

2016

**memoria
anual**

Memoria Anual 2016



Índice

1	Carta del Consejero delegado		6
2	Servicio Móvil	2.1 Principios, misión y valores 2.2 Soluciones eficaces 2.3 Nuestra historia 2.4 Internacionalización: Portugal Una sociedad para logística sanitaria: TSM Estructura de Servicio Móvil Portugal 2.5 Revolución tecnológica: Cenker Robotics	10 10 11 12 13
3	Estructura	3.1 Servicio Móvil En continuo crecimiento	16
4	Líneas de negocio	4.1 Gestión documental a) Solución para consentimiento informado y formularios b) Optimizar las listas de espera en los hospitales ya es una realidad 4.2 Logística Integral 4.3 BPO: Optimización de Procesos de Negocio BPO (optimización de procesos de negocio) Nuestros Servicios de BPO	20 21 22
5	Instalaciones	5.1 Crecimiento y apertura de nuevos centros en España y Portugal 5.2 Mapa de centros	26 27
6	Clientes	6.1 El trabajo bien hecho 6.2 Banca Consultoría de Negocio - BPM Financiero Externalización de Procesos Servicios de Gestión Documental	30 30
7	Compromiso con las personas	7.1 Compromiso con las personas 7.2 Modelo de relaciones laborales 7.3 Aprendiendo de forma constante 7.4 Seguridad y salud en el trabajo 7.5 Plan de igualdad	34 34 35 36 37
8	Responsabilidad social empresarial	8.1 Calidad y compromiso 8.2 Hitos en RSE 8.3 Nuestros principios 8.4 Nuestras certificaciones de calidad 8.5 Pacto Mundial de Naciones Unidas 8.6 Desarrollo sostenible 8.7 Servicio Móvil y la sociedad	40 40 40 43 44 44 44
9	Cifras	9.1 Cifras de negocio 2016	48
10	Retos de futuro	10.1 Visión 2018 10.2 Resumen del año en fotos	52 54

Carta del Consejero Delegado

Estimado/a amigo/a:

Como consejero delegado de Servicio Móvil quiero darte la bienvenida a la memoria anual de nuestra compañía. Desde esta ventana informativa, queremos ofrecerte toda la información actualizada sobre aspectos tan relevantes como, nuestra misión, principios, valores, retos, líneas de negocio y proyectos de innovación, siempre manteniendo y cuidando nuestra orientación al mercado, así como la evolución de nuestro estado económico-financiero durante el ejercicio 2016.

Este año ha significado una apuesta importante por la expansión a través del inicio de una fase de internacionalización que se concretó en la constitución y puesta en marcha de Servicio Móvil Portugal. Para ello, formalizamos una alianza al 50% con el mayor operador logístico del país vecino, Torrestir, lo que nos ha permitido abrir la puerta lusa y fundar **TSM Logística Hospitalar**.

Además, hemos adquirido una participación del 33% de la compañía vasca especializada en diseño y automatización industrial, **Center Robotics**, como parte de nuestro objetivo de constante innovación, lo que nos ha dotado de la capacidad necesaria para optimizar nuestros procesos logísticos al máximo y ser aún más eficientes en el diseño de las soluciones que garanticen la mejor respuesta a las necesidades del mercado.

Un año más, continuamos con el apoyo y trabajo dentro del Marco del Pacto Global, renovando nuestro deber con los diez principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción, así como nuestra responsabilidad de seguir desarrollando estos principios dentro de nuestra esfera de influencia.



“ En 2016 iniciamos el proceso de internacionalización con Servicio Móvil Portugal ”

Queremos hacer de nuestra participación e implicación en el Pacto Mundial y sus principios, parte esencial 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. Esta memoria parte del compromiso de Servicio Móvil por la excelencia, la transparencia y la mejora continua, con el fin de proporcionar los mejores recursos a nuestros grupos de interés.

Un saludo

José Luis Castro Romero
Consejero Delegado de Servicio Móvil



Servicio
Móvil



2.1 Principios, misión y valores

En Servicio Móvil hemos seguido avanzando en profundizar en los valores de nuestros inicios, apostando de forma constante por la innovación, la adaptación a las necesidades de nuestros clientes y la búsqueda permanente de oportunidades de negocio. Esta es la clave que nos ha permitido crecer, transformarnos y desarrollar nuestra consolidación a nivel nacional y comenzar nuestro proceso de internacionalización en Portugal.

Este año 2016, Servicio Móvil ha experimentado un crecimiento considerable, con la creación de TSM, Logística Hospitalar al 50% con el operador logístico más importante en el país luso, Torrestir, y con la adquisición del 33% de Cenker Robotics S.L., empresa vasca de diseño y automatización industrial. Asimismo, nos enorgullecemos de la labor realizada por los más de 1.100 trabajadores que nos ayudan cada día a conseguir nuestros objetivos. Así, desde la dirección, hemos estado trabajando todo el año para reafirmar nuestros puntos fuertes, que seguiremos evolucionando en un futuro y que conforman los pilares básicos de nuestra compañía. Estos son:

- Eficiencia y rentabilidad
- Mejora continua: anticipación y humildad
- Orientación al cliente: fidelidad y flexibilidad
- Excelencia y calidad de servicio: compliance
- Trabajo como un equipo
- Compromiso con y de las personas

2.2 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**.

2.3 Nuestra historia



2.4 Internacionalización: Portugal

Fruto de los diversos trabajos realizados in situ en 2015, detectamos las distintas necesidades de Portugal dentro de nuestro sector, identificamos las oportunidades para Servicio Móvil y dimensionamos el tamaño del mercado y la posible competencia.

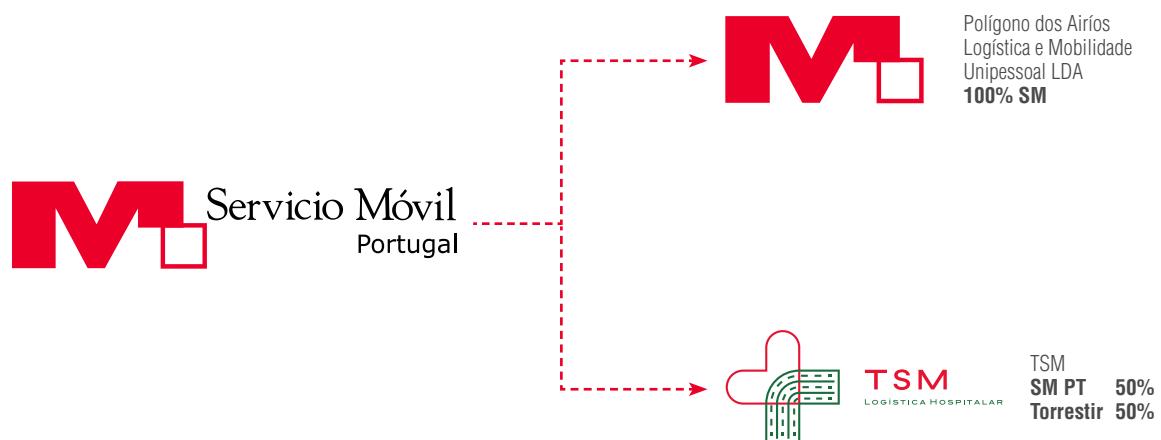
Introducimos en Portugal significó un reto considerable para Servicio Móvil, no solo por el esfuerzo en recursos y solvencia económica que supone establecer la estructura de negocio y desarrollar nuestra actividad en el país, sino también por la necesidad de aprender el funcionamiento de las administraciones públicas lusas, núcleo principal de potenciales clientes.

➔ Una sociedad para logística sanitaria: TSM

Tras un minucioso análisis, identificamos posibles socios estratégicos que nos aportasen credibilidad en el país, así como una estructura base para el inicio de nuestra actividad, entre ellos el Grupo Torrestir, con el que finalmente conformamos **TSM**, sociedad para operar en el área de Logística.

Grupo Torrestir es una empresa portuguesa de carácter familiar fundada en 1962, con una facturación anual superior a los 200 millones de euros y una plantilla de 1500 personas. Es el **principal líder luso en logística** y opera bajo la empresa Torrespharma. Cuenta con 13 plataformas distribuidas por todo el país con áreas de almacén y de temperatura controlada. Poseen una moderna flota de vehículos destinados a la distribución de productos sanitarios BPDS en cumplimiento de las buenas prácticas de distribución entre hospitales, centrales de compras, etc.

➔ Estructura de Servicio Móvil Portugal



2.5 Revolución tecnológica: Cenker Robotics

La adquisición en 2016 del 33% de la empresa vasca **Cenker Robotics**, especializada en diseño y en automatización industrial, nos permite, a través de nuestro *know how* de más de 25 años de experiencia en el entorno sanitario, desarrollar y fabricar nuevos productos personalizados y a "la carta" y aportar una solución tecnológica a las necesidades de cada cliente.

Con Cenker Robotics mejoramos el desarrollo de nuestros propios productos para el entorno sanitario y conseguimos producirlos a nivel industrial (buzón y armario inteligentes, dispensadores centralizados de lavandería...), optimizando procesos, acortando plazos y aumentando nuestra capacidad de reacción a los cambios del mercado. Somos más competitivos y más eficaces.

Además de estar especializados en diseño y automatización industrial, Cenker Robotics desarrolla su propio **Software** y lo integra con una amplia gama de soluciones tecnológicas, propias o de terceros, para ofrecer a cada cliente la mejor solución a sus problemas de intralogística. Cenker Robotics ha desarrollado con éxito numerosos proyectos de la mano de empresas relevantes en sectores tan dispares como sanidad, farmacia o alimentación, implantando una gran variedad de soluciones, tanto hombre-mercancía como mercancía-hombre, como pick/put to light, carruseles, miniloads, sorters, finales de líneas, etcétera.

Como conclusión, la alianza con Cenker Robotics permite a Servicio Móvil una mayor participación en las fases iniciales de diseño, un mayor control sobre la ejecución de los proyectos y, finalmente, ofrecer soluciones que se adapten mejor a las necesidades individuales de cada cliente, sin tener que acudir a soluciones de mercado más rígidas y con más dificultad de implantación para el usuario.





Estructura



3.1 Servicio Móvil

En continuo crecimiento

El año 2016 ha sido especial para nuestro grupo con la adquisición del 33% de la empresa de robótica Cenker Robotics y la formación de TSM en sociedad al 50% con el grupo portugués Torrestir, que significó el inicio de la actividad en Portugal.

› **Severiano Servicio Móvil, S.A.**  Servicio Móvil

› **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.**



› **Cenker Robotics, S.L.**



› **Servicio Móvil Portugal S.A.**



› **Torres Servicio Móvil - Logística Hospitalar, S.A.**





Líneas
de negocio



A la medida de nuestros clientes

Áreas de Especialización

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

4.1 Gestión documental

En el área de negocio de gestión documental clínica se produjeron dos grandes avances en 2016: **Diseño y desarrollo de soluciones para firma electrónica de consentimiento informado y formularios; y gestión de citas para optimizar las listas de espera.**

➤ a) Solución para consentimiento informado y formularios

El consentimiento informado recoge la información asistencial previa para las intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos, actuaciones terapéuticas invasivas y, en general, para cualquier procedimiento que suponga riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente. Aunque son documentos de amplio uso en los centros sanitarios, en su mayoría no están informatizados.

¿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.

Esto origina que en el entorno sanitario se siga trabajando con amplios volúmenes de papel difícilmente controlables, ya que es la única parte de la historia clínica del paciente que no se puede destruir y, como consecuencia, se generen deficiencias en el proceso de información y posterior firma del consentimiento por parte de cada paciente.

Conscientes de que se trata de un documento ampliamente utilizado en la actividad asistencial, en Servicio Móvil hemos desarrollado un sistema pionero como solución a los consentimientos informados para que sean electrónicos con firma avanzada reconocida.

➤ b) Optimizar las listas de espera en los hospitales ya es una realidad

El aumento de la actividad asistencial ha generado efectos colaterales directos: Incremento de visitas, tanto primeras citas como sucesivas, crecimiento del número de pruebas a realizar, mayor ocupación y necesidades de gestión de los recursos asociados en las consultas externas, así como el aumento de las demoras, reprogramaciones y listas de espera asociadas a determinadas especialidades. En consecuencia, se ha llegado a una mayor saturación de las agendas de los especialistas. Esto sucede también con los tiempos de espera medios para las intervenciones quirúrgicas.

Esta situación obliga a que cada vez se cite con mayor antelación o se modifique la cita ya preinformada. Las posibilidades de que el paciente no recuerde su cita o no se presente se incrementan considerablemente hasta alcanzar entre el 10 y el 15% del total de la actividad programada. Reducir estas cifras y reducir la lista de espera incrementando la calidad asistencial son objetivos primordiales de la gestión hospitalaria.

A pesar de que los centros sanitarios envían cartas recordatorio, recuerdan las citas telefónicamente y envían SMS para recordar la cita con 24-48 horas de antelación, no se ha conseguido, hasta la fecha, solventar el problema.

En Servicio Móvil hemos desarrollado una plataforma de comunicación que permite transformar el canal SMS en un canal de comunicación bidireccional con pacientes, sin añadir más recursos humanos al proceso de citación, recordatorios y cancelaciones de citas.

Este servicio permite reducir en más de cuatro puntos absolutos el porcentaje de no presentados a las citas y pruebas de consultas externas de los centros hospitalarios solo en el primer mes aplicación.

La plataforma de comunicación de Servicio Móvil presenta dos ventajas clave:

- Tener un **control exacto de la entrega de la comunicación** al paciente. Nos informa si la comunicación ha sido entregada o no en el número de contacto.

- **Que el paciente responda a través del mismo canal** con independencia del tipo de teléfono móvil que tenga. Se garantiza el acceso universal, sin limitación geográfica ni horaria (24 horas 7 días a la semana).

Así, el centro hospitalario enfoca sus recursos humanos y administrativos a rellenar los huecos detectados con antelación y reducir de manera significativa las listas de espera.

Más de 25 centros hospitalarios en toda la geografía española y más de cuatro millones de comunicaciones enviadas durante el año 2016 avalan la capacidad de nuestro servicio.

4.2 Logística integral

En el área de negocio de logística se produjo un gran avance en 2016: **Diseño y desarrollo de una solución para la dispensación centralizada de uniformes en el ámbito hospitalario.**

El **Sistema de Automatización Integral** desarrollado para la gestión de uniformes hospitalarios posee tanto capacidad de dispensación como de reposición automática de prendas de distintos formatos y tallas, garantizando una total trazabilidad de los vestuarios. El sistema dispone de un circuito de retorno para las prendas de los usuarios después de su utilización.

Características principales del Sistema de Automatización Integral:

- **Trazabilidad:** Que se basa en un sistema de lectura RFID con tags UHF. Estas etiquetas identifican las piezas de ropa y pueden soportar los procesos de lavado, planchado, secado, etc., típicos de lavandería. Perfectas para poder realizar una trazabilidad de las piezas de ropa: conocer cuántas veces se ha lavado, su dueño, fecha de entrada, etc.

- **Flexibilidad:** Adaptación a las condiciones de espacio existentes.
- **Máxima disponibilidad:** Incluyendo un sistema con detección automática de cualquier anomalía producida.
- **Integración:** Coordinación de usuarios entre el software del hospital y el sistema de dispensación.
- **Seguridad y ergonomía:** Tanto para las personas como para la accesibilidad de las prendas almacenadas.
- **Mantenimiento:** Sin necesidad de técnicos altamente cualificados.
- **Bajo consumo energético:** Diseño optimizado en el que no es necesario movilizar la totalidad de las prendas para la dispensación.

Por otra parte, el área de Logística ha continuado su evolución en 2016 con la puesta en marcha de varias **Plataformas Logísticas** que permiten la integración de todos los movimientos y que aportan muchas ventajas al disminuir costes y unificar criterios. Solo la Plataforma del Servicio Galego de Saúde ha supuesto un ahorro de 20 millones de euros en sus 10 años de funcionamiento al unificar 3.144 puntos de servicio.

Gracias a estas plataformas, Servicio Móvil puede reducir costes **gestionando los recursos de manera rigurosa y eficiente 24/7**, eliminando la dispersión y, por tanto, siendo más efectivos a la hora de trasladar los productos a su destino. Se unifican criterios, se implementan nuevas conductas y soluciones, homogeneizando y racionalizando todos los procesos, a través de Plataformas Logísticas Centrales y Plataformas de Distribución Capilar.

Además, se controlan stocks y se lleva a cabo una gestión de entregas y ubicación en múltiples puntos de consumo, consiguiendo importantes ahorros por la mejora del avituallamiento, el control de mermas y el registro de lo consumido a través de equipos y sistemas de lectura y dispensación de productos que permiten conocer, en todo momento, la necesidad exacta de material en el punto final. Y consiguiendo que los centros hospitalarios recuperen zonas destinadas a almacén para su utilización posterior en actividades de mayor valor asistencial.

Otras ventajas radican en la implementación de sistemas robotizados de gestión de almacenes que están pensados a la medida de las necesidades de cada cliente, así como la distribución, el transporte, logística inversa, la dotación de personal de forma permanente en los centros sanitarios, el movimiento interno de materiales entre unidades, la trazabilidad del producto, definición de catálogos de consumos y la formación al personal.

4.3 BPO: Optimización de Procesos de Negocio

El área más joven de Servicio Móvil cuenta con una amplia proyección de futuro. La externalización de servicios permite a las empresas una mayor eficiencia en el mercado, dejando que se responsabilicen otros de aquellas operaciones que no tienen que ver con la principal actividad de la compañía y que consumen tiempo y recursos.

➔ Ventajas

1. **Reducción de costes:** Transformar costes fijos en variables, reducción de coste en infraestructuras y TI y reducción del coste operativo.
2. **Flexibilidad:** Adaptación rápida a volumen de servicio variable, disponibilidad inmediata de especialistas y puesta en marcha ágil de servicios.
3. **Especialización:** Estandarización de procesos, facilitación de la dedicación del cliente al “core” del negocio, y garantía de mejora continua.
4. **Calidad Servicio:** Control de los servicios mediante ANS, garantía de ejecución por especialistas y control de calidad.
5. **Inversión:** Capacidad Financiera de Servicio Móvil, garantía de la mejor infraestructura y acceso a últimas tecnologías.

➔ BPO (optimización de procesos de negocio)

El Business Process Outsourcing (BPO) se conoce en español como “Externalización de Procesos de Negocio”. Se refiere, pues, a la subcontratación de funciones de procesos de negocios mediante proveedores de servicios internos o externos a una empresa. Normalmente el objetivo de dicha subcontratación va unida a la reducción de costes y recursos por parte de la empresa contratante.

El BPO es muy útil para empresas que quieren maximizar la eficiencia de sus operaciones, sin tener que emplear grandes volúmenes de recursos. De esta forma, es posible rentabilizar procesos y conseguir un mayor beneficio, estableciendo relaciones de colaboración con otras empresas.

¿Cómo podemos asesorarte desde nuestra área de BPO a reducir costes en tu empresa? Primeramente te ayudaremos a minimizar costes de tipo fijo como el de personal, de espacio físico y de equipamiento. Te ayudaremos a mejorar y automatizar procesos en los cuales contamos con mayor experiencia. De esta manera, reducirás costes operativos y convertirás los costes fijos en variables en tu cuenta de resultados.

Contarás con el asesoramiento de los mejores expertos de Servicio Móvil en cada materia y podrás centrarte en tu actividad empresarial. Ahorrarás en tiempo y en formación sobre tareas que serán fácilmente asumibles por terceros especializados en la materia. Además, controlarás si se cumplen los estándares de calidad y podrás solicitar informes periódicos sobre su gestión.

Desde BPO también podemos ayudarte a lanzar nuevas líneas de negocio al mercado de forma rápida. Se eliminan gastos de estructura y se gana en flexibilidad y capacidad de adaptación a cambios en el entorno. A su vez, minimizarás los costes en nuevas tecnologías eliminando inversiones en software y actualizaciones, sin renunciar a estar a la última. Mejorarás la calidad en el servicio y podrás evaluar objetivamente el cumplimiento de vuestras negociaciones previas.

Elegirnos como partner es clave para lograr el buen desarrollo de la gestión ya que establecemos una colaboración asentada en el control de resultados y en la confianza para alcanzar el éxito mutuo.

Estamos especializados en servicios de consultoría, servicios de back office y front office. Realizamos gestión documental especializada (recepción, registro, digitalización, custodia); gestión integral de expedientes; catalogación y gestión de archivos y fondos documentales; gestión administrativa; atención presencial a usuarios y soporte tecnológico.

➔ Nuestros Servicios de BPO

Aprovisionamiento

- Gestión de compra y proveedores
- Emisión y recepción de pedidos
- Gestión de albaranes y facturas
- Gestión de pagos
- Gestión telemática

Gestión administrativa

- Servicios de Front Office
- Servicios de Back Office
- Soporte papel y electrónico
- Gestión de reclamaciones
- Facturación

Logística y Distribución

- Almacenamiento y transporte
- Gestión de stocks
- Preparación de pedidos
- Trazabilidad
- Logística inversa

Servicios generales

- Traslados
- Gestión de proveedores servicios
- Gestión de equipamiento
- Gestión de correspondencia

Soporte tecnológico

- Gestión CAU
- Soporte aplicaciones
- Gestión de puesto de trabajo
- Desarrollo de procesos de negocio



Instalaciones

5.1 Crecimiento y apertura de nuevos centros en España y Portugal

Estamos muy cerca de ti

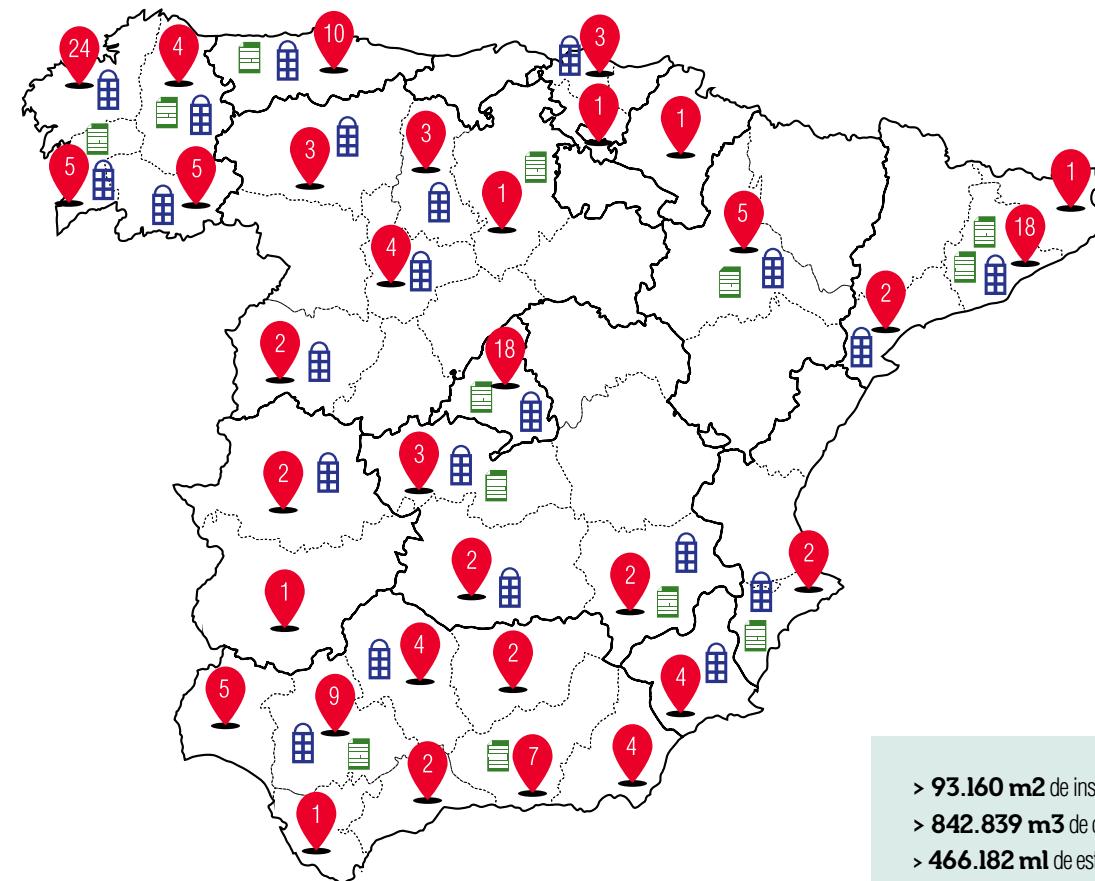
Desde nuestras oficinas centrales situadas en As Pontes (A Coruña) ampliamos nuestra red de negocio por todo el territorio nacional.

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 en España y Portugal. Garantizamos la seguridad, la confidencialidad y la máxima calidad de cualquier proceso en las diferentes áreas de negocio.

Actualmente contamos con 161 centros de trabajo

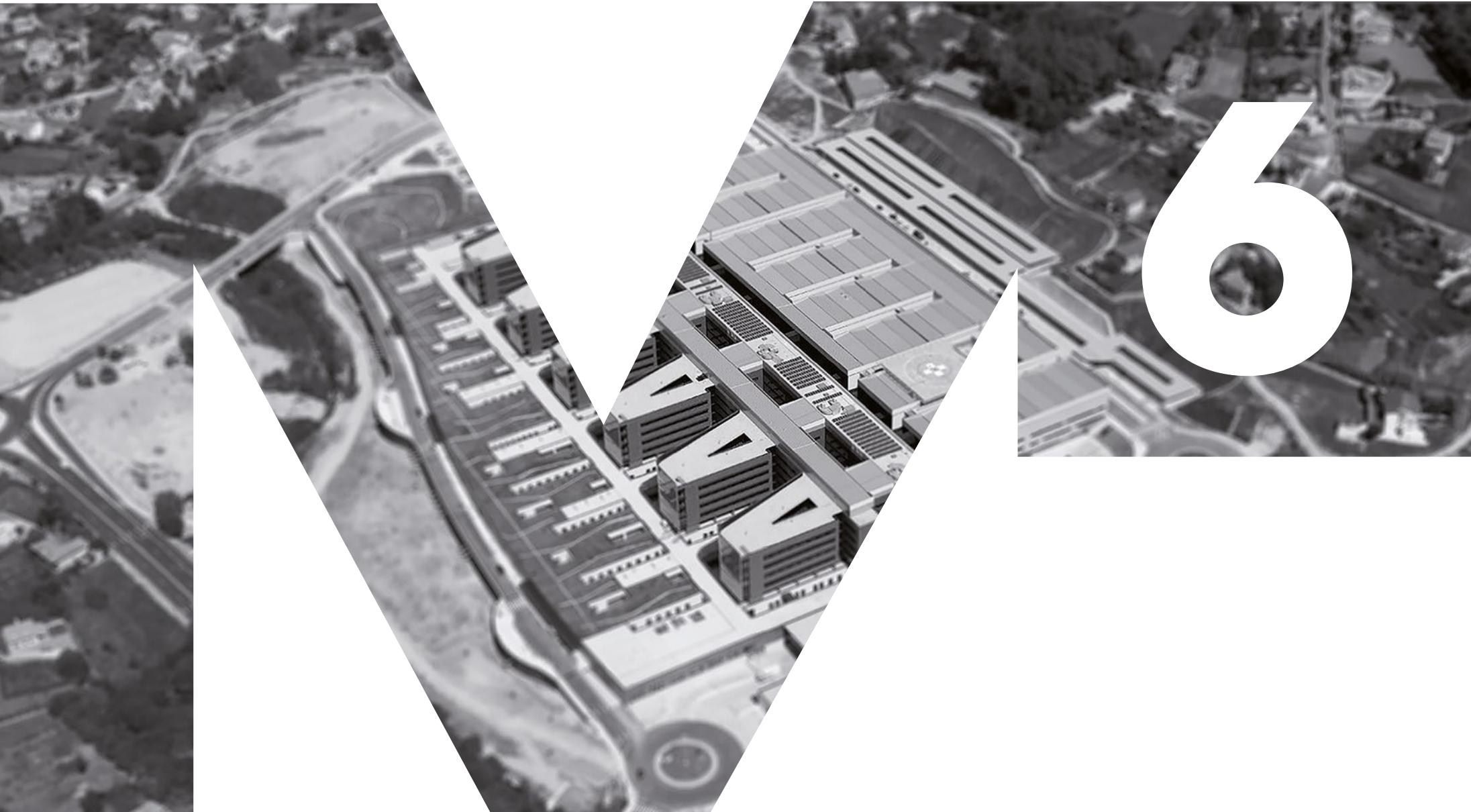
En 2016 hemos abierto 20 nuevos centros en Mieres, Arriendas, Málaga, Madrid, Cádiz, Granada, Barcelona, A Coruña, Murcia, Zaragoza, Jaén, Valladolid, Cáceres y Tenerife.

5.2 Mapa de centros



> **93.160 m2** de instalaciones
 > **842.839 m3** de capacidad
 > **466.182 ml** de estanterías





Cientes



6.1 El trabajo bien hecho

Durante el año 2016 hemos prestado nuestros servicios a más de 512 clientes, tanto de la Administración Pública como de los sectores más diversos del ámbito empresarial privado.

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

➔ Administración Pública

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

➔ Sector Privado

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

6.2 Banca

Dadas las características diferenciadoras del mercado financiero, en Servicio Móvil hemos desarrollado una serie de servicios a la medida y específicos para nuestros clientes del sector bancario que se concretan en tres áreas: Consultoría de negocio – BPM Financiero, Externalización de procesos – BPO y Servicios de Gestión documental.

➔ Consultoría de Negocio – BPM Financiero

a) CONSULTORÍA PREVIA DEL NEGOCIO

1. Análisis de situación de la función de gestión documental
2. Definición del plan estratégico
3. Definición del modelo y políticas
4. Normas y procedimientos:
 - Definición e implantación de lo específico a la función gestión documental
 - Análisis procedimientos de negocio y levantamiento mapas documentales
5. Definición/implantación herramientas: Funcionales y tecnológicas
6. Controles de calidad
7. Medición de resultados y ajustes

b) BENEFICIOS

- Alineamiento de la función de gestión documental a las necesidades regulatorias y de negocio
- Optimización de procesos de la función y de negocio
- Ahorros de tiempo, recursos y generación de papel
- Fiabilidad y perfección en todos los documentos
- Vinculación de los datos con los documentos
- Trazabilidad en toda la información (física y digital)
- Total control y seguridad

➔ Externalización de Procesos



➔ Servicios de Gestión Documental

ALCANCE

- Gestión documental especializada
- Migración documental de carteras de activos financieros e inmobiliario
- Auditoría de documentación relativa a activos financieros e inmobiliarios
- Realización de gestiones tendentes a la completitud de expedientes

BENEFICIOS

- **Reducción y optimización:** de recursos (humanos, económicos...)
- **Mayor orden y calidad:** en el ámbito de trabajo
- **Control de expedientes:** identificación y localización de documentos faltantes
- **Reducción** de espacio
- **Ahorro:** de tiempos de búsqueda
- **Generando una base de conocimiento**



Compromiso
con las
personas



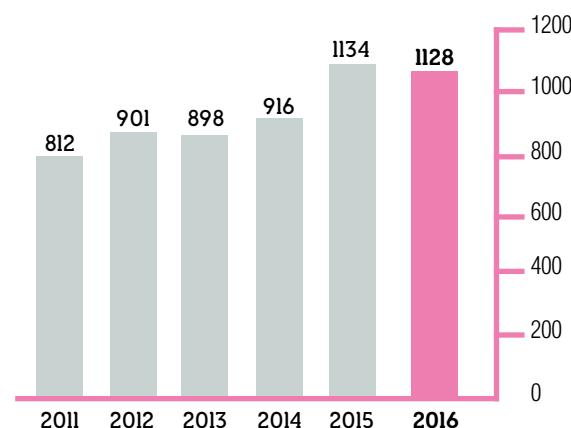
7.1 Compromiso con las personas

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

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

Desde los inicios, una de nuestras principales preocupaciones ha sido el crecimiento sostenible apostando por las personas. En los últimos 5 años hemos creado 322 nuevos empleos siendo fieles a nuestros compromisos éticos y sociales.

→ Empleo 2011 - 2016



7.2 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 2016, en Servicio Móvil aplicamos 24 convenios colectivos:

- 19 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 redundará 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, comenzando en 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 a finales del año 2017 se consiga la firma de un único convenio colectivo.

7.3 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 **337** cursos en los que ha participado la totalidad de la plantilla de trabajadores y que han sumado un total de **32.348** horas de formación.

→ En el año 2016, 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 de Servicio Móvil y lograr la igualdad de trato y de oportunidades.

Especialidad	Nº cursos impartidos	Nº trabajadores/as	Horas de formación
Prevención de riesgos laborales	24	1.217	6.284
Tecnologías	26	128	3.230
Habilidades	17	73	2.028
Gestión documental	13	77	1.771
Logística	22	104	1.185
Comercial y Marketing	8	73	961
Manejo de equipos de trabajo	15	112	894
Financiera	7	8	107
Recursos Humanos	6	41	44
Sistemas de calidad	1	1	4

7.4 Seguridad y salud en el trabajo

Como un paso más en nuestra política de prevención de riesgos laborales, el año pasado constituimos el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) para dar cobertura a todas las empresas de 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...

7.5 Plan de igualdad

En el año 2016 nuestra plantilla está conformada por hombres y mujeres que desarrollan su labor en los diferentes centros de trabajo de las empresas de 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, pionero en toda España, 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...





Responsabilidad
Social Empresarial



8.1 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 Servicio Móvil.

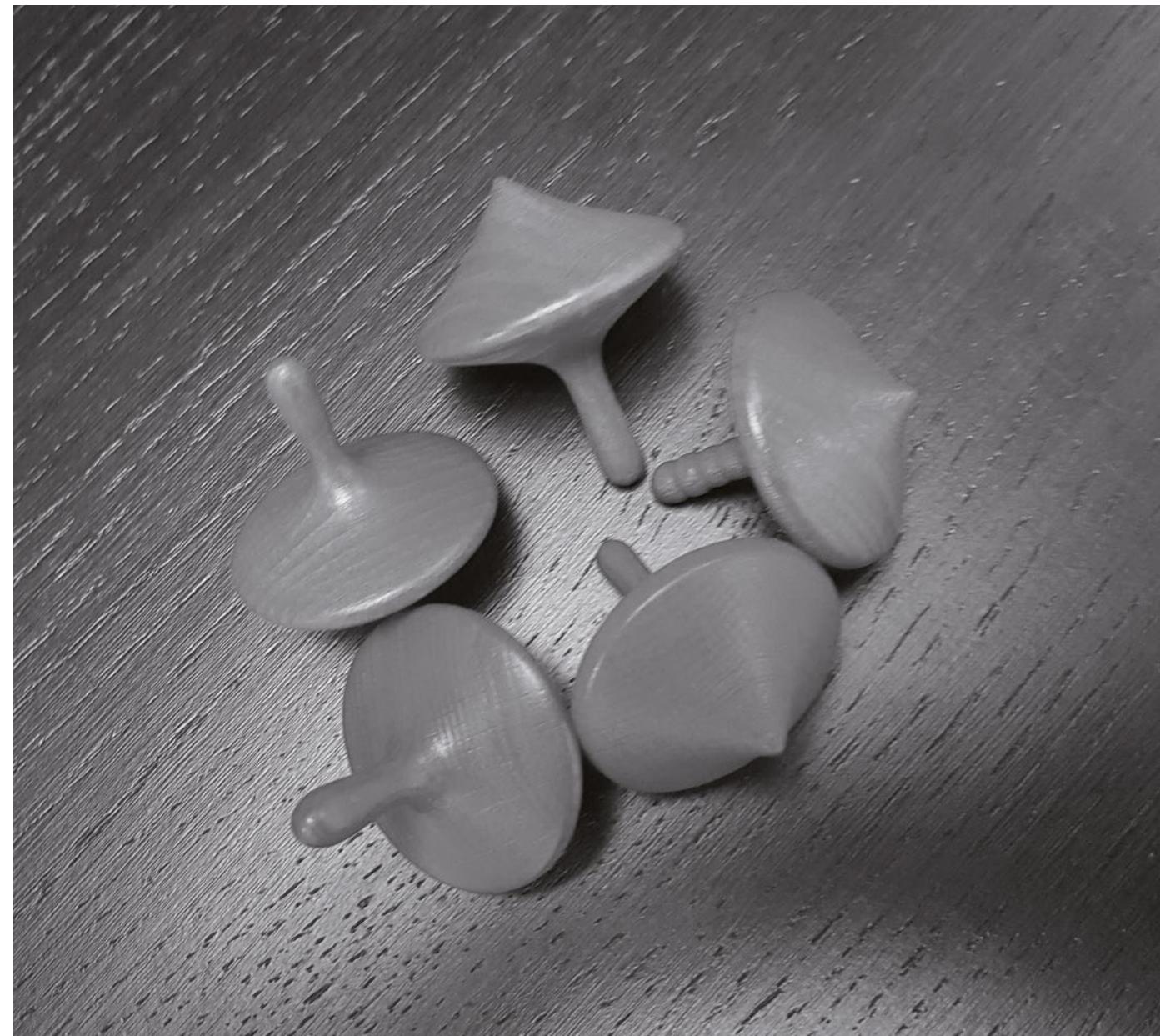
8.2 Hitos en RSE

- 2009 Firma del Plan de Igualdad
- 2012 Adhesión al Esquema Europeo EMAS, haciendo pública la declaración del comportamiento medioambiental de las oficinas centrales del Grupo
- 2015 Inscripción de nuestra huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
- 2015 Implantación del Plan de Prevención de Delitos
- 2016 Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
- 2016 Adhesión a la Declaración Universal de los Archivos
- 2016 Adhesión al Protocolo de medidas de actuación ante la detección de violencia de género en el entorno de la empresa
- 2017 Socios de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

8.3 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 de 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 de 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.

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

8.5 Pacto mundial de Naciones Unidas



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.**

8.6 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.

8.7 Servicio Móvil y la sociedad

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

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

Cada año apoyamos a distintas **entidades deportivas, culturales y benéficas.** Además, este año se firmó un acuerdo de colaboración con la **Fundación Española de Ayuda a la Investigación del Parkinson.**

- Premios CEL (Centro de Logística Hospitalaria)
- XVI Congreso Sector Salud (AECOC)
- Jornada d'estudi i debat 2016 de la Asociación de Archiveros de Cataluña
- VII Congreso de archivos de Castilla y León (ACAL)
- 61 Congreso Nacional Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria
- 25 Aniversario de las transferencias Sanitarias a la Comunidad Autónoma de Galicia
- Carreira Popular Saludable (HUCA)
- XXI Jornadas de la Sociedad Norte Documentación Clínica
- XXV Jornadas Galegas de Admisión e Documentación Clínica (SOGADOC)
- IV Jornada de Bibliotecas Patrimoniales
- V Reunión de la Plataforma Tecnológica para la Innovación en Salud

Nos adherimos a la **Semana Europea de la Movilidad**, del 16 al 22 de septiembre de 2016, realizando las siguientes acciones, un curso de seguridad vial y eficiencia en la conducción a todo el personal de la empresa, animamos a participar en generación de ideas/mejoras en seguridad vial y movilidad sostenible dentro de la empresa, reconocimos las iniciativas del personal de la empresa que utilizan medios más sostenibles, comparten vehículo o caminan al centro de trabajo.

En 2016 colaboramos, como cada año, 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.





Cifras

9.1 Cifras de negocio 2016

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 2016 se firmaron **118 nuevos contratos** por un importe de **16,5 millones de euros**.

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

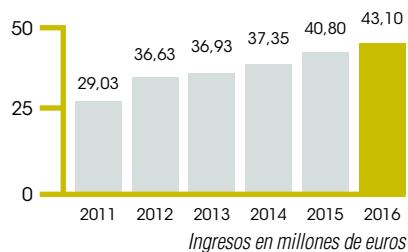
Activos netos totales:

➤ **16,5 millones de €**
Esto representa el **38%** del volumen de negocio

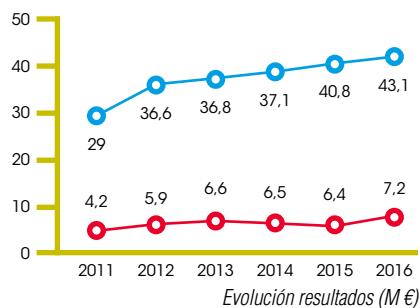
➤ **22,3 millones de €** de inversión en los últimos 6 años
Inversiones 2016
3,1 millones de €

33% de los ingresos del año 2016
Fondos propios 2016
14,2 millones de €

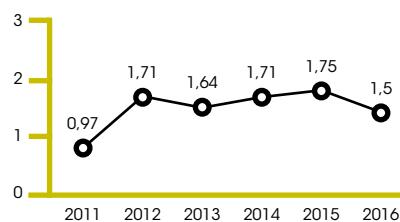
➤ **38%** de crecimiento en los últimos 5 años



➤ **Ingresos - EBITDA 2016**



➤ **1,5 millones de euros** Resultados netos 2016





Retos de
futuro



10.1 Visión 2018

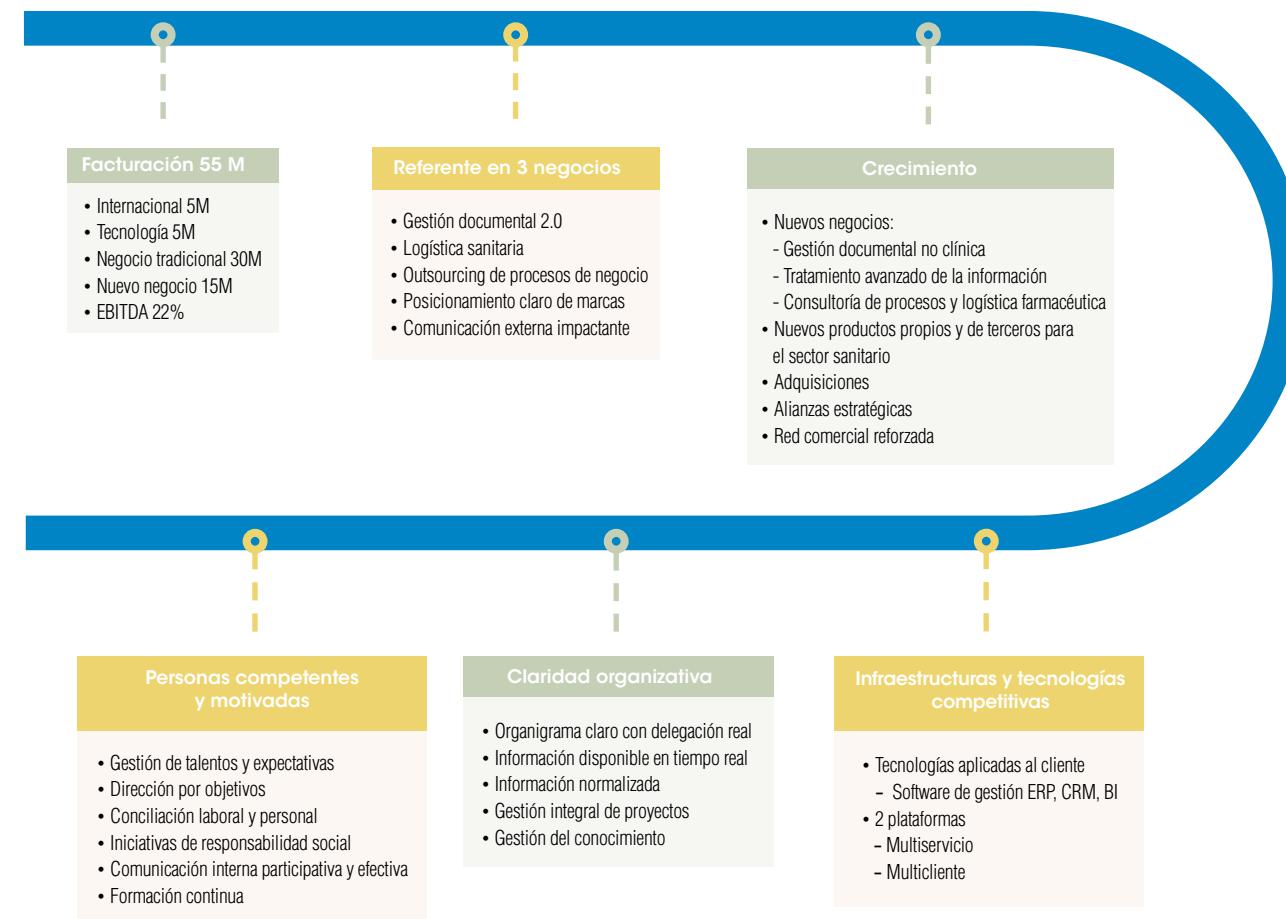
→ Organización transparente

A lo largo de los últimos años y más concretamente desde finales del siglo pasado, en 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.

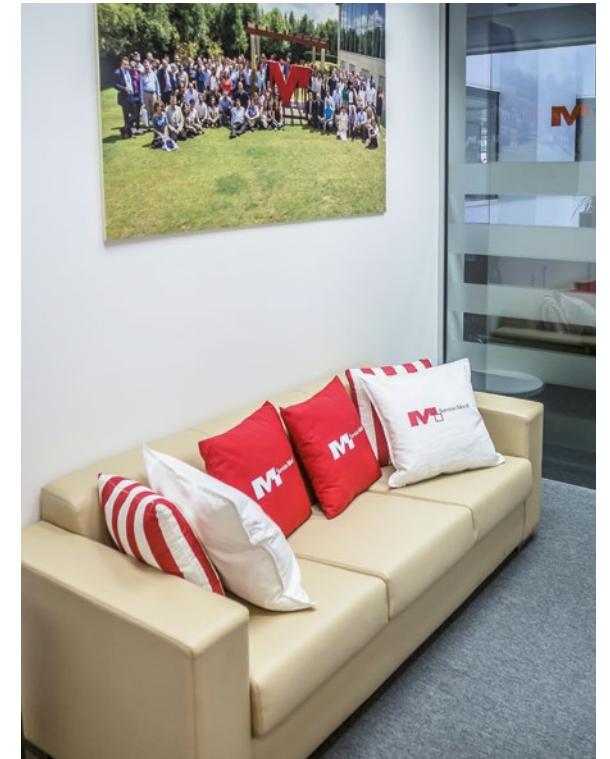
Después de este año y medio recorrido, nuestro plan estratégico está más vivo que nunca y esperamos que siga cubriendo las expectativas que tanto la Dirección como los trabajadores nos hemos propuesto. La puesta en marcha de medidas concretas en distintas áreas permitirán una optimización en la organización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



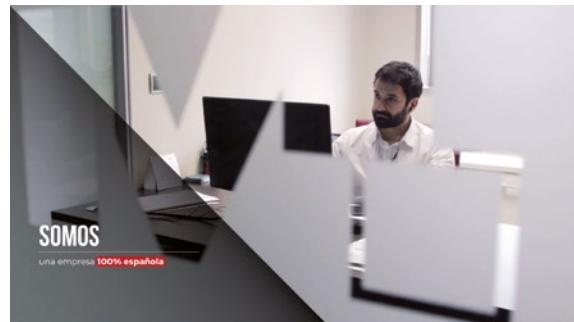
10.2 Resumen del año en fotos



➔ Oficina Servicio Móvil, Madrid



➔ Vídeo corporativo Servicio Móvil



Gracias



