

GRUPO
arelance 

Compromiso tecnológico,
 espíritu de equipo

Memoria de Sostenibilidad 2016

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

Nota de Confidencialidad

Este archivo/documento es propiedad de 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
©2017, ARELANCE. All right



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

Málaga, 28 de Noviembre de 2016

Estimados/as Sres./Sras. del Pacto Mundial,

Desde **Arelance** queremos dejar constancia de nuestra labor para con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a través de la renovación del compromiso con la **Red Española del Pacto Mundial**.

En la que será nuestra quinta Memoria de Sostenibilidad reflejaremos la visión y esfuerzos por seguir creciendo en el ámbito de la RSC a través de contribuciones en las distintas áreas que la conforman: social, económica y medioambiental.

De cara a **2016**, nuestros objetivos están claramente alineados con los Diez Principios del Pacto Mundial y muy especialmente con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de modo que para **2016** nos planteamos:

- La puesta en marcha del 2º Plan de Igualdad, con la elaboración de un protocolo de prevención del acoso laboral, vinculado con nuestras políticas de igualdad (**ODS 5: Igualdad**).
- Un crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica, a través de la implantación de distintas herramientas: un ERP para la gestión integral de la Compañía, un Gestor de Tiempo Trabaja para el seguimiento laboral de los trabajadores y un Gestor de Consultas para hacer más accesible y ágil cualquier consulta o incidencia que desee comunicar un/a trabajador/a (**ODS 8: Trabajo decente y crecimiento sostenible** y **ODS 9: Inversión en Infraestructura e Innovación**).
- Participación en el proyecto BRISA, un proyecto de innovación que consiste en la reinversión de una Bicicleta Terapéutica Instrumentada con Sensorización Avanzada, dotándola de la última tecnología en monitorización, asistencia e Inteligencia proactiva, pensada para personas obesas (**ODS 9: Inversión en Infraestructura e Innovación** y **ODS 11: Ciudades sostenibles**).

Como parte de nuestro ciclo de mejora continua, nos encontramos en el momento de comunicar nuestros logros a través de una nueva Memoria de Sostenibilidad, comprometiéndonos a su revisión anual.

Un saludo,



D. Borja Fernández Sánchez
Director General de Arelance

1 de 1

Parque Tecnológico de Andalucía, C/ Marie Curie, 3, Edif. Premier 8, 3ª planta, 29590 Málaga, España
Tel: 952 028 585 - Fax: 952 020 666 - Málaga - Madrid - Sevilla - Barcelona - Bilbao - Lisboa - Lima
info@grupoarelance.com | www.grupoarelance.com

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

3. **ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

G4-18 Proceso de descripción del contenido de la Memoria

G4-19 Identificación de los Aspectos materiales

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

6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

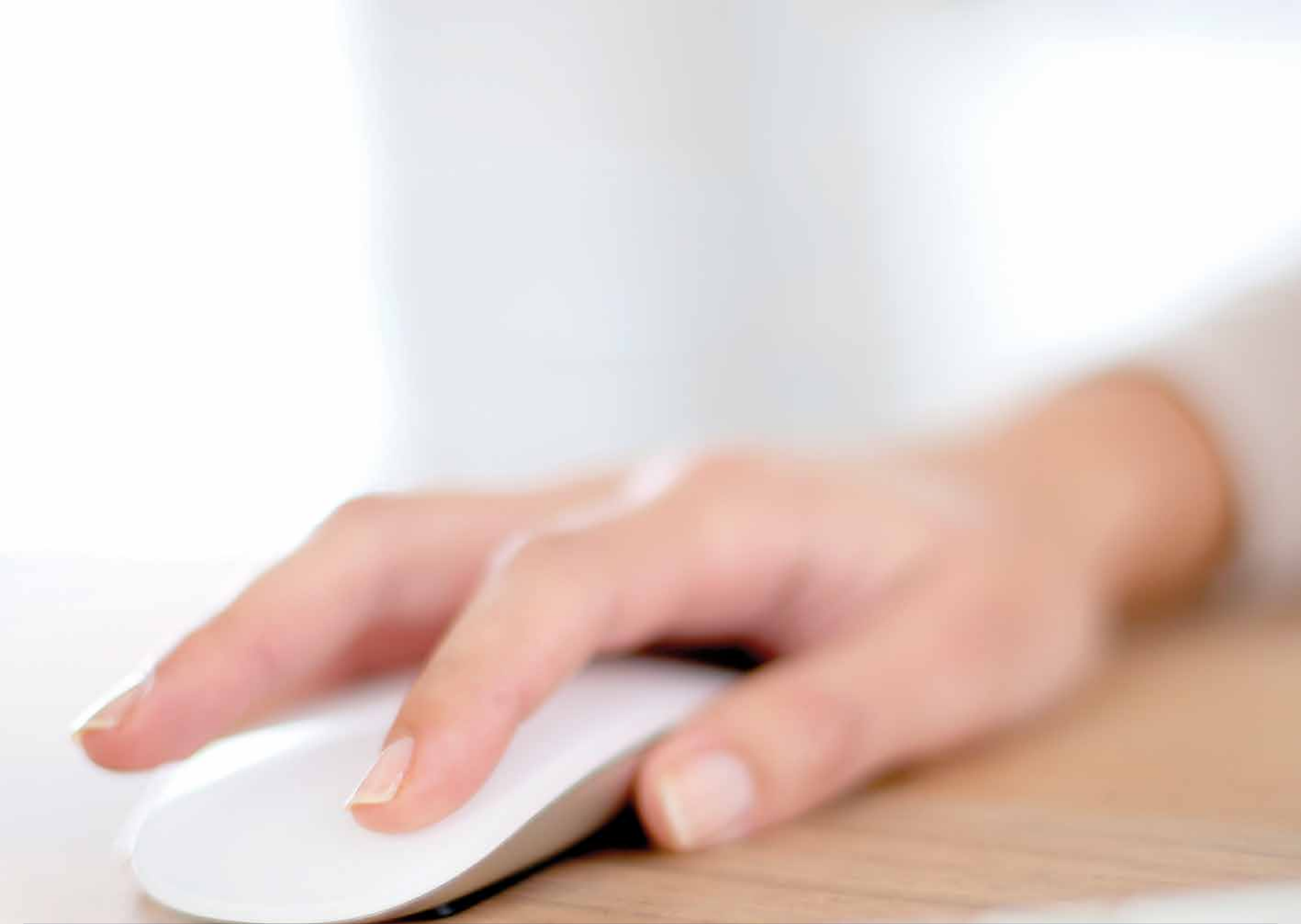
- G4-34. Estructura de Gobierno

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



Otro año más publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad correspondiente al curso de 2016. Esta vez es nuestro sexto informe, conscientes del hecho de querer convertirnos en una compañía que año tras año crezca en su compromiso con la socioeconómico y medioambiental.

Mantenemos otro año más nuestra calificación B según la metodología SME Rating, herramienta de cuantificación y medición de la estrategia y sistemas de la organización. Además, renovamos nuestro compromiso como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y día tras día, seguimos trabajando para generar un entorno socialmente más responsable.

Durante el año 2016 el crecimiento de la plantilla media ha sido sensible, hemos aumentado el número de trabajadores en un 8% respecto al año anterior y hemos mantenido una facturación similar a la obtenida durante el año pasado, 11.5MM.

Se han conseguido alcanzar de manera satisfactoria algunos retos marcados de manera interna durante este ejercicio. Se ha rebajado el consumo eléctrico total de las oficinas, se ha controlado el uso desmedido del papel reduciendo el consumo del mismo en casi un 17% y ha aumentado nuestra colaboración con otras entidades sociales mediante la donación de beneficios obtenidos. Incluimos en nuestra lista a una nueva entidad como la filarmónica de Málaga, un claro apoyo al fomento de la cultura en esta ciudad.

Seguimos inmersos en el proyecto BRISA, la Bicicleta instrumentada con Sonorización Avanzada cuyo único fin es la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos a través de un sistema experto clínico. Del mismo modo se ha presentado el Robot A1A3, un proyecto que sin duda facilitará el día a día a muchos trabajadores de los servicios de limpieza.

La difusión de avances en materia de RSE han sido compartidas con todo/as los/as empleados/as y resto de grupos de interés en esta memoria. Todo ello siempre bajo nuestro criterio de compromiso y honestidad.

D. Bonoso Fernández
Director General

A close-up photograph of a middle-aged man with short, graying hair and a light beard. He is wearing a light blue button-down shirt and is leaning forward with his hands clasped together. He has a friendly, smiling expression and is looking directly at the camera. The background is softly blurred, showing what appears to be an office or home workspace with a bookshelf and a lamp.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

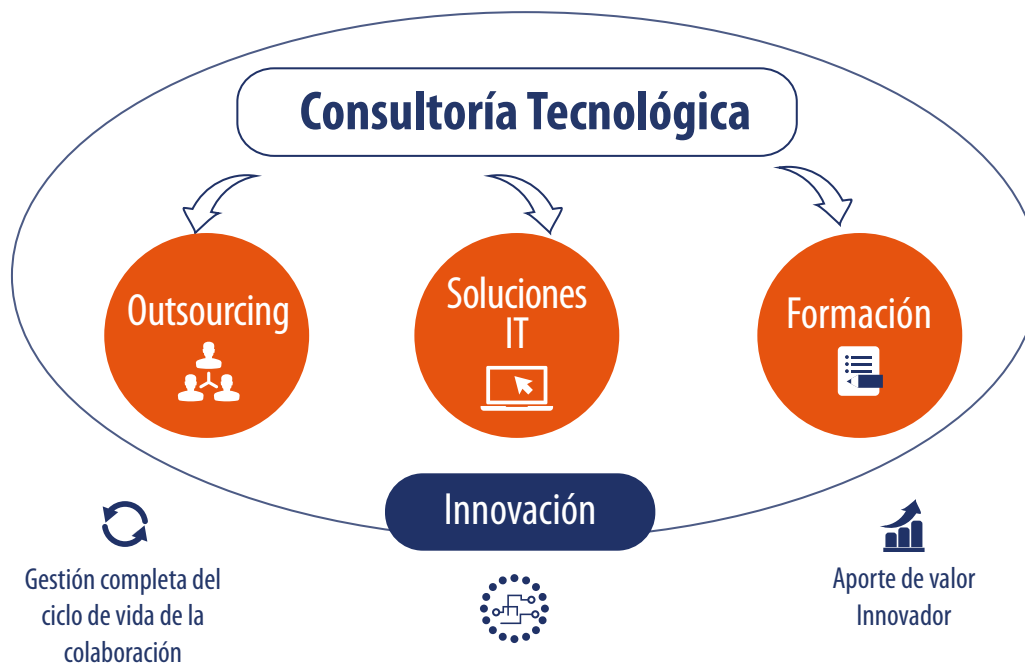
G.4-3 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

Somos una consultora de servicios profesionales, especializada en el desarrollo y puesta en marcha de Soluciones Integrales y de Soporte a Proyectos, en el ámbito de las Tecnologías de la Información.

Combinamos innovación, tecnología y talento para lograr sólidas relaciones con las organizaciones y su entorno, proporcionando a nuestros clientes equipos, servicios IT y formación, y en definitiva, una gestión completa del ciclo de vida IT de su organización, nuestra metodología ubicua, KIBERNE, y el aporte de valor innovador constante.



PRODUCTOS:

Inntrack

Inntrak Tu gestor de rutas, es una plataforma tecnológica integral que proporciona un sistema de gestión del trabajo basado en el cálculo y optimización de rutas y, que abarca desde la definición del equipo, segmentación de los clientes objetivos, creación de rutas, hasta la monitorización y seguimiento de los equipos en ruta y la extracción de informes que analizan la actividad desarrollada.

Una óptima gestión de las rutas es la garantía de un incremento sustancial de productividad.

Inntravel

Arelance ha desarrollado la aplicación, Inntravel, plataforma móvil e inteligente de acompañamiento continuo al turista con un sistema centralizado de gestión de la información.

Está orientado a la personalización total de la visita del turista, ya que se adapta a las necesidades cambiantes del viaje, permitiéndole sacar el mayor partido a una visita, optimizándola en función de los gustos e intereses del turista.

Proporciona una experiencia completamente enriquecida mediante la asistencia Tecnológica más avanzada.

Plan IT 2.0

El Business Continuity Program (BCP) es un programa de valor añadido, financiado íntegramente por Arelance, al que nuestros clientes y partners tecnológicos pueden adherirse para obtener una consultoría especializada en continuidad de negocio de sus sistemas de información.

Esta consultoría tendrá como resultado un informe comprensible y completo sobre todos los puntos débiles que puedan amenazar la continuidad de negocio de la empresa adherida junto con recomendaciones de mejora.

Working Net

Workingnet es una herramienta desarrollada por Arelance que contempla todo el flujo de selección de personal, desde la definición de las posiciones vacantes, la gestión de los CV's, la realización de todo el proceso de selección, hasta llegar a la contratación y seguimiento de su desarrollo profesional.

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 e internaciona con oficinas en:

Madrid | Málaga | Sevilla | Barcelona | Bilbao | Lisboa | Lima

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

Pese al contexto de crisis internacional en el que nos encontramos, hemos abierto una nueva sede en la ciudad de Lima, Perú para iniciar nuestra actividad en este país y en Latinoamérica.

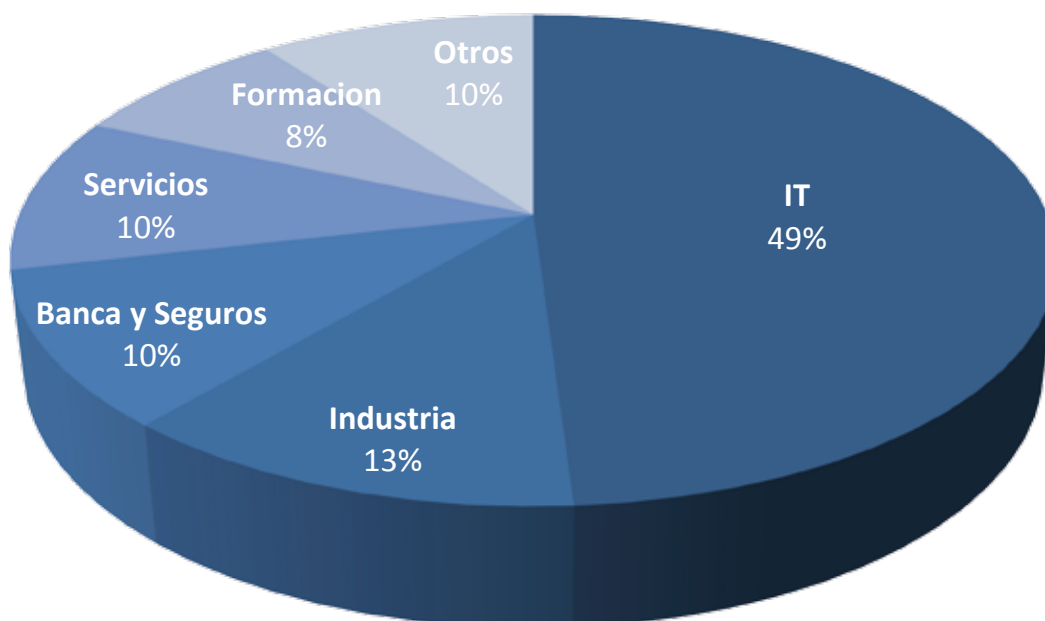
G4-7. NATURALEZA Y PROPIEDAD DE LA FORMA JURÍDICA

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

En 2015 Grupo Arelance estaba compuesto por tres entidades jurídicas independientes que compartían sede social y administrador único y eran gestionadas por un único Director General y Comité de Dirección.

En 2016 se produce la fusión de las tres entidades anteriormente mencionadas.

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA



G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

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

Nuestros números					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Profesionales	273	233	272	290	316
Facturación	9.500.212 €	8.524.884 €	9.594.971 €	11.975.758 €	11.399.082 €

Actualmente prestamos servicios en 4 grandes áreas como son:

EQUIPOS IT



SERVICIOS IT



CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

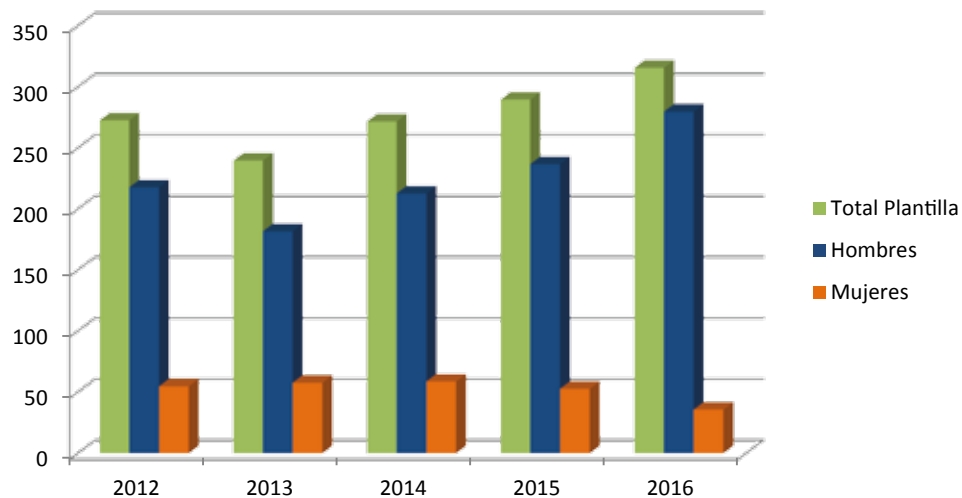


INNOVACIÓN

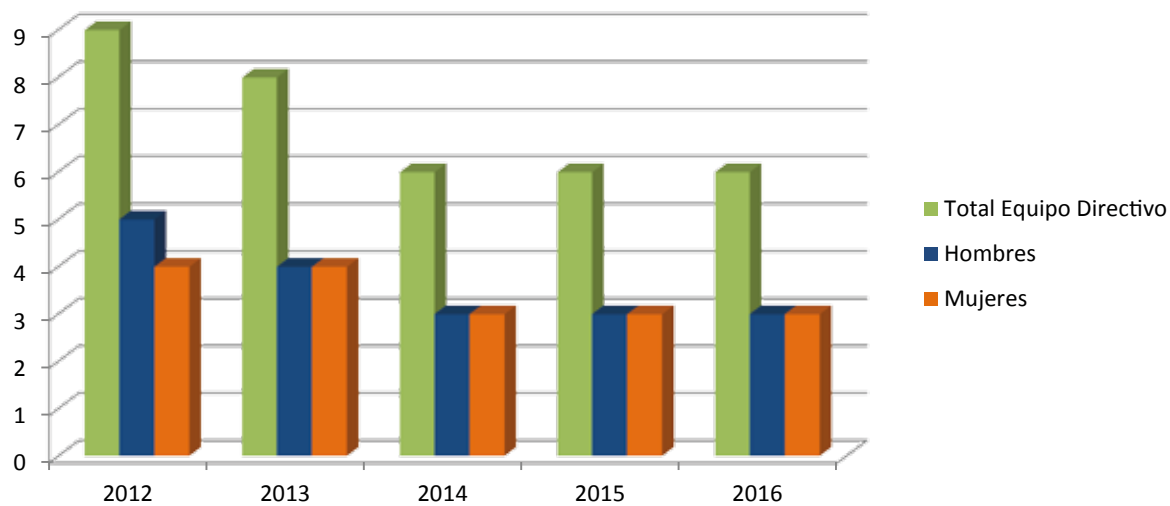


G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

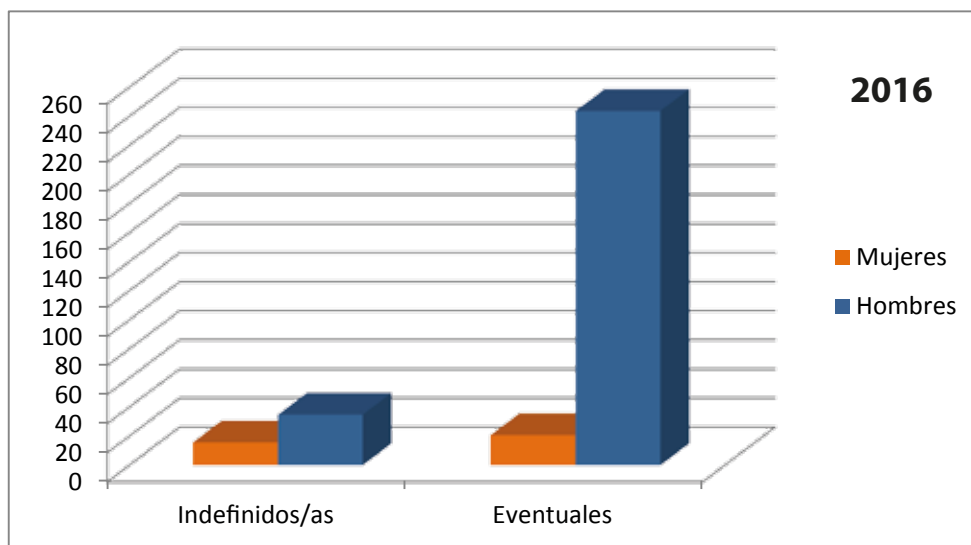
Plantilla Arelance



Equipo Directivo



G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL



G4-11. CONVENIO COLECTIVO

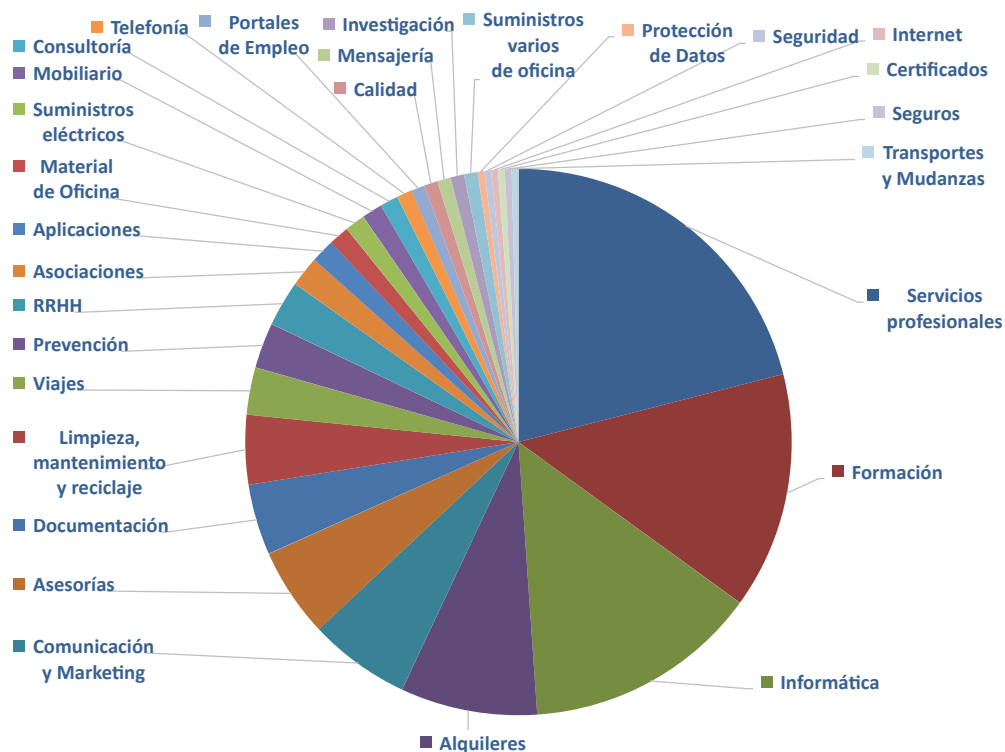
El 100% de nuestros/as trabajadores/as se ajusta al nuestro Convenio colectivo estatal de **empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública**.

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

Para el desarrollo de nuestros servicios y productos, recurrimos a proveedores que nos permitan mejorar nuestra ventaja competitiva y dar un servicio excepcional a nuestros clientes, teniendo la elección y seguimiento de los mismos una especial relevancia.

Continuamos con el procedimiento establecido en 2014 para la gestión y homologación de proveedores. Debido a la cantidad de proveedores consolidados con los que trabajamos, hemos simplificado su evaluación.

A nivel genérico, los proveedores están ofreciendo un servicio acorde a las necesidades, formalizándose todos los procesos. Aquellos que no cubren nuestras expectativas, no renuevan su homologación basándonos en criterios específicos, persiguiendo así una mejora continua.



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

No ha habido cambios significativos que reflejar en el periodo de análisis



2.1. Participación en Iniciativas Externas G4-14 PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Adscripción a la Semana Europea de la Movilidad

Colaboramos con la semana de la movilidad que se celebró entre los días 16 al 22 de septiembre. Animamos a que todos los profesionales de la compañía abandonaran sus vehículos privados e hicieran uso del transporte público, o que utilizaran otros medios de transporte alternativos y que fueran mucho menos contaminantes.

Una acción para hacer a nuestros empleados participe en el cuidado del medio ambiente y concienciar de la necesidad del cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible "**vida de ecosistemas terrestres**".



Campaña Orden y limpieza

Desde el área de RRHH en coordinación con Márketing y Comunicación, y la supervisión de Dirección General, se lanzó la campaña de “**Orden y Limpieza**” dirigida a los profesionales del Staff de la compañía.

El programa consiste en unas recomendaciones saludables para mantener las instalaciones en el mejor estado posible y que el ambiente de trabajo sea el óptimo.

Gracias a unas pautas marcadas, se crea un entorno de trabajo productivo y sostenible en el que se presta especial atención al ahorro energético, la protección de cualquier documento que contenga datos personales y la organización de las mesas para potenciar un entorno de trabajo impecable.

ORDEN Y LIMPIEZA

¿Porqué debemos aplicar un procedimiento?

L.O.P.D.
15/1999
(Ley Orgánica de
Protección de Datos)

L.P.R.L.
31/1995
(Ley de Prevención de
Riesgos Laborales,
Seguridad, Higiene y
Ergonomía)

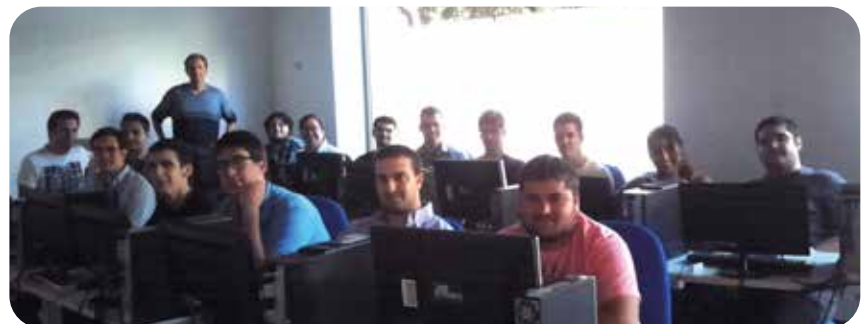
Facilitar las labores de limpieza al personal externo

G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

Escuelas de Talento

Durante el año 2016 seguimos apostando por la Escuela de talento con diferentes formaciones tanto en Málaga, Sevilla, Bilbao o Madrid en tecnologías como, Java, .NET, ABAP, Cobol etc.

Sin duda es una gran oportunidad para que los profesionales sin experiencia adquieran una formación de calidad y aseguren la incorporación en uno de nuestros proyectos. Es una de las acciones que realiza Arelance por la inserción en el mundo laboral de los mas jóvenes y, cuya finalidad, es asegurar experiencia que les abra las puertas a oportunidades futuras a cada uno de ellos.



Evento responsable

Arrancamos el horno moruno de “El Cortijo Los Ruices” en Benajárfes inactivo desde 1942 para donar más de 80kgs de pan al Banco de alimentos Bancosol.

Esta acción se engloba dentro de la política de Responsabilidad Social Corporativa que desarrolla la compañía a lo largo del año y que como ya es tradición aprovecha el tradicional acto de confraternización de los profesionales para ayudar a algún colectivo desfavorecido. Si el año pasado se encargaron de decorar con adornos navideños la casa Ronald McDonald de Málaga, llevando la navidad a las familias y a los niños que se alojan en el centro, este año la actividad ha consistido en la elaboración de pan al modo tradicional en un horno de leña, para su posterior donación al banco de alimentos de Bancosol, organización sin ánimo de lucro que dona alimentos a los más necesitados de nuestra sociedad.

Durante toda la mañana los profesionales de Arelance se sumergieron en el desconocido mundo del pan, convirtiéndose en “Panarras”, el nombre que se ha dado a una nueva corriente para quienes hacen el pan en sus domicilios, un pan de calidad, de toda la vida que, a su vez, permite múltiples innovaciones, se produjeron 22 Kgs. para su posterior distribución por este banco de alimentos.



Participación en ferias de empleo

A lo largo del año 2016 seguimos reforzando nuestra apuesta por los nuevos talentos, de esta forma participamos activamente tanto en ferias de empleo on-line como de forma presencial montando stands en las ferias de empleo de Málaga o Sevilla.

Arelance fomenta el compromiso con el objetivo de desarrollo sostenible "**Trabajo decente y crecimiento económico**", permitiendo el acceso de la población a procesos de contratación para puestos de trabajo comprometidos con los derechos de los trabajadores.



Transformación digital

Sin duda si algo ha caracterizado el año 2016 para Arelance esto ha sido su transformación digital.

Se han llevado a cabo acciones para la mejora de ciertos procedimientos internos que permitan una gestión ágil de los datos y los procesos. El objetivo es una reducción en costes, tanto de tiempo como económicos, así como una mayor calidad de servicio.

De esta forma se llevó a cabo la implantación de las siguientes herramientas tecnológicas:

- Implantación de ERP y CRM corporativo
- Implantación de nuevo sistema de imputación de horas trabajadas (GITT)
- Nuevo procedimiento Gestión de Incidencias
- Nuevo Gestor Documental



Mejora de la comunicación interna

A principios del año 2016 uno de los propósitos marcados por la organización fue la mejora de la comunicación con todos los miembros de la compañía.

Fruto de ello surgió el **AREVIERNES**.

El tradicional boletín trimestral con noticias de la compañía fue sustituido por el Areviernes, de tal forma que todos los viernes a última hora de la mañana los profesionales de la compañía reciben un e-mail con informaciones de diversa índole. La intención del Areviernes no es sólo transmitir noticias de la compañía a los profesionales, si no también todas aquellas noticias del sector interesantes para los profesionales, propuestas de ocio de las localidades en las que tenemos presencia, ferias tecnológicas, noticias de clientes, o incluso comunicaciones de los profesionales de la compañía, y sobre todo el objetivo es fomentar la comunicación multidireccional entre toda la organización.



Presentación del Robot **A1A3** en el congreso SmartCityExpo de Barcelona

Los pasados días 15, 16 y 17 de noviembre estuvimos presentando en la **SmartCityExpo** de Barcelona el proyecto que hemos desarrollado para Ferrovial Servicios.

Consiste en un robot de seguimiento automatizado para los servicios de limpieza de las ciudades. El proyecto ha sido desarrollado junto con la compañía Urban Clouds, y la acogida que ha tenido en la feria ha sido todo un éxito.

Este innovador producto, mejorará la salud y el bienestar entre los profesionales de este sector, facilitando su día a día en el trabajo.



Plan de igualdad 2016 - 2017

El Estudio de Diagnóstico de Igualdad entre hombres y mujeres recogido en el presente informe ha sido desarrollado durante la segunda quincena del mes de diciembre de 2015.

El equipo de trabajo que ha colaborado en la elaboración de este Plan de Igualdad está formado por el Comité de Responsabilidad Social (Comité RSE), que integra la Comisión Permanente de Igualdad, y como función prioritaria persigue:

“Promover el principio de igualdad y no discriminación, y el seguimiento de la aplicación de las medidas legales que se establezcan para fomentar la igualdad.”

Dicho Comité está formado por trabajadores y trabajadoras pertenecientes a distintos departamentos, de manera que todas las áreas tienen una representación en este Comité. Además, forma parte del mismo el Director General, reflejando así claramente el compromiso de la Dirección con las políticas de igualdad de la compañía.



Patrocinamos el XXV Aniversario de la Orquesta Filarmónica de Málaga

Fruto del compromiso de la compañía en el entorno en el que opera y la apuesta constante por el fomento de la cultura malagueña, en el mes de junio patrocinamos el concierto que la Orquesta Filarmónica de Málaga ofreció en el PTA para conmemorar el XXV aniversario de su fundación.

Una acción con la que la empresa pretende participar en la difusión de la cultura entorno a los ciudadanos.



Participamos en el Foro de Recursos Humanos del programa Capital Radio

Nuestra compañera Aurora González participó en el foro de recursos humanos que organiza la emisora de radio CapitalRadio dirigido por Fran García Cabello, y en el que también participaron:

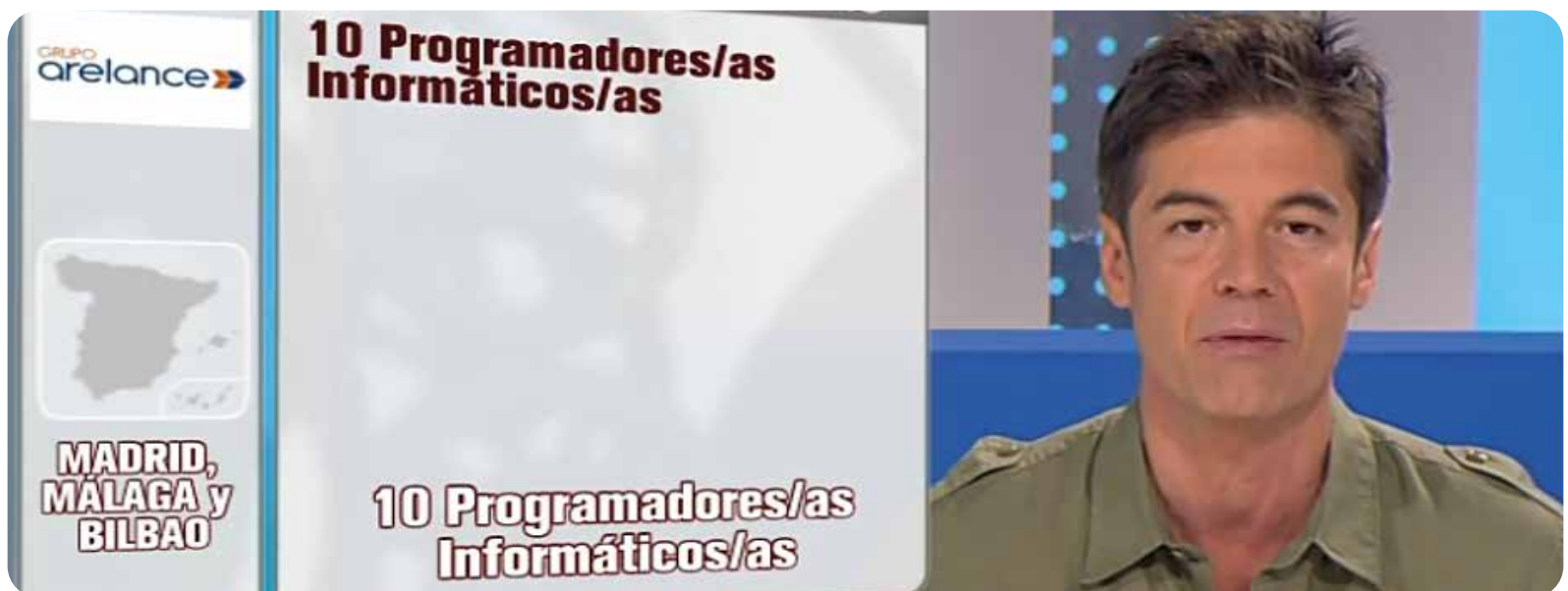
- Pedro García Navarro, Director - Accenture Digital
- Francisco García Cabello Socio - Director de AZC Global
- David Olivares Pastor - Director Territorial DKV Andalucía
- Fernando Baena - Viewnext



Búsqueda de nuevos canales de reclutamiento

Además de utilizar los habituales portales de empleo, como Infojobs o Tecnoempleo y las redes sociales, como LinkedIn, Facebook, o Twitter, en el año 2016 buscamos nuevas fuentes de reclutamiento de candidatos, fruto de ello aparecimos en el programa de TVE 2 "Aquí hay trabajo".

Intentamos estar al alcance de todos los interesados y así ofrecer oportunidades de trabajo decente, como marcan los objetivos de desarrollo sostenible.



Apuesta por las metodologías ágiles

Arelance renovó el acuerdo con Jerónimo Palacios, formador certificado para la impartición de la metodología Scrum.org, considerada por muchos la mejor metodología ágil del mercado.

Esto convierte a Arelance en empresa referente del mercado para ofrecer este tipo de formación, con el objetivo de divulgar metodologías que regulen un conjunto de buenas practicas para trabajar colaborativamente y obtener los mejores resultados en proyectos.



¿Por qué con Scrum.org?

Materiales de formación de alta calidad

Debates y ejercicios prácticos basados en casos reales

Incluye el examen para la certificación

Certificación de reconocido prestigio

Sin renovación anual



Campaña ¿Te vienes a Málaga?

En 2016 aportamos nuestro granito de arena para contribuir con el crecimiento de la provincia de Málaga. Fruto de la dificultad que nos encontramos en ocasiones a la hora de encontrar perfiles tecnológicos en la provincia, lanzamos una campaña a través de las redes sociales y nuestra página web a nivel nacional animando a que los profesionales con perfiles tecnológicos trasladen su lugar de residencia a Málaga.

Para ello lanzamos una campaña en la que destacábamos las virtudes de la provincia así como la gran oferta de empleos en el sector IT.

¿TE VIENES A MÁLAGA?

- 3.059 horas de sol/año
- 18.5° temperatura media
- 32.527 kgs de espetos
- 20 M. de baños
- 30 M. de besos
- 10 B. de granos de arena
- 5 M. de bailes
- 15 M. de risas

**Y además si sabes; Java, PHP, .NET, SAP...
tenemos trabajo para ti**

Recruiting@arelance.com

GRUPO
arelance

G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Arelance pertenece a las siguientes entidades:

- AJE
- Club Euronova
- CEM
- Clúster Andalucía Smart City

Y además colaboramos con:

- Fundación Tripartita para Formación en el Empleo
- Foro RSE
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo
- Parque Tecnológico de Andalucía
- SAP Channel Partner
- Microsoft Partner
- Universidad de Málaga
- Cámara Comercio Málaga
- CDTI
- CECAP
- Colegio de Politólogos/as y Sociólogos/as
- Programa Talentum Telefónica
- IEAN
- Universidad Complutense de Madrid
- CEUPE
- VMware Partner
- HP
- Veeam
- Fujitsu
- Gobierno Vasco



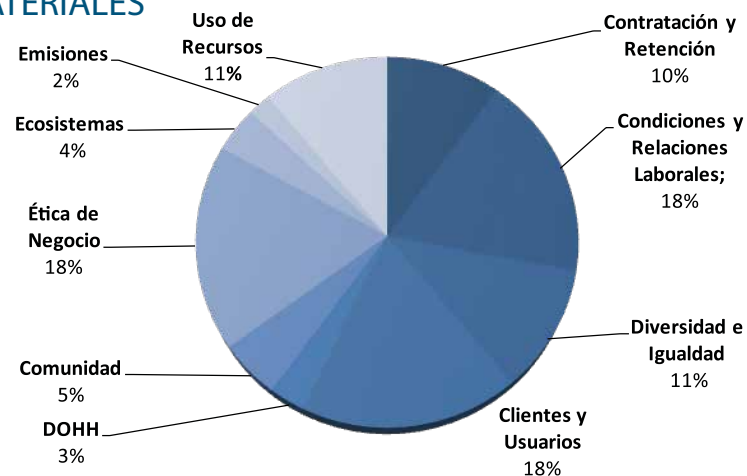
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

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 desarrollamos nuestra memoria según la versión 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 2016 y anteriores.

A photograph of three young women with long hair, smiling and looking at a tablet computer held by one of them. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a classroom or office. The women are dressed in casual attire, including denim jackets. The background is softly blurred, showing other people in the distance.

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

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 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"
- Felicidades 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.

G4-27 TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

DEBILIDADES

Información descentralizada y duplicada
Oferta limitada de producto - servicio
Dificultad nuevas cuentas

FORTALEZAS

Flexibilidad interna
Sinergias entre áreas de negocio
Buen posicionamiento y fidelización de clientes de primer nivel
Calidad en el servicio

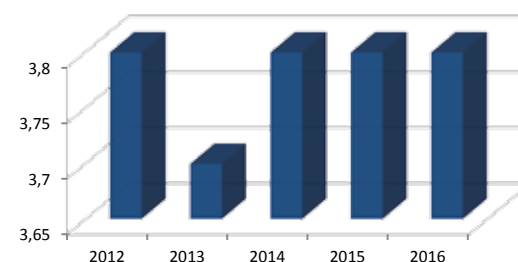
AMENAZAS

Competencia creciente y con escasas barreras de entrada
Tarifas a la baja
Disminución de márgenes de negocio

OPORTUNIDADES

Crosseling en cliente
Uso de herramientas tecnológicas adecuadas
Racionalización de proveedores en cliente

Satisfacción de Clientes



** No se ha recibido por escrito reclamación formal por parte de ningún cliente. Las incidencias puntuales han sido solventadas en el momento. 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 posible.*

A young woman with long, wavy blonde hair is smiling warmly while holding a white mug with both hands. She is seated at a light-colored table in a bright, modern interior, possibly a cafe or office breakroom. The background is a large window with a view of a cityscape, rendered in soft focus. The overall atmosphere is bright and positive.

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 y el 31 de diciembre de 2016.

G4-29 FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Durante 2016 publicamos nuestra memoria de Sostenibilidad 2015, 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.

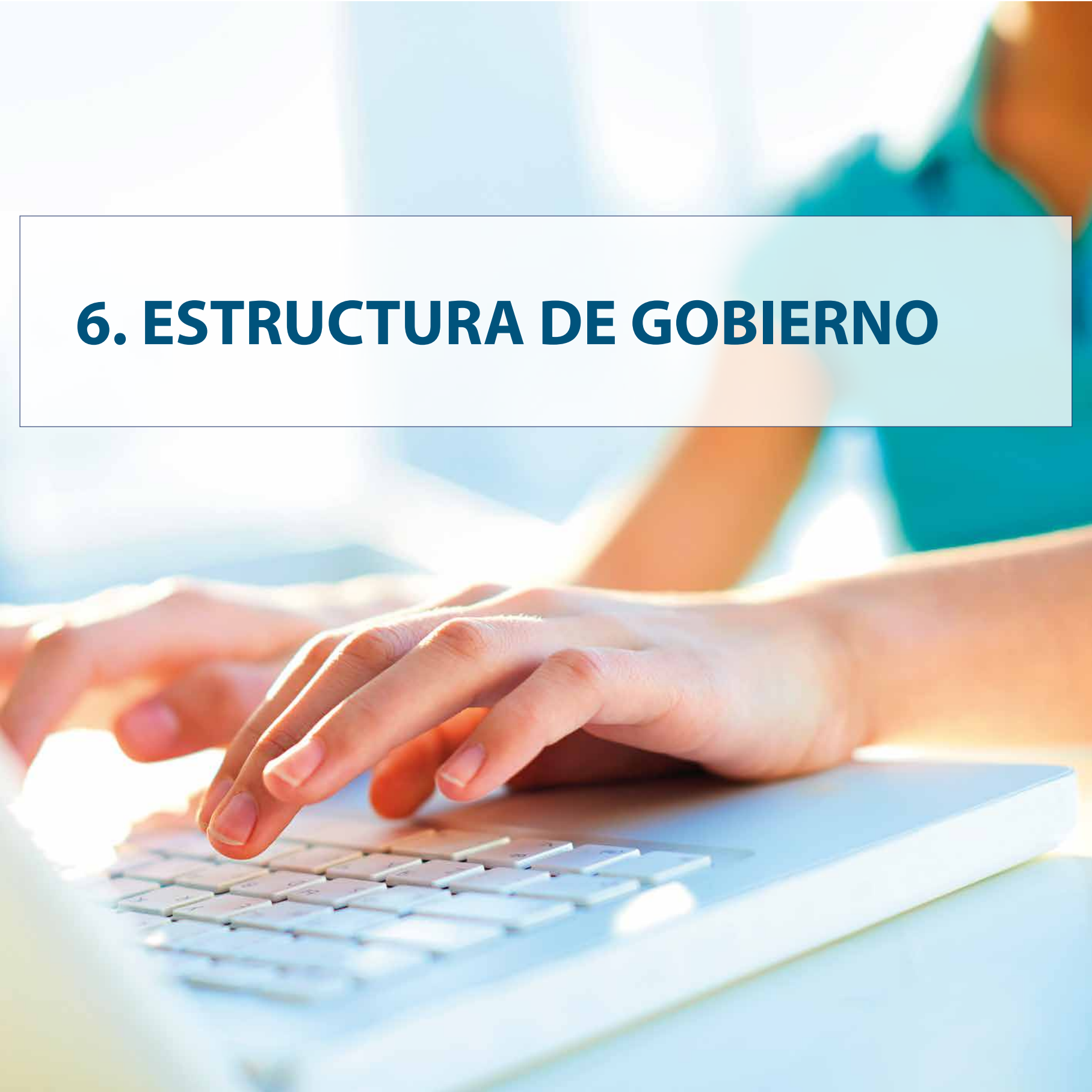
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA

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.

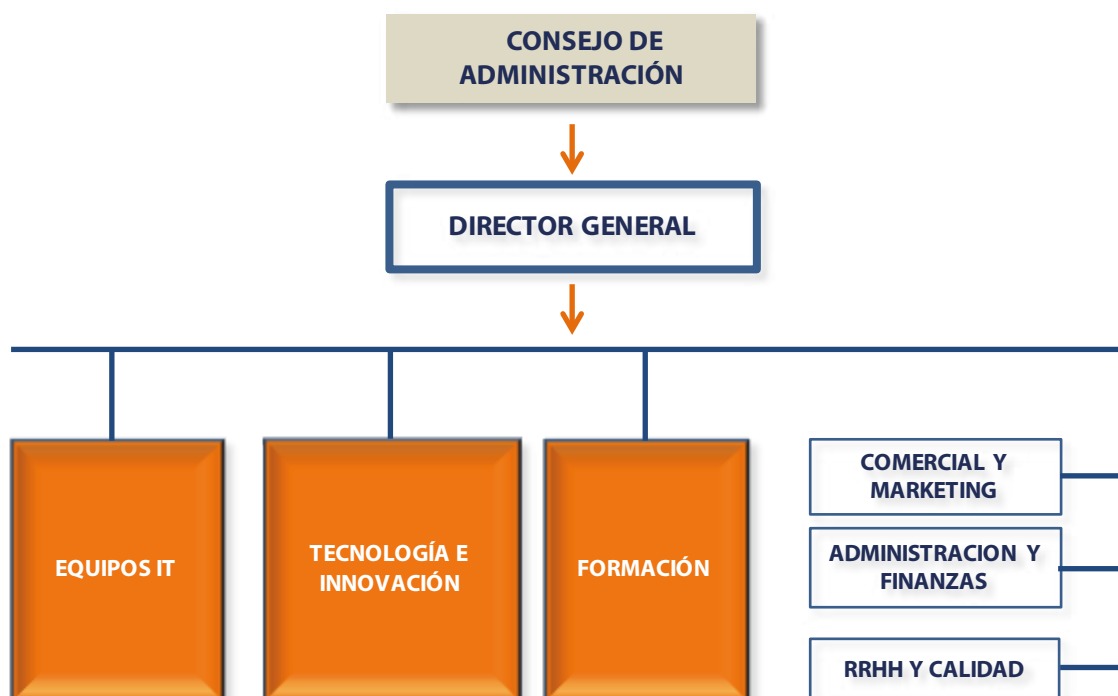
6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



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.



A close-up photograph of a hand holding a white smartphone. The phone is held vertically, and the screen displays a blurred image of a landscape with blue and green tones. The background is out of focus, showing bokeh lights in white and blue. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the lower part of the image, containing the text '7. ÉTICA E INTEGRIDAD' in a bold, dark blue font.

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

La estrategia empresarial de 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 targets.

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



A young woman with long brown hair and black-rimmed glasses is smiling warmly at the camera. She is holding a black pen in her right hand, with the tip of the pen resting near her chin. She is wearing a white sleeveless top. In the foreground, she is sitting at a desk with a laptop on the right, a stack of papers in the center, and a blue folder on the left. The background is a bright, out-of-focus office or study area with large windows.

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.

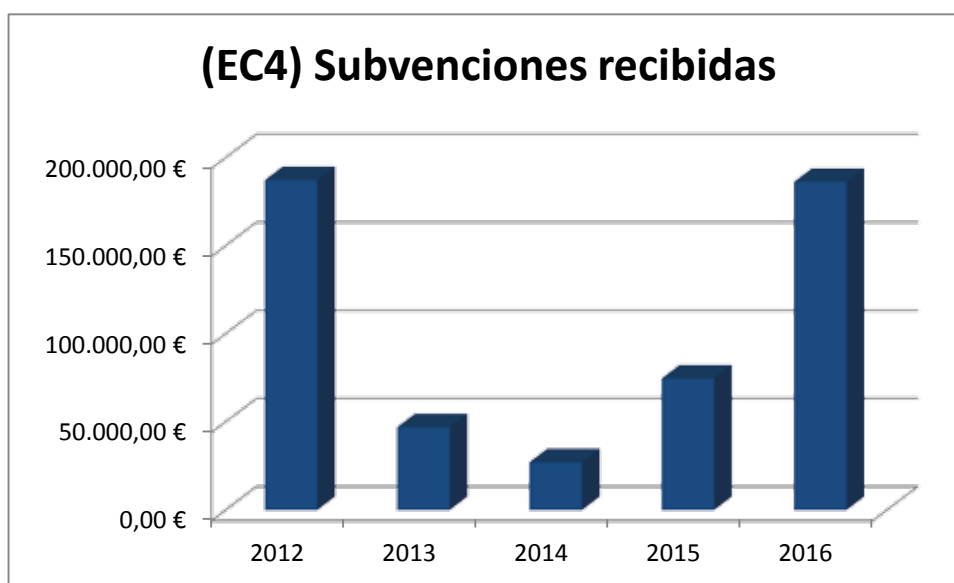
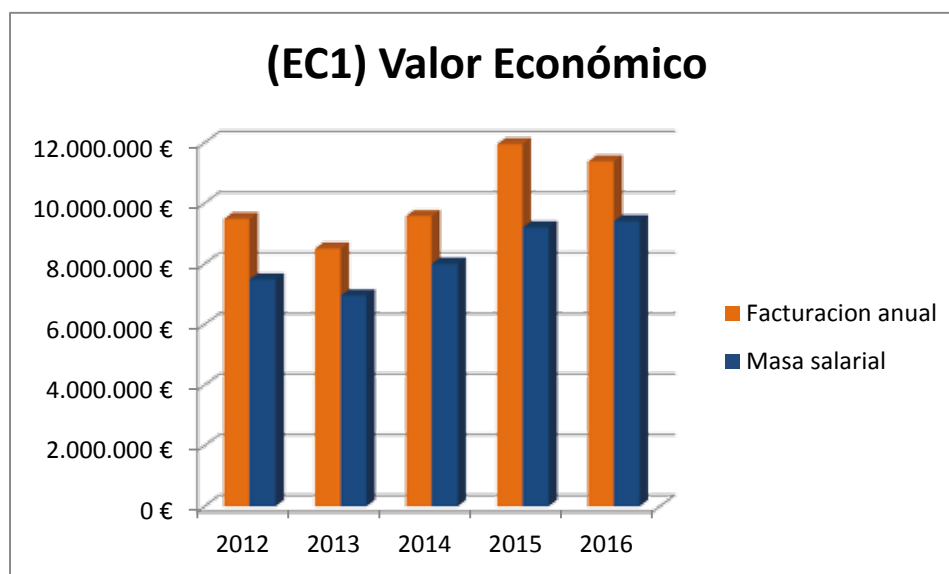
Dentro del desempeño económico, ponemos especial atención a la relación con nuestros clientes. Así asentamos esta relación en dos políticas claves:

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

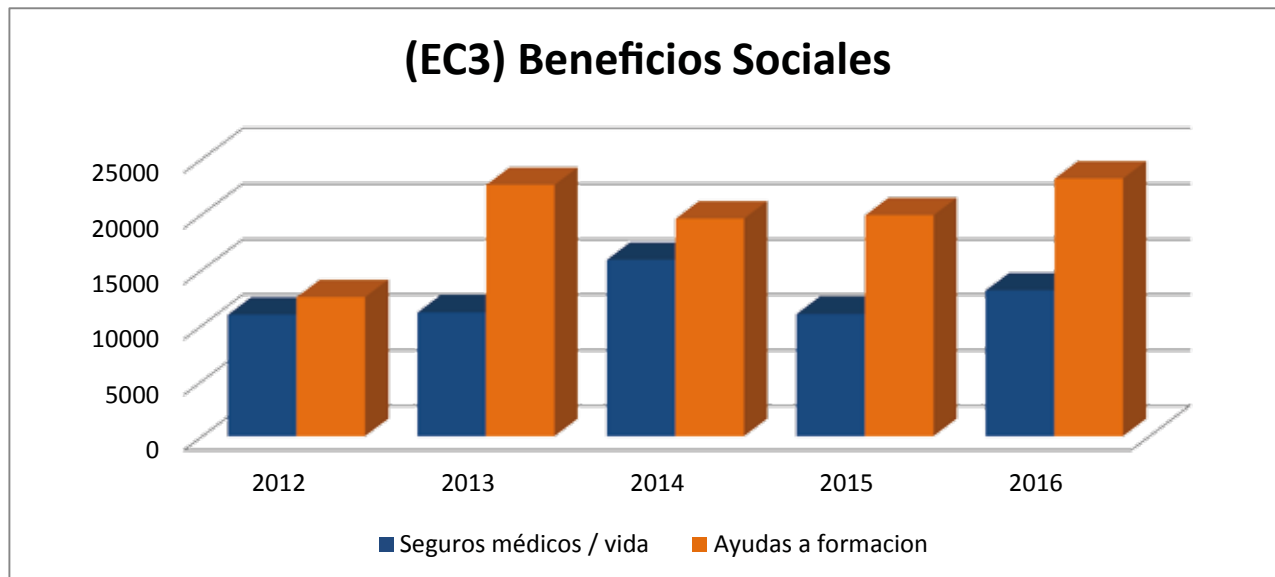
2016 ha sido un año donde se ha visto incrementada la actividad con un volumen de ventas un 21 % superior al ejercicio anterior. Por otra parte, respecto a la cuenta de resultados, se han controlado los costes y mejorado algunos procesos.

Los grupos de interés de las empresas y organizaciones deben comprender que es necesario adoptar un modelo económico verdaderamente sostenible. En 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



8.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1 ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Arelance, aplica los siguientes enfoques en materia Ambiental:

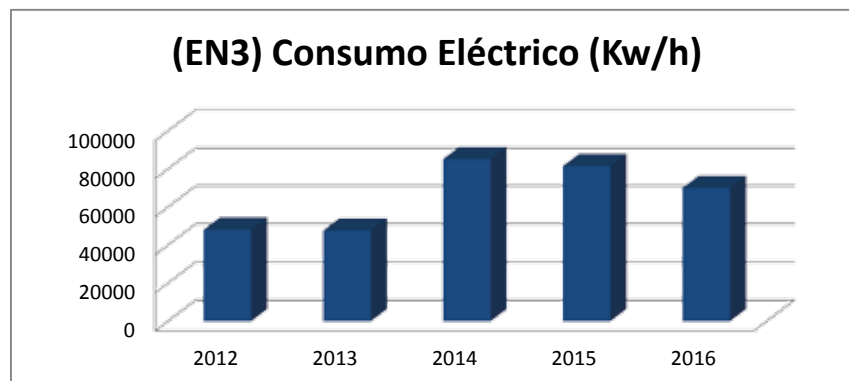
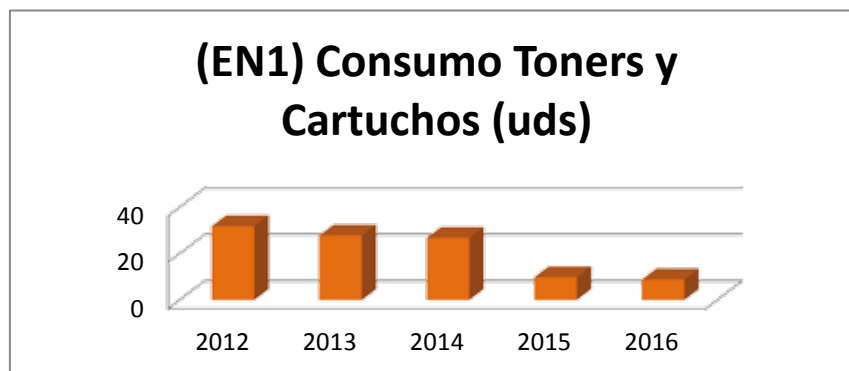
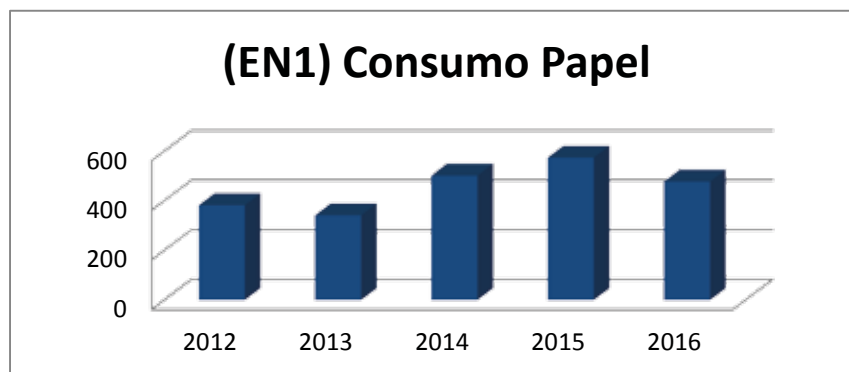
- Compra de Materiales
- Consumo de Energía
- Consumo de Agua
- Impactos sobre Biodiversidad
- Emisiones, vertidos y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento normativo
- Transporte y desplazamientos
- Aspectos generales

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

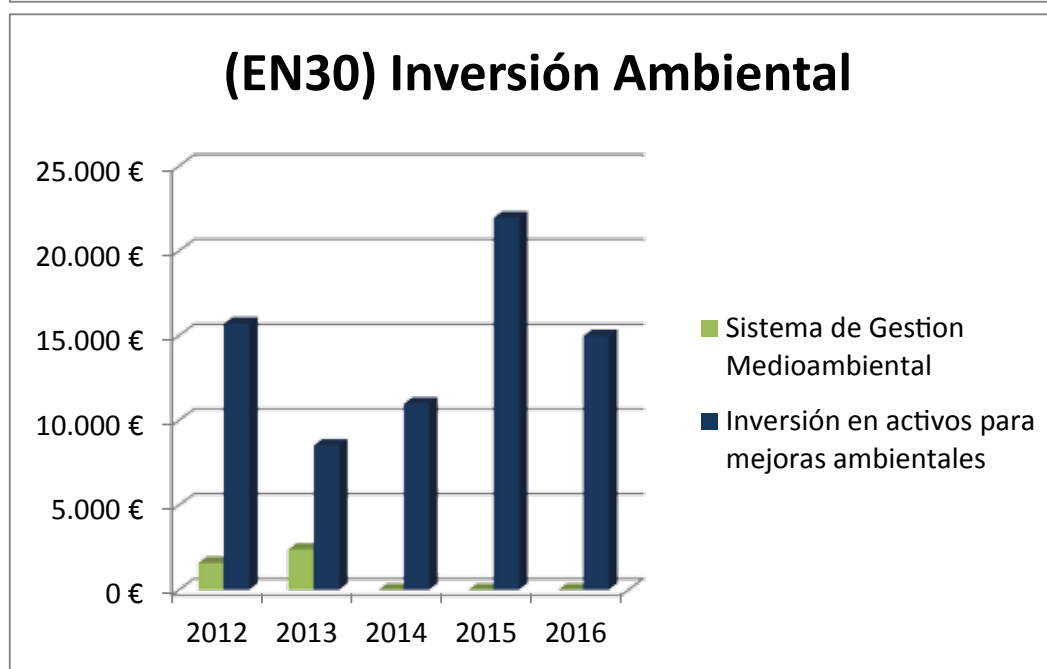
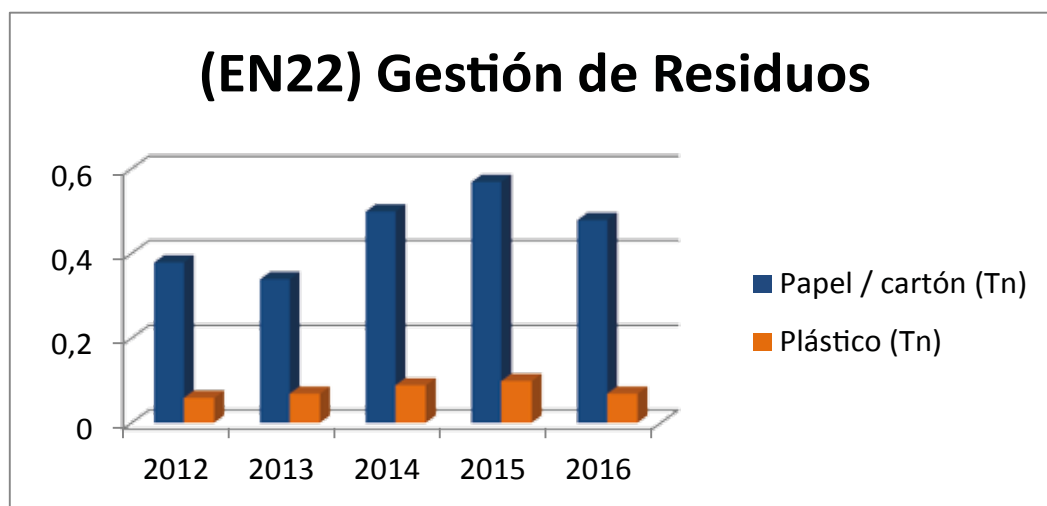
Entendemos por Gestión Ambiental Sostenible a la que trata de consumir el menor número y volumen posible de recursos naturales, en su caso la reutilización de materiales siempre que técnicamente esté permitido, la minimización de impactos negativos a flora, fauna y atmósfera, la adopción de medidas correctoras 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.

Identificamos y gestionamos los riesgos de gestión ambiental utilizando procesos y procedimientos de acuerdo a la ISO 14001 aunque por el momento no estamos certificados en dicha norma ya que, por nuestra actividad de consultoría, nuestros riesgos medioambientales no tienen un impacto significativo en el entorno en el que operamos. Todas nuestras iniciativas en esta materia se mencionan en G4-14. Principio de precaución.

8.2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3. DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1 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.

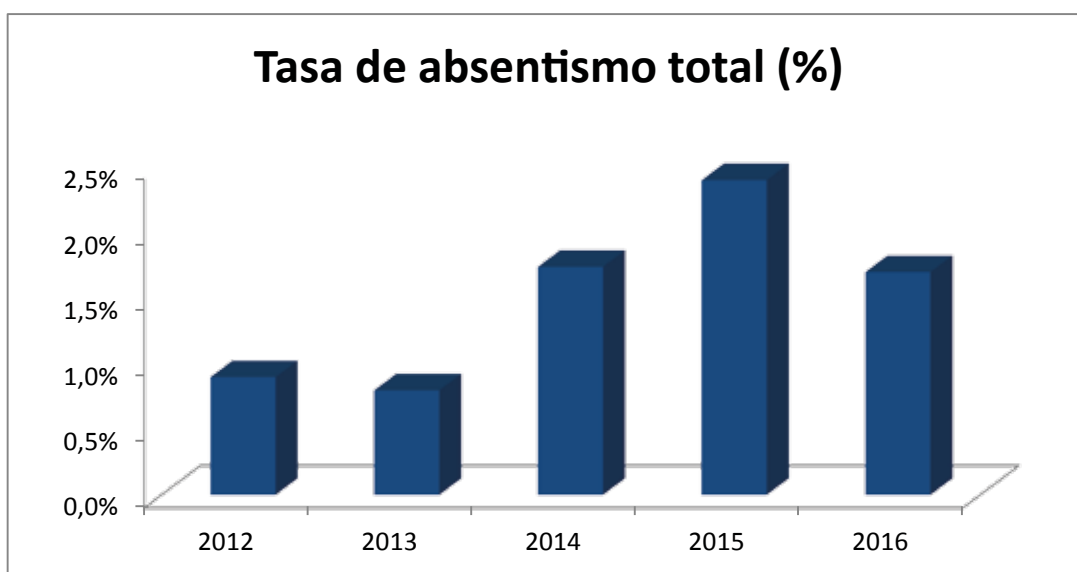
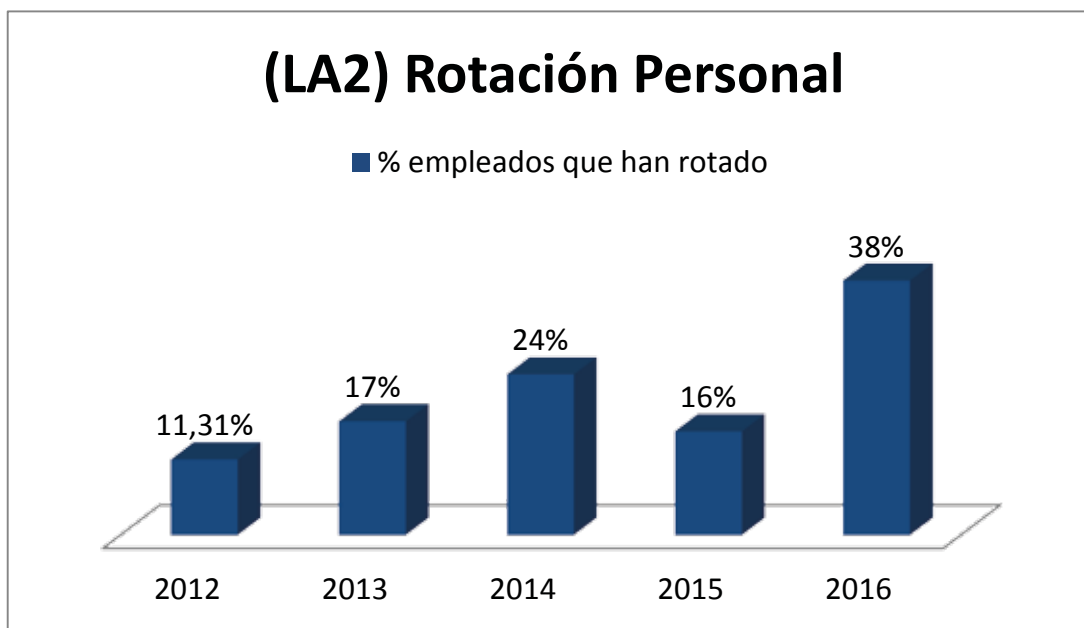
La parte laboral es una de las áreas más complejas, pero a la vez relevante para Arelance puesto que aquí se identifican los riesgos más elevados para la organización junto con los aspectos éticos y los relacionados con la clientela. En este apartado, se tratan políticas y actuaciones vinculadas a la 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 Arelance con esta área. Sí existe desde Dirección una gran concienciación de colaboración con el entorno social en la que opera la empresa.

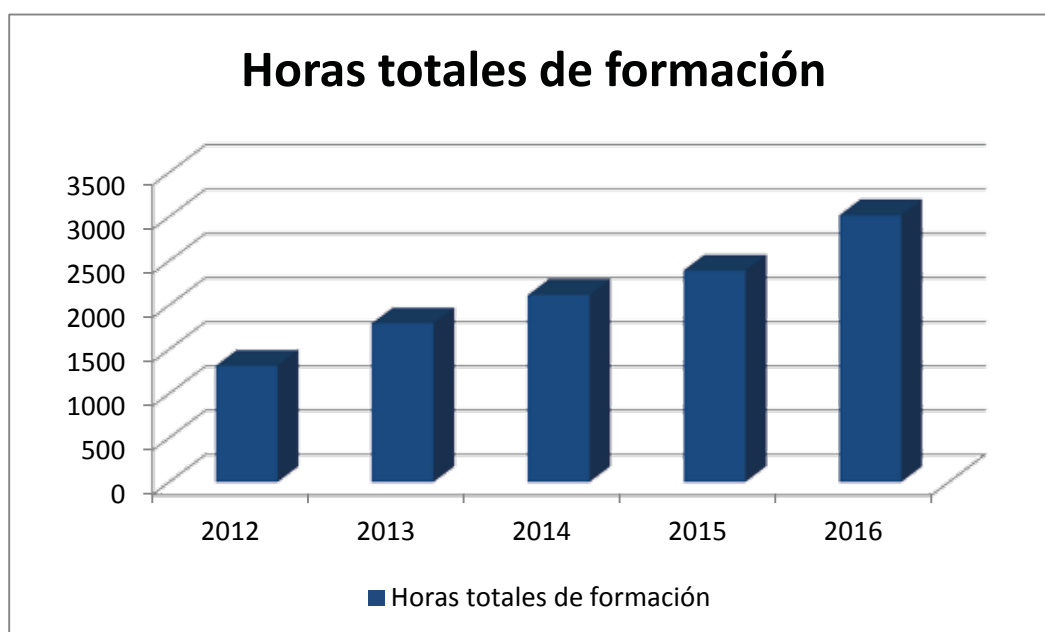
Por otro lado, seguimos con nuestra visión de colaboración con organizaciones del Tercer Sector a las que anualmente se les dona una parte de los beneficios obtenidos, algunos ejemplos son:



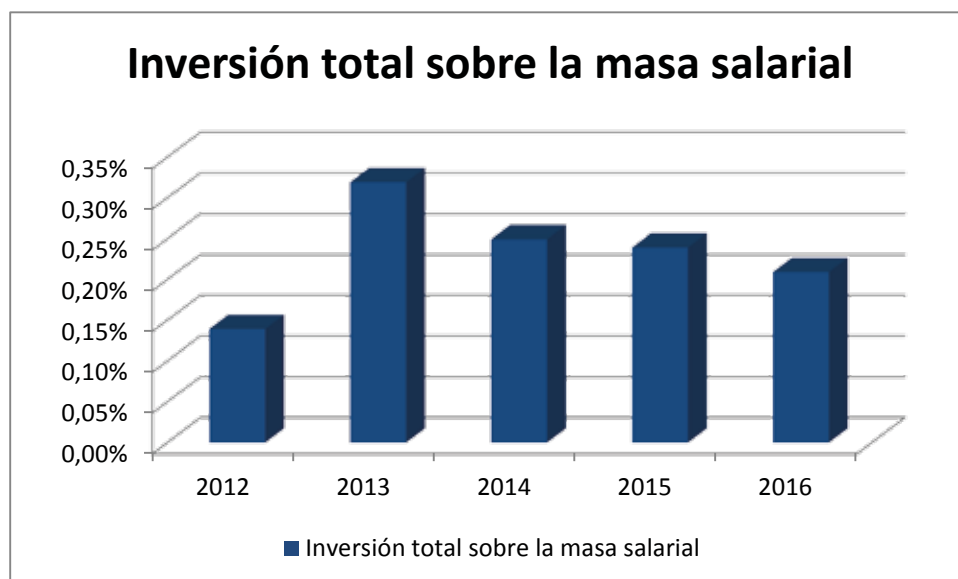
8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



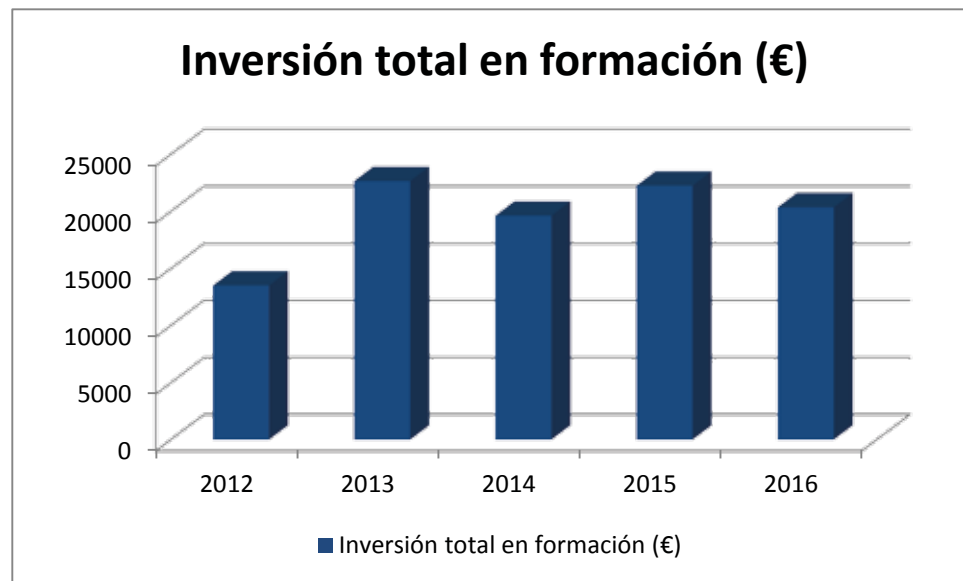
8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



8.3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO



donde estamos 



Madrid | Málaga | Sevilla | Barcelona | Bilbao | Lisboa | Lima

www.arelance.com



GRUPO
arelance 