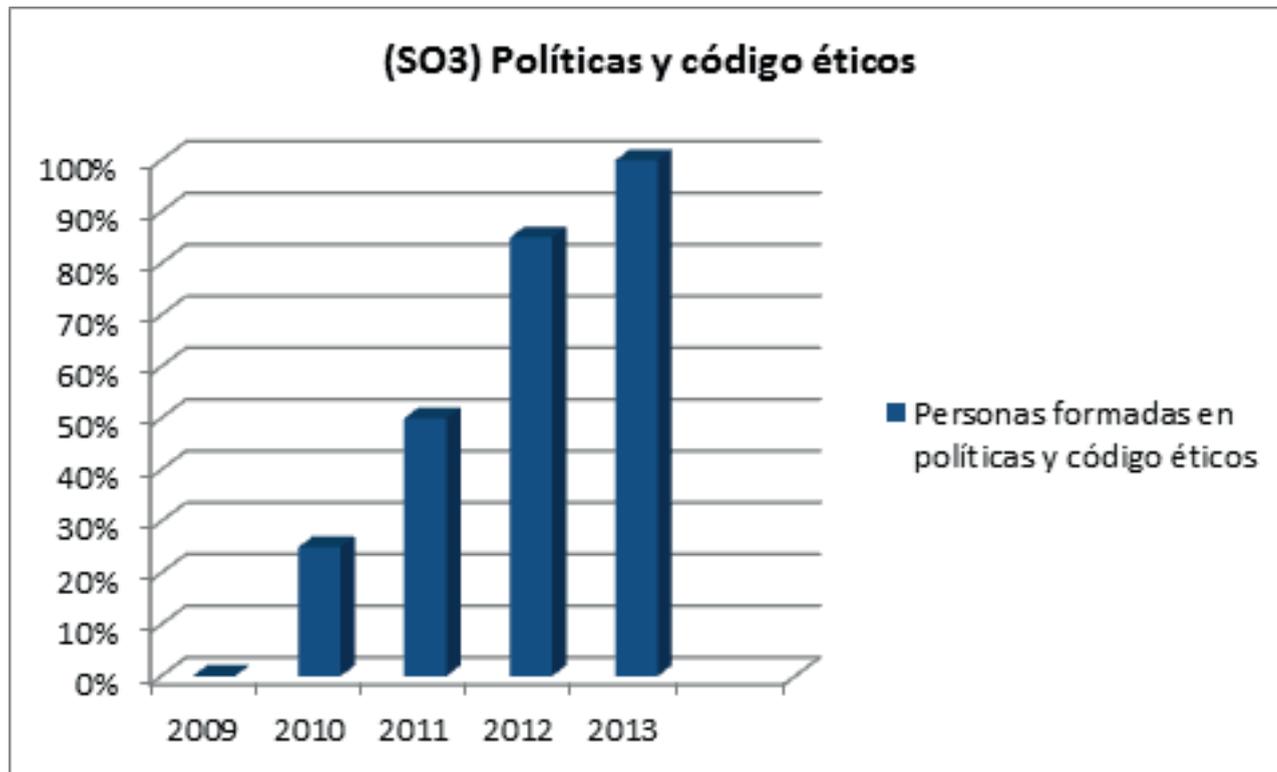
8.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO



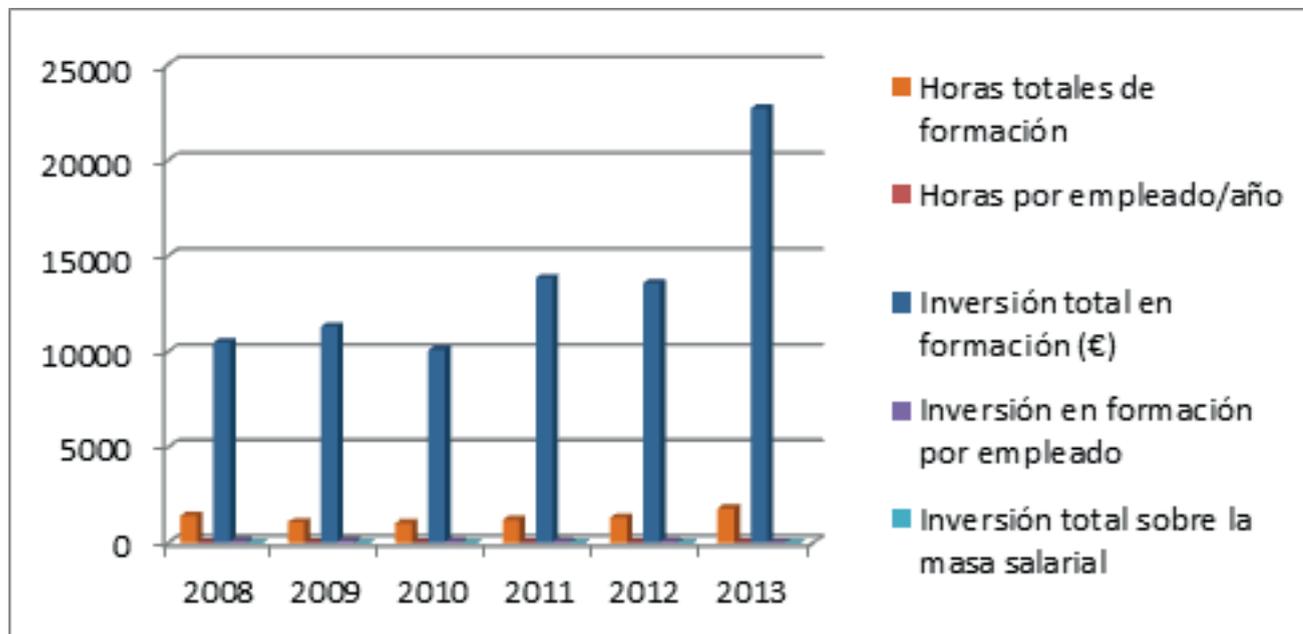
8.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO



dondeestamos 

Madrid | Málaga | Sevilla | Barcelona | Bilbao | Lisboa

www.grupo-arelance.com

