

MEMORIA
ANUAL

2015



Estimados Grupos de Interés:

Me complace comunicarles que Severiano Servicio Móvil, S.A. quiere expresar su apoyo continuo al Pacto Global y renueva su compromiso continuo con los diez principios del Pacto Mundial referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción, expresamos así nuestra intención de continuar desarrollando estos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Queremos hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, involucrándonos en proyectos que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Reciban un cordial saludo,

José Luis Castro Romero
Consejero Delegado
Severiano Servicio Móvil, S.A.

En As Pontes, a 11 de enero de 2017

Memoria Anual 2015



Índice

1	Carta del Consejero delegado		4
2	Servicio Móvil	Principios, misión y valores Nuestra historia	8 9
3	Estructura	Grupo Servicio Móvil Organigrama	12 14
4	Líneas de negocio	A la medida de nuestros clientes / Áreas de especialización	18
5	Instalaciones	Crecimiento y apertura de nuevos centros en España Mapa de centros	22 23
6	Clientes	El trabajo bien hecho	26

7

Compromiso con las personas

Compromiso con las personas	30
Modelo de relaciones laborales	31
Aprendiendo de forma constante	32
Seguridad y salud en el trabajo	34
Plan de Igualdad	35

8

Responsabilidad Social Empresarial y Calidad

Calidad y compromiso	38
Nuestras certificaciones de calidad	42
Pacto Mundial Naciones Unidas / Desarrollo sostenible	44
Servicio Móvil y la Sociedad	45

9

Cifras

Cifras de negocio 2015	48
------------------------	----

10

Retos de futuro

Retos de futuro. Visión 2018	52
Visión 2018	53

Carta del Consejero Delegado

[[Nuestro mayor éxito es contar con el mejor equipo]]

Durante el año 2015 hemos dado un paso más en la consolidación de un negocio que considero un modelo de rentabilidad y crecimiento sostenible. Pese al difícil contexto macroeconómico, Servicio Móvil ha vuelto a ser un actor protagonista en el sector de la gestión documental y de logística hospitalaria en España, con una apuesta ganadora basada en la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente.

Este crecimiento se traduce en la apertura de 12 nuevos centros de trabajo y un final del ejercicio con una evolución del volumen de negocio del 10 por ciento más que a cierre del año anterior, superando los 40 millones de facturación y casi dos millones de euros de beneficio neto. En la Unidad de Negocio de Gestión Documental custodiamos 26,4 millones de historias clínicas y 1,3 millones de cajas de expedientes administrativos. Contamos con 12 plataformas de digitalización de historias clínicas a lo largo de toda la geografía española y gestionamos el personal más cualificado para acometer la codificación en CIE-10 en los hospitales españoles.

De igual forma, en la Unidad de Negocio de Logística, la Plataforma Logística del Servicio Gallego de Salud, que gestionamos desde el año 2013, ha alcanzado este año su máxima eficiencia y gestiona en la actualidad más de 50.000 productos y más de 3.500 artículos; distribuimos más de 2.000 artículos al día a 2.432 unidades de consumo situados en 688 centros sanitarios (hospitales, centros de salud, PAC, clínicas y residencias).

Además, seguimos ampliando nuestro modelo de negocio logístico y exportándolo a otras zonas de España, con la puesta en marcha de las Plataformas Logísticas Provinciales de Sevilla, Córdoba, Jaén, Huelva y Almería en Andalucía y la Plataforma Logística Central del Servicio Aragonés de Salud, entre otros ejemplos.

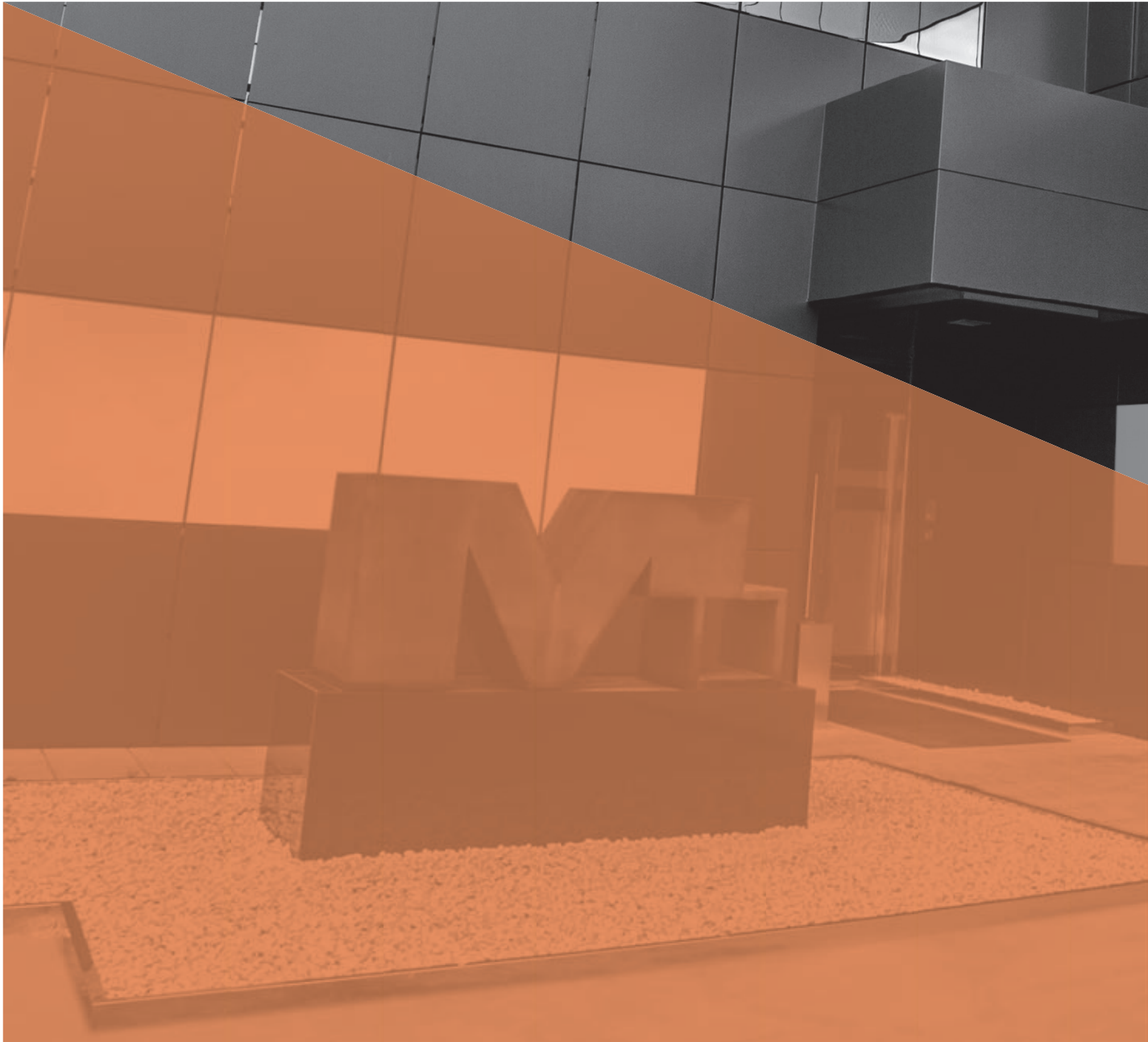
El crecimiento de capital humano ha ido parejo a la evolución de estas cifras que se han traducido en la incorporación de 218 personas a nuestra plantilla. De este modo, quiero agradecer la labor de todas las



personas que forman parte de nuestra empresa, y la de aquellas que ya no están con nosotros, que han contribuido con su esfuerzo a que seamos la compañía que somos a día de hoy y que con su implicación y compromiso nos ayudaron y ayudan a alcanzar nuestras metas y que diseñarán el futuro de Servicio Móvil.

Nuestro propósito de cara el futuro inmediato es seguir invirtiendo en tecnología y desarrollar la tercera unidad de negocio centrada en BPO (Externalización de Procesos de Negocio). Continuaremos ampliando nuestra actividad en España y nos abriremos paso en el mercado internacional. Nuestros valores, nuestra experiencia, nuestra capacidad de adaptación y nuestra apuesta por las personas, hacen de nosotros una empresa sólida y valiente para la que el futuro será una oportunidad de crecimiento y evolución.

José Luis Castro Romero
Consejero Delegado de Servicio Móvil



The image features a modern building facade with dark grey, rectangular panels. A large, semi-transparent orange geometric shape, resembling a stylized '2' or a large number, is overlaid on the right side of the image. The text '2' is centered within this orange shape.

2

Servicio
Móvil

Principios, misión y valores

En Servicio Móvil atesoramos más de cuatro décadas de trabajo y experiencia, apostando de forma constante por la **innovación**, la **adaptación a las necesidades de nuestros clientes** y la búsqueda permanente de **nuevas oportunidades de negocio**.

Esa es la clave que nos ha permitido **crecer, transformarnos y desarrollar nuestra expansión nacional**, pasando de ser una empresa especializada en mudanzas en el año 1975 a convertirnos hoy en una de las compañías **líderes en el sector sanitario en España** y haber desarrollado nuevas áreas de negocio complementarias en los campos de la **Gestión Documental, la Logística Integral y la Externalización de Procesos de Negocio (BPO)**. Nuestra experiencia en el sector de la salud es una de nuestras principales ventajas competitivas, pero también la adaptabilidad a cualquier sector empresarial público o privado.

En la actualidad, el Grupo Servicio Móvil es un conjunto de empresas formado por **Severiano Servicio Móvil, S.A.; Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.; Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.; CSM Logística Farmacéutica, S.L.; SM Tecnología, S.L.U.; y Detection and Radiation Technologies, S. L. (DART)**, con una red de negocio que abarca 141 centros en España.

Desarrollamos nuestra propia tecnología adaptándola permanentemente al mercado. Ello nos permite valorar el futuro del negocio y ofrecerle a nuestros clientes y proveedores las mejores herramientas para el crecimiento empresarial.

➔ Pero, sin duda, **nuestro mayor activo son las personas**. Más de 1.100 trabajadores y trabajadoras que conforman un gran equipo humano cualificado en el que prima el trabajo en equipo, la experiencia y la eficiencia.

Soluciones eficaces

En Servicio Móvil consideramos la fidelidad de los clientes como garantía de nuestro futuro y la mejor forma de lograrla es a través de la **calidad** y la **eficiencia**. Por eso, **nuestra principal misión es ofrecer un servicio eficaz en todos nuestros proyectos, tanto de la administración pública como del sector privado**.

Ofrecemos una combinación de **experiencia, tecnología innovadora y personal altamente cualificado**, trabajando siempre de la mano con nuestros clientes para ofrecer soluciones personalizadas y efectivas con un objetivo claro: ayudarlos a conseguir la eficiencia.

Nos mueve, además, un **firme compromiso ético y social con nuestro entorno socioeconómico y el medio ambiente**.

Nuestra historia

Creación y expansión en el mercado gallego

- --- 1975 > Fundación de la Compañía: Mudanzas Severiano, S.A.
- --- 1980 > Inicio de la actividad de Grandes Traslados (Traslado de la Biblioteca de la Universidad de Santiago de Compostela).
- --- 1989 > Inicio de la actividad de Gestión y Custodia de Archivos Clínicos (Servicio de Custodia y Gestión del Archivo Pasivo del Hospital Juan Canalejo de A Coruña).
- --- 1994 > Inicio de la actividad de Almacenamiento y Logística Hospitalaria (Complejo Hospitalario de Ourense y Hospital Juan Canalejo de A Coruña).

Expansión a nivel nacional

- --- 1996 > Adjudicación de distintos servicios de custodia y gestión de archivos para hospitales de las Comunidades Autónomas de Madrid, Asturias y Castilla La Mancha.
- --- 2004 > Consolidación de la actividad de Grandes Traslados (Museo Nacional de Arte de Cataluña, Archivo General de Indias y Archivo de Navarra).

Líder nacional y expansión exterior

- --- 2011 > Inicio de los procesos de internacionalización. Constitución de Servicio Móvil Chile, S. A. Además, se constituye Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.
- --- 2012 > Adjudicación de la Plataforma Logística del Servicio Gallego de Salud (SERGAS). Se constituye SM Tecnología, S.L.U. Adjudicación de los servicios de custodia y gestión de los archivos de la Audiencia Nacional y del Tribunal Supremo.
- --- 2013 > Se constituye Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U. en Cataluña.
- --- 2014 > El Servicio Andaluz de Salud confía en la logística hospitalaria de Servicio Móvil para la gestión de las plataformas logísticas provinciales. Se constituye CSM Logística Farmacéutica, S.L., como estrategia de diversificación y posicionamiento en el sector de Farmacia.
- --- 2015 > Rebasado el umbral de los 40 millones de euros de ingresos. Diversificación hacia nuevos nichos de mercado. Participación en una spin-off de investigación con la Universidad de Santiago y la Fundación para a Investigación, Desenvolvemento e Innovación Ramón Domínguez: Detection and Radiation Technologies, S. L. (DART).





3

Estructura

Grupo Servicio Móvil



Gestión de la información, logística y tecnología al servicio de nuestros clientes.

Seis empresas conforman nuestro grupo empresarial.

› **Severiano Servicio Móvil, S.A.**



› **CSM Logística Farmacéutica, S.L.**



› **Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.**



› **Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.**



› **SM Tecnología, S.L.U.**

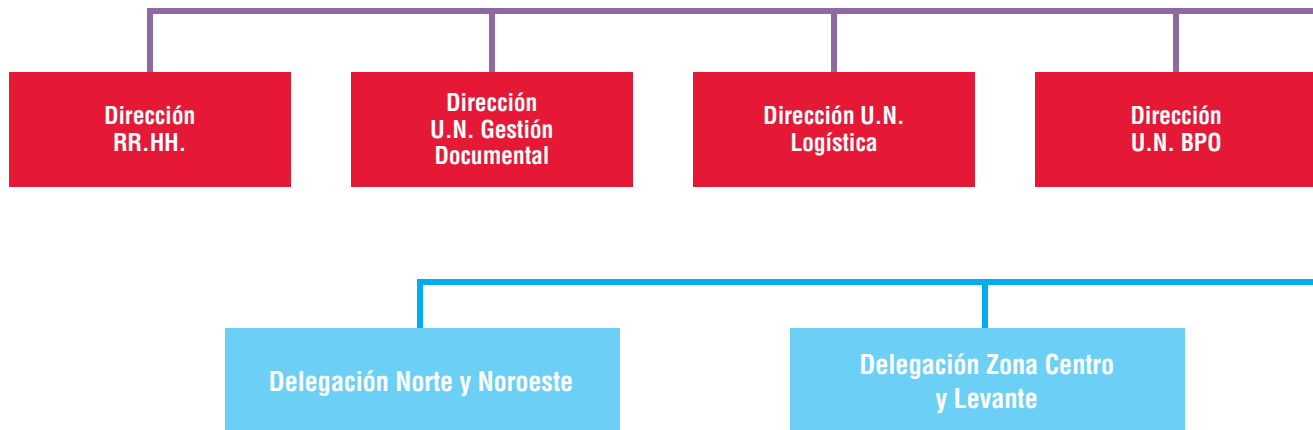


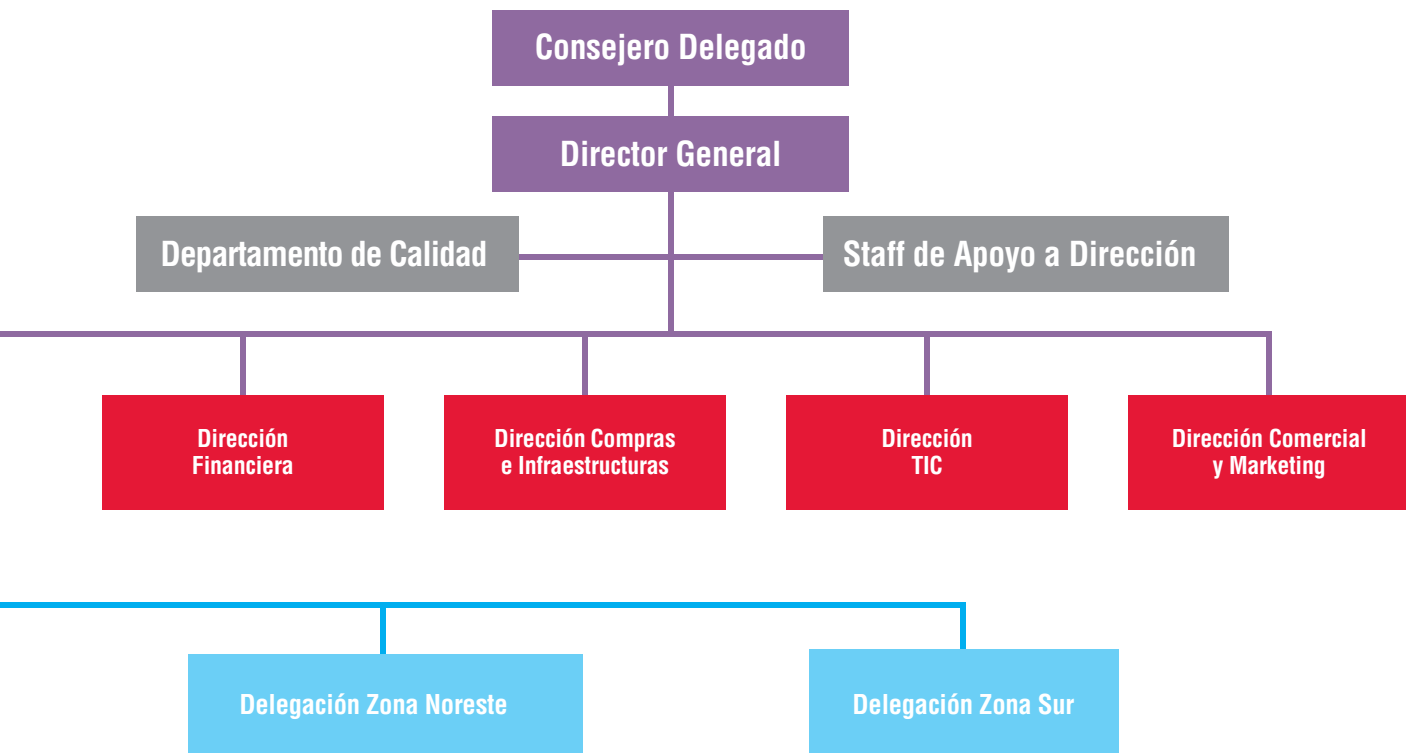
› **Detection And Radiation Technologies, S.L.**





Organigrama









4

Líneas de negocio

A la medida de nuestros clientes

¿Nuestra seña de identidad?

En Servicio Móvil no creemos en los productos o servicios estandarizados. Nuestra filosofía se basa en la creación de **soluciones personalizadas**, diseñadas a la medida de cada uno de nuestros clientes.

Lo que nos diferencia y otorga valor añadido es nuestra capacidad para adaptarnos a la realidad de cada organización. Buscamos siempre **propuestas eficaces fruto de un análisis pormenorizado de cada uno de nuestros clientes**.

Áreas de Especialización

En Servicio Móvil desarrollamos nuestra actividad en cuatro grandes áreas de trabajo. Ofrecemos servicios integrales especializados en **Gestión Documental, Tecnología, Logística Especializada y Externalización de Procesos de Negocio (BPO)**.

Gestión Documental

→ Somos la empresa referente de gestión documental en España. Contamos con más de 40 años de experiencia ofreciendo servicios de consultoría, organización, custodia y digitalización de fondos documentales, tanto de empresas privadas como de entidades públicas.

- > Consultoría documental
- > Mejoras de procesos y organización
- > Tratamiento documental
- > Digitalización y procesamiento de datos
- > Gestión y custodia de documentación clínica, administrativa, técnica...
- > Codificación

Tecnologías

→ Siempre a la vanguardia. La innovación en el desarrollo de nuevas aplicaciones nos permite ofrecer soluciones personalizadas para nuestros clientes, orientadas a optimizar sus procesos de negocio y flujos de información.

- > Consultoría especializada
- > Desarrollo de software propio de gestión
- > Integración de soluciones y sistemas de información
- > Implantación y mejoras en flujos de trabajo - *Workflow*
- > Soluciones en la "nube" - *Cloud Computing*
- > Productos RFID



Logística Integral

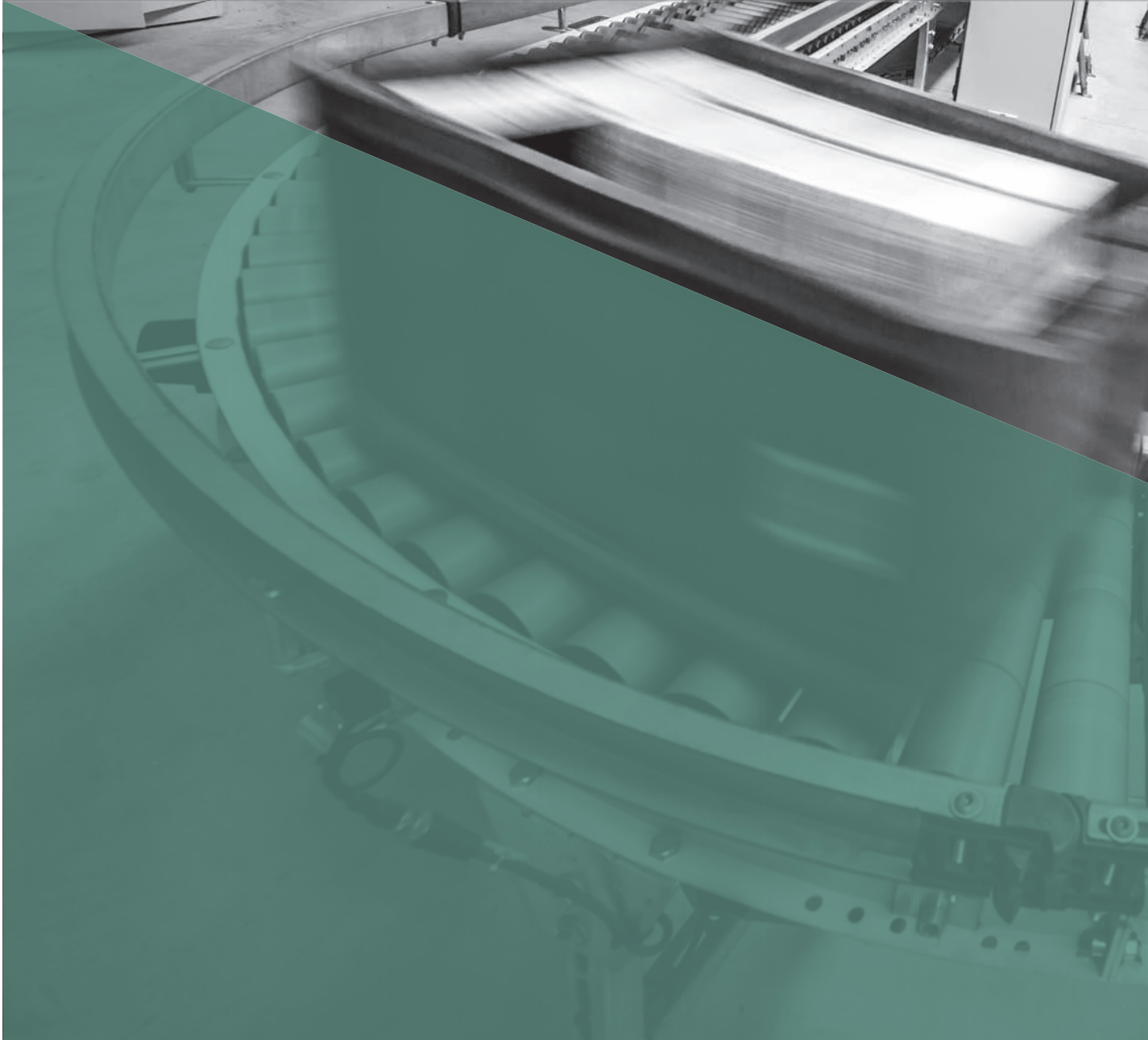
- ➔ Contamos con una experiencia multisectorial y la tecnología más apropiada para dar respuesta y ofrecer servicios con altos niveles de seguridad y eficiencia.

- > Consultoría especializada
- > Soluciones a la cadena de suministro
- > Especialización en logística integral hospitalaria
- > Gestión de grandes traslados
- > Logística inversa
- > Aprovisionamiento y gestión de compras
- > Almacenamiento y distribución

BPO: Externalización de Procesos de Negocio

- ➔ Ayudamos a nuestros clientes a mejorar la gestión y rentabilidad de su actividad, tanto para administraciones públicas como para el sector privado. Esto nos permite optimizar los costes, implantar métricas de control de calidad y mejorar procesos en las siguientes áreas:

- > Gestión de procesos administrativos de *back office* y *front office*
- > Gestión de procesos administrativos, tramitación, digitalización y servicios generales
- > Servicio de reclamaciones, CAU, atención al cliente...
- > Servicios *in house* y *near shore*
- > Gestión de correspondencia y mailroom



The background of the image is a grayscale photograph of an industrial factory. It shows a complex network of metal structures, conveyor belts, and machinery. A person is visible in the upper right, working at a station. A large, semi-transparent green diagonal overlay covers the right and bottom portions of the image. Centered on this green area is a large white number '5' and the word 'Instalaciones' in white text below it.

5

Instalaciones

Crecimiento y apertura de nuevos centros en España

Estamos muy cerca de ti.

Desde nuestras oficinas centrales situadas en As Pontes (A Coruña) ampliamos nuestra red de negocio por todo el territorio nacional.

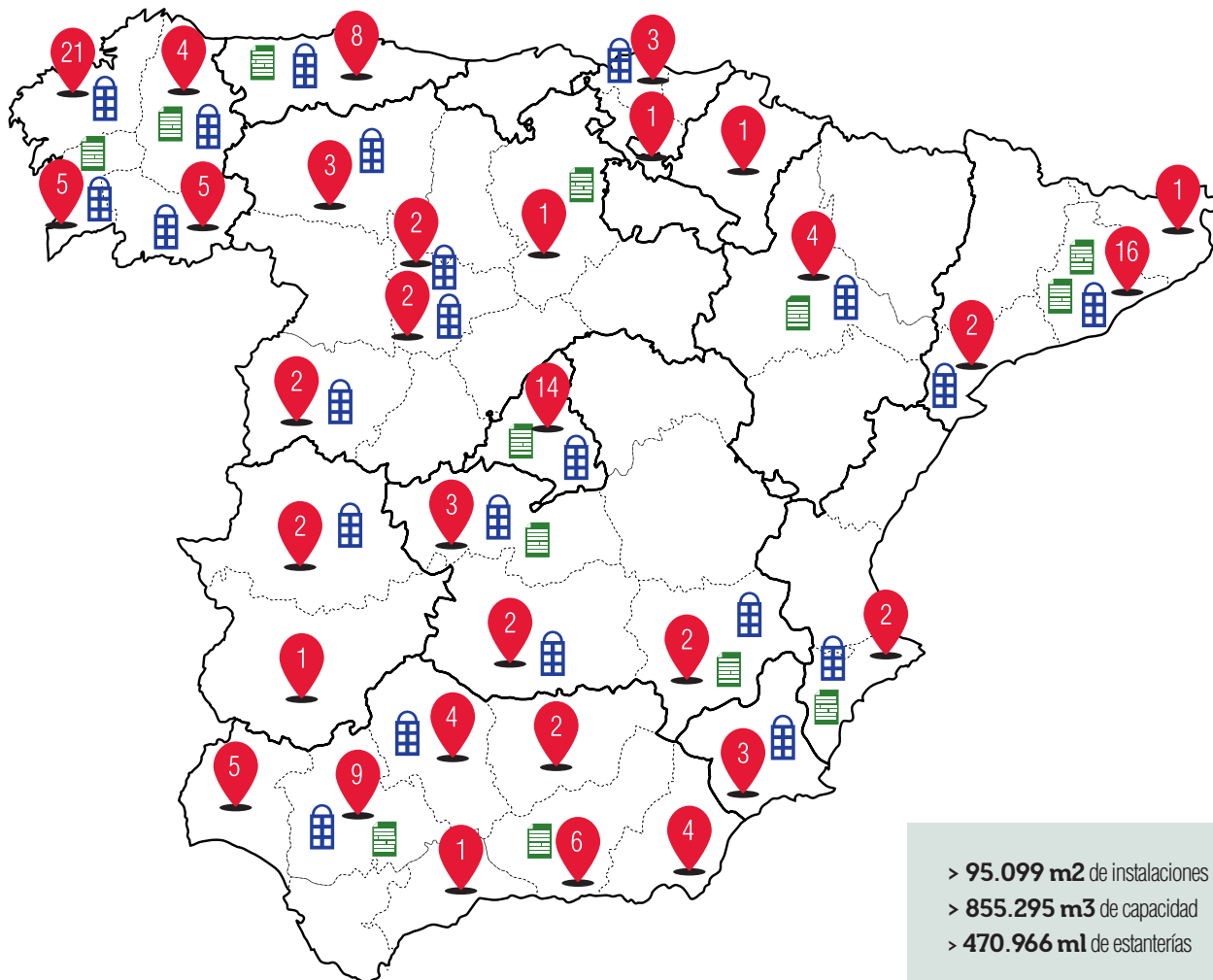
Desde el inicio de nuestra expansión nacional no hemos dejado de crecer. Hemos abierto nuevos centros de trabajo y modernas instalaciones dotadas con la más alta tecnología para ofrecer soluciones eficaces a nuestros clientes. Garantizamos la seguridad, la confidencialidad y la máxima calidad de cualquier proceso en las diferentes áreas de negocio.

Actualmente contamos con 141 centros de trabajo

En 2015 hemos abierto 11 nuevos centros:

- ➔ > Sareb (Madrid)
- > Almacén Mahou (Madrid)
- > Archivo de Indias (Sevilla)
- > Hospital Álvaro Cunqueiro (Vigo)
- > Plataforma Logística Sanitaria (Granada)

- ➔ > Biblioteca Inap (Madrid)
- > Biobancos de diferentes centros sanitarios (Córdoba, Almería y Málaga)
- > Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña (Barcelona)
- > Centro de Documentación del Museo de Ciencias Naturales (Barcelona)
- > Consellería de Cultura de la Comunidad Valenciana
- > Distribución de medicamentos COFAGA (Santiago de Compostela)



Centros de trabajo



Centros de custodia



Plataformas de digitalización





6

Clientes

El trabajo bien hecho

Durante el año 2015 hemos prestado nuestros servicios a más de **435 clientes**, tanto de la Administración Pública como de los sectores más diversos del ámbito empresarial privado.

➔ Administración Pública

- > Cultura
- > Educación
- > Justicia
- > Vivienda
- > Medio Ambiente
- > Sanidad
- > Trabajo
- > Comunidades Autónomas

➔ Sector Privado

- > Banca
- > Sanidad
- > Seguros
- > Industria
- > Utilities
- > Distribución
- > Alimentación
- > Farmacia

A lo largo de estos 40 años de trayectoria profesional, el reconocimiento a nuestro trabajo por parte de los clientes ha venido gracias a la cercanía con ellos y por la especialización en las distintas áreas de negocio que compartimos.

Los **factores clave** más reconocidos y valorados por nuestros clientes son:

- Experiencia multisectorial y soluciones personalizadas
- Compromiso y gestión eficiente de los servicios
- Equipos profesionales altamente cualificados
- Seguridad, fiabilidad y trazabilidad en todos nuestros procesos
- Capacidad financiera para asumir proyectos
- Innovación tecnológica permanente







7

Compromiso con
las personas

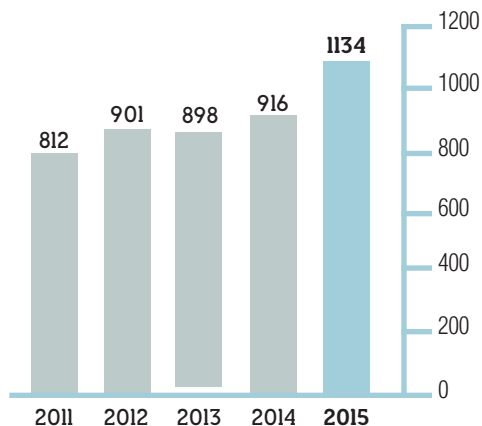
Compromiso con las personas

Las empresas que componen el Grupo Servicio Móvil son el resultado de la combinación entre tradición familiar, innovación tecnológica y el mejor equipo humano.

Contamos con más de 1.100 trabajadores y trabajadoras que conforman un grupo altamente cualificado en el que prima el **trabajo en equipo**, la **experiencia** y la **eficiencia**.

“ En los últimos 4 años
hemos creado 322
nuevos empleos ”

Desde los inicios, una de nuestras principales preocupaciones ha sido el crecimiento sostenible apostando por las personas. **En los últimos 4 años hemos creado 322 nuevos empleos** siendo fieles a nuestros compromisos éticos y sociales.



➔ 40% de crecimiento

Modelo de relaciones laborales

Dado que nuestra principal área de actividad es la prestación de servicios para el sector público, nuestro modelo de relaciones laborales está basado en la negociación de convenios colectivos propios en cada provincia o centro de trabajo, adaptando las condiciones laborales a los criterios de licitación y necesidades del proyecto.

Por ello, durante el año 2015, en el Grupo Servicio Móvil aplicamos 27 convenios colectivos:

- › **22** convenios colectivos de empresa
- › **5** convenios colectivos del sector

Nuestra prioridad es contar con un único convenio colectivo para cada una de las empresas del grupo, como ya hemos hecho en Fidelis Servicios Integrales, S.L.U. y Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U., apostando por un modelo de clasificación profesional por grupos profesionales y niveles salariales, lo que redunda en una mayor flexibilidad.

Desde 2012 hemos iniciado un nuevo modelo de negociación colectiva que nos ha permitido firmar **un convenio colectivo para la Unidad de Negocio de Logística de Severiano Servicio Móvil, S.A.**, que se aplica en todo el estado, adaptando los grupos profesionales y los niveles salariales a las necesidades que nos plantea cada concurso público en cada comunidad autónoma, provincia o centro de los organismos públicos.

Así, a lo largo del año 2015 hemos planteado una serie de iniciativas a la representación legal del personal para ir eliminando los convenios de provincia o centro de trabajo, con el objetivo de que en el año 2016 se consiga la firma de un único convenio colectivo.

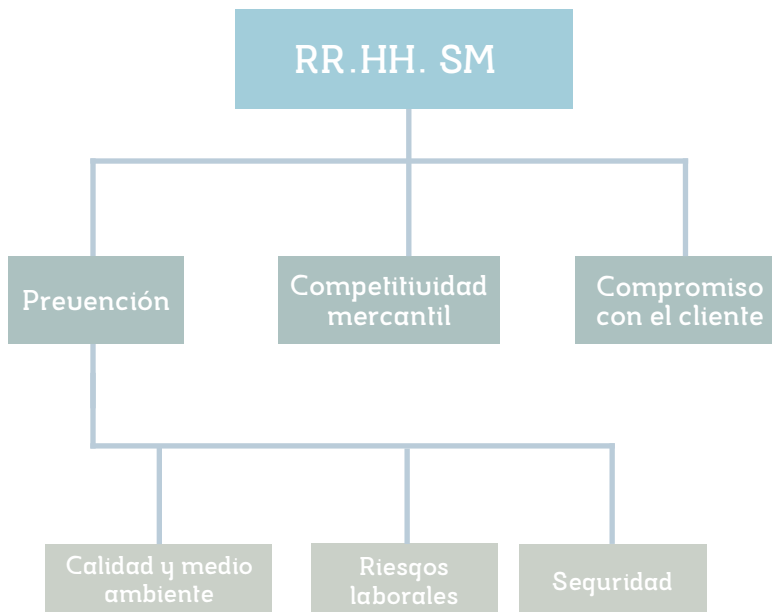


Apren­diendo de forma constante

Siempre un paso por delante, buscamos ofrecer las soluciones más innovadoras para cada uno de nuestros proyectos. Por eso, **apostamos por la formación continua y permanente de nuestros empleados y empleadas**. Nos preocupamos por desarrollar **acciones formativas de sensibilización en las áreas de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo**.



Se han impartido **661 cursos** en los que han participado **1.192 personas** y que han sumado un total de **47.718 horas** de formación.



➔ **En el año 2015 la totalidad de la plantilla participó en las acciones de nuestro Plan de Formación,** diseñado con los siguientes objetivos:

- Potenciar la adquisición de nuevos conocimientos y recursos técnicos.
- Fomentar la promoción y el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras.
- Incrementar la motivación e implicación del personal, fomentando la comunicación interna, las relaciones laborales y la participación en las empresas del Grupo.
- Mejorar la calidad y el rendimiento laboral, así como influir en la adaptación de las personas a los cambios.
- Motivar y sensibilizar a toda la plantilla para el cumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales y ayudar a que las tareas desarrolladas por el personal se ajusten a las normas de calidad, seguridad de la información, medioambiente, seguridad y salud, etc.
- Contribuir a la creación de una cultura e identidad del Grupo Servicio Móvil y lograr la igualdad de trato y de oportunidades.

Especialidad	Nº cursos impartidos	Nº trabajadores/as	Horas de formación
Ejecución de procesos operativos	605*	605	42.350
Prevención de riesgos laborales	13	418	1.972
Manejo de equipos de trabajo	7	38	1.274
Logística	9	34	411
Calidad	8	39	857
TIC	3	9	39
Gestión Documental	4	24	524
Área Comercial	4	8	80
Recursos Humanos	8	17	211

*Formación personalizada en el puesto de trabajo

Seguridad y salud en el trabajo

Como un paso más en nuestra política de prevención de riesgos laborales, en el año 2015 hemos constituido el **Servicio de Prevención Mancomunado (SPM)** para dar cobertura a todas las empresas del Grupo Servicio Móvil en las especialidades de:

- › **Seguridad en el Trabajo.**
- › **Higiene Industrial.**
- › **Ergonomía y Psicología aplicada.**

→ El SPM ha puesto en marcha las siguientes medidas:

› **Actualización de la documentación en materia de Prevención de Riesgos Laborales** (planes de prevención (5), evaluaciones de riesgos (77), planificaciones de actividad preventiva (68), planes de emergencia (16), etc...).

› **Incremento del número de trabajadores y trabajadoras que se someten a la vigilancia de la salud.**

› **Elaboración y difusión de información en materia de Prevención de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo**, adaptada a los distintos puestos y tareas existentes en las áreas de negocio del Grupo (fichas informativas, procedimientos de trabajo, instrucciones técnicas operativas, manuales de prevención, etc.).

› **Refuerzo formativo en PRL:** en el uso/manejo de equipos de trabajo, en medidas de emergencia, en seguridad vial, en los riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo...

› **Coordinación de actividades empresariales (CAE)** con contratistas/subcontratistas/autónomos; con clientes; con proveedores de servicios; y con empresas de trabajo temporal.

› **Selección de Equipos de Protección Individual (EPI's) adecuados:** información sobre la obligatoriedad del uso de los mismos, registro de entrega, documentación...

› **Diseño de protocolo de actuación en casos de derrame de productos** peligrosos de almacén o farmacia y muestras biológicas.

› **Consulta y participación del personal en materia de PRL** a través de los Delegados y Delegadas de Prevención (41) y de los Comités de Seguridad y Salud (4).

› **Velar por el cumplimiento de la legislación vigente y procedimientos de trabajo seguros:** instalaciones, medios auxiliares, equipos de trabajo, equipos de protección individual...

Plan de Igualdad

En el año 2015 nuestra plantilla está conformada por un 67% de hombres y un 33% de mujeres que desarrollan su labor en los diferentes centros de trabajo de las empresas del Grupo Servicio Móvil en Galicia, Asturias, Castilla y León, Castilla La Mancha, Madrid, Aragón, Cataluña, Murcia, Andalucía, Comunidad Valenciana, País Vasco, Navarra y Extremadura.

Contamos con un Plan de Igualdad entre hombres y mujeres cuyos objetivos prioritarios son:

- › **Igualdad efectiva entre mujeres y hombres e igualdad de trato y de oportunidades.** Implantación de medidas específicas para las políticas de reclutamiento y selección de personal, retribuciones, acciones formativas y de promoción en las que no se realiza ningún tipo de discriminación en función del sexo.
- › **Conciliación laboral, personal y familiar.** Medidas específicas para garantizar el derecho de conciliación laboral y familiar de mujeres y hombres, como diversos tipos de permisos, distribuciones y reducciones de jornada, lactancia, excedencias, flexibilidad horaria y trabajo a distancia.
- › **Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.** Contamos con un Código de Conducta para fomentar un entorno laboral libre de acoso y un protocolo de actuación para los posibles casos de acoso sexual que se pudieran producir.
- › **Protección contra la violencia de género.** Las personas víctimas de violencia de género tienen acceso a medidas específicas, como reducción de jornada, movilidad geográfica, suspensión del contrato...







8

Responsabilidad
Social Empresarial
y Calidad

Calidad y compromiso

La calidad y la seguridad de nuestros servicios, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente son las bases sobre las que se asienta la **Política de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Servicio Móvil**.

Hitos en RSE



Nuestros principios

➔ 10 compromisos esenciales de Servicio Móvil en materia de Calidad y RSE

- Cumplir los requisitos, necesidades y expectativas de todos los clientes en el desarrollo de nuestras actividades.
- Garantizar la protección de los activos de información del Grupo Servicio Móvil y de sus clientes y la continuidad del negocio.
- Avanzar en la prevención de la contaminación.
- Contribuir a la reducción del impacto energético de nuestras actividades.
- Proteger la vida, integridad física y salud de los trabajadores.
- La mejora continua dentro del grupo de empresas.
- Garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos en el ámbito del Grupo Servicio Móvil.
- Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.
- Promover un comportamiento ético y tolerancia cero ante la comisión de cualquier delito.
- Apoyar y desarrollar los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.



➤ ... y **14** medidas esenciales para alcanzarlos:

Con nuestros clientes

- Protegemos la información contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad, así como contra accesos no autorizados.
- Definimos estrategias de gestión de riesgos para mantener la seguridad de la información; asegurar la creación y control de documentos auténticos, fiables y usables; garantizar la continuidad del negocio; y prevenir riesgos penales.

Con nuestro medio

- Promovemos un uso racional y eficiente de los recursos naturales y de la energía.
- Minimizamos, reciclamos, reutilizamos y gestionamos adecuadamente los residuos generados en nuestras actividades.
- Minimizamos los gases de efecto invernadero que nuestra actividad emite a la atmósfera.
- Apoyamos la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.

Con nuestros profesionales

- Creemos que la mejor productividad se consigue con una mayor seguridad. Implantamos medidas de mejora que elevan el grado de protección de los trabajadores.
- Promovemos la participación y la concienciación de las personas en los campos de la prevención de riesgos laborales, en el desempeño medioambiental y en la seguridad de la información.
- Buscamos alcanzar la igualdad de trato de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Mejoramos la conciliación laboral, personal y familiar en el ámbito de la empresa.
- Prevenimos el acoso sexual y/o por razones de sexo.

Con la sociedad

- Cumplimos los requisitos legales aplicables a las empresas del Grupo, así como todos aquellos requisitos que se suscriban en un futuro.
- Implantamos un código ético y un plan de prevención de delitos.
- Establecemos un canal de denuncias interno y externo para que cualquier persona pueda notificar al Comité de Cumplimiento cualquier violación o intento de violación de esta política, del Código Ético, del Plan de Prevención de Delitos o de la normativa vigente a través del mail cumplimiento@serviciomovil.com



Nuestras certificaciones de calidad

En Servicio Móvil somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con los compromisos adquiridos, por eso mantenemos y revisamos continuamente un **Sistema de Gestión Integrado** según los requisitos de las normas ISO que certifican nuestra labor.

- › Sistema de Gestión de Calidad según norma UNE-EN ISO 9001.



- › Sistema de Gestión para los Documentos según norma UNE-ISO 30301.



- › Sistema de Gestión de Servicios T.I. según norma UNE-ISO/IEC 20000-1.



- › Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según norma UNE-ISO/IEC 27001.



- › Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio según norma UNE-EN ISO 22301.



- › Destrucción segura de material confidencial según UNE-EN 15713.



- › Sistema de Gestión Ambiental según norma UNE-EN ISO 14001.



- › Sistema de Gestión de la Energía según norma UNE-EN ISO 50001.



- › Verificación Huella de Carbono según norma UNE-EN ISO 14064-1.



- › Verificación EMAS oficinas centrales de Grupo Servicio Móvil.



- › Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según norma OHSAS 18001.





Pacto Mundial de Naciones Unidas



Pacto Mundial
Red Española

Nos hemos adherido al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, comprometiéndonos a desarrollar los 10 principios del Pacto Mundial dentro de nuestra esfera de influencia y a hacer de ellos parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestro Grupo.

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales y se articulan en cuatro bloques principales: **Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.**

Desarrollo sostenible

En Servicio Móvil inscribimos nuestra Huella de Carbono en el **Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente** junto con un compromiso de reducción de emisiones de un 5% para el período 2014-2016 en instalaciones estables.

Además, en 2015 realizamos una plantación de 12.580 árboles, con el objetivo de realizar un proyecto de absorción de gases de efecto invernadero de la atmósfera. En un plazo de 30 años esperamos que la plantación absorba 1.892 toneladas de dióxido de carbono.



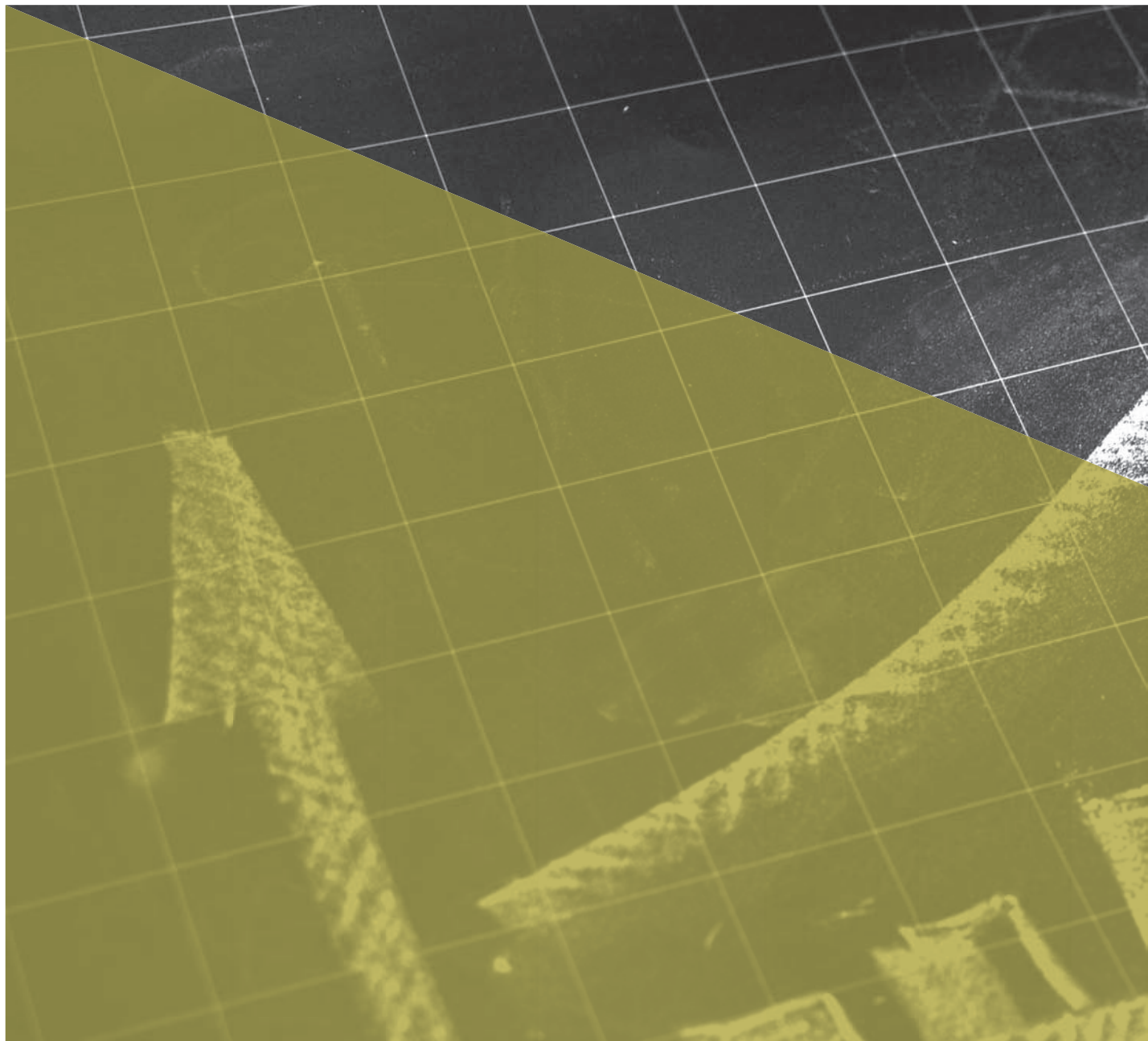
Servicio Móvil y la sociedad

Queremos contribuir a generar valor en nuestra sociedad y en nuestro entorno.

Por eso, en el Grupo Servicio Móvil entendemos la responsabilidad social corporativa como una **oportunidad inmejorable para establecer relaciones sólidas y de confianza con nuestros grupos de interés.**

Durante el año 2015 focalizamos nuestros esfuerzos en el apoyo de **entidades deportivas y culturales.** Además, **colaboramos en el patrocinio e impulso de diferentes eventos** orientados a la divulgación de novedades, avances e innovaciones de los sectores de nuestras áreas de negocio.

- › XIV Congreso del Sector Salud (AECOC).
- › VIII Jornadas APISA (Asociación de Profesionales de Informática de la Salud de Andalucía).
- › Libro Blanco de los Médicos de Admisión y Documentación Clínica.
- › Cuaderno CEL. Cuadro de Mando para la Gestión de Procesos Logísticos Hospitalarios.
- › NORDOC - XX. Jornada de la Sociedad Norte de Documentación Clínica.
- › XXIV Jornadas Gallegas de Admisión y Documentación Clínica.
- › III Congreso CEL de Logística Hospitalaria.
- › VIII Jornada Castellano-Leonesa de Médicos de Admisión y Documentación.
- › VII premios periodísticos Fundación Profesor Novoa Santos.
- › XV Congreso de Archivística de Cataluña.
- › XIV Congreso de Documentación Médica y XV Jornadas Andaluzas de Admisión, Documentación e Informática Médica.



A chalkboard background with a white arrow pointing up and to the right. A large number 9 is drawn in yellow chalk in the center. The word 'Citras' is written in white below the number. The background is split diagonally into a dark grey top-left and a greenish-yellow bottom-right.

9

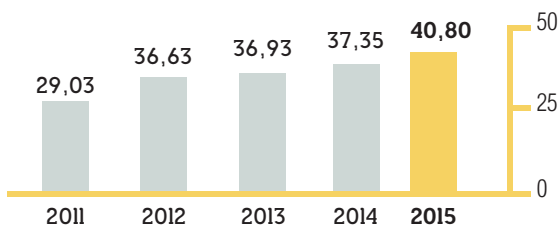
Citras

Cifras de negocio 2015

Algo más que números. Detrás de nuestras cifras de negocio hay una política de **crecimiento sostenible y sostenido**, basado en una sólida apuesta por la **innovación tecnológica**, la **constante adaptación a las necesidades de nuestros clientes** y la **vocación permanente de ir siempre un paso por delante**. En el año 2015 se firmaron **58 nuevos contratos** por un importe de **8,6 millones de euros**.

Porque, sin duda, en Servicio Móvil sólo entendemos el futuro como una oportunidad.

➤ **40%** de crecimiento en los últimos 4 años



Ingresos en millones de euros

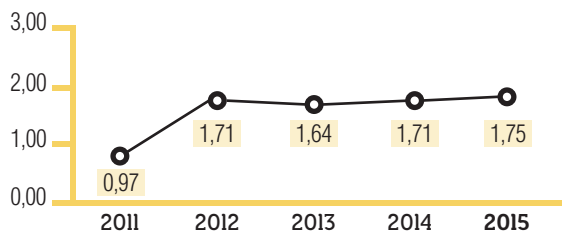
Activos netos totales:

➤ **16,83** millones de €
Esto representa el **41%** del volumen de negocio

➤ **19,2** millones de € de inversión en los últimos 5 años
Inversiones 2015
3,9 millones de €

32,5% de los ingresos del año 2015
Fondos propios 2015
13,3 millones de €

➤ **1,75** millones de euros Resultados 2015



Resultados en millones de euros







10

Retos de
futuro

Retos de futuro. Visión 2018

➔ Organización transparente

A lo largo de los últimos años y más concretamente desde finales del siglo pasado, en el Grupo Servicio Móvil venimos comprobando cómo la revolución digital y las tecnologías de la información tienen un poderoso impacto en el día a día de las empresas y la sociedad en general: la vida es móvil, *e-commerce*, de la gestión documental a la gestión de la información, *big data*, la nube...

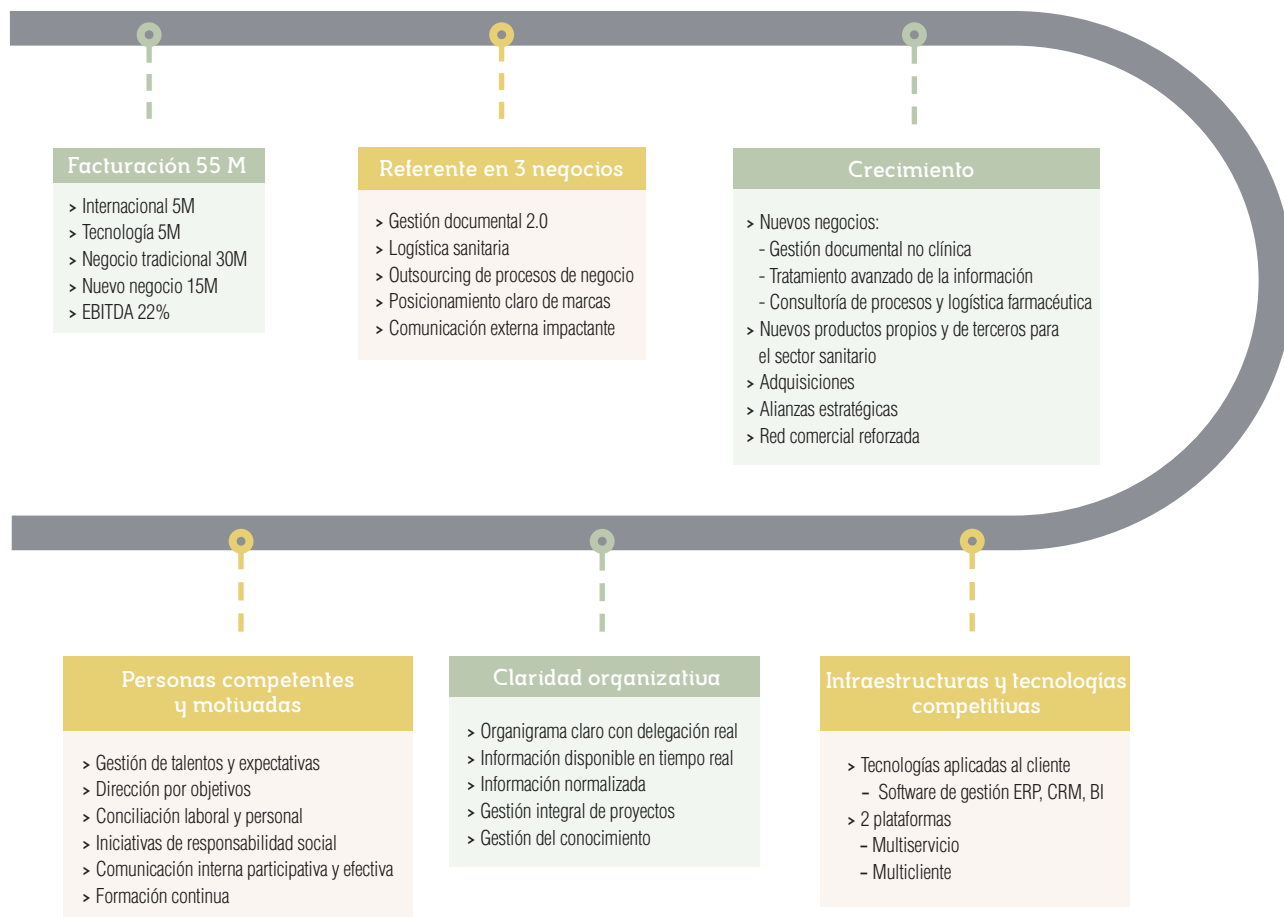
Fieles a nuestro compromiso de ir siempre un paso por delante acompañando a nuestros clientes en la senda de la competitividad, hemos tenido claro que la transformación hacia lo digital y las nuevas formas de entender y aplicar el conocimiento pasaban necesariamente por **transformar nuestro “core business” (el núcleo de nuestro negocio)** con el fin de seguir aportando soluciones y valor en un entorno cada vez más disputado.

Debemos buscar los elementos que nos sigan diferenciando de nuestra

competencia y desarrollando aquellas áreas de actividad que puedan ser el eje estratégico de nuestro negocio y la razón de ser de este Grupo en los próximos años. Por eso, nos embarcamos en la elaboración del **Plan estratégico 2015-2018**, donde contamos con la participación de un número importante de trabajadores, mandos intermedios y directivos para definir unos objetivos y las mejores acciones que entendemos deben llevarse a cabo para alcanzar las metas marcadas.

Después de este año y medio recorrido, nuestro plan estratégico está más vivo que nunca y esperamos que siga cubriendo las expectativas que tanto la Dirección como los trabajadores nos hemos propuesto. La puesta en marcha de medidas concretas en distintas áreas permitirán una optimización en la organización y en la gestión del Grupo para favorecer el crecimiento y la generación de empleo continuos.

Visión 2018



Gracias por formar parte de Servicio Móvil





M Servicio Móvil

