

# Memoria de sostenibilidad e información no financiera 2021

GRUPO VIUDA DE SEVERIANO  
CASTRO E HIJOS y FILIALES





## Contenido del informe

102-14	Declaración del Presidente y Consejero Delegado.....	9
<b>GRI 101</b>	<b>FUNDAMENTOS .....</b>	<b>11</b>
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados. ....	11
102-52	Ciclo de elaboración de informes.....	11
102-46	Definición del contenido del informe, calidad y cobertura del tema.....	12
102-50	Periodo de objeto del informe.....	13
102-32	Formulación del informe de sostenibilidad.....	13
102-48	Reexpresión de la información.....	13
102-49	Cambios en la elaboración del informe. ....	13
102-51 y 52	Fecha de informe más reciente y ciclo de elaboración de informes. ....	13
102-53	Datos de contacto. ....	13
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares.....	14
102-55	Índice de contenidos. ....	16
102-56	Verificación.....	16
<b>GRI 102</b>	<b>CONTENIDOS GENERALES.....</b>	<b>16</b>
102-1	Nombre de la organización y logotipo en uso.....	17
102-2	Descripción de actividades, marcas, productos y servicios.....	18
102-3	Localización sede administrativa.....	26
102-4	Ubicación de las actividades.....	26
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.....	27
102-6	Mercados servidos.....	30
102-7	Magnitud de la organización: principales dimensiones.....	31

102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.....	33
102-9	Cadena de suministro.....	34
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.....	35
102-11	Principio de precaución o enfoque.....	36
102-12	Iniciativas externas.....	38
102-13	Participación en asociaciones.....	39
<b>ESTRATEGIA.....</b>		<b>41</b>
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.....	41
<b>IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....</b>		<b>42</b>
102-40	Lista de grupos de interés.....	43
102-42 y 43	Identificación y selección de grupos de interés y Enfoque para la participación de partes interesadas.....	44
102-44	Temas y preocupaciones clave planteadas por grupos de interés.....	44
<b>ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y COBERTURA.....</b>		<b>46</b>
102-47	Lista de temas materiales.....	46
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD.....</b>		<b>48</b>
102-16	Valores principios y normas de conducta.....	48
102-17	Mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre ética.....	53
102-18	Estructura de gobierno.....	60
102-19	Proceso de delegación.....	61
102-20	Responsabilidad de ejecutivos en temas económicos, sociales, ambientales y de integridad.....	63
102-21	Consultas con grupos de interés en materia económica, social, ambiental y de integridad.....	63
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno.....	64
102-23	Presidente del más alto órgano de gobierno.....	65
102-24	Nombramiento y selección del órgano de gobierno.....	65
102-25	Conflictos de interés.....	65
102-26	Papel del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de objetivos, valores y estrategia.....	66
102-27	Medidas para desarrollar conocimiento del máximo órgano de gobierno.....	67
102-28	Evaluación del desempeño del más alto órgano de gobierno.....	67
102-29	Identificar y gestionar impactos económicos sociales y ambientales.....	67
102-30	Papel del órgano de gobierno en la eficiencia de procesos en gestión de riesgos.....	67
102-31	Frecuencia de revisión en materia de sostenibilidad por máximo órgano de gobierno.....	67

102-32	Papel del máximo órgano de gobierno en el informe de sostenibilidad.....	68
102-33	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.....	68
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.....	68
102-35	Políticas de remuneración.....	69
102-36	Proceso para determinar la remuneración.....	69
102-37	Participación de las partes interesadas en la remuneración.....	69
102-38	Ratio de compensación total anual trabajador mejor pagado.....	69
102-39	Aumento ratio de compensación total anual trabajador mejor pagado.....	69
<b>GRI 103</b>	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN.....</b>	<b>70</b>
103-1	Temas materiales y sus límites.....	70
103-1 y 103-2	Enfoque de gestión en temas materiales.....	71
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.....	73
<b>GRI 201</b>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO.....</b>	<b>74</b>
201-1	Valor económico generado y distribuido.....	75
201-2	Implicaciones financieras riesgos y oportunidades debidas a cambio climático.....	75
201-3	Planes de pensión de trabajadores.....	76
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.....	76
<b>GRI 202</b>	<b>PRESENCIA DE MERCADO.....</b>	<b>76</b>
202-1	Salario de trabajadores en relación a salario mínimo.....	76
202-2	Proporción de alta dirección en comunidad local.....	76
<b>GRI 203</b>	<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS.....</b>	<b>76</b>
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.....	76
203-2	Impactos económicos indirectos.....	76
<b>GRI 204</b>	<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN.....</b>	<b>78</b>
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.....	78
<b>GRI 205</b>	<b>ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>78</b>
205-1	Operaciones evaluadas para los riesgos relacionados con la corrupción.....	78
205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas de corrupción.....	78
205-3	Incidentes confirmados y medidas adoptadas.....	78
<b>GRI 206</b>	<b>COMPETENCIA DESLEAL.....</b>	<b>79</b>
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.....	79

<b>GRI 300 ESTANDARES AMBIENTALES</b>	<b>79</b>
<b>GRI-301 MATERIALES</b>	<b>84</b>
301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	84
301-2 Materiales valorizados por peso y volumen	84
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	85
<b>GRI 302 ENERGÍA</b>	<b>85</b>
302-1 Consumo de energía interna a la organización	85
302-2 Consumo de energía fuera de la organización	86
302-3 Intensidad de la energía	87
302-4 Reducción del consumo de energía	87
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	87
<b>GRI 303 AGUA</b>	<b>88</b>
303-1 Extracción de agua por fuente	88
303-2 Fuentes de agua significativas	88
303-3 Agua reciclada y reutilizada	88
<b>GRI 304 BIODIVERSIDAD</b>	<b>88</b>
304-1 Centros de operacionales en propiedad, arrendados, administrados o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de áreas protegidas	88
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad	89
304-3 Hábitats protegidos & restaurados	89
304-4 Especies de la lista roja de la UICN y especies de la lista nacional de conservación con hábitats en áreas afectadas por operaciones	89
<b>GRI 305 EMISIONES</b>	<b>90</b>
305-1 Emisiones directas de GEI	90
305-2 y 305-3 Emisiones indirectas de GEI a la atmósfera y Otras emisiones indirectas	92
305-4 Intensidad de emisiones de gases con efecto invernadero (GEI)	92
305-5 Reducción de emisiones de GEI	92
305-6 Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	93
305-7 Emisión de óxidos de nitrógeno (NOX), los óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones atmosféricas significativas	93
<b>GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	<b>93</b>
306-1 Vertidos de agua por calidad y destino	93
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	93

306-3	Derrames significativos.....	94
306-4	Transporte de residuos peligrosos.....	95
306-5	Cuerpos de agua afectados por descargas de agua o escorrentías.....	95
<b>GRI 307</b>	<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL.....</b>	<b>95</b>
307-1	Incumplimiento de leyes y reglamentos ambientales.....	95
<b>GRI 308</b>	<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL DE PROVEEDORES.....</b>	<b>96</b>
308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios ambientales.....	96
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.....	96
<b>GRI 400</b>	<b>ESTÁNDARES SOCIALES.....</b>	<b>97</b>
<b>GRI 401</b>	<b>EMPLEO.....</b>	<b>99</b>
102-8	Información sobre empleados y trabajadores.....	99
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación personal.....	101
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.....	102
401-3	Conciliación.....	102
401-3	Permiso parental.....	102
<b>GRI 402</b>	<b>RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA.....</b>	<b>103</b>
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.....	103
402-1	Número mínimo de semanas de aviso que se dan antes de la aplicación cambios operacionales.....	103
<b>GRI 403</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....</b>	<b>103</b>
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.....	103
403-2	Identificación de peligro, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.....	105
403-3 y 403-6	Servicios de salud en el trabajo y Fomento de la salud de los trabajadores... 105	105
403-4	Consulta y participación de los trabajadores.....	106
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.....	106
403-7	Prevención y mitigación de los impactos de la salud de los trabajadores directamente con las relaciones comerciales.....	107
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.....	107
403-9	Lesiones por accidente laboral.....	108
403-10	Dolencias y enfermedades laborales.....	108
<b>GRI 404</b>	<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA.....</b>	<b>109</b>
404-1	Promedio de horas de formación por año y por empleado.....	109

404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia de transición.....	110
404-3	Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.....	111
<b>GRI 405</b>	<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.....</b>	<b>111</b>
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.....	112
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.....	115
<b>GRI 406</b>	<b>NO DISCRIMINACIÓN.....</b>	<b>117</b>
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.....	117
<b>GRI 407</b>	<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA.....</b>	<b>117</b>
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.....	117
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo.....	118
<b>GRI 408</b>	<b>TRABAJO INFANTIL.....</b>	<b>118</b>
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes en trabajo infantil.....	118
<b>GRI 409</b>	<b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.....</b>	<b>119</b>
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio.....	119
<b>GRI 410</b>	<b>PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD.....</b>	<b>119</b>
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos en derechos humanos.....	119
<b>GRI 411</b>	<b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS.....</b>	<b>119</b>
411-1	Incidentes de violaciones de los derechos de pueblos indígenas.....	119
<b>GRI 412</b>	<b>EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.....</b>	<b>120</b>
412-1	Operaciones que han estado sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.....	120
412-2	Capacitación de empleados sobre políticas o procedimientos en derechos humanos.....	120
412-3	Acuerdos y contratos significativos de inversión que incluyen cláusulas de derechos humanos o se sometieron a un examen de derechos humanos.....	121
<b>GRI 413</b>	<b>COMUNIDADES LOCALES.....</b>	<b>121</b>
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.....	121

413-2 Operaciones con impactos significativos reales y potenciales en comunidades locales.....	121
<b>GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES.....</b>	<b>122</b>
414-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios sociales.....	122
414-2 Impactos negativos sociales en la cadena de suministro y acciones. ....	122
<b>GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA.....</b>	<b>122</b>
415- 1 Contribuciones políticas.....	122
<b>GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES.....</b>	<b>122</b>
416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios sobre salud y seguridad.....	122
416-2 Incidentes de incumplimiento relativas a los impactos de salud y seguridad de los productos y servicios.....	123
<b>GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO.....</b>	<b>123</b>
417-1 Requisitos para el producto o servicio de información y etiquetado.....	123
417-2 Incidentes de incumplimiento en cuanto a productos y servicios de información y el etiquetado.....	123
417-3 Incidentes de incumplimiento en las comunicaciones de marketing.....	123
<b>GRI 418 PRIVACIDAD DE CLIENTE.....</b>	<b>123</b>
418-1 Quejas sustanciales sobre violaciones de privacidad de cliente y pérdidas de datos de clientes.....	123
<b>GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIO ECONÓMICO.....</b>	<b>124</b>
419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el área social y económica.....	124

## MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### 102-14 Declaración del Presidente y Consejero Delegado.

**E**l año 2021 siguió marcado por la pandemia COVID19 y por ello, deseo comenzar reconociendo y destacando la labor de todas las personas que trabajan en Viuda de Severiano Castro e Hijos y sus filiales (**Grupo Servicio Móvil**). Siempre hemos destacado que lo más importante de nuestra compañía son las personas. La plantilla de Grupo Servicio Móvil ha sido desde nuestros inicios nuestro mayor activo. Siempre con una capacidad de adaptación a los cambios asombrosa y admirable. Siempre brindando los más altos niveles de rendimiento, de disponibilidad y de seguridad.



Durante este año hemos persistido en nuestro compromiso por continuar prestando un mejor servicio a la sociedad a través de las actividades que desempeñamos, desde logística sanitaria hasta servicios de digitalización y de gestión de la información adaptados a las necesidades de cada cliente, transporte de pacientes, servicios de BPO, servicios de TI, y también ventas y servicios al sector agroganadero y torneado industrial de la madera. Continuamos trabajando en la consolidación de un grupo empresarial sostenible, integrado y 100% digitalizado, esforzándonos en desarrollo de servicios avanzados, integrales y siempre garantizando el cumplimiento de los más estrictos estándares de Calidad, Seguridad y Salud Laboral, Sostenibilidad Ambiental, Confidencialidad y Ética Empresarial.

En este documento se reflejan los logros y aspectos relevantes sobre las cuestiones referidas a los aspectos No Financieros en las áreas siguientes: Gobernanza del Grupo, Aspectos sociales y Aspectos medioambientales (ASG).

Nos guía la voluntad de informar de forma transparente, puntual y exacta a todos nuestros grupos de interés con los que desarrollamos el día a día de esta empresa de más de 2.280 personas y con una cifra de negocio de 107 MM €. Entendemos la rendición de cuentas como una obligación necesaria y una fórmula para la mejora continua de nuestra gestión sobre los aspectos ASG. Además de estar siempre abiertos a ellos para cualquier cuestión referida a nuestro impacto en el entorno, nos complace mostrar los datos elaborados para dar respuesta a sus demandas.

El Grupo Viuda de Severiano Castro e Hijos S.L. y filiales desea dar cumplimiento a los requisitos que emanan de la Ley 11/2018 del 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Como Presidente y Consejero Delegado ratifico nuestro compromiso con el desarrollo sostenible a través de Políticas, Planes, Control y Seguimiento de los Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), integrados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, herramienta imprescindible para dar cumplimiento al compromiso del Grupo hacia el entorno, minimizando cualquier impacto negativo que pudiera darse en el desarrollo de la actividad. Esta política ha sido aprobada y es revisada anualmente por el Consejo de Administración, así como el mapa de riesgos y los planes de contingencia.

Los principios de Respeto y Remediación (si fuera necesario) hacia los Derechos Humanos son asumidos desde el órgano de administración del Grupo, así como son seguidos, por todos los integrantes de la organización.

En 2016 nos adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas y cada año renovamos nuestro compromiso y apoyo continuo a los diez principios referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción. Asimismo, estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Agenda 2030, hacemos seguimiento a los objetivos que nos hemos marcado sobre los ODS y seguimos trabajando para aumentar este compromiso. Asumimos nuestra contribución como empresa atendiendo también a la Agenda Nacional 2030 del Gobierno de España, así como apoyamos la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la Xunta de Galicia, comunidad en la que radica nuestra sede social. Sentimos un fuerte compromiso con el territorio de donde provenimos, así como con As Pontes de García Rodríguez nuestra localidad de origen. Desde esta villa se gestiona este Grupo con presencia internacional. Nunca olvidamos nuestro origen ni a nuestra gente.

Para garantizar el alineamiento del Grupo, además de hacer pública nuestra política y publicar este informe de forma anual, contamos, en nuestra web, con un procedimiento para recibir y gestionar cualquier duda o queja en lo concerniente al cumplimiento ético. Este canal cuenta con todos los mecanismos de protección, confidencialidad y anonimato precisos para preservar su independencia, neutralidad y vigilancia.

Son muchos los retos a los que hacemos frente de forma continua, en esta pandemia más que nunca, pero es una satisfacción poder informar a la sociedad sobre todo aquello que en el 2021 hemos realizado y nos comprometemos a seguir mejorando en todos y cada uno de los epígrafes, aquí reportados.

Gracias a todas las personas y organizaciones que confían en Viuda de Severiano Castro e Hijos y sus filiales, os garantizamos todo nuestro esfuerzo, dedicación, trabajo y pasión para cumplir todas vuestras expectativas.

A nuestros equipos de personas: GRACIAS por formar parte de este Grupo, por vuestro compromiso e implicación en el trabajo diario.



José Luis Castro Romero  
Presidente y Consejero Delegado de Grupo Servicio Móvil

## GRI 101 FUNDAMENTOS

### Prácticas para la elaboración del informe.

#### 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.

Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. es la cabecera de un Grupo que integra 23 sociedades. La Información No Financiera que aquí se presenta, refleja las actividades y operaciones sobre las que Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. mantiene el control (sociedades consolidadas en los Estados Financieros Consolidados según el método de integración global), 19 sociedades.

Las sociedades filiales del Grupo Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. (**Grupo Servicio Móvil**) sobre las que se informa en esta memoria son:

- Severiano Servicio Móvil, S.A.U.
- Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.
- Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.
- SM Tecnología, S.L.U.
- CSM Logística Farmacéutica, S.L.U.
- Severiano Agrocomercial, S.L.U.
- Severiano Artesanía, S.A.U.
- Somede Suministros Sanitarios, S.L.U.
- MAJ Agroquímicos, S.L.U.
- Ambulancias Pontevedra, S.L.U.
- ANM Soluciones Tecnológicas, S.L.
- Polígono dos Airíos, Logística e Mobilidade, Limitada (Portugal)
- Neovalor-Serviços em Ambiente e Saúde, S.A. (Portugal)
- Summerfragments, LDA. (Portugal)
- Orthomedical Solutions, SLR (Rumanía)
- Asvamedic, S.L.U.
- Contactnova, S.L.U.
- Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.

#### 102-52 Ciclo de elaboración de informes.

El contenido, cobertura y alcance de este informe incluye todas las actividades que nuestro Grupo realiza, y sus relaciones con los grupos de interés en el período 2021 y recoge también los aspectos Sociales, Económicos, Ambientales y Éticos que se desprenden de nuestras actividades, como muestra de nuestra Política de Sostenibilidad, sin limitaciones al alcance y con el reflejo de todos nuestros impactos en los indicadores centrales y adicionales.

## 102-46 Definición del contenido del informe, calidad y cobertura del tema.

Se realiza comparabilidad en aquellos datos más relevantes y así requerido por los estándares Global Reporting Initiative (GRI).

En el informe se aplican los protocolos de indicadores de GRI para la opción exhaustiva. Hay indicadores en los que no se muestra información. Ello se debe a que no se adaptan a las características o actividades del Grupo, así será explicado en el epígrafe correspondiente.

La memoria se centra en buena medida en las relaciones y el diálogo abierto que hemos mantenido con nuestros grupos de interés y subraya cómo, de forma coherente con nuestra misión, valores y creencias, hemos creado valor para todos ellos.

Los criterios que hemos seguido a la hora de seleccionar los temas e indicadores incluidos en la memoria y, en general, para su elaboración, han sido coherentes con nuestro compromiso de sostenibilidad, las necesidades de información que nuestros grupos de interés muestran y las directrices de los estándares GRI. También hemos tenido en cuenta los requisitos incluidos en el artículo 1.6 de la Ley 11/2018 sobre los Estados No Financieros y cuáles son los aspectos relevantes respecto a nuestras actividades y su posible impacto.

Para la elaboración de esta memoria, hemos seguido los siguientes principios:

### RELEVANCIA (MATERIALIDAD)

La información incluida en la memoria cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, económicos, sociales y ambientales de **Grupo Servicio Móvil**.

### CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La memoria presenta el desempeño de la organización buscando el contexto más amplio de la sostenibilidad.

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la memoria se explica cómo **Grupo Servicio Móvil** ha identificado a sus grupos de interés y cómo ha dado respuesta a sus expectativas.

### EXHAUSTIVIDAD

La información incluida en la memoria es suficiente para reflejar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de **Grupo Servicio Móvil** y para permitir que nuestros grupos de interés puedan evaluar nuestro desempeño durante el ejercicio 2021.

### EQUILIBRIO

La memoria no se ciñe a destacar los aspectos positivos del desempeño de **Grupo Servicio Móvil**, sino que también aporta información sobre una eventual evolución negativa de determinadas variables en aras de cumplir con una total transparencia sobre la gestión.

### COMPARABILIDAD

La información incluida en la memoria permite que nuestros grupos de interés analicen la evolución que **Grupo Servicio Móvil** ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones.

### PRECISIÓN

La información incluida en la memoria se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

**PUNTUALIDAD**

La organización presenta esta memoria con los datos del ejercicio 2021 y de 2020. El Grupo, que como tal realiza por tercera vez un informe consolidado de este perímetro y cuarto informe como Servicio Móvil, reafirma su compromiso con la publicación y verificación de esta memoria.

**CLARIDAD**

La información incluida en la memoria se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

**FIABILIDAD**

La información incluida en la memoria puede ser verificada por terceros, y los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

**102-50 Periodo de objeto del informe.**

La periodicidad de esta publicación es anual.

Todos los datos contenidos en la memoria correspondientes a los indicadores de desempeño económico proceden de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al 2021. Se ha realizado la memoria el 18 de marzo de 2022.

**102-32 Formulación del informe de sostenibilidad.**

Ha sido formulado por el Consejo de Administración el 30 de marzo de 2022.

**102-48 Reexpresión de la información.**

No se realiza reexpresión en el periodo.

**102-49 Cambios en la elaboración del informe.**

No hay cambios en los criterios de elaboración del informe.

**102-51 y 52 Fecha de informe más reciente y ciclo de elaboración de informes.**

El Grupo publica su Memoria de Sostenibilidad anualmente, una vez que ha sido formulada por el Consejo de Administración y verificada por auditor independiente.

La memoria del ejercicio precedente (2020) fue aprobada el 30 de junio del 2021 y permanece disponible en la [página web de Servicio Móvil](#).

**102-53 Datos de contacto.**

Estamos a su disposición para responder a cualquier consulta en:

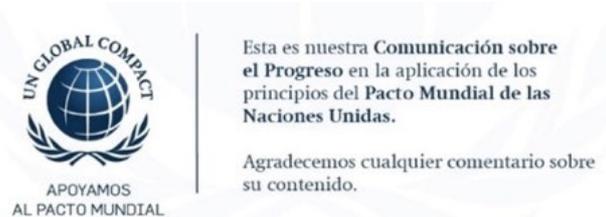
Polígono dos Airíos Sector 2 Parcela 4  
C.P. 15320, As Pontes de García Rodríguez (A Coruña) - ESPAÑA  
Telf. 981 450 702 Mail [comunicacion@serviciomovil.com](mailto:comunicacion@serviciomovil.com)  
[www.serviciomovil.com](http://www.serviciomovil.com)

## 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares.

El Informe de Gestión Consolidado incluye el Estado de Información No Financiera y cumple con los requisitos de la Directiva 2014/95/ UE de información no financiera y diversidad, así como la legislación española asociada (Ley 11/2018) y será reportado como Informe de Progreso del Pacto Mundial.

Además, la elaboración de este Informe de Información No Financiera de 2021 se ha realizado teniendo en cuenta los siguientes estándares y principios de reporte:

- Global Reporting Initiative (GRI): guía en la que se definen los principios y contenidos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, sometiéndose al Content Index Service de GRI, tanto para la definición de la calidad de memoria (equilibrio, claridad, comparabilidad, puntualidad, precisión y fiabilidad), como para la definición de los contenidos de la misma (contexto de sostenibilidad, exhaustividad, inclusión de los grupos de interés y materialidad).
- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, que el Grupo “VIUDA DE SEVERIANO CASTRO E HIJOS” integra en su estrategia.
- Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas



Grupo Servicio Móvil también sigue los siguientes estándares implantados y auditados por tercera parte:

NOMBRE DE LA SOCIEDAD	ISO 9001	UNE 179002	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001	ISO 27701	ISO 20000-1	ISO 22301	ENS	SR 10	UNE 15713	ISO 50001	EMAS	ISO 14064-1	ISO 30301	BPDs	UNE 19601*	FSC	PEFC	GRI
Vda. de Severiano Castro e Hijos, S.L.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Severiano Servicio Móvil, S.A.U.	SÍ	---	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Sí	SÍ	---	---	SÍ
Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.	SÍ	---	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	---	SÍ	SÍ	SÍ	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.	SÍ	---	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	---	---	SÍ	SÍ	SÍ	---	---	---	SÍ	---	SÍ	---	---	SÍ
SM Tecnología, S.L.U.	SÍ	---	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	---	SÍ	SÍ	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
CSM Logística Farmacéutica, S.L.U.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Severiano Agrocomercial, S.L.U.	SÍ	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Severiano Artesanía, S.A.U.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Somede Suministros Sanitarios, S.L.U.	SÍ	---	SÍ	SÍ	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
MAJ Agroquímicos, S.L.U.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Ambulancias Pontevedra, S.L.U.	SÍ	SÍ	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Anm Soluciones Tecnológicas, S.L.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Polígono dos Airíos, Logística e Mobilidade, Limitada	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Neovalor-Serviços em Ambiente e Saúde, S.A.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Summerfragments, LDA.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Orthomedical Solutions, SLR	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Asvamedic, S.L.U.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Contactnova, S.L.U.	SÍ	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ
Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.	SÍ	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	SÍ	---	---	SÍ

No auditado por tercera parte

## 102-55 Índice de contenidos.

[Ver índice de contenidos.](#)

## 102-56 Verificación.

El contenido del informe ha sido verificado por un verificador independiente: LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A. (APPLUS) con emisión de informe favorable el 30 de junio de 2022, conforme queda acreditada la veracidad de los datos aportados y el alineamiento de los contenidos de la misma con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y con los requisitos incluidos en el artículo 1.6 de la Ley 11/2018 sobre los Estados No Financieros.

La verificación de la memoria ha sido realizada durante la auditoría realizada por APPLUS los días 30 de mayo, 8, 9 y 10 de junio de 2022.

El auditor externo de cuentas es la empresa: AT CONSULTORES & AUDITORES, S.L.

## GRI 102 CONTENIDOS GENERALES.

### Perfil de la organización.

**Grupo Servicio Móvil** fue fundado en 1975 por Severiano Castro y su capital es 100% español. Un molino de harinas y un torno de madera marcan los orígenes de la actividad empresarial de nuestro grupo empresarial. La primera de nuestras actividades -transporte y logística- comenzó en 1975 en As Pontes de García Rodríguez (A Coruña), donde nuestro Grupo inició su actividad y donde actualmente están las oficinas centrales. El molino, el torneado y la actividad logística caminan desde entonces paralelas y unidas por una fuerte tradición familiar. Comparten raíces, historia, filosofía empresarial y un férreo compromiso con nuestro entorno social, económico y medioambiental.



La diversificación, la rápida adaptación a los cambios del mercado y la innovación constante han sido, y son, los pilares que han sostenido a lo largo de estos 45 años nuestro crecimiento y expansión. Nuestro espíritu y filosofía innovadora nos impulsó a ir un paso por delante en la evolución de las necesidades del cliente, hasta alcanzar lo que en hoy en día conocemos como **Grupo Servicio Móvil**.

VÍDEO CORPORATIVO: [ASÍ SOMOS](#)

La logística especializada, la gestión de la información, la externalización de servicios y procesos de negocio y el desarrollo de tecnología son nuestras principales áreas de actividad. A lo largo de los años hemos ido sumando empresas a nuestro Grupo que nos permiten mayor flexibilidad y especialización en áreas de negocio que complementan nuestra cartera de servicios. De esta manera, continuamos avanzando hacia la transformación digital, adaptándonos y anticipándonos a las necesidades del mercado, apostando por la tecnología y por la innovación.

En el año 2019 hemos reestructurado nuestra organización. Viuda de Severiano Castro e Hijos modificó su objeto social para constituirse en cabecera de **Grupo Servicio Móvil**. De esta manera, podemos mancomunar servicios, unificar criterios de gestión, mejorar el control operativo, compartir conocimiento y potenciar el valor de la experiencia de este Grupo.

En 2019 arrancamos nuestra actividad empresarial en Portugal, en el mismo ámbito de actividad: gestión documental, logística y servicios de apoyo, adquiriendo un paquete accionario que nos permite el control de las sociedades vinculadas: TSM Logística Hospitalar, S.A. y Summerfragments, LDA.

A finales de 2020, entramos en el capital social de la empresa lusitana NEOVALOR-SERVIÇOS EM AMBIENTE E SAÚDE, S.A. y a 31 de diciembre se produjo la fusión entre TSM Logística Hospitalar, S.A. y Neovalor-Serviços em Ambiente e Saúde, S.A.

En 2019 incorporamos a **Grupo Servicio Móvil** una sociedad en Rumanía dedicada a la comercialización de productos sanitarios: Orthomedical Solutions, SLR.

Contamos también con algunas empresas dedicadas al asesoramiento y distribución de productos fitosanitarios, venta de alimentación animal y material agroganadero y torneado industrial de la madera.

En diciembre de 2019, incorporamos al Grupo una empresa dedicada a transporte sanitario de pacientes.

En 2021, CSM Logística Farmacéutica pasa a ser 100% de Viuda y se incorpora a Grupo Servicio Móvil Asvamedic, S.L.U. dedicada a la comercialización de suministros médicos hospitalarios y Contactnova, S.L.U. y Centro de Atención de Llamadas, S.A.U. dedicadas a servicios para la gestión integral de procesos multicanal de contacto con clientes y ciudadanos.

## 102-1 Nombre de la organización y logotipo en uso.

La organización sobre la que informa esta memoria es: **VIUDA DE SEVERIANO CASTRO E HIJOS, S.L.**, de forma abreviada será denominada **Grupo Servicio Móvil** al ser ésta su **denominación comercial**.

Esta empresa, **Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L.**, es la sociedad dominante del grupo empresarial que se describe en esta Memoria y cuyos datos consolidados estamos reportando.



LOGO EN USO A 31 de diciembre de 2021.

## 102-2 Descripción de actividades, marcas, productos y servicios.

Viuda de Severiano Castro e Hijos modificó su objeto social, que fue inscrito el 8 de enero del 2019 en el Registro Mercantil de A Coruña.

De forma abreviada, la sociedad tiene como objeto social y, por tanto, actividades de:

- Adquisición y enajenación de acciones y participaciones de cualquier tipo de sociedad.
- Financiación a las empresas participadas.
- Prestación de todo tipo de servicios de apoyo a la gestión.
- La realización de todo tipo de operaciones comerciales e industriales relacionadas con la actividad empresarial.
- La compraventa de fincas rústicas y urbanas, edificación y construcción y arrendamientos.
- La actividad de gestión y administración de valores representativos de los fondos propios de entidades no residentes en territorio español, mediante la correspondiente organización de medios materiales y personales.

Esta actividad de Viuda de Severiano Castro e Hijos fue aprobada por Junta General Universal Extraordinaria celebrada el 14 de diciembre del 2018 y las actividades son las incluidas en el CNAE 7010, de sedes centrales.

Así es como la empresa se convierte en cabecera de **Grupo Servicio Móvil**, prestando servicios generales y de gestión, compartiendo sinergias, políticas y principios corporativos.

**Grupo Servicio Móvil** desarrolla las siguientes actividades, productos y servicios:





## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Servicio Móvil es una empresa líder en el sector de la gestión documental, con más de treinta años de experiencia en el tratamiento y gestión de los archivos de mayor volumen del panorama nacional. Analizamos la situación actual de la información e implementamos los cambios necesarios para lograr su optimización.

### CONSULTORÍA

Nuestro asesoramiento abarca todo el ciclo de la gestión documental, sobre el que destacamos los siguientes servicios:

- Procesos de organización
- Implantación de nuevos modelos y procesos de gestión
- Optimización de procesos
- Sistemas de información
- Soluciones de software
- Externalización del archivo
- Digitalización

### ORGANIZACIÓN

Contamos con el personal más cualificado del sector, asegurando a nuestros clientes el mejor resultado en la ejecución de cualquier proceso, optimizando la productividad y eficiencia de este, con los mayores estándares de calidad. Nos adaptamos a las características y particularidades propias de cada tipo de archivo, desde clínicos, históricos, administrativos o bibliográficos.

Los procesos más relevantes que incluye nuestra oferta son los siguientes:

- Depuración
- Codificación
- Cambio de clasificación
- Traslados internos y externos
- Corrección masiva de duplicados
- Integración y unificación de archivos
- Encarpetado y etiquetado
- Inventariado
- Expurgo y destrucción de documentación

### CUSTODIA

Custodiamos archivos de diversa tipología y con características bien diferenciadas, entre los que cabe destacar principalmente tres: archivos clínicos, históricos y administrativos.

En **Servicio Móvil** ponemos a disposición de nuestros clientes el espacio necesario para la custodia de cualquier tipo de archivo y en cualquier lugar, en nuestras instalaciones, repartidas por todo el territorio nacional, Portugal y Rumanía.

Todos nuestros centros cuentan con las mejores instalaciones en cuanto a prevención, detección y extinción de incendios. Nuestra empresa tiene certificado el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y la Privacidad según normas UNE ISO/IEC 27001 y UNE ISO/IEC 27701.

Nos adaptamos totalmente a las necesidades del cliente, ofreciendo:

- Un excelente tiempo de respuesta
- Movilidad
- Disponibilidad
- Exclusividad de instalaciones
- Confidencialidad total

## **DIGITALIZACIÓN**

Desde el principio de nuestra actividad, somos conscientes de la importancia de la mejora tecnológica para prestar un servicio avanzado a nuestros clientes.

Estamos preparados para ofrecer un servicio integral que cierre el ciclo de la gestión documental, incluyendo la digitalización documental.



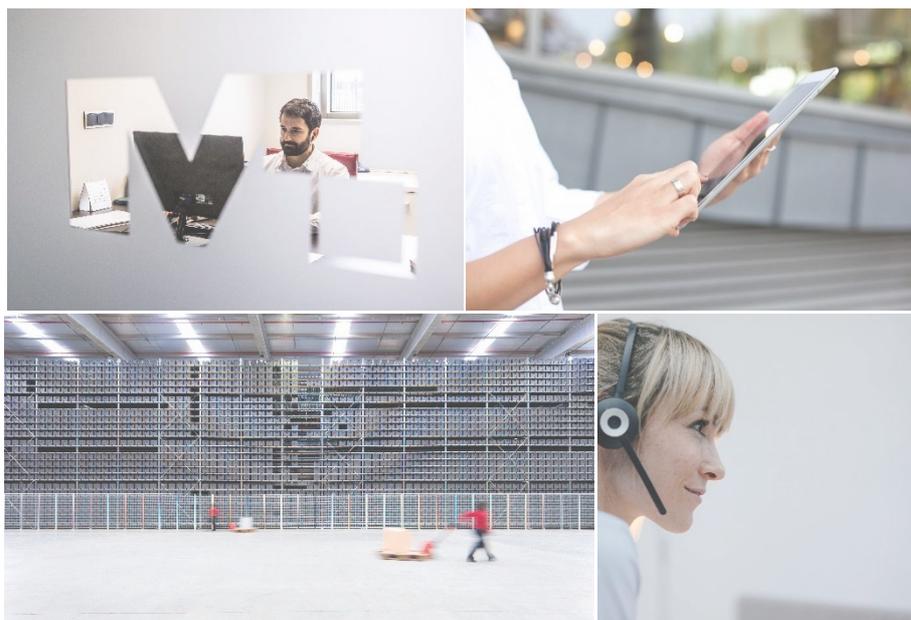
Garantizamos que la documentación que contienen las historias clínicas o el archivo a gestionar estará disponible para consulta de la forma más rápida al estar correctamente localizada, una vez digitalizada.

Algunas de nuestras marcas:

**segesdoc**

**molécula**  
GESTIÓN INTEGRAL DEL ARCHIVO

**Digitallis One**  
*all is digital*





## LOGÍSTICA ESPECIALIZADA

La logística ha sido el punto de partida de la actividad de Servicio Móvil. En nuestros 40 años de historia hemos realizado miles de traslados e instalaciones. Hemos desarrollado múltiples soluciones especializadas en las siguientes áreas:

- Consultoría de operaciones
- Gestión de plataformas logísticas y almacenes

## SERVICIOS LOGÍSTICOS

Implementamos las últimas y más eficientes tecnologías al servicio de la logística para poder ofrecer un servicio que optimiza tanto la productividad como el espacio utilizado.

Como proyecto destacado, gestionamos la Plataforma Logística del SERGAS<sub>i</sub> en marcha desde 2013, y que actualmente suministra ya a más de 1.500 unidades de consumo emplazadas en 514 centros sanitarios, entre hospitales, puntos de atención continuada, centros de salud, consultorios y residencias.

Los principios en los que se sustenta el diseño de nuestro modelo logístico son:

- Sistema logístico integral
- Máxima flexibilidad
- Fiabilidad
- Mantenimiento y actualización

## GRANDES TRASLADOS

Estamos orgullosos de ser la empresa que está detrás de una gran parte de los traslados de importantes instituciones (hospitales, bibliotecas, archivos, etc.) que se han realizado en el territorio nacional en las dos últimas décadas. Desde nuestros comienzos, hemos evolucionado desde la mudanza convencional hasta un servicio integral con mayor valor añadido. Nuestra experiencia lo avala. Este grado de especialización permite que los clientes confíen en nosotros para llevar a cabo todos los procesos que conlleva el traslado:

- Consultoría previa
- Inventariado
- Embalaje
- Etiquetado
- Traslado físico

Sabemos que un proceso de traslado de esta envergadura puede convertirse en un proceso traumático para una institución si no existe una buena planificación. Por ello, nuestros objetivos son:

- Aportar confianza al cliente, dejando en manos de nuestros profesionales la organización de este proceso tan crítico.
- Minimizar el impacto que el proceso del traslado tiene sobre el normal funcionamiento de la institución. Nos damos por satisfechos si, a la finalización del servicio, el cliente ni se ha percatado de nuestra presencia.

- Realizar el servicio integral del traslado, desde su planificación hasta su ejecución, con el fin de poder garantizar el óptimo resultado que caracteriza todos nuestros trabajos.

## ■ TRANSPORTE ESPECIALIZADO

Ofrecemos servicios de transporte adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes, enfocados principalmente a los siguientes sectores:

### SECTOR SANITARIO

Llevamos varias décadas trabajando para hospitales y centros sanitarios, por lo que conocemos a la perfección las necesidades que se le plantean al sector en el ámbito logístico. Podemos identificar las características propias de cada tipo de producto, además de su valor, y es por ello que cuidamos al máximo todos los detalles en el momento de su transporte.

Ofrecemos servicios de transporte de material sanitario, tanto intercentros como intra-centros, que se fundamenta en tres valores principales:

- La trazabilidad del producto
- La seguridad en el transporte
- El menor tiempo de respuesta

### SECTOR BIBLIOTECARIO/ARCHIVÍSTICO

En **Servicio Móvil** conocemos la importancia y valor del legado histórico que se encuentra recogido en los fondos bibliográficos y documentales de nuestro país, por ello ofrecemos a nuestros clientes servicios con la más alta calidad y con un grado de especialización excelente.

Contamos con los vehículos más avanzados para este tipo de traslado: control de parámetros de conservación, monitorización en remoto... todos los cuidados para garantizar que nada se pierde y todo se conserva intacto.

Todos los servicios de logística son prestados a través de nuestras marcas:



## ■ SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO

Nuestra experiencia en el sector nos permite distribuir y comercializar el equipamiento necesario para almacén (almacenes generales y almacenes de consumo), equipamiento para la gestión de lencería hospitalaria y uniformidad y equipamiento para dispensación automática de equipos de protección individual.



## AMBULANCIAS

A finales del año 2019, Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. adquirió la empresa AMBULANCIAS PONTEVEDRA. De esta manera **Grupo Servicio Móvil** amplía su actividad basada en soluciones logísticas, poniendo al servicio de las personas su experiencia, realizando servicios de transporte sanitario.



## BPO (EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO) Y ATENCIÓN A USUARIOS

**Grupo Servicio Móvil** presta servicios de BPO (externalización de procesos de negocio) tales como:

- Consultoría
- Gestión de procesos administrativos *back office* y *front office*
- Servicios de reclamaciones, Help Desk/CAU, Atención Telefónica/Call Center
- Gestión de correspondencia, mailroom y mail dispatch
- Atención presencial
- Consultoría especializada en Transformación Digital
- Puesta a disposición de personal para realizar Servicios
- Automatización de procesos
- Gestión integral de procesos multicanal de contacto con clientes y ciudadanos

Buscamos aportar al cliente:

- Flexibilidad.
- Eficiencia (reducción de costes, incremento de calidad, implantación de tecnologías especializadas por sector y servicio).
- Mejora en la gestión optimizando el control de calidad y aplicando la tecnología más avanzada.
- Mayor rentabilidad para su negocio reduciendo costes operativos.
- Asesoramiento de un equipo de profesionales con elevada experiencia.
- Focalización en los procesos críticos.
- Implantación de métricas que permitan monitorizar el servicio.
- Convertir los costes fijos en variables.

Nuestras marcas en la logística especializada, la gestión documental y los procesos externalizados son:





## TECNOLOGÍAS

Además de dar servicio interno al Grupo, damos servicio de consultoría en procesos de negocio/TI, centro de atención al usuario, software a medida y otros servicios a clientes.

Nuestras marcas:



ANM Soluciones Tecnológicas, S.L. es una empresa constituida en julio de 2020 dedicada al desarrollo de software y proyectos de automatización.



## COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO SANITARIO Y SUMINISTROS HOSPITALARIOS

Somede Suministros Sanitarios, S.L.U. y Asvamedic, S.L.U. en España y Orthomedical Solutions en Rumanía se dedican a:

- Comercialización y distribución de equipamiento clínico y sociosanitario
- Venta de suministros médicos hospitalarios



## TRANSFORMACIÓN Y TORNEADO INDUSTRIAL DE LA MADERA

Severiano Artesanía, S.A.U. es la empresa del Grupo que realiza trabajos a medida de escaleras de madera, torneados, complementos para la carpintería y construcción, equipamiento integral de oficinas, viviendas unifamiliares, mobiliario comercial y *contract*.

La marca comercial es ADERA.





## VENTA Y DISTRIBUCIÓN AL SECTOR AGROGANADERO

La empresa SEVERIANO AGROCOMERCIAL, S.L.U. es otra de las empresas del Grupo, se dedica a la fabricación y distribución de piensos y aprovisionamientos necesarios para las explotaciones agroganaderas.

Está vinculada al origen del grupo, que realizaba molindas desde el 1946, así como piezas de artesanía. El molino y el torno de madera fueron las actividades principales de la empresa familiar durante los primeros años. La modernización y la diversificación de la actividad corre paralela a las demandas y a los cambios tanto del mercado como de la sociedad. Hoy en día continúa con su afán de expansión creando nuevas líneas de mercado.

Sus principales actividades son:



- Fabricación de piensos simples.
- Distribución de piensos compuestos.
- Venta de abonos, semillas, plantas, fitosanitarios y toda clase de artículos para la agricultura y la ganadería.
- Distribución de maquinaria y fertilizantes para jardinería y cultivos, en general.
- Venta y distribución de productos para animales domésticos y de compañía.
- Venta de productos de ferretería.

La empresa MAJ AGROQUÍMICOS asesora y distribuye productos fitosanitarios para jardinería y cultivos:



- Asesoramiento técnico agrícola, para que el cliente pueda incrementar el control de su cultivo.
- Diagnóstico y control de enfermedades en el cultivo, legislación sanitaria y toxicología.
- Productos fitosanitarios y ecológicos, convencionales, biorracionales, nutricionales, abonos y semillas.
- Asesoramiento de nuevas fincas en todo tipo de plantaciones, para mejorar su producción.



### 102-3 Localización sede administrativa.

La sede administrativa de Viuda Severiano Castro e Hijos, S.L. está en:

Polígono Industrial Os Airíos, Sector 02, Parcela 4,  
15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)  
ESPAÑA

### 102-4 Ubicación de las actividades.

Las actividades desarrolladas por **Grupo Servicio Móvil** tienen lugar en 53 centros propios y más de 200 en casa del cliente.

Los centros propios están situados en las siguientes localizaciones:

Con centros propios en A Coruña, A Estrada (Pontevedra), Alcalá de Guadaíra (Sevilla), Algete (Madrid), As Pontes de García Rodríguez (A Coruña), Chinchilla de Montearagón (Albacete), Córdoba, Cuarte de Huerva (Zaragoza), Elche (Alicante), Huelva, Las Torres de Cotillas (Murcia), León, Librilla (Murcia), Llanera (Oviedo), Lugo, Narón (A Coruña), Negreira (A Coruña), Martorell (Barcelona), Mos (Pontevedra), Palencia, Pinto (Madrid), Pontevedra, Rivas-Vaciamadrid (Madrid), Salamanca, Sant Sadurní d'Anoia (Barcelona), Santa Comba (A Coruña), Santa Olalla (Toledo), San Andrés de Rabanedo (León), San Cibrao de Viñas (Ourense), Santiago de Compostela (A Coruña), Valdemoro (Madrid), Villalba (Lugo), Villanubla (Valladolid), Villaverde (Madrid), Vivero (Lugo) Zaragoza y Zarátamo (Vizcaya). Bombarral (Portugal), Coimbra (Portugal) y Bucarest (Rumanía).

Desde estos centros propios y los ubicados en instalaciones de los clientes, podemos prestar el apoyo necesario y cumplir con los requisitos demandados en el desempeño de nuestras actividades.

La distribución total de todas las actividades se muestra en el mapa adjunto:



## 102-5 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Viuda de Severiano Castro e Hijos es una sociedad limitada, constituida el 2 de enero del 1985.

## I. Accionistas de la empresa de Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L.

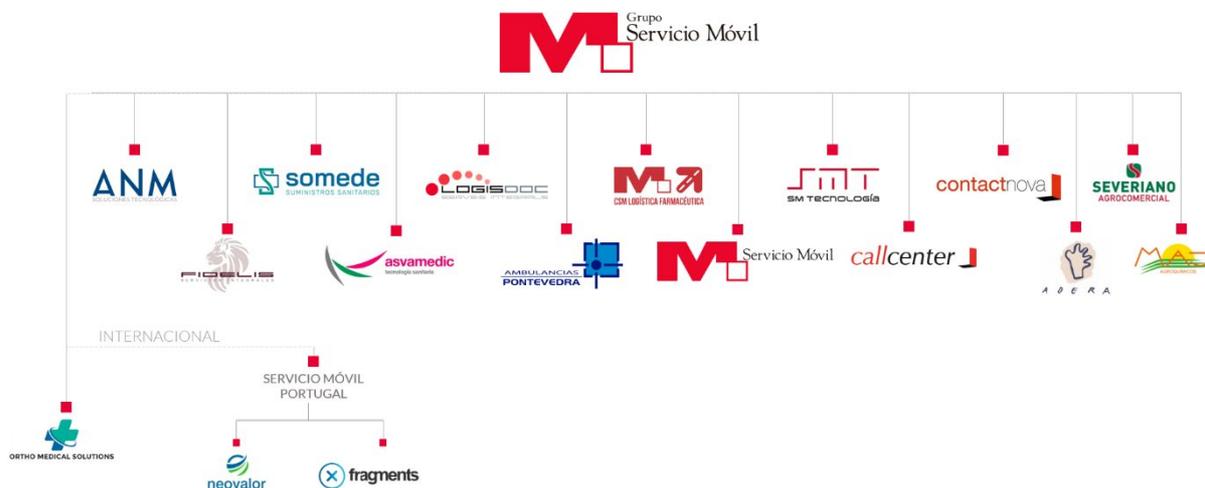
Manuel Castro Romero	20,95%
José Castro Romero	20,95%
José Luis Castro Romero	20,95%
Vicente Castro Romero	20,95%
Carlos Castro Romero	16,19%

## II. Participación de Viuda de Severiano Castro e Hijos en las sociedades participadas:

NOMBRE DE LA SOCIEDAD	% CAPITAL
Vda. de Severiano Castro e Hijos, S.L.	MATRIZ
Severiano Servicio Móvil, S.A.U.	100%
Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.	100%
Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.	100%
SM Tecnología, S.L.U.	100%
CSM Logística Farmacéutica, S.L.U.	100%
Severiano Agrocomercial, S.L.U.	100%
Severiano Artesanía, S.A.U.	100%
Somede Suministros Sanitarios, S.L.U.	100%
MAJ Agroquímicos, S.L.U.	100%
Ambulancias Pontevedra, S.L.U.	100%
ANM Soluciones Tecnológicas, S.L.	51%
Polígono dos Airíos, Logística e Mobilidade, Limitada	100%
Neovalor-Serviços em Ambiente e Saúde, S.A.	70%
Summerfragments, LDA.	100%
Orthomedical Solutions, SLR.	70%
Asvamedic, S.L.U.	100%
Contactnova, S.L.U.	100%
Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.	100%

En el siguiente organigrama podemos observar la estructura de Grupo, en 2021 el Grupo pasa a tener el 100% del capital de CSM Logística Farmacéutica, S.L. (en 2020 tenía el 50%).

El 29 de abril de 2021 Asvamedic, S.L.U. pasa a formar parte de Grupo Servicio Móvil y en agosto de 2021 Contactnova, S.L.U. y Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.



Datos fiscales y direcciones de las empresas constituyentes de **Grupo Servicio Móvil**, propiedad de Viuda de Severiano Castro e Hijos, sociedad cabecera y matriz del Grupo:

Nº DE EMPRESAS	NOMBRE	NIF	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN	PAÍS (DOMICILIO SOCIAL)
1	Vda. de Severiano Castro e Hijos, S.L.	B15070410	PATRIMONIAL, DOMINANTE	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
2	Severiano Servicio Móvil, S.A.U.	A27010651	SERVICIOS DE LOGÍSTICA, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y BPO	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
3	Fidelis Servicios Integrales, S.L.U.	B70294046	SERVICIOS DE LOGÍSTICA, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y BPO	P.I. Cruz das Cabezas s/n, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
4	Logisdoc Serveis Integrals, S.L.U.	B66033150	SERVICIOS DE LOGÍSTICA, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y BPO	Polígono Molí del Racó, Carrer Molí d'Enguineu, 31 nave 1 08770 Sant Sadurní d'Anoia (Barcelona)	ESPAÑA
5	SM Tecnología, S.L.U.	B70348990	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
6	CSM Logística Farmacéutica, S.L.U.	B70410022	LOGÍSTICA	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
7	Severiano Agrocomercial, S.L.U.	B15790298	VENTA DE ALIMENTACIÓN ANIMAL, MATERIAL AGROGANADERO..., FABRICACIÓN PIENSOS Y LOGÍSTICA	c/ a Balsa s/n, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA

Nº DE EMPRESAS	NOMBRE	NIF	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN	PAÍS (DOMICILIO SOCIAL)
8	Severiano Artesanía, S.A.U.	A15156185	TORNEADO INDUSTRIAL DE MADERA	P.I. Cruz das Cabezas, s/n 15320 As Pontes (A Coruña)	ESPAÑA
9	Somede Suministros Sanitarios, S.L.U.	B70593413	VENTA DE SUMINISTROS SANITARIOS	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
10	MAJ Agroquímicos, S.L.U.	B70036181	ASESORAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE FITOSANITARIOS	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
11	Ambulancias Pontevedra, S.L.U.	B36497386	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PACIENTES 061 Y SERVICIOS PROGRAMADOS	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
12	ANM Soluciones Tecnológicas, S.L.	B01777739	DESARROLLO DE SOFTWARE	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
13	Polígono dos Airíos, Logística e Mobilidade, Limitada	514043954	MATRIZ FILIALES PORTUGAL	Rua Belmiro Marques, nº 5, Lote 12. Distrito: Leiria Concelho: Bombarral Freguesia: Bombarral e Vale Covo 2540 050 Bombarral	PORTUGAL
14	Neovalor-Servicos Em Ambiente e Saúde, S.A.	505488400	LOGÍSTICA Y LIMPIEZA HOSPITALARIA	Polo Logístico e Industrial de Arazede, Concelho de Montemor-o-Velho, 3140- 047 Arazede, -Coimbra (Portugal)	PORTUGAL
15	Summerfragments, LDA.	PT510 756 727	GESTIÓN DOCUMENTAL	Rua Belmiro Marques, nº 5, Lote 12. Distrito: Leiria Concelho: Bombarral Freguesia: Bombarral e Vale Covo 2540 050 Bombarral	PORTUGAL
16	Orthomedical Solutions, SLR	RO32488903	VENTA DE SUMINISTROS SANITARIOS	Sectorul 6, Splaiul INDEPENDENTEL N 202, CAMERA 10 BUCURESTI (ROMANIA)	RUMANÍA
17	Asvamedic, S.L.U.	B33960816	VENTA DE SUMINISTROS MÉDICOS HOSPITALARIOS	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
18	Contactnova, S.L.U.	B36819456	BPO	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA
19	Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.	A15740863	BPO	P.I. Os Airíos, sector 02, parcela 4, 15320 As Pontes de García Rodríguez (A Coruña)	ESPAÑA

Nuestro organigrama funcional es el siguiente:

**JOSÉ LUIS CASTRO ROMERO**

CONSEJERO DELEGADO

**M<sup>a</sup> LUISA BRANDT SANZ**

DIRECCIÓN GENERAL

#### DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS

**MARÍA JOSÉ CASTRO ROMERO**

DIRECCIÓN CORPORATIVA

**J. IGNACIO LAMAS LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**JUAN M. FERNÁNDEZ FRAGA**

DIRECCIÓN FINANCIERA

**JUAN M. VÁZQUEZ VÁZQUEZ**

DIRECCIÓN INNOVACIÓN

**LUIS URIBARRI CARRASCO**

DIRECCIÓN COMERCIAL

**DIEGO REY GARCÍA**

DIRECCIÓN COMPRAS E INFRAESTRUCTURA

#### UNIDADES DE NEGOCIO

**ANA M. VÁZQUEZ VARELA**

DIRECCIÓN UN GESTIÓN  
INFORMACIÓN

**MIGUEL A. PEDREGAL PENEDO**

DIRECCIÓN UN LOGÍSTICA

**RAFAEL DÍAZ PIÑEIRO**

DIRECCIÓN UN BPO

**JOSÉ M<sup>a</sup> DE LA RICA LORENTE**

DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

**MIGUEL A. HERRANZ EMBID**

DIRECCIÓN UN  
COMERCIALIZACIÓN  
DE PRODUCTOS

**MIGUEL A. GARCÍA LINARES**

DIRECCIÓN UN AGROCOMERCIAL

**ALEJANDRO CASTRO PENA**

DIRECCIÓN UN INDUSTRIA  
DE LA MADERA

**JORGE SILVA DA COSTA**

DIRECCIÓN PORTUGAL

## 102-6 Mercados servidos.

**Grupo Servicio Móvil** atiende principalmente el mercado español.

En Portugal, atendemos al mercado a través de Summerfragments, LDA. y Neovalor-Servicos Em Ambiente e Saúde, S.A., que forma parte del Grupo a través del 70% del capital, tras la fusión en diciembre de 2020 con TSM Logística e Mobilidade.

En 2019 entramos en el capital de Orthomedical Solutions, SLR en Rumanía para poder dar servicio en ese mercado.

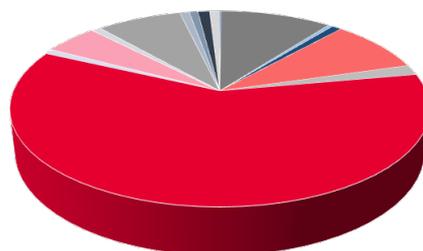
En la actualidad **Grupo Servicio Móvil** se encuentra en disposición de atender cualquier mercado que puedan requerir los clientes, apoyado por la experiencia que han desarrollado a lo largo de estos 45 años.



## 102-7 Magnitud de la organización: principales dimensiones.

Facturación por sociedades que forman parte del GRUPO VIUDA DE SEVERIANO CASTRO E HIJOS:

**107 MM €**  
**2.288 personas**  
**19 empresas**



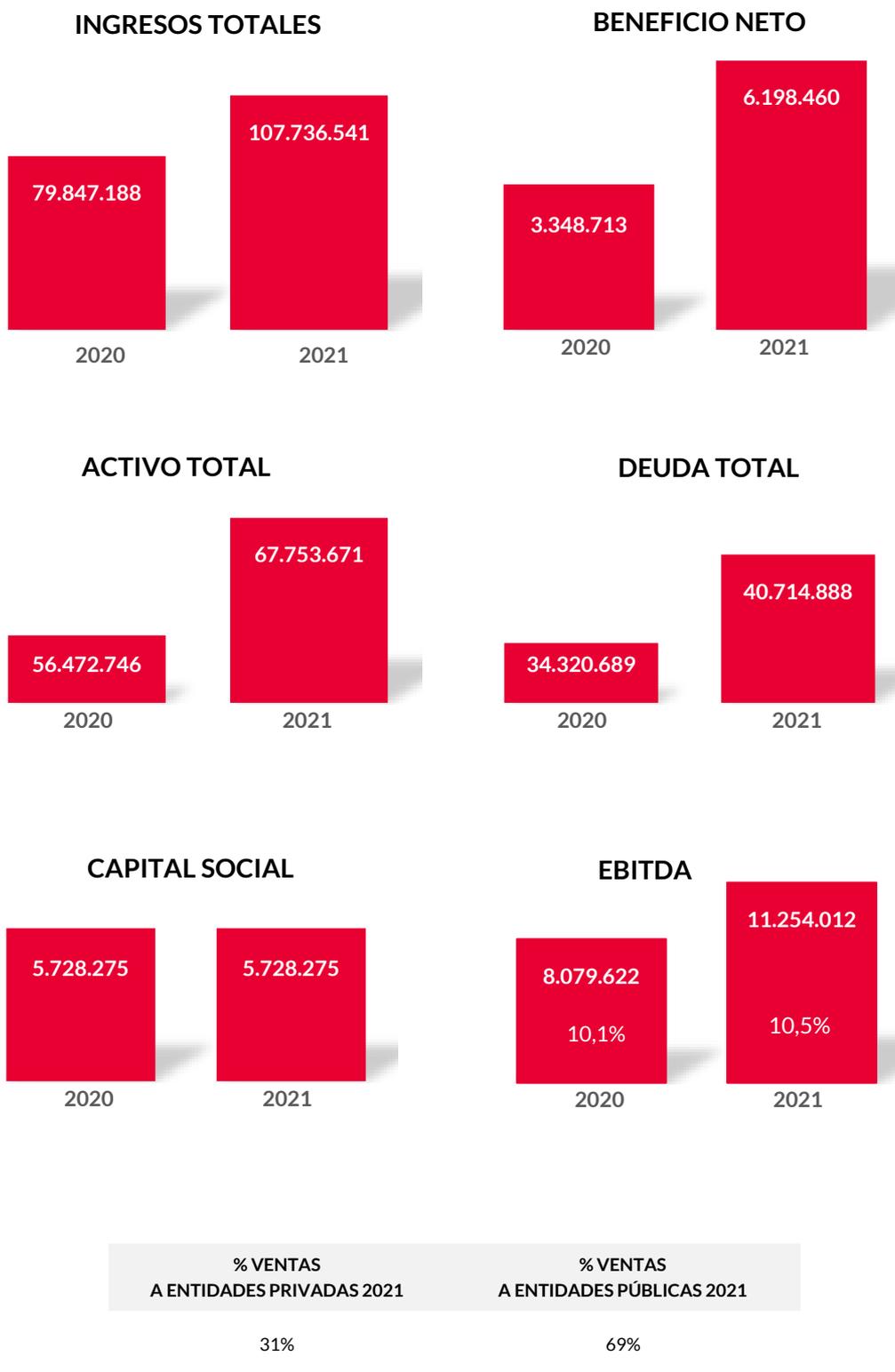
■ VIUDA DE SEVERIANO CASTRO E HIJOS, S.L.	■ FIDELIS SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.
■ SM TECNOLOGÍA, S.L.U.	■ LOGISDOC SERVEIS INTEGRALS, S.L.U.
■ SEVERIANO AGROCOMERCIAL, S.L.U.	■ SEVERIANO ARTESANÍA, S.A.U.
■ SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U.	■ SOMEDE SERVICIOS SANITARIOS, S.L.U.
■ AMBULANCIAS PONTEVEDRA, S.L.U.	■ MAJ AGROQUÍMICOS, S.L.U.
■ ANM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, S.L.	■ POL. DOS AIRÍOS LOGÍSTICA E MOVILIDADE, S.L.U.
■ NEOVALOR SERVIÇOS EM AMBIENTE E SAÚDE, S.A.	■ SUMMERFRAGMENTS, LDA
■ ORTHOMEDICAL SOLUTIONS, S.L.R.	■ CSM LOGÍSTICA FARMACEUTICA.S.L.U.
■ CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, S.A.U.	■ CONTACTNOVA, S.L.U.
■ ASVAMEDIC, S.L.U.	

Desglose de Ingresos por sociedad:

NOMBRE DE LA SOCIEDAD	Ingresos 2020 (€)	Ingresos 2021 (€)
VIUDA DE SEVERIANO CASTRO E HIJOS, S.L.	100.129	135.421
FIDELIS SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	8.100.694	10.966.153
SM TECNOLOGÍA, S.L.U.	455.330	448.723
LOGISDOC SERVEIS INTEGRALS, S.L.U.	733.292	952.558
SEVERIANO AGROCOMERCIAL, S.L.U.	9.297.649	9.461.679
SEVERIANO ARTESANÍA, S.A.U.	1.385.471	1.813.210
SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U.	50.481.073	64.214.697
SOMEDE SERVICIOS SANITARIOS, S.L.U.	311.186	893.920
AMBULANCIAS PONTEVEDRA, S.L.U.	6.871.435	5.335.435
MAJ AGROQUÍMICOS, S.L.U.	617.242	825.622
ANM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, S.L.	0	31.350
POL. DOS AIRÍOS LOGÍSTICA E MOVILIDADE, S.L.U.	*	*
NEOVALOR SERVIÇOS EM AMBIENTE E SAÚDE, S.A.	*	8.343.977
SUMMERFRAGMENTS, LDA	8.455	7.832
ORTHOMEDICAL SOLUTIONS, S.L.R.	*	*
CSM LOGÍSTICA FARMACEUTICA S.L.U.	1.480.079	929.124
CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, S.A.U.		847.171
CONTACTNOVA, S.L.U.		1.164.488
ASVAMEDIC, S.L.U.		996.988
	<b>79.842.035</b>	<b>107.368.347</b>

\* En las cuentas de 2020 se incluyen por puesta en equivalencia las sociedades Polígono dos Airíos Logística e Mobilidade, Neovalor y Orthomedical Solutions; en 2021 Polígono dos Airíos Logística e Mobilidade y Orthomedical Solutions.

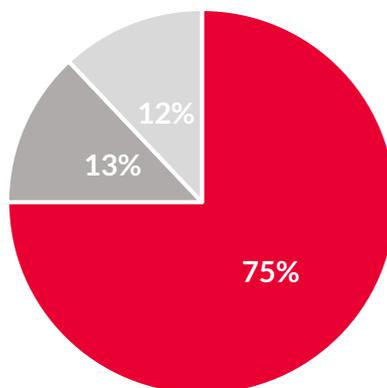
Principales magnitudes económicas de **Grupo Servicio Móvil** (en €):



## 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.

La información presentada se obtiene de los registros internos de la empresa, a fecha 31 de diciembre del 2021.

### ESTRUCTURA PERSONAL



■ CONTRATO INDEFINIDO ■ CONTRATO TEMPORAL ■ SUBCONTRATOS

Y por género (plantilla propia y personal ETTs):



Con respecto a 2020, el número de mujeres pasa del 39% en 2020 al 45% en 2021.

## 102-9 Cadena de suministro.

La cadena de suministro de **Grupo Servicio Móvil** crece a medida que se incorporan nuevas sociedades al Grupo.

Los principales datos son:

**En torno a 2.000 PROVEEDORES ACTIVOS en 2021**

**48,91 MM €**

**98,9% APROVISIONAMIENTO NACIONAL**

**51,7% APROVISIONAMIENTO LOCAL**

**41,9 DÍAS DE PERÍODO MEDIO DE PAGO**

Cabe destacar el cumplimiento de pago a proveedores, por debajo de la obligación legal de 60 días, quedando 18 días por debajo, como media.

Los proveedores del Grupo quedan distribuidos de la siguiente manera en función de las actividades y empresas del Grupo.

## CADENA DE SUMINISTRO DE GRUPO SERVICIO MÓVIL



## 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.

Grupo Servicio Móvil está formado por 19 empresas con 10 actividades principales, con respecto a 2020 se han incorporado al Grupo, Asvamedic dedicada a la comercialización de suministros médicos hospitalarios y Centro de Atención de Llamadas y Contactnova.

Respecto al 2020, no hay cambios significativos en la cadena de suministro. Hemos mantenido la política y estrategia de compra primando consumo local y nacional y cumpliendo el compromiso de pago antes de vencimiento.

Existen requisitos de sostenibilidad en cuanto a la selección y homologación de proveedores. En el año 2020 iniciamos un canal de comunicación con proveedores para mejorar la comunicación e intercambio de información con proveedores y subcontratistas en aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza.

Adjuntamos un fragmento de la comunicación a proveedores y subcontratistas, contenido de nuestro Código Ético y de Conducta:

“Grupo Servicio Móvil evaluará a sus proveedores para garantizar que éstos siguen las mismas prácticas laborales, sociales y ambientales que las establecidas en el presente código. Particularmente los proveedores del Grupo se comprometen a:

- Realizar sus operaciones atendiendo a los principios de la ética empresarial.
- Deber de secreto sobre la información confidencial o reservada facilitada por Grupo Servicio Móvil y a adoptar las medidas de seguridad suficiente para proteger esa información.
- Cumplir con toda la normativa de seguridad y salud que le aplique.
- Respetar la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de las personas trabajadoras, con sujeción a las normas aplicables en cada caso.
- Pagar a sus personas trabajadoras según las leyes salariales aplicables.
- Adoptar medidas necesarias para eliminar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, y abolir el trabajo infantil.
- Garantizar la no existencia de cualquier tipo de trato degradante, tortura o acoso en sus instalaciones y en las de sus socios comerciales.
- Rechazar toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación, tratando al personal de forma justa, con dignidad y respeto.
- Cumplir rigurosamente con las obligaciones legales que les resulten de aplicación en materia medioambiental, especialmente en la realización de sus operaciones y en la gestión de los residuos generados.

## 102-11 Principio de precaución o enfoque.

El Principio de precaución se aplica a ámbitos como en entorno social, ambiental, económico, de buen gobierno e integridad, debido al compromiso del cumplimiento de los siguientes estándares sobre los que nos encontramos certificados, para las actividades pertinentes:

- ISO 9001: Sistema de gestión de calidad
- UNE 179002: Sistema de gestión de calidad para empresas de transporte sanitario
- Buenas prácticas de distribución de medicamentos
- ISO 22301: Gestión de continuidad del negocio
- ISO 27001: Gestión de la seguridad de la información
- ISO 27701: Gestión de la privacidad
- E.N.S.: Esquema Nacional de Seguridad
- ISO 20000-1: Gestión de servicios TI
- UNE-EN-15713: Destrucción segura de material confidencial
- ISO 30301: Sistema de gestión para los documentos
- UNE 19601: Sistema de gestión de compliance penal (implantado, no certificado)
- ISO 14001: Sistema de gestión ambiental
- EMAS: Verificación de la declaración del comportamiento medioambiental
- ISO 14064-1: Guía para el cálculo de gases de efecto invernadero
- ISO 50001: Sistema de gestión de la energía
- FSC: Cadena de custodia de material forestal proveniente bosques gestionados acorde al estándar FSC
- PEFC: Cadena de custodia de material forestal proveniente bosques gestionados acorde al estándar PEFC
- ISO 45001: Salud y seguridad en el trabajo
- IQNet SR10: Sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa
- Global Reporting Initiative

Por ello, en **Grupo Servicio Móvil** ante cualquier inicio de actividad, lanzamiento de producto y en la planificación de operaciones, tenemos en cuenta los siguientes aspectos:

### ASPECTO SOCIAL

Anticipando y valorando previamente aquellas decisiones susceptibles de provocar efectos negativos e irreversibles en las relaciones laborales con trabajadores y sus familias, también hacia las personas que forman parte de los grupos de interés y sociedad en general.

### ASPECTO AMBIENTAL

Identificando previamente a comienzo de un servicio, impactos negativos hacia el entorno natural, planificando gestión de riesgos, evitando aquellos que puedan ser irreversibles, dotándoles de especial atención y estableciendo medidas correctoras. Propuestas de acción a clientes en caso de no tener atribuciones directas sobre impactos negativos.

### **ASPECTO ECONÓMICO**

Elaboración de presupuestos anuales de balances y cuentas de resultados, llevando seguimiento mensual y trimestral del proceso, adoptando medidas correctoras para consecución de objetivos, con propósito de salvaguardar los intereses de todas las partes interesadas de la empresa.

### **ASPECTO BUEN GOBIERNO**

Estableciendo procesos de Cumplimiento Normativo (*Compliance*) Aplicación de política de la empresa en materia de RSC, Corrupción y Soborno, establecimiento de relaciones comerciales y personales en base a honestidad y transparencia en toda relación comercial. Velando por la confidencialidad, gestión responsable y protección de los recursos custodiados o gestionados.

## 102-12 Iniciativas externas.

Las empresas, Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L y filiales, formamos parte y respaldamos las siguientes iniciativas externas, de carácter económico, social y ambiental:

INICIATIVA	FECHA DE ADOPCIÓN	PAÍSES QUE APLICA	ACTORES IMPLICADOS
 GLOBAL COMPACT	AÑO 2016	ÁMBITO GLOBAL	SOCIEDAD EN GENERAL
 AGENDA 2030	AÑO 2016	ÁMBITO GLOBAL	SOCIEDAD EN GENERAL

Comunicación del Consejero Delegado del Grupo sobre el apoyo al Pacto Mundial,

Estimados Grupos de Interés:

Me complace comunicarles que Grupo Servicio Móvil 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. Durante 3 años participamos en el proyecto [#COMPANIES4SDGs](#) para la difusión a la sociedad, a través de los trabajador/as y grupos de interés de las empresas participantes, de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en 2015 para un plazo 2016-2030, con el objetivo de sensibilizar a la población sobre los retos globales del mundo y la forma en que cada uno puede participar en el logro de esos objetivos, promoviendo hábitos sostenibles, reflexión y proponiendo acciones en el ámbito de la empresa que contribuyan al logro de parte de los ODS. En 2019 nos marcamos 15 objetivos sobre 11 ODS para el período 2019-2023.

Reciban un cordial saludo,



José Luis Castro Romero  
Consejero Delegado  
Grupo Servicio Móvil

En As Pontes, a 31 de diciembre de 2021

## 102-13 Participación en asociaciones.

Las empresas del Grupo pertenecen a asociaciones relacionadas con el sector de actividad, así como otras relacionadas con su estrategia empresarial en materia de Sostenibilidad en una muestra de compromiso social y relación con los grupos de interés.

Las asociaciones y organizaciones a las que pertenecemos como socios.

ASOCIACIÓN		CARGO EN GOBIERNO	PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS	APORTA FONDOS
 <b>Pacto Mundial</b> Red Española	Red Española del Pacto Mundial	No	No	Cuota socio
	Clúster de Saúde de Galicia	No	No	Cuota socio
	Clúster TIC de Galicia	No	No	Cuota socio
	Asociación para el Progreso para la Dirección	No	No	Cuota socio
	Asociación Gallega de la Empresa Familiar	No	No	Cuota socio
	Asociación de Transportistas de A Coruña	No	No	Cuota socio
	Confederación de Empresarios de Ferrolterra, Eume y Ortegal	No	No	Cuota socio
	Asociación de Usuarios de Suelo industrial de As Pontes SEARA	Presidencia	No	Cuota socio
	Asociación de Comerciantes Hosteleiros e Empresarios Ponteses	No	No	Cuota socio
	Asociación de Fabricantes y Distribuidores	No	No	Cuota socio
	FESABID Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística	No	No	Cuota socio
	Asociación Vasca de Profesionales de Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación	No	No	Cuota socio
	Asociación d'Arxivers Gestors de Documents de Catalunya	No	No	Cuota socio

 <b>Cruz Roja</b>	Cruz Roja Española	No	No	Cuota socio
 <b>ASOCIACION GALEGA DE ARTESANS</b>	Asociación Galega de Artesáns	No	No	Cuota socio
 <b>PEFC</b>	Asociación Gallega Promotora de la Certificación Forestal	No	No	Cuota socio
 <b>Asemaz-Asa</b>	Asociación para la Salud Animal	No	No	Cuota socio
 <b>agafac</b> Asociación Gallega de Fabricantes de Alimentos Compuestos	Asociación Gallega de Fabricantes de Alimentos Compuestos	No	No	Cuota socio
 <b>FEDERACIÓN GALLEGA DE EMPRESARIOS DE AMBULANCIAS</b>	FEGAM - Federación Gallega de Empresarios de Ambulancias	No	No	Cuota socio
<b>ADIFIGA</b>	Adifiga - Asociación Fitosanitarios de Galicia Asturias	No	No	Cuota socio

## ESTRATEGIA.

### 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.

#### OBJETIVOS Y COMPROMISOS

El Consejo de Administración formuló y aprobó, un Plan Estratégico a tres años 2019-2021.

A fecha de elaboración de la memoria nos encontramos trabajando en la elaboración del plan estratégico 2022-2024; ha terminado el plan 2019-2021 y en cumplimiento de este Plan, se ha llevado a cabo la reestructuración corporativa que ha dado lugar el escenario actual, Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. como cabecera de **Grupo Servicio Móvil** desde 2019.

Los objetivos fijados, son sometidos a un análisis que toma en consideración la triple vertiente de sus implicaciones:

- Económicas
- Sociales
- Ambientales

Siempre tomamos en consideración el criterio de los principales grupos de interés ya que sólo desde la sintonía con ellos podremos desarrollar un modelo de negocio sostenible en todos los aspectos.

Por ello mantenemos una actitud abierta hacia los Grupos de Interés y múltiples vías de comunicación.

Consideramos que desde la gestión activa de la Responsabilidad Social Corporativa buscamos la excelencia, prestando una especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, a la calidad en nuestra actividad, la confianza depositada por los clientes y la solvencia técnica y financiera.

Para **Grupo Servicio Móvil** la responsabilidad social supone una forma de entender el mundo de los negocios, donde, sin olvidar la maximización del beneficio, la organización debe elegir un camino que pase por hacerlo de forma ética y sostenible, contribuyendo a la generación de empleo, riqueza y bienestar de todas las partes interesadas.

Con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa y el desarrollo del negocio, como variable fundamental de la sostenibilidad económica, todos los miembros de Viuda Severiano Castro e Hijos, S.L. nos hemos comprometido a desarrollar el Plan Estratégico 2019-2021 basado en los siguientes puntos:

1. Crecer en el sector sanitario dada la experiencia tan amplia que tenemos, el prestigio de marca y las necesidades crecientes de servicios cada vez, más integrales. Por ello, en **Grupo Servicio Móvil** estamos aplicando nuevos modelos de gestión.
2. Desarrollo en el sector financiero, banca, etc. en aquellos sectores que deban mantener una gran cantidad de información y además cuenten con estructuras "multisite" que puedan requerir intervenciones logísticas avanzadas.
3. Aplicar criterios de Compra Pública Innovadora en el desarrollo de servicios para Administraciones Públicas, dando así un paso más en el desarrollo de adaptaciones de servicios. La totalidad de prestaciones, que desde **Grupo Servicio Móvil** podemos desempeñar nos capacita para ofrecer Soluciones Innovadoras orientadas a la demanda Pública.
4. El sector industrial es sin duda otro sector demandante de servicios de logística integral, BPO y gestión de la información. Por ello consideramos fundamental ampliar nuestras actividades en esa dirección.

5. Todos los proyectos que hemos desarrollado en España, durante más de 40 años, nos han brindado la ocasión de consolidar un grupo experto en soluciones logísticas y de gestión documental.
6. Tras la reestructuración del Grupo, es preciso desarrollar nuevos sistemas de gestión y control para poder garantizar nuestra máxima eficiencia.
7. Estamos convencidos de la calidad de nuestros servicios y productos, por ello consideramos adecuado potenciar nuestra capacidad comercial y de marketing, logrando así impulsar nuestro desempeño y sostenibilidad como organización.
8. Nuestra apuesta por la innovación tecnológica es clara, es imprescindible dotar de este contenido a todos nuestros servicios, como ya venimos realizando. Siempre mirando las tendencias para poder cubrir y anticipar, las necesidades del mercado.
9. Las personas, el entorno, los recursos, la ética... con cuestiones fundamentales y que acompañan todas nuestras actuaciones. Este impulso debe ser uno de los pilares estratégicos de **Grupo Servicio Móvil**, como ya ha sido desde hace más de 10 años que incorporamos los aspectos ASG al desarrollo empresarial, persuadidos por su trascendencia.

Cerramos en este año 2021 un plan estratégico, satisfechos con los resultados obtenidos y el progreso del Grupo, y motivados para seguir trabajando en el desarrollo del plan estratégico 2022-2024.

## IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La identificación, seguimiento y medición de impactos Sociales, Ambientales y sobre la Gobernanza es una parte importante del actual sistema de gestión de **Grupo Servicio Móvil** y se realiza con una periodicidad anual.

Los Impactos Sociales relevantes son aquellos mediante los cuales **Grupo Servicio Móvil** es capaz de influir tanto de forma positiva como negativa en las personas que se relacionan de forma directa o indirecta con nosotros. Estos impactos están informados en los indicadores de aspecto Laboral, Derechos Humanos, respecto a la Sociedad y la Responsabilidad de Producto y Servicio.

Los Impactos Ambientales, quedan reflejados y documentados en el sistema de gestión, basado en la Norma Internacional Ambiental ISO 14001, siendo trasladada la información a los indicadores Ambientales de este informe.

Los Impactos en materia de Gobernanza son aquellos relacionados con el compromiso ético, cumplimiento legal y normativo, las políticas Anticorrupción, la Diligencia Debida desde los órganos de Gobierno, las Políticas de mercado y la Tributación responsable. Estos aspectos se documentan dentro de nuestro Plan de Prevención de Delitos (PPD) y cada año se realiza una auditoría interna en el sistema según la Norma UNE 19601.

Las medidas adoptadas se orientan a impedir y oponerse a la contratación de proyectos y servicios mediante pago o aceptación de comisiones e información privilegiada. Estas prácticas pondrían en riesgo la igualdad de oportunidades y libre competencia, encarece los precios y pone en riesgo nuestra permanencia en el mercado. En **Grupo Servicio Móvil** disponemos de un canal de denuncias al que se puede acceder a través del mail [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com), o a través de un formulario puesto a disposición de las partes interesadas en la web de la empresa.

Con el fin de ajustar las expectativas y valorar los posibles impactos de nuestras actividades sobre el entorno, realizamos un análisis de riesgos, de forma anual y revisado si alguna circunstancia extraordinaria se diera.

El presente análisis de riesgos procede de la revisión realizada el 24 de noviembre del 2021.

La elaboración de riesgos se realiza a través de un análisis del negocio y actividades, en su contexto interno y externo, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas e integrando los análisis preceptivos para la correcta implantación de todos los estándares de Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

En 2021 certificamos el sistema de gestión de la responsabilidad Social Corporativa de **Grupo Servicio Móvil** según el estándar IQNet SR10 para reforzar nuestro compromiso con los aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza corporativa.

#### 102-40 Lista de grupos de interés.

Se establecieron los siguientes grupos:



## 102-42 y 43 Identificación y selección de grupos de interés y Enfoque para la participación de partes interesadas.

En primer lugar, se procedió a identificar y seleccionar a los Grupos de Interés y su grado de dependencia e influencia.

El criterio seguido para determinar los grupos de interés se basa en la identificación de personas y organizaciones que de algún modo pueden ser afectadas directa o indirectamente en el ejercicio de la actividad empresarial.

Este análisis se realizó a través de reuniones, consultas, canal ético, encuestas diversas con los grupos de interés, desde un análisis de la actividad empresarial de **Grupo Servicio Móvil**.

Para una organización comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa es un pilar fundamental la correcta selección de los Grupos de interés, así como realizar una consulta específica para la realización de este reporte. Por ello se realizó una encuesta ad hoc durante la segunda semana de diciembre de 2020, con el fin de establecer la materialidad de las cuestiones. La encuesta se envió a 897 miembros de los Grupos de Interés y se recibieron 210 cuestionarios cumplimentados. Con un índice de respuesta del 23,4%. En 2021 estuvimos trabajando en los resultados de la encuesta y en el diseño del diálogo a futuro con los grupos de interés.

## 102-44 Temas y preocupaciones clave planteadas por grupos de interés.

Preocupaciones clave identificadas:

- Socios: Evolución de la empresa y reparto de dividendos
- Trabajadores: Comunicación interna y promoción
- Clientes: Cumplimiento normativo
- Sociedad: Contribución positiva a la sociedad y especialmente al área geográfica donde está situada la sede, al existir riesgos de disminución de la actividad de otras industrias ajenas a **Grupo Servicio Móvil** ubicadas en la misma localidad y la crisis económica generada por la pandemia.

En tercer lugar se analizaron los posibles riesgos para los grupos de interés en relación con la actividad empresarial.

Hemos valorado en esta fase del análisis de riesgo, los siguientes aspectos:

- El nivel de impacto: grado de afectación y modo (externo o interno).
- Expectativa del grupo de interés en el desempeño de la empresa.
- Capacidad de gestión que la empresa puede hacer de su impacto sobre el grupo de interés.
- Grado de influencia: el impacto que el grupo de interés tiene sobre el desarrollo de la empresa.
- Relevancia, siendo ésta la combinación de las anteriores.

GRUPO DE INTERÉS	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CAPACIDAD DE GESTIÓN	INFLUENCIA	EVALUACIÓN DE RIESGOS PROBABILIDAD E IMPACTO		PLAN
Entidades financieras	Externo	Estabilidad de la empresa Cumplimiento de Ley contra blanqueo de capitales	5	5	Baja	Alto	Vigilancia y prevención: aplicación PPD
Socios/ Accionistas	Externo	Reputación corporativa Creación de valor	5	5	Media	Media	Cumplimiento de Política RSC y PPD
Proveedores	Externo	Crear relaciones de negocio estables	4	4	Media	Alto	Evaluación y seguimiento de proveedores
Sociedad	Externo	Impacto ambiental y social	4	3	Medio	Medio	Extremar prevención y control
Clientes	Externo	Cumplimiento legal Fiabilidad Respuesta ante incidencias	5	4	Baja	Alto	Vigilancia y prevención: aplicación PPD Aplicación de estándares de referencia
Trabajadores	Interno	Seguridad laboral Estabilidad	4	4	Medio	Medio	Formación en Prevención
RLT	Interno	Seguridad y salud laboral Negociación colectiva Plan de igualdad	5	4	Bajo	Medio	Establecer un plan de actuación y comunicación

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y COBERTURA.

### 102-47 Lista de temas materiales.

Con el fin de establecer las cuestiones trascendentes para la organización, se ha reflexionado y consultado a los grupos de interés sobre las cuestiones de relevancia para la organización, para los grupos de interés, para todo el entorno.

En cumplimiento con la Ley 11/2018 sobre la información de los estados no financieros y de los requisitos GRI, se procede a identificar las cuestiones materiales que constituyen el foco de la sostenibilidad y por tanto, objeto de información pública, en cumplimiento del principio de transparencia.

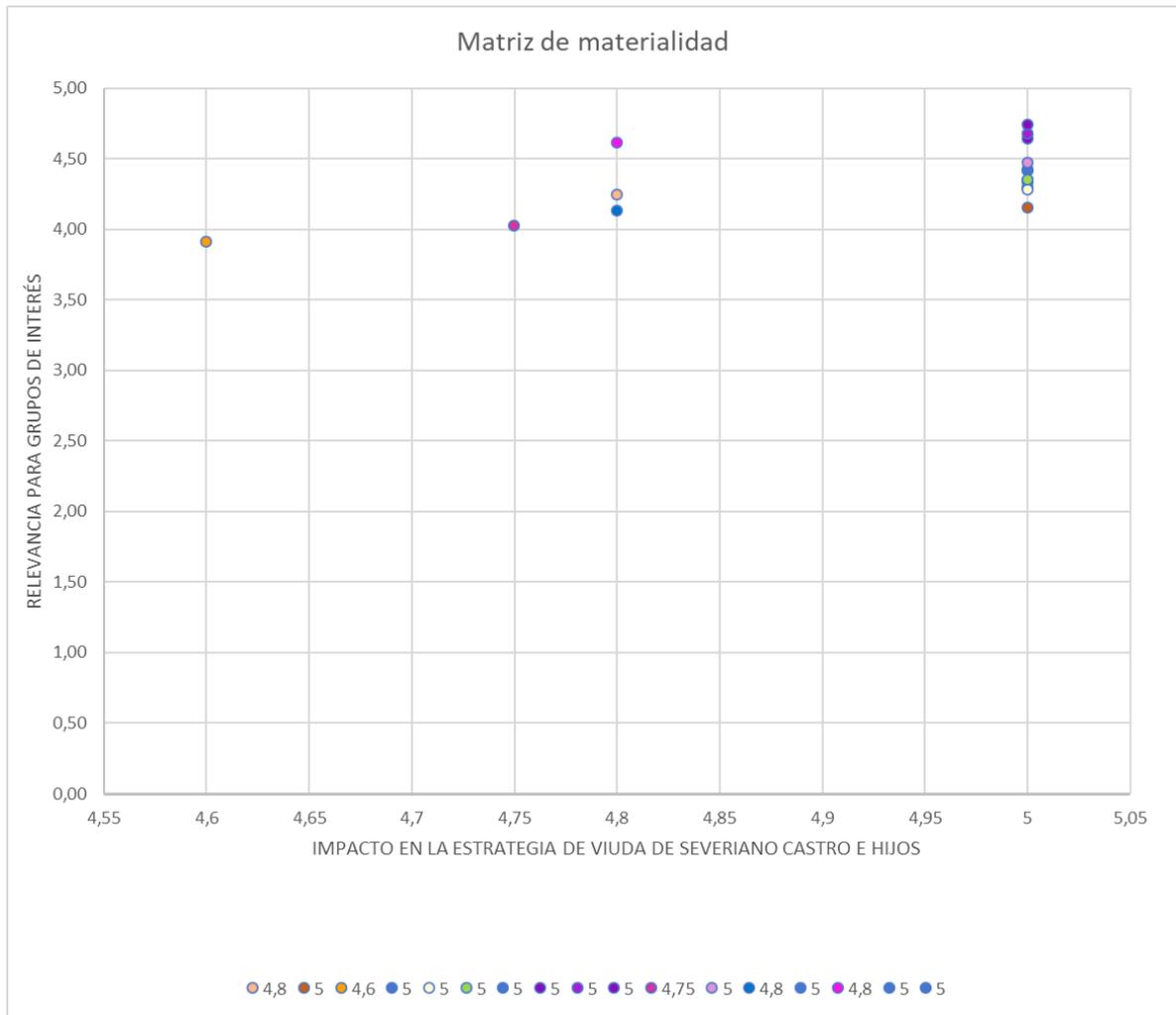
#### MATERIALIDAD

La aplicación de este principio conlleva concentrar los esfuerzos del Grupo en aquellas áreas que causan un mayor impacto sobre el “equilibrio sostenible de los lugares en que operan”. En otras palabras, supone actuar decididamente sobre las actuaciones del Grupo con impacto significativo en sus grupos de interés (directamente o sobre sus opiniones), en función de su contribución positiva o negativa a la sostenibilidad.

La materialidad se analiza en el contexto en el que el Grupo opera, es decir, en la magnitud relativa de sus impactos sobre el entorno al que afecta (municipio, comarca, región, cambio climático). En este entorno la organización debe mostrar capacidad de respuesta ante las expectativas legítimas de los diferentes grupos de interés en relación a la gestión de dichos impactos.

A través de un análisis completo de impactos, riesgos y expectativas, se han identificado como cuestiones más relevantes para los Grupos de Interés, por orden de relevancia:

- Cumplimiento legal de productos y servicios.
- Aspectos relacionados con el uso de materiales y su gestión medioambiental.
- Aplicación en Grupo Servicio Móvil de una política de RSE.
- Expectativas de mejora en el desempeño económico.
- Importancia sobre la presencia del Grupo en el mercado.
- Evaluación continua de la gobernanza del Grupo.
- Cumplimiento regulatorio global.
- Calidad en la relación de Grupo Servicio Móvil con sus grupos de interés.
- Expectativas de los grupos de interés, debiendo ser siempre tenidas en cuenta.
- Evaluación de proveedores.



	Calidad de la relación	Información ofrecida a grupos de interés	Mecanismos de reclamaciones	Desempeño económico	Expectativas de mejora del desempeño económico de SSM	Presencia en el mercado de SSM importantes	Presencia en el mercado	Materiales	Energía, agua	Gestión de residuos	Expectativas	Evaluación Gobernanza corporativa	Productos y servicios cumplen legislación	Cumplimiento regulatorio	RSE	Evaluación ambiental de proveedores	Evaluación DDHH de proveedores
GI Internos	4,8	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5	4,75	5	4,8	5	4,8	5	5
GI externos	4,24	4,15	3,91	4,35	4,28	4,35	4,30	4,64	4,68	4,74	4,02	4,47	4,13	4,34	4,61	4,43	4,42

## ÉTICA E INTEGRIDAD.

### 102-16 Valores principios y normas de conducta.

#### Misión, visión y valores de la compañía

Los principios corporativos de Viuda de Severiano Castro e Hijos S.L. y sus filiales, **Grupo Servicio Móvil**, se basan en la asunción de un rigor ético en todos sus comportamientos, en sus relaciones con los grupos de interés y en el entorno global.

Estos principios se inspiran en:

- Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.

El seguimiento de los principios corporativos se materializa en una serie de mecanismos y procedimientos:

1. Definición y divulgación de la Misión, Visión y Valores del Grupo
2. Aprobación de una política de Responsabilidad Social Corporativa
3. Código ético y de conducta
4. Implantación de un Programa de Prevención de Delitos
5. Constitución de Comité de Cumplimiento
6. Creación de un buzón ético o Canal de denuncias
7. Constitución del Comité Ético y de Derechos Humanos

Toda la organización es conocedora y asume como propios estos principios, así como los proveedores y clientes.

Sobre estos documentos se realiza formación periódica, forman parte del manual de acogida del nuevo personal y son públicos.

# 1

## Definición y divulgación de la Misión, Visión y Valores del Grupo

Grupo **Servicio Móvil** tiene unos principios, reflejados en una Misión, Visión y Valores, aprobados por el órgano de Gobierno y asumidos por toda la organización.



**MISIÓN.** Grupo empresarial de carácter familiar que, mediante equipos de profesionales altamente cualificados y orientados al servicio a empresa y a administraciones públicas, gestiona óptimamente la información, el conocimiento y los archivos de los clientes, con criterios de anticipación y respeto por el entorno.

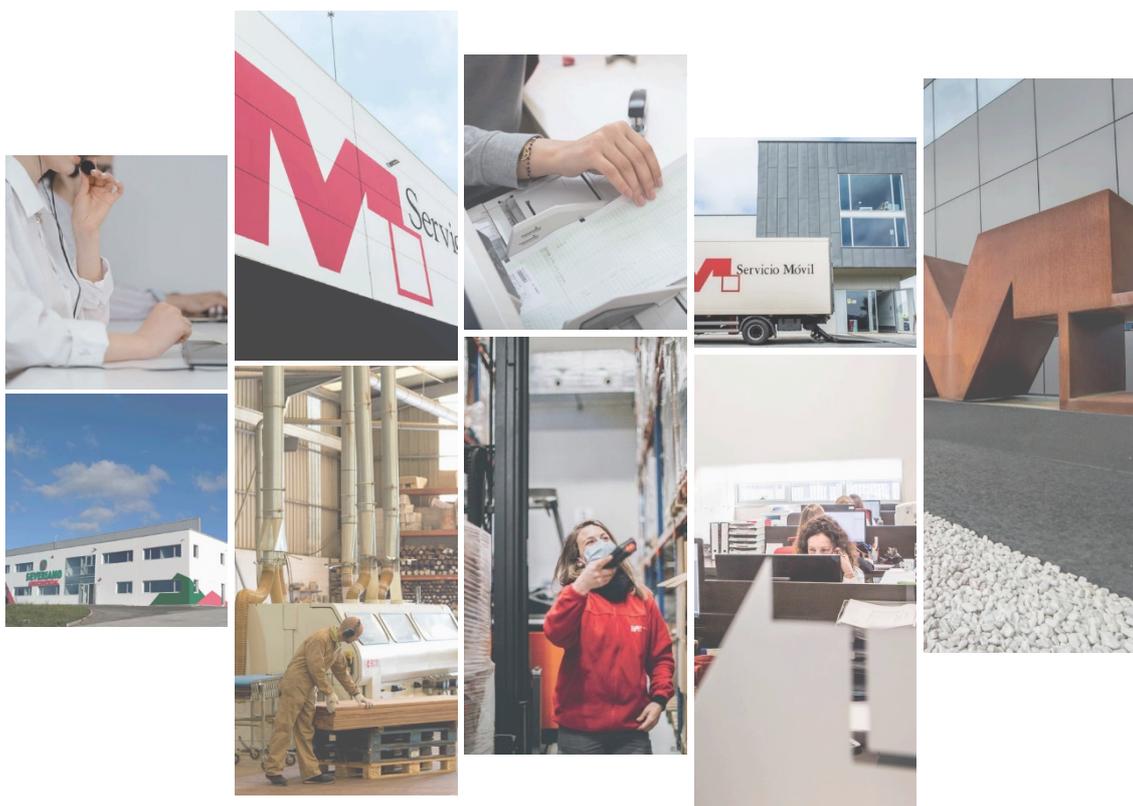


**VISIÓN.** Ser referente europeo en gestión y optimización de procesos aportando conocimiento de negocio y soluciones innovadoras.



**VALORES.** Orientación al cliente (interno y externo), iniciativa y anticipación, trabajo en equipo, mejora continua, pasión, ética.

Todo el equipo humano es conocedor de ellos y comparte ese espíritu.



## 2 Aprobación de una Política de Responsabilidad Social Corporativa

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN GRUPO SERVICIO MÓVIL</b>				
	Título Capítulo:  <b>POLÍTICA DE RSC</b>		<b>Código</b>  <b>Edición</b>		<b>Cap. 5</b>  <b>Fecha</b>
		<b>18</b>	<b>12/05/2021</b>		

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

Grupo Servicio Móvil quiere consolidarse como un referente a nivel nacional en la realización de servicios de guarda, custodia, organización, destrucción, digitalización y gestión de archivos, gestión de procesos y sistemas de información; custodia, organización y gestión de almacenes; servicios logísticos, almacenamiento y distribución de productos sanitarios y farmacéuticos; servicios de transporte, traslados y mudanzas; servicios de transporte de sustancias biológicas; servicios de externalización de procesos: administrativos y financieros, de marketing y ventas, tecnológicos, de soporte, atención telefónica y de recursos humanos; Servicio de desarrollo de soluciones software; servicios de sistemas, comunicaciones e infraestructura TI, centro de atención al usuario (CAU) y atención telefónica; desarrollo de hardware, equipos y producto propio de comunicaciones; transporte sanitario de pacientes; comercialización y distribución de mobiliario y equipamiento sanitario y hospitalario.

La Política de Grupo Servicio Móvil se formula a partir de nuestros compromisos:

- ✓ Cumplir los requisitos, necesidades y expectativas de todos los clientes y otras partes interesadas en el desarrollo de nuestras actividades.
- ✓ Garantizar la protección de los activos de información de Grupo Servicio Móvil y de sus clientes y la continuidad del negocio.
- ✓ Avanzar en la prevención de la contaminación y en la reducción del impacto energético y ambiental de nuestras actividades.
- ✓ Proteger la vida, integridad física y la salud de las personas trabajadoras.
- ✓ Garantizar los Derechos Humanos que aplican en el ámbito del Grupo Servicio Móvil.
- ✓ Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.
- ✓ Promover dentro de nuestro alcance un comportamiento ético y tolerancia cero ante la comisión de cualquier delito, discriminación o violencia en el entorno del Grupo.
- ✓ Apoyar y desarrollar los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción e involucramos en proyectos cooperativos que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- ✓ La mejora continua dentro del Grupo.

Por ello orientamos nuestras acciones para:

- Proteger la información contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad, así como contra accesos no autorizados. Proteger la privacidad.
- Cumplir los requisitos del negocio y las medidas de seguridad en la gestión de los proyectos respecto a la información, a los documentos, a los sistemas de información y a las comunicaciones.
- Definir una estrategia de gestión de riesgos y oportunidades a partir de la cual se tomarán las acciones necesarias para: mantener la seguridad de la información, la protección de datos y la privacidad; para asegurar la creación y control de documentos auténticos, fiables y usables, que respondan a las necesidades de la actividad durante el tiempo que sea necesario; garantizar la continuidad del negocio; prevenir riesgos penales; eliminar peligros y reducir riesgos para la seguridad y salud en

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN GRUPO SERVICIO MÓVIL</b>			
	<b>Título Capítulo:</b>  <p style="text-align: center;"><b>POLÍTICA DE RSC</b></p>		<b>Código</b>	
		<b>Edición</b>	<b>18</b>	<b>Cap. 5</b>
		<b>Fecha</b>	<b>12/05/2021</b>	

el trabajo; garantizar la calidad y el desempeño ambiental; en definitiva, prevenir, minimizar o eliminar los riesgos que se identifiquen.

- Realizar los servicios en un marco en el que prima el respeto al medio ambiente.
- Promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales y un uso y consumo racional de la energía.
- Minimizar, reciclar, reutilizar y gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras actividades.
- Minimizar los gases de efecto invernadero que la actividad emite a la atmósfera.
- Apoyar la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y el diseño para mejorar el desempeño energético en nuestras actividades.
- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo mediante la implantación de medidas de mejora que eleven el grado de protección de las personas trabajadoras, eliminando peligros, reduciendo los riesgos en seguridad y salud y promocionando además la salud en el trabajo.
- Establecer como principio básico que la mejor productividad se consigue con la mayor seguridad.
- Promover la participación y concienciación de las personas trabajadoras en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, con el desempeño medioambiental, con la seguridad de la información,...
- Alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Mejorar la conciliación laboral, personal y familiar en el ámbito de la empresa.
- Prevenir el acoso laboral, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el Grupo.
- Cumplir los requisitos legales aplicables a las empresas del Grupo, así como todos aquellos requisitos que nuestro Grupo suscriba.
- Implantar un código ético y de conducta y un plan de prevención de delitos.
- Establecer 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 y de conducta, del plan de prevención de delitos, de la normativa vigente,... a través del mail cumplimiento@serviciomovil.com.
- Definir los roles y responsabilidades adecuados en los ámbitos expuestos.
- Comunicar y tratar apropiadamente las incidencias en todos los ámbitos expuestos.

La Dirección del Grupo, consciente de la responsabilidad que tiene con los compromisos adquiridos, mantiene y revisa continuamente un Sistema de Gestión Integrado según los requisitos de las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 20000-1 (Gestión del Servicio), Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos, ISO 27001 (Seguridad de la Información), ISO 27701 (Privacidad), ISO 22301 (Continuidad del Negocio), Esquema Nacional de Seguridad, ISO 30301 (Sistema de Gestión

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN GRUPO SERVICIO MÓVIL</b>				
	Título Capítulo: <b>POLÍTICA DE RSC</b>		<b>Código</b>		<b>Cap. 5</b>
		<b>Edición</b>	<b>18</b>	<b>Fecha</b>	<b>12/05/2021</b>

para los Documentos), ISO 14001 (Medioambiente), ISO 50001 (Gestión de la Energía), ISO 14064-1 (Gases de Efecto Invernadero), ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo), UNE 19601 (Compliance Penal) y IQNet SR10 (Responsabilidad Social Corporativa).

En 2009 Grupo Servicio Móvil firma el Plan de Igualdad.

En 2012 Grupo Servicio Móvil se adhiere al Esquema Europeo EMAS haciendo pública la declaración del comportamiento medioambiental de las oficinas centrales del Grupo.

En 2015 Grupo Servicio Móvil inscribe su huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

A finales de 2015 Grupo Servicio Móvil implanta un Plan de Prevención de Delitos.

En 2016 Grupo Servicio Móvil se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal sobre los Archivos y firma el Protocolo para la Detección y Prevención de la Violencia de Género en su Entorno.

En 2018 Grupo Servicio Móvil inscribe un proyecto de absorción en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica.

En 2019 Grupo Servicio Móvil implanta los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos e integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia.

En 2020 Grupo Servicio Móvil integra en su estrategia la lucha contra el cambio climático y se adhiere a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.

Esta Política servirá como marco para el establecimiento de los Objetivos y Metas anuales en los ámbitos expuestos. Se asegurará la disponibilidad de la información y de los recursos necesarios para alcanzar los Objetivos y las Metas que se establezcan. Será revisada periódicamente por parte del Responsable de Sistemas de Gestión con el fin de verificar su adecuación a la realidad de Grupo Servicio Móvil. Se comunicará a todas las personas que trabajan para el Grupo Servicio Móvil o en nombre de éste, y estará a disposición de todas las partes interesadas, que pueden solicitar copia al Responsable de Sistemas de Gestión del Grupo Servicio Móvil.

Cada trabajador de Grupo Servicio Móvil es responsable de cumplir esta Política y los procedimientos y normas del Sistema de Gestión Integrado conforme apliquen a su puesto de trabajo.

  
 Fdo. José Luis Castro Romero  
 Consejero Delegado  
 Grupo Servicio Móvil

En As Pontes, a 12 de mayo de 2021

## 102-17 Mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre ética.

## 3

**Código Ético y de Conducta, (última revisión de 4 de diciembre de 2019):****1. Objeto**

**Grupo Servicio Móvil** elabora este código ético y de conducta con el objetivo principal de establecer los valores y guías de actuación que deben guiar el comportamiento de las organizaciones integrantes del Grupo, y de todas sus personas trabajadoras y terceros a los que aplique, promoviendo dentro de su alcance un comportamiento ético y responsable.

**Grupo Servicio Móvil** elabora este código ético y de conducta basándose en La Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en los Principios del Pacto Mundial y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en los valores del Grupo y en la legislación aplicable a nivel local, autonómico, nacional e internacional vigente relacionada

**2. Ámbito de aplicación**

Este código ético y de conducta aplica a Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. y a sus filiales, en adelante **Grupo Servicio Móvil**.

Este código ético y de conducta aplica a los órganos de administración, personas trabajadoras, subcontratistas, socios comerciales y proveedores.

**3. Principios y pautas de conducta**

- En **Grupo Servicio Móvil** se respetará la legalidad, cumplimiento de las leyes vigentes en los países donde desarrolla su actividad.
- **Grupo Servicio Móvil** se compromete a apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia, para ello ha implantado los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos.
- **Grupo Servicio Móvil** manifiesta su rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio en la actividad y en la cadena de suministro. No se empleará a nadie que esté por debajo de la edad legal y así se exigirá a la cadena de suministro.
- El personal del Grupo tiene reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva.
- Ninguna persona empleada en el Grupo será discriminada por raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación; y contarán con iguales oportunidades en los procesos de selección, formación y de promoción.
- En el Grupo no se permite ninguna forma de trato degradante, acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. Las sociedades del Grupo y sus líneas de mando mantendrán un ambiente laboral libre de acoso, abuso, intimidación o violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
- El salario del personal de **Grupo Servicio Móvil** es acorde con la función desempeñada, no habiendo diferencia por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación, siempre respetando el convenio de aplicación.

- Los Planes de Igualdad aportarán medidas de conciliación laboral, personal y familiar.
- El personal del Grupo desarrollará sus labores en lugares y ambientes seguros y saludables y con equipos adecuados y seguros. El personal observará con especial atención las normas relativas a la seguridad y salud en el trabajo, con objeto de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- **Grupo Servicio Móvil** se compromete a ofrecer a todos sus clientes un estándar de excelencia en todos sus productos y servicios además de garantizar que no implican riesgos para su salud o seguridad o para el medioambiente y el entorno.
- El Grupo tiene una política de privacidad clara sobre las prácticas de recopilación de datos y control. El personal del Grupo no revelará información confidencial de la organización y de sus grupos de interés, ni permitirán su divulgación, subsistiendo esta obligación una vez extinguida la relación laboral.
- **Grupo Servicio Móvil** desarrolla su actividad desde el respeto y la protección al medioambiente, y se compromete a fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Grupo Servicio Móvil** se compromete a trabajar en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas dentro de su esfera de influencia.
- El Grupo tiene implantado un Plan de Prevención de Delitos con una política de tolerancia cero ante la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude en su ámbito de influencia.
- No se permite la utilización de los medios de la empresa (instalaciones, sistemas informáticos, vehículos,...) para fines personales ni para fines ilícitos o actos ilegales, en caso de detectarse cualquier irregularidad en la actividad o en los servicios a clientes se comunicará inmediatamente a [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com).
- Todas las personas que forman parte de **Grupo Servicio Móvil** mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad.
- Los principios de actuación del Grupo en relación a las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social son transparencia, debida diligencia, buena fe y cooperación con la Agencia Tributaria, con la Seguridad Social y con otras Administraciones Públicas en la práctica fiscal y laboral de la organización.
- El personal del Grupo no ofrecerá, concederá, solicitará o aceptará regalos o dádivas u hospitalidades, cuyo valor o naturaleza exceda la atención de cortesía, con las que se pretenda, intencionadamente o no, obtener ventajas en la contratación de proyectos, servicios, obtención de permisos, licencias o autorizaciones, negociación colectiva, ventajas comerciales o en la adjudicación de contratos administrativos o particulares.

## PROVEEDORES, SUBCONTRATISTAS Y SOCIOS COMERCIALES

**Grupo Servicio Móvil** evaluará a sus proveedores para garantizar que éstos siguen las mismas prácticas laborales, sociales y ambientales que las establecidas en el presente código. Particularmente los proveedores del Grupo se comprometen a:

- Realizar sus operaciones atendiendo a los principios de la ética empresarial.
- Deber de secreto sobre la información confidencial o reservada facilitada por **Grupo Servicio Móvil** y a adoptar las medidas de seguridad suficiente para proteger esa información.
- Cumplir con toda la normativa de seguridad y salud que le aplique.
- Respetar la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de las personas trabajadoras, con sujeción a las normas aplicables en cada caso.
- Pagar a sus personas trabajadoras según las leyes salariales aplicables.
- Adoptar medidas necesarias para eliminar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, y abolir el trabajo infantil.
- Garantizar la no existencia de cualquier tipo de trato degradante, tortura o acoso en sus instalaciones y en las de sus socios comerciales.
- Rechazar toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación, tratando al personal de forma justa, con dignidad y respeto.
- Cumplir rigurosamente con las obligaciones legales que les resulten de aplicación en materia medioambiental, especialmente en la realización de sus operaciones y en la gestión de los residuos generados.

### 4. Canales de denuncias

Se establecen los siguientes canales de comunicación en caso de incumplimiento o vulneración de las conductas recogidas en el código ético y de conducta.

- Se pone a disposición de todas las partes interesadas (personas trabajadoras, clientes, proveedores, sociedad civil, comunidades locales,...) el mail [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com) para la comunicación al Comité de Cumplimiento de **Grupo Servicio Móvil** de preocupaciones, incidencias, quejas, denuncias,... que puedan darse en relación al cumplimiento de la Política de RSC, del Plan de Prevención de Delitos, del Código Ético y de Conducta, o en relación a una posible vulneración de derechos humanos cometida directa o indirectamente por **Grupo Servicio Móvil**."
- Se pone a disposición de todo el personal del Grupo el mail [denuncias.rrhh@serviciomovil.com](mailto:denuncias.rrhh@serviciomovil.com) como canal de denuncias confidencial para casos de acoso, abuso, intimidación, violencia o discriminación por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación.
- Se pone a disposición de todo el personal del Grupo el mail [servicio.prevencion@serviciomovil.com](mailto:servicio.prevencion@serviciomovil.com) como mecanismo de reclamación para formular quejas relacionadas con la salud y la seguridad.

El Grupo investigará todas las denuncias recibidas y tomará las medidas preventivas y disciplinarias apropiadas.

## 5. Aceptación, cumplimiento y vigencia

**Grupo Servicio Móvil** se compromete con la aprobación de este código ético y de conducta, que es de obligado cumplimiento por parte de todas las personas trabajadoras del Grupo, independientemente de su cargo, y lo aceptarán expresamente. Se difundirá a proveedores, subcontratistas y socios comerciales para su aceptación expresa.

Para supervisar su cumplimiento, además del Comité de Cumplimiento que actúa en relación al cumplimiento del Plan de Prevención de Delitos y cumplimiento normativo, se constituye un Comité Ético y de Derechos Humanos que realizará un seguimiento periódico de la actividad con el fin de analizar el impacto de la actividad en los derechos humanos y la aplicación de medidas de control, y supervisará el cumplimiento del código de valores.

Este documento estará publicado en las webs e intranet de las empresas del Grupo, a disposición de todas las partes interesadas.

Este documento estará vigente hasta nueva revisión y actualización por parte del Consejo de Administración de **Grupo Servicio Móvil**.

Fdo. José Luis Castro Romero  
Consejero Delegado de **Grupo Servicio Móvil**



# 4

## Implantación de un Programa de Prevención de Delitos

### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Existe un programa para la Prevención de Delitos cuyo objeto es el de establecer un canal interno y externo de denuncias a disposición de cualquier persona que permita garantizar una gestión adecuada, independiente, objetiva, segura y confidencial de las comunicaciones, consultas, denuncias o incidencias que pudiesen producirse, iniciándose, en los que corresponda, las investigaciones internas.

La Política de Prevención de Delitos definida por el Consejo de Administración de **Grupo Servicio Móvil** pone de manifiesto su compromiso de promover dentro de su alcance un comportamiento ético y tolerancia cero ante la comisión de cualquier delito.

Los principios a seguir por **Grupo Servicio Móvil** bajo esta Política son los siguientes:

- Legalidad, a través del respeto y cumplimiento de la legislación vigente en todas las decisiones y acciones de la organización.
- Compromiso, a través del cumplimiento de todos los requisitos que voluntariamente suscriba **Grupo Servicio Móvil**, tales como códigos de conducta, estándares, políticas, etc., en relación con la prevención de delitos y la ética de los negocios.
- Debida diligencia, promoviendo dentro de su alcance un comportamiento responsable y “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude.
- Gestión del riesgo penal, sistemática y adaptada a los cambios, bajo un enfoque de mejora continua.
- Liderazgo y comunicación bidireccional, mediante la creación y mantenimiento de una cultura de cumplimiento que permita la involucración de todos los que pertenecemos a **Grupo Servicio Móvil**.

## 5 Constitución de un Comité de Cumplimiento

Dentro del Programa para Prevención de Delitos, se incluye la creación de un Comité de Cumplimiento que además abarca todos los aspectos de gobernanza, no sólo los relativos al cumplimiento reglamentario.

Son sus principales responsabilidades las siguientes:

- Detectar las actividades de la empresa en cuyo ámbito pueda cometerse delitos, generar y documentar protocolos de actuación que sean necesarios para la prevención de estos delitos.
- Identificación de los puestos de trabajo que puedan generar exposición al riesgo.
- Identificación de las necesidades de formación e información en materia de riesgos penales de los Evaluadores de Riesgos y demás profesionales con exposición a riesgos.
- Recepción y respuesta de quejas, consultas, sugerencias y denuncias de los empleados y otros grupos de interés sobre la prevención de delitos.
- Recepción y análisis de incidencias en el ámbito del PPD.
- Investigar incidentes. Dirigir y documentar la investigación de cualquier incumplimiento de las medidas establecidas en el PPD, así como proponer en su caso medidas disciplinarias adecuadas.
- Desarrollar auditorías internas del cumplimiento del PPD.
- Revisar aspectos de la actividad relacionados con el cumplimiento legal o normativo de la empresa.

## 6 Creación de un buzón ético o Canal de denuncias

Con fecha 20 de noviembre del 2019 se revisó el Reglamento del Canal de Denuncias, tras la reestructuración del Grupo y adaptación al art 24 de la nueva LOPD.

El objeto de este Reglamento es el de establecer un canal interno y externo de denuncias a disposición de cualquier persona que permita garantizar una gestión adecuada, independiente, objetiva, segura y confidencial de las comunicaciones, consultas, denuncias o incidencias que pudiesen producirse, iniciándose, en los que corresponda, las investigaciones internas y acciones correctoras pertinentes. También recoge el protocolo de investigación de denuncias.

El desarrollo es el siguiente:

1. Se pone a disposición del personal empleado, clientes, proveedores y otras partes interesadas el mail [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com) para la comunicación al Comité de Cumplimiento de consultas, incidencias, quejas, denuncias...que puedan darse con relación al cumplimiento del plan de prevención de delitos o en relación al cumplimiento de la normativa legal aplicable a la organización.
2. **Grupo Servicio Móvil** garantiza que sólo tienen acceso a la información de esta cuenta de mail los miembros del Comité de Cumplimiento. Los profesionales con responsabilidades en el PPD de **Grupo Servicio Móvil** aseguran un deber de reserva de los datos de los que tengan conocimiento, sobre todo en cuanto a las señales que los mismos recibieran acerca de presuntas violaciones de lo establecido en el PPD. No utilizarán información reservada para fines distintos de los establecidos. Se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no

autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal. En cumplimiento del Artículo 24 Sistemas de información de denuncias internas, de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados, por el Comité de Cumplimiento, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

3. Se dará prioridad a facilitar y dar respuesta directa e inmediata a cualquier consulta, queja, reclamación, denuncia, sugerencia o solicitud de información.
4. En el caso de denuncias sobre la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas del PPD, o el intento de comisión, estas comunicaciones deberán atender siempre a criterios de veracidad, aportando argumentos o pruebas veraces y precisas que soportan la denuncia, la persona o colectivo denunciado, y la identidad del denunciante.
5. La comunicación externa ligada al canal de denuncias tendrá la función principal de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos respecto al riesgo de fraude o comisión de delitos en **Grupo Servicio Móvil**, así como identificar y atender obligatoriamente toda queja, reclamación o solicitud de información al respecto. En estos casos, el Comité de Cumplimiento guardará toda la documentación generada, así como la descripción de la naturaleza de las conversaciones no escritas mantenidas, de cara a su eventual utilidad ante la materialización futura de algún riesgo.
6. Toda persona que informe sobre alguna conducta delictiva o la violación de alguno de los controles establecidos por parte de un miembro de **Grupo Servicio Móvil**, o de una persona que actúe en su nombre, gozará de todas las garantías de protección laboral ante posibles represalias, si bien las denuncias injustificadas de forma manifiesta pueden ser objeto de medidas disciplinarias. El Comité de Cumplimiento informará al Director General. La identidad de la persona que comunique una actuación anómala a través de este mail tendrá la consideración de información confidencial y por tanto, no será comunicado al denunciado sin el consentimiento del denunciante, garantizando así la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de respuesta hacia el denunciante por parte del denunciado como consecuencia de la denuncia.
7. **Grupo Servicio Móvil** se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra los profesionales que hubieran comunicado una actuación de las referidas en los apartados anteriores.
8. Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

9. Los datos que se proporcionen a través del mail [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com) serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal titularidad de la Sociedad para la gestión de la comunicación recibida en el mail [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com), así como para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la comisión de la infracción.
10. En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.
11. En estos casos se establecerán las investigaciones que se consideren oportunas, cuyas conclusiones deberán ser reproducibles (personas ajenas a la investigación llegan a las mismas conclusiones observando los mismos hechos y evidencias), contrastables (las conclusiones pueden superar las posibles refutaciones) y sin contradicciones. El Director General designará un responsable de la investigación, si fuese preciso, y facilitará la obtención de la información requerida al respecto. Como norma general, el Comité de Cumplimiento dirigirá y documentará la investigación de cualquier incumplimiento de las medidas establecidas en el PPD.
12. En caso de ponerse de manifiesto el intento o la comisión, intencionados o no, de un delito en el seno de **Grupo Servicio Móvil**, el responsable de la investigación informará al Director General, que a su vez informará al Consejo de Administración, de cara a definir los pasos a dar más adecuados, evitar o minimizar las consecuencias y poner en conocimiento de las autoridades los hechos si fuera necesario.
13. El Director General trasladará la información necesaria al responsable de Sistemas de Gestión con el fin de revisar los componentes del PPD necesarios.

En el 2021 no se ha recibido a través del canal de denuncias [cumplimiento@serviciomovil.com](mailto:cumplimiento@serviciomovil.com) ninguna denuncia.

## 7

### Constitución del Comité Ético y de Derechos Humanos.

El Comité Ético y de Derechos Humanos tiene el objetivo de realizar un seguimiento periódico de la actividad con el fin de analizar periódicamente el impacto de la actividad en los derechos humanos, supervisar la aplicación de medidas de control y supervisar el cumplimiento del código de valores del Grupo dentro de las sociedades constituyentes del Grupo. En 2021 se realizó un nuevo análisis de impacto en los Derechos Humanos de la actividad del Grupo.

#### 102-18 Estructura de gobierno.

**Grupo Servicio Móvil**, constituido por el grupo de empresas pertenecientes a Viuda de Severiano Castro e Hijos, está gobernado por un Consejo de Administración, la composición actual viene derivada de los nombramientos por la Junta General de Accionistas el 30 de enero de 2020. Coincidiendo con la nueva configuración en Viuda de Severiano Castro e Hijos se produce la modificación del órgano de administración en Severiano Servicio Móvil, S.A.U., pasando a contar con un administrador único.

Es el Consejo de Administración quien aprueba las políticas sobre los aspectos de gobernanza, ambientales, sociales éticos y anticorrupción (aspectos ASG).

Asimismo, cumple con la diligencia debida en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, asigna recursos y se compromete a su cumplimiento.

El Presidente Ejecutivo y CEO es quién toma las decisiones operativas con el Comité de Dirección, garantizando el cumplimiento de las directrices marcadas por el Consejo, que, a su vez, reporta al

Consejo el desempeño. El Comité de Dirección está formado por los Directores y Directoras de los departamentos corporativos, de las unidades de negocio, junto con la Dirección General y el CEO.

### ESTRUCTURA DE GOBERNANZA GRUPO SERVICIO MÓVIL



#### 102-19 Proceso de delegación.

El Consejo de Administración designado por la Junta de Accionistas, es el máximo órgano de gobierno y delega las funciones preceptivas en el Presidente y Consejero Delegado Ejecutivo.

La delegación de facultades conforme a los estatutos sociales, salvo aquellas que son indelegables, datan de los acuerdos tomados en la Junta General Universal Extraordinaria, que tuvo lugar el 14 de diciembre del 2018, siendo aceptados por el Consejero Delegado, D. José Luis Castro Romero.

Este acuerdo de nombramiento, aceptación y delegación fue elevado a público, *queda inscrito en el Registro Mercantil de A Coruña el día 8 de enero del 2019* con el número de asiento 6753, en el tomo 1702, folio 37, inscripción 15ª con hoja C-5706.

Esta delegación y nombramiento requiere al Presidente cumplir las siguientes funciones, recogidas en el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración:

*“El Presidente del Consejo de Administración debe ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración y los de los restantes órganos colegiados que presida, estando facultado para adoptar, en casos de urgencia, las medidas que juzgue convenientes al interés social conforme a la ley.*

Además de las facultades que le corresponden conforme a la ley, ejercerá las siguientes:

- a. Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Administración, dirigiendo las discusiones y deliberaciones.

- b. Dirigir, estimular y organizar el debate y la participación activa de los consejeros durante sus reuniones, salvaguardando su libre toma de decisión, regulando el tiempo de intervención de los asistentes y procurando que las reuniones de consejo sean productivas y efectivas.
- c. Fijar el orden del día, previa consulta a todos los miembros del Consejo de Administración.
- d. Velar, con la colaboración del Secretario, para que los consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del orden del día.
- e. Ejercer el voto de calidad cuando el número de vocales sea par o cuando alguno se abstenga y el Consejo de Administración quede bloqueado.
- f. Velar con el fiel cumplimiento de los acuerdos adoptados.
- g. Elevar al Consejo de Administración las propuestas que considere oportunas para la buena marcha de **Grupo Servicio Móvil** y, en especial, las correspondientes al funcionamiento del propio Consejo de Administración, así como proponer las personas que desempeñarán, en su caso, los cargos de Consejero Delegado y de Secretario en los términos previstos en este Reglamento.
- h. Impulsar la labor de las comisiones consultivas del Consejo de Administración y velar por que desarrollen sus funciones y responsabilidades con eficacia y con la debida coordinación, contando con la organización adecuada a estos efectos.”

El **Artículo 23** del Reglamento del Consejo de Administración, recoge las funciones delegadas por el Consejero Delegado:

*“El Consejo de Administración podrá nombrar un Consejero Delegado con el voto favorable de al menos las dos terceras partes (2/3) de sus miembros, **con las facultades que estime oportunas y sean delegables conforme a la ley, produciendo efectos en el momento de su inscripción en el Registro Mercantil**”.*

El Consejero Delegado será competente para el desempeño de las siguientes funciones:

- a. Participar en el proceso de la toma de decisiones y asegurar la puesta en práctica de las decisiones del Consejo.
- b. Desempeñar las funciones específicas que le encomiende el Consejo en las distintas áreas de actividad de **Grupo Servicio Móvil**.
- c. Elaborar la propuesta del plan estratégico con la ayuda de los equipos directivos para su discusión y eventual aprobación por el Consejo de Administración.
- d. Dirigir el día a día de **Grupo Servicio Móvil**, liderando al equipo directivo y a los empleados.
- e. Ejecutar y desarrollar los planes operativos en línea con los objetivos establecidos por el Consejo de Administración, analizar desviaciones y adoptar medidas correctivas.
- f. Asegurar el buen funcionamiento del **Grupo Servicio Móvil** y de los sistemas de planificación y control.
- g. Asegurar que los objetivos y reglas de actuación son comprendidos por directores y empleados.

Esta delegación, afecta a la implementación de las políticas relacionadas con la sostenibilidad del Grupo, cuya responsabilidad es indelegable, supervisando al Comité de Dirección para que ejecute el cumplimiento a este mandato del Consejo. Esta voluntad queda recogida en el Reglamento.

El Comité de Dirección reporta de forma periódica y asiste, como invitado, a diferentes reuniones del Consejo.

La correcta gestión y control del cumplimiento está garantizado al ser el Presidente un cargo ejecutivo.

Los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) siempre están incluidos en las deliberaciones y asuntos a tratar por parte del Consejo de Administración en cada una de sus reuniones.

#### 102-20 Responsabilidad de ejecutivos en temas económicos, sociales, ambientales y de integridad.

Todo el Comité de Dirección conoce y asume el compromiso de la empresa en materia de aspectos ASG y han firmado el obligado cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

#### 102-21 Consultas con grupos de interés en materia económica, social, ambiental y de integridad.

El proceso de participación se establece mediante diálogo en el transcurso de conversaciones relacionadas con la actividad, también mediante análisis de satisfacción de servicios prestados y percepciones obtenidas de modo informal y directo con grupos de interés acerca de la sostenibilidad en **Grupo Servicio Móvil**.

Además, en cumplimiento al Sistema de Gestión Integrado, se realizan encuestas y estudios con todos los colectivos implicados.

Para la determinación de temas materiales, se realiza una encuesta a los grupos de interés cada dos años, pudiendo ser anónima. En la encuesta se consulta acerca de los siguientes temas: la relación y comunicación con Grupo Servicio Móvil, el desempeño económico, la presencia en el mercado, el medio ambiente, la cadena de valor y la responsabilidad social corporativa.

## 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno.

Viuda de Severiano Castro e Hijos cuenta con un Consejo de Administración designado por la Junta de Socios.

Este Consejo es presidido por la misma persona que ostenta el cargo de Consejero Delegado, que además, al ser Ejecutivo, es quien dirige la marcha global de **Grupo Servicio Móvil**.



Tal como pudimos ver en la tabla “estructura de la gobernanza”, las demás empresas, cuentan con Administradores únicos a excepción de Orthomedical Solutions que cuenta con dos Administradores y Neovalor-Serviços em Ambiente e Saúde con un Consejo de Administración, con funciones delegadas por la Administración de la empresa dominante y tenedora de las mayorías de las sociedades filiales.

Es de esta forma como se estructura la gobernanza del Grupo integrado en el perímetro de auditoría y alcance de esta memoria.

Los accionistas, como parte interesada, están representadas en los Consejos de Administración a través de la designación de Consejeros Dominicales.

El punto 5 del Reglamento del Consejo de Administración recoge el interés social del Consejo:

*“El Consejo de Administración desarrollará sus funciones persiguiendo siempre el interés social de GRUPO SERVICIO MÓVIL, es decir, aquel interés común a todos los accionistas, orientando sus actuaciones a la creación de valor sostenible y el incremento del patrimonio familiar mediante el desarrollo de las actividades incluidas en su objeto social, y tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad y su realidad empresariales”.*

### 102-23 Presidente del más alto órgano de gobierno.

“El Presidente será elegido por el propio Consejo de Administración de entre los consejeros, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y tendrá la condición de Presidente de **Grupo Servicio Móvil**, representándola permanentemente con los más amplios poderes”, así reza el comienzo del artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración. En la actualidad es D. José Luis Castro Romero quien ocupa ese cargo.

### 102-24 Nombramiento y selección del órgano de gobierno.

La pertenencia al máximo órgano de gobierno viene determinada y descrita en los estatutos de la Sociedad Limitada, formando parte del mismo la totalidad de los socios de la empresa. Además, queda desarrollado en el Reglamento del Consejo de Administración todo lo relativo al proceso de selección y nombramiento, a través de propuesta a la Junta de Socios.

El nombramiento del Consejo de Administración de Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L. procede de la Junta General Extraordinaria del 20 de enero de 2020.

### 102-25 Conflictos de interés.

En el artículo 31 del Reglamento del Consejo de Administración, sobre las obligaciones de los Consejeros y Consejeras, se recoge un desarrollo completo sobre la prevención y tratamiento del conflicto de interés:

#### Conflictos de interés

El consejero debe hacer lo posible para evitar los conflictos de interés entre él o sus familiares más directos y **Grupo Servicio Móvil**, comunicando en todo caso su existencia, de no ser evitables, al Consejo de Administración.

En particular, el deber de evitar conflictos de interés obliga a los consejeros a abstenerse en los siguientes casos:

- Realizar transacciones con **Grupo Servicio Móvil**, excepto que se trate de operaciones ordinarias y de escasa relevancia de las que no sea relevante expresar su información para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y/o de los resultados de **Grupo Servicio Móvil**.
- Utilizar el nombre de **Grupo Servicio Móvil** o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos sociales con fines privados.
- Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de **Grupo Servicio Móvil** asociados al desempeño de su cargo.
- Desarrollar actividades por cuenta ajena o propia que impliquen competencia efectiva frente a **Grupo Servicio Móvil**, o que le sitúen en un conflicto permanente con la Compañía.

Los consejeros deberán adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones de conflicto de interés conforme a lo establecido en la ley. Se considerará que existe conflicto de interés en aquellas situaciones previstas por la ley y, en particular, cuando los intereses del consejero, sean por cuenta propia o ajena, entren en colisión, de forma directa o indirecta, con el interés de **Grupo Servicio Móvil**.

Las situaciones de conflicto de interés se regirán por las siguientes reglas:

- a. Comunicación: el consejero deberá comunicar al Consejo de Administración, a través de su Presidente o de su Secretario, cualquier situación de conflicto de interés en que se encuentre.
- b. Abstención: el consejero deberá ausentarse de la reunión durante la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurrido en conflicto de interés, descontándose del número de miembros asistentes a efectos del cómputo de quórum y de las mayorías.
- c. Transparencia: **Grupo Servicio Móvil** informará, cuando proceda conforme a la ley, sobre cualquier situación de conflicto de interés en que se hayan encontrado los consejeros durante el ejercicio en cuestión y que le conste en virtud de comunicación del afectado o por cualquier otro medio.

En aquellos supuestos en los que la situación de conflicto de interés sea, o pueda esperarse razonablemente que sea, de tal naturaleza que constituya una situación de conflicto estructural y permanente entre el consejero (o personas vinculadas con él o, en el caso de un consejero dominical, el accionista o accionistas que propusieron o efectuaron su nombramiento o las personas relacionadas directa o indirectamente con aquellos) y **Grupo Servicio Móvil**, se entenderá que el consejero carece, o ha dejado de tener, la idoneidad requerida para el ejercicio del cargo.

Un deber inherente al cargo de accionista es:

- Notificar a **Grupo Servicio Móvil** los cambios significativos de su situación profesional, los que afecten al carácter o condición en cuya virtud hubiera sido designado como consejero o los que puedan entrañar un conflicto de intereses.

En general, seguimos método de mutuo acuerdo y en su caso votación por la mayoría, para toma de decisiones en el uso de recursos, retribuciones, asignación de tareas y responsabilidades, son estos los procesos identificados como posibles motivadores de conflicto.

No existen entre los miembros del comité ejecutivo, participaciones cruzadas con proveedores ni partes interesadas, tampoco cuenta la empresa con accionistas de control.

## 102-26 Papel del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de objetivos, valores y estrategia.

El máximo órgano de gobierno y por el mismo método, establece seguimiento de propósitos, valores y estrategia de la organización.

El proceso para seguimiento de objetivos en el plan integrado de gestión sobre objetivos económicos, sociales y ambientales tiene carácter anual con revisiones periódicas de forma trimestral o semestral.

El proceso para seguimiento de objetivos, políticas, valores y estrategia se realiza con carácter anual por el máximo órgano de gobierno mediante identificación de aspectos ayudado por la herramienta DAFO.

**102-27 Medidas para desarrollar conocimiento del máximo órgano de gobierno.**

La participación de miembros del Comité de Dirección y del Consejo de Administración en numerosas y diversas mesas de trabajo y eventos relacionados con Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Objetivos ODS (Objetivos Desarrollo Sostenible), así como al formar parte como miembro activo de diferentes iniciativas relacionadas, véase puntos: 102-12 y 102-13, hace que Grupo Servicio Móvil y su órgano de dirección esté al más alto nivel de conocimiento en materia de Responsabilidad económica, social, ambiental y de integridad.

**102-28 Evaluación del desempeño del más alto órgano de gobierno.**

En la actualidad no se desarrolla evaluación externa del desempeño del Consejo de Administración si bien está previsto para realizarse en el futuro.

El Consejo realiza un seguimiento y elaboración de indicadores con carácter anual. Estos indicadores forman parte de este informe anual de sostenibilidad de forma sistemática desde el año 2018 hasta este actual informe.

El seguimiento anual pone en relieve el alcance de objetivos o desviaciones en materia de sostenibilidad y establece planes de gestión para acciones de mejora y desarrollo de objetivos y metas.

**102-29 Identificar y gestionar impactos económicos sociales y ambientales.**

El papel del máximo órgano de gobierno para identificar impactos en materia de sostenibilidad toma en Grupo Servicio Móvil por naturaleza, carácter de necesario. Es por tanto el mismo órgano de gobierno quien identifica impactos, motivado por la cercanía en primera línea de acción con grupos de interés en toda su intensidad.

Hacia grupos de interés de menos interacción, este órgano da apoyo a la identificación de impactos mediante reuniones personales y los diversos canales de comunicación establecidos.

- Comportarse con transparencia, conforme a normas y principios éticos, asumiendo plenamente las responsabilidades de todo tipo que puedan derivarse de su conducta.

**102-30 Papel del órgano de gobierno en la eficiencia de procesos en gestión de riesgos.**

Es el máximo órgano de gobierno quien tiene y asume la revisión y evaluación de procesos en gestión de riesgos e impactos y adopta a su vez medidas de protección ante potenciales riesgos y mejora en procesos de gestión.

**102-31 Frecuencia de revisión en materia de sostenibilidad por máximo órgano de gobierno.**

La revisión por la dirección en materia de sostenibilidad se realiza con frecuencia anual y evalúa impactos, riesgos, y oportunidades.

Los indicadores de este informe, su evolución y trayectoria, son analizados y valorados para corregir carencias y determinar oportunidades y áreas de mejora en sostenibilidad.

El Consejo de Administración es informado y comparte la revisión de la política de RSC, que previamente ha aprobado. El 12 de mayo de 2021 se aprobó una revisión de la Política de RSC.

### 102-32 Papel del máximo órgano de gobierno en el informe de sostenibilidad.

El Responsable de Sistemas de Gestión y RSC de Grupo Servicio Móvil redacta el informe anual de sostenibilidad con los datos y registros de la empresa del año informado, personalmente se asegura que el informe da cobertura a la totalidad de temas importantes en materia de sostenibilidad.

Es habitual que un primer borrador sea revisado por los Directores de las distintas Áreas antes de dar por definitivo el informe completo que se traslada al Consejo de Administración para su revisión.

A su vez, el Reglamento del Consejo de Administración recoge el principio de transparencia conforme a principios éticos:

*“Comportarse con transparencia, conforme a normas y principios éticos, asumiendo plenamente las responsabilidades de todo tipo que puedan derivarse de su conducta.”*

En consecuencia, la elaboración de informes de sostenibilidad es un compromiso ineludible de los órganos de gobierno.

La propuesta de informe de sostenibilidad de 2021 fue formulada el 26 de marzo del 2022, por el Consejo de Administración. La versión final, será aprobada en junio del 2022 junto con las cuentas anuales, por la Junta de Accionistas.

### 102-33 Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

Las preocupaciones e inquietudes críticas en materia de sostenibilidad son transmitidas verbalmente por grupos de interés durante el desarrollo propio de las actividades cotidianas. Es habitual que no sea necesario un proceso de comunicación formal dado que las preocupaciones e inquietudes son obtenidas directamente, por los propios miembros del máximo órgano de gobierno y de forma inmediata puestas en común.

La presencia de Consejeros Ejecutivos garantiza en mayor medida la recepción de inquietudes por parte de los grupos de interés, especialmente del personal, puesto que el Director de Recursos Humanos forma parte del Consejo de Administración.

### 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.

La tabla siguiente muestra preocupaciones e inquietudes críticas comunicadas y brevemente descritos, mecanismos de resolución adoptados.

PREOCUPACIONES CRÍTICAS	MECANISMOS DE RESOLUCIÓN
Cumplimiento normativo	Aplicación y control del cumplimiento del PPD
Relevo generacional	Implantación de procesos facilitadores para el cambio generacional
Necesidades de adecuar de forma permanente, los órganos de gobierno y de gestión a la nueva estructura del Grupo	Profesionalización del Consejo de Administración y creación de comisiones de seguimiento sobre cuestiones relevantes de la gestión

**102-35 Políticas de remuneración.**

Los recursos económicos que el órgano de gobierno percibe son en concepto de dedicación exclusiva 100% a la empresa tanto en dirección como en tareas de producción y forma parte de retribución mensual por este concepto.

No existe retribución alguna por bonus, tampoco prestaciones por jubilación, ni retribuciones por logros en materia de sostenibilidad.

De igual modo no existen retribuciones por conceptos de salida o entrada en órganos de gobierno y tampoco cláusulas de mitigación en acuerdos de terminación.

Los plazos para notificaciones sobre la salida de un órgano de gobierno son los mismos que para empleados.

Las retribuciones totales percibidas por los miembros del Consejo de Administración en 2021 han ascendido a 565.082 €.

**102-36 Proceso para determinar la remuneración.**

El proceso para determinar la retribución del máximo órgano de gobierno viene dado por consenso del propio órgano, siendo este el colectivo de socios y trabajadores de la propia organización.

**102-37 Participación de las partes interesadas en la remuneración.**

Los socios a través de la Junta deciden la política de retribución de los miembros del Consejo de Administración. No existiendo participación de otras partes interesadas en este proceso.

**102-38 Ratio de compensación total anual trabajador mejor pagado.**

La compensación anual total para el empleado mejor pagado en 2021 se indica en la siguiente tabla:

SALARIO ANUAL TRABAJADOR MEJOR PAGADO 2021	SALARIO MEDIO DE TRABAJADORES EXCLUIDO MEJOR PAGADO 2021	RATIO DE COMPENSACIÓN AÑO 2021
96.000,0€	22.255,0€	4,3

La tabla muestra datos de trabajadores en **Grupo Servicio Móvil**. No existe contratación alguna en terceros países y las remuneraciones están justificadas por dedicación laboral en la empresa.

La contratación se realiza de acuerdo con convenio laboral, supera las cuantías retributivas que establece y no existen añadidos bonos, comisiones, beneficios ni otros conceptos de remuneración.

La remuneración media del personal fuera de convenio, personal directivo, es de 76.000,0€.

**102-39 Aumento ratio de compensación total anual trabajador mejor pagado.**

El incremento porcentual tanto para la persona mejor pagada como sobre la mediana del total de la plantilla fue el pactado a través de la negociación colectiva y recogida en convenio.

## GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN.

### 103-1 Temas materiales y sus límites.

Los gráficos siguientes informan detalladamente del proceso de actividad y lugar donde los temas materiales generan impactos.

Gráficamente se describen acciones y límites de información, que la empresa adopta para la minimización de efectos negativos hacia los grupos de interés según punto 102-47 Lista de temas materiales.

ASUNTO MATERIAL	PROCESO Y LUGAR DE IMPACTO	ACCIONES	PLAZO
Cumplimiento legal de productos y servicios	Prestación de servicios	Identificar Formar Control	En curso
Aspectos relacionados con el uso de materiales y su gestión medioambiental	Selección de proveedores y usos materiales	Procedimientos Formación	En curso
Aplicación en <b>Grupo Servicio Móvil</b> de una política de RSE	Transversal: a todas las operaciones y Estrategia	Aplicación de política RSC	En curso
Expectativas de mejora en el desempeño económico	Resultado económico Acción comercial Desarrollo de productos Ejecución según patrón de calidad requerido	Optimización de recursos. I+D+i	En curso
Importancia sobre la presencia del Grupo en el mercado	Comunicación	Divulgación Reporting	En curso
Evaluación continua de la gobernanza del Grupo	Mecanismos de control sobre cumplimientos de las políticas	Formación Evaluación	En curso
Cumplimiento regulatorio global	Prestación de servicios Planificación estratégica	Identificar Formar Control	En curso
Calidad en la relación de <b>Grupo Servicio Móvil</b> con sus grupos de interés	Comunicación con Grupos de Interés Respeto a los compromisos corporativos adquiridos	Sistematizar consultas: metodología y plazo	En curso
Expectativas de los grupos de interés, sean siempre tenidas en cuenta	Comunicación con Grupos de Interés Respeto a los compromisos corporativos adquiridos	Conocer expectativas, evaluar y divulgar las acciones asumibles	En curso
Evaluación de proveedores	Procedimiento de compras y contratación	Implementar procedimientos de selección de proveedores incluyendo aspectos de gobernanza y sociales	En curso

103-1 y 103-2 Enfoque de gestión en temas materiales.

El gráfico siguiente muestra el mapeo de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los 10 Principios de Global Compact, asociados a las actividades de **Grupo Servicio Móvil**, en cada uno de los procesos de actividad, como enfoque de gestión en general, así como las metas propuestas para contribuir al desarrollo de estos.

Los ODS prioritarios, alineados con la actividad de **Grupo Servicio Móvil** son:



Seguimiento de los Objetivos sobre los ODS marcados para el periodo 2017-2021

ODS	OBJETIVOS SOBRE LOS ODS	METAS	NUESTRA APORTACIÓN 2021
	 Colaborar con el Banco de Alimentos anualmente en el periodo 2017-2021.	2.1	<b>7.000 envases</b> de alimentos donados al Banco de Alimentos Rías Altas y al Banco de Alimentos de Vigo
	 Vacunar a 500 niño/as en el periodo 2017-2021 a través de la colaboración con el programa GAVI.	3.3	<b>106 niños y niñas vacunados</b> , que se suman a los 424 niño/as vacunados en años anteriores, 530 directamente y 2.120 en total por nuestra aportación multiplicada por el programa GAVI
	 Patrocinio de actividades deportivas en entorno local como fomento de actividades saludables 2017-2021.	3.4	Patrocinio de campus de <b>rugby</b> para niño/as y torneo de rugby playa, clubes de <b>baloncesto, voleibol</b> y carrera de <b>ciclocross</b>
	 Acoger al menos a 10 alumnos en prácticas anualmente hasta 2021.	4.4	<b>10 alumnos</b> en prácticas fueron acogidos en el año 2021 en el Grupo
	 Formar al 100% de los trabajadores en los ODS hasta 2020.	4.5	<b>676</b> trabajadores formados en 2021 en ODSs, 34% de la plantilla
	 Alcanzar un 50% de mujeres en puestos de mandos intermedios en 2023. Alcanzar un 35% de mujeres en puestos de dirección en 2030.	5.6	<b>40%</b> de mujeres en puestos de mandos intermedios. Participación en Target Gender Equality 2020-2021. <b>25%</b> de mujeres en puestos de dirección
	 Implantar los Principios Rectores Empresa y Derechos Humanos en la empresa en 2019.	8.7	<b>Implantados</b> en 2020
	 Formar al 100% de empleados en Derechos Humanos en 2020.	8.8	<b>676</b> trabajadores formados en 2021 en Derechos Humanos, 34% de la plantilla
	 Reducción del 20% del uso del papel en oficinas centrales 2018-2020.	12.1 11.6	<b>77,7%</b> de reducción en 2021
	 Aumentar hasta el 50% del consumo total, el uso de papel 100% reciclado en las oficinas centrales hasta 2021.	12.4	<b>83,2%</b> de consumo de papel reciclado en 2021
	 Reducir un 5% las emisiones de GEI derivadas del consumo eléctrico en nuestro centro de mayor consumo eléctrico en el periodo 2017-2019, 12 toneladas de CO2e evitadas.		<b>Conseguido</b> en ese periodo. En 2020 se introdujo la lucha contra el cambio climático en la estrategia de la empresa
	 Incorporar a la flota 12 vehículos con etiqueta ambiental ECO en el periodo 2019-2022.	13.A	<b>4 vehículos ECO</b> incorporados en 2021, 50% del objetivo cumplido a 2021
	 Formar al 100% de empleados en materia medioambiental hasta 2021.	13.3	<b>1.128</b> trabajadores formados en 2021, 56% de la plantilla
	 Establecer un canal de comunicación con proveedores y subcontratistas en materia de RSE con intercambio de información sobre aspectos medioambientales, sociales (derechos humanos, ODSs,...) y de gobernanza corporativa en 2020. Sensibilizar a nuestros proveedores y subcontratistas.		<b>Establecido</b> el canal de comunicación en 2020
	 Llevar a cabo 3 alianzas estratégicas anualmente para contribuir a los ODS hasta 2021.	17.7	<b>GAVI, Banco de Alimentos, IGAXES, AFIM, A Xanela, Cáritas, centros educativos,...</b>

En 2020-2021 participamos en la I edición del programa **Target Gender Equality de Naciones Unidas** con el objetivo de aumentar nuestro compromiso en Igualdad de Género, adquiriendo el compromiso de mujeres en puestos de dirección de un 35% para 2030.



También participamos en la 1ª edición del programa acelerador del compromiso **ODS Ambition de Naciones Unidas**, un programa a nivel internacional con 700 empresas participantes en esta 1ª edición, entre las que participaron 69 empresas españolas. Este programa nos ayuda a entender y modificar nuestras operaciones y gestión en aras de conseguir impacto sustancial sobre los ODS, para establecer objetivos ambiciosos en ODS e integrarlos en el centro de nuestra estrategia de negocio, nos encontramos trabajando en la determinación de nuevos objetivos sobre los ODS que se concretarán a lo largo del año 2022.



## 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.

Esta tabla informa sobre evaluación de temas materiales generales que Grupo Servicio Móvil identifica en la actividad, según sus políticas internas, los resultados obtenidos durante el año 2021 y los obstáculos y deficiencias identificados:

TEMA MATERIAL	MECANISMO DE EVALUACIÓN	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	OBSTÁCULOS Y DEFICIENCIAS
DERECHOS HUMANOS	Análisis de impacto Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos Auditoría SR10	NECESITA MEJORAR	Desconocimiento del canal de denuncias, por parte de algunas personas. Necesidad de Vigilancia sobre cumplimiento según recomendaciones del análisis de riesgos derechos humanos (ONU). Mejorar canal de comunicación con proveedores y subcontratistas.
DERECHOS LABORALES	Auditoría ISO 45001 Auditoría SR10 Inspecciones laborales	CORRECTO	Dificultades en control horario en algún tipo de proyecto.
DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD	Seguimiento del Plan de Igualdad	NECESITA MEJORAR	Empresas del grupo sin planes de igualdad.
TRABAJO FORZADO	Canal de Denuncia Análisis de Desempeño	CORRECTO	Desconocimiento por parte de algunos colaboradores, fuera de España, de la política RSC.
GRUPOS DE INTERÉS	Encuesta bienal	CORRECTO	Aumentar el índice de respuesta.
CALIDAD DE SERVICIO	Encuesta de calidad ISO 9001	CORRECTO	Abarcar a todos los usuarios y clientes.
EMISIONES DE CO <sub>2</sub>	Cálculo para Verificación	CORRECTO	Realizar una descarbonización completa.
CONSUMO DE RECURSOS NATURALES	Análisis ISO 14001 y para EMAS	CORRECTO	Seguir todo el proceso de cadena de aprovisionamiento.
DERRAMES ACCIDENTALES	Análisis ISO 14001	CORRECTO	
GESTIÓN DE RESIDUOS	Análisis ISO 14001 y para EMAS	CORRECTO	Seguir todo el proceso de cadena de aprovisionamiento.
INTEGRIDAD	Canal de denuncias Comité de Cumplimiento Auditoría UNE 19601	CORRECTO	Dificultad para controlar una cadena tan amplia.
TRANSPARENCIA	Canal de Denuncias Encuesta grupos de interés Realización y verificación del informe GRI	CORRECTO	Que todo el mundo conozca los principios éticos al existir tantos agentes implicados en operativa.
DESARROLLO ECONÓMICO	Auditoría financiera	CORRECTO	Implantar cuadro de mando integral para todas las sociedades, unificado.

## GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO.

### ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA

Para la dimensión Económica de **Grupo Servicio Móvil** la Dirección aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

- Captación de Clientes Presentación de ofertas claras completas y transparentes abordando los posibles puntos de conflicto y procurando libre competencia demercado.
- Calidad de Productos y Servicios Con objetivos alineados con políticas de empresa en materia de sostenibilidad y con procesos de fidelización y retención de clientes.
- Pagos a Proveedores Con objetivos de periodo máximo de pago en 60 días fecha /factura, indiferentemente de la cultura existente en el sector.
- Endeudamiento Establecimiento de objetivo de endeudamiento por recursos ajenos, menor de 40% sobre recursos propios.
- Impuestos Cumplimiento 100% de obligaciones en materia de tributaria en plazo y forma.
- Retribución a Directivos En línea con la media de la totalidad de la plantilla de trabajadores y acorde a situación de mercado.
- Beneficios Retención de beneficios como medida para aumentar recursos propios, y asegurar la permanencia en el mercado en condiciones financieras óptimas.
- Donaciones En caso de realizarse, será directa hacia necesitados y en ningún caso con criterios de obtención de beneficio, compensación o ventaja alguna por ese hecho.
- Soborno y Corrupción Tratamiento de este riesgo según Política Interna, hecha pública a la sociedad (Véase Política) Tolerancia cero hacia este aspecto.

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

Utilizamos herramientas de control periódico y seguimiento de ratios en relación con presupuestos provisionales de balance y cuenta de resultados, también en endeudamiento, uso de recursos ajenos y control de tesorería.

Estos seguimientos son realizados de forma trimestral y se procede a corregir las desviaciones, si las hubiera. Asimismo, anualmente identificamos los riesgos significativos que puedan afectar a la actividad.

Hecho relevante para el periodo cubierto por esta memoria es la menor necesidad de recursos financieros y un menor endeudamiento de la empresa lo cual afecta de forma positiva hacia futuras incertidumbres económicas del sector.

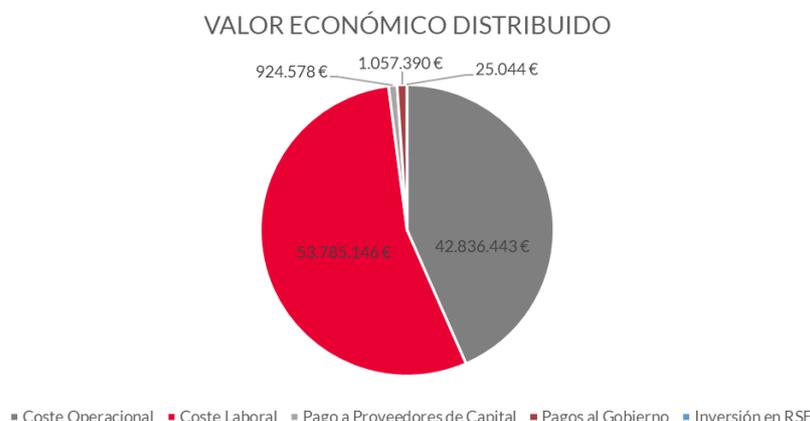
Como oportunidad, se identifica la importancia en gestión de riesgos Intangibles, la puesta en valor de reputación y la transparencia.

Actúa como palanca de oportunidad en **Grupo Servicio Móvil** el modelo de gestión económica adoptado, con objetivos de aportar valor compartido y metas a medio-largo plazo.

## 201-1 Valor económico generado y distribuido.

El siguiente gráfico muestra la distribución de recursos económicos hacia grupos de interés en 2021: 98.628.602 €.

- Valor económico generado: 107.736.541
- Valor económico retenido: 9.107.939€



## 201-2 Implicaciones financieras riesgos y oportunidades debidas a cambio climático.

La tabla muestra una identificación de riesgos y oportunidades que tienen el potencial de generar cambios sustantivos en las operaciones, ingresos o gastos, debidos a cambio climático.

RIESGO / OPORTUNIDAD	IMPACTO	CONSECUENCIAS FINANCIERAS	ACCIONES	COSTES
Riesgo: Incremento en la demanda de utilización de vehículos eficientes y no lesivos climáticamente	Importante	Compras, Servicios Renting	Proposición de renovación de flota y adquisiciones con criterio de eficiencia y sostenibilidad.	Muy Alto
Oportunidad: Mayor demanda de servicios de sistemas logísticos rápidos y respetuosos con los aspectos ambientales	Medio	Compras y contratación de medios propios y ajenos de medios técnicos de análisis de sistemas y materiales	Estudios de desarrollo y utilización de nuevos materiales de embalaje provisionales y definitivos. Utilización de medios reutilizables.	Alto
Riesgo: Restricción en la utilización de recursos, por tener las mismas repercusiones ambientales negativas	Alto	Compras e I+D+i	Establecer un análisis individualizado de los materiales utilizados. (Su logro, podría significar una oportunidad en ventaja competitiva)	Medio
Oportunidad: Mejora como entidad comprometida con los aspectos ambientales	Medio - Alto (reputacional)	Dpto. Comercial y Marketing Gerencia (patrocinio)	Asociacionismo a entidades u organizaciones reconocidas en su acción ambiental. Impulsar acciones ambientales propias.	Medio
Riesgo. Incorporación de criterios climáticos en la regulación del sector de actividad, en las licitaciones y en la contratación por empresa privada	Muy Alto	Gerencia	Analizar la viabilidad económica / técnica en el acceso a concurso u oferta.	Baja

### 201-3 Planes de pensión de trabajadores.

La empresa no aporta recursos financieros a plan de pensión alguno. 100 % de trabajadores están sujetos a normativa Española de Seguridad Social, la cual establece implícita derechos a percepción de prestación económica o subsidio de jubilación.

### 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno.

Grupo **Servicio Móvil** ha recibido subvenciones en 2021 por importe de 183.864,38 €.

## GRI 202 PRESENCIA DE MERCADO.

### 202-1 Salario de trabajadores en relación a salario mínimo.

La siguiente tabla muestra el salario mínimo anual exigible por legislación, relacionado con el salario medio de trabajadores del Grupo profesional V:

SALARIO MÍNIMO LEGAL 2021	SALARIO MEDIO EN GRUPO PROFESIONAL 2021	% DE VARIACIÓN
13.510	15.108	+11,8

Los salarios en **Grupo Servicio Móvil** se aplican en cumplimiento de los convenios y la legislación vigente, en todos los estados en los que opera.

### 202-2 Proporción de alta dirección en comunidad local.

La Alta Dirección es parte de la comunidad local.

## GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS.

### 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.

En 2021 se invirtió en las siguientes instalaciones, en la instalación logística para Severiano Agrocomercial en As Pontes de García Rodríguez (A Coruña), acondicionamiento de las instalaciones de venta de esta empresa en Viveiro (Lugo), en instalaciones logísticas de Servicio Móvil para almacenaje en Madrid, en Galicia, en Murcia, entre otras, y pequeñas inversiones para el mantenimiento de instalaciones existentes.

### 203-2 Impactos económicos indirectos.

Durante el ejercicio 2021 se realizaron donaciones a Fundaciones y ONGs por importe de 25.044,46€. Las principales acciones han sido:

- Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica, a la investigación del Dr. Carracedo en el ámbito de la genética

- Proyecto de investigación ADIANTHE (Aplicación y Desarrollo de Inteligencia Artificial en Tumores Hematológicos) desarrollado en el Hospital Clínico Universitario de Santiago por el Dr. Adrián Mosquera, hematólogo del Hospital e investigador en genómica del cáncer en el IDIS.
- Instituto de Investigación Biomédica de Salamanca (IBSAL)
- Obra Social Pediátrica del C.H. Universitario de Santiago de Compostela
- Bancos de Alimentos - Rías Altas y Vigo – donación de alimentos
- Donación a comedores sociales
- Programa GAVI Alianza para la Vacunación Infantil
- IGAXES – Ayuda a jóvenes gallegos en riesgo de exclusión social, programa Escola e Familia
- Asociación Dignidad Galicia
- Fundación AFIM -Ayuda, Formación e Integración de Personas con Discapacidad
- A Xanela – Asociación de Discapacitados Activos
- Cáritas – As Pontes de García Rodríguez ( A Coruña)
- AMICOS - Asociación para atención e integración de personas con discapacidad intelectual, autismo, parálisis, daño cerebral y sus familias. Patrocinio de un calendario
- El Bosque de los Zaragozanos - plantamos 100 árboles en este proyecto de la ciudad de Zaragoza

En 2021 colaboramos en el patrocinio de eventos deportivos por importe de 5.570,00 €, en las siguientes actividades:

- Rugby y rugby playa
- Voleibol
- Baloncesto
- Ciclocross

En 2021 participamos en congresos y jornadas orientados a la divulgación de novedades, avances e innovaciones de los sectores de nuestras áreas de negocio.

En nuestro apoyo a la investigación y la innovación, en julio de 2019 **Grupo Servicio Móvil** entró en el capital de **Qubitech Health Intelligence** que es una start-up dedicada al desarrollo y comercialización de software para el procesamiento avanzado de imágenes médicas. La compañía fue fundada en diciembre de 2014, a partir de la transferencia de un algoritmo de cuantificación de imagen por Tomografía de Emisión de Positrones (PET), desarrollado por el Grupo de Investigación en Medicina Nuclear e Imagen Molecular de la Fundación Instituto de Investigación Sanitaria de Santiago de Compostela. Neurocloud es una plataforma online dedicada al procesado de imagen médica como ayuda en el diagnóstico de enfermedades neurológicas. La participación de Grupo Servicio Móvil en esta sociedad es del 24,96% del capital social. En 2021, Qubitech ha sido seleccionada para la convocatoria europea Covid-X. Desarrollarán junto con el Hospital Álvaro Cunqueiro (Vigo) nuevos algoritmos para la cuantificación de biomarcadores de lesiones en el cerebro debidas al Covid.

El importe de gasto en I+D+i correspondiente al ejercicio 2021 es de 480.837,35 €.

## GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN.

### 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.

El 98,9% del aprovisionamiento es nacional y el 51,7% local.

## GRI 205 ANTICORRUPCIÓN.

### 205-1 Operaciones evaluadas para los riesgos relacionados con la corrupción.

La evaluación de riesgos relacionados con la corrupción está incluida en el Sistema de Gestión del Cumplimiento Normativo.

Se ha realizado una auditoría sobre el sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo (Compliance) según los requisitos de la norma UNE 19601:2017, sobre la totalidad de **Grupo Servicio Móvil** y sus actividades, no habiéndose detectado ningún incumplimiento en materia de corrupción.

### 205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas de corrupción.

El compromiso de tolerancia cero con políticas de corrupción queda reflejado en los siguientes documentos:

- Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Plan de Prevención de Delitos.
- Código Ético y de Conducta.
- Todas las personas que forman parte de **Grupo Servicio Móvil** mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad.
- El personal del Grupo no ofrecerá, concederá, solicitará o aceptará regalos o dádivas u hospitalidades, cuyo valor o naturaleza exceda la atención de cortesía, con las que se pretenda, intencionadamente o no, obtener ventajas en la contratación de proyectos, servicios, obtención de permisos, licencias o autorizaciones, negociación colectiva, ventajas comerciales o en la adjudicación de contratos administrativos o particulares.

Se realizan formaciones para el personal y se comunica de forma directa y pública a los grupos de interés.

### 205-3 Incidentes confirmados y medidas adoptadas.

No se han registrado incidentes al respecto.

## GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL.

206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

No existen acciones judiciales presentes ni tampoco pendientes durante el periodo de información. Tampoco existen acciones de mercado susceptibles de preocupación en este ámbito por un tercero o parte interesada alguna.

## GRI 300 ESTANDARES AMBIENTALES.

### ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL

En **Grupo Servicio Móvil** nos aplicamos en todo lo referente a materia Ambiental, con el siguiente enfoque:

- Compra de Materiales, adquisición de materias primas preferentemente de procedencia local.
- Priorizando la reutilización siempre que sea posible.
- Consumo de Energía estableciendo medidas de ahorro con un esfuerzo en la sensibilización de nuestro personal.
- Consumo de Agua, utilizamos este recurso, mediante medidas de ahorro, y luchando por prevenir de la contaminación de acuíferos.
- Identificamos previamente a su incorporación en la organización las tecnologías más respetuosas con el medio ambiente (BAT), buscando la eficiencia energética y el diseño eficiente de nuestras instalaciones.
- Identificamos las especies susceptibles de afección en el entorno natural próximo a nuestro ámbito de actuación, y evitamos en lo posible su alteración.
- Utilizamos medidas preventivas ante vertidos accidentales.
- Realizamos un estricto seguimiento y medición de emisiones, vertidos y residuos.
- Gestionamos la totalidad de los residuos peligrosos generados.
- Utilizamos en lo posible productos con previa identificación de impacto ambiental y su afección al entorno.
- Velamos, como no puede ser de otra manera, por el estricto cumplimiento normativo, tanto en legislación local, regional, autonómica como nacional e internacional.
- Formamos y sensibilizamos al conjunto de nuestra organización, obligando en cada pauta de su trabajo a contemplar la máxima de la protección al entorno y a nosotros mismos.
- Fomentamos que en lo posible se minimicen los impactos derivados de la actividad logística de la organización, logística de aprovisionamiento y distribución de nuestros productos y servicios.
- Preferimos el transporte público especialmente en largas distancias o las videoconferencias (reuniones, convenciones, etc.).

La Dirección de **Grupo Servicio Móvil** es plenamente consciente de la importancia que para el desarrollo de sus actividades supone la correcta conservación de las condiciones medioambientales de su entorno,

así como de la necesidad de ofertar a sus Clientes unos servicios que cumplan todas las garantías de calidad y respeto por el medio ambiente, contribuyendo a conseguir su plena satisfacción. Se ha planteado la necesidad de considerar e incluir la mejora de la Gestión Ambiental como una herramienta más de gestión empresarial.

En consecuencia, **Grupo Servicio Móvil** a pesar de que la naturaleza de las actividades no conlleva procesos altamente contaminantes, está comprometida con la gestión ambiental como ámbito fundamental de la responsabilidad que le compete. Par ello hemos establecido los siguientes compromisos de gestión ambiental:

- Integración de los aspectos ambientales en los ámbitos de la gestión.
- Prevención del impacto ambiental de las actividades.
- El uso racional y eficiente de los recursos naturales.
- La concienciación para el respeto al Medio Ambiente.

#### **Alcance de la norma ISO 14001:2015:**

- Servicios de guardia, custodia, organización, destrucción, gestión y digitalización de archivos
- Servicio de custodia, organización y gestión de almacenes
- Servicios de transporte, traslados y mudanzas
- Servicios logísticos: almacenamiento y distribución de productos sanitarios y farmacéuticos
- Servicios de transporte de sustancias biológicas
- Servicios de externalización de procesos: administrativos y financieros, de marketing y ventas, tecnológicos y de soporte, atención telefónica y de recursos humanos
- Comercialización y distribución de mobiliario y equipamiento sanitario y hospitalario
- Desarrollo de soluciones software
- Sistemas, comunicaciones e Infraestructuras TI
- Centro de atención al usuario (CAU) y atención telefónica
- Desarrollo de hardware, equipos y producto propio de comunicaciones

En línea con nuestra política de minimización del impacto ambiental de manera continua se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- Buenas prácticas ambientales, se dispone de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales distribuido a todos los empleados y empleadas. Su objetivo es dar a conocer el impacto ambiental de las actividades de **Grupo Servicio Móvil** y proponer actuaciones para su minimización.
- Sensibilización ambiental del personal trabajador.
- Todo el personal de **Grupo Servicio Móvil** recibe, desde el momento de su incorporación, formación para la concienciación hacia el consumo responsable de los recursos y las correctas prácticas de gestión ambiental.
- Además, la organización garantiza la implicación de los trabajadore/as en las decisiones que afectan al desempeño medioambiental de la organización, comunicando la política, los

aspectos ambientales significativos, la Declaración Medioambiental y el Informe de Huella de Carbono. Para ello, además de la participación activa de la Dirección en todas las tareas se establecen métodos tales como reuniones periódicas, tormenta de ideas, entre otros.

- Segregación y recuperación de residuos, uno de los objetivos de **Grupo Servicio Móvil** es contribuir a la preservación del medio ambiente mediante la promoción del reciclaje y la recuperación de los materiales susceptibles de ser reutilizados.
- **Grupo Servicio Móvil** dispone de contenedores para la separación y posterior gestión de los residuos distribuidos en diversos puntos de sus instalaciones.
- Somos conscientes de la incidencia que sobre el medio tienen los residuos que generamos y se llevan a cabo prácticas de minimización de éstos a través de la búsqueda de nuevas vidas para los materiales cuando es posible que, de otra forma, acabarían convertidos en residuos.

La responsabilidad de aplicación de políticas y enfoques de carácter ambiental, parten desde el propio Consejero Delegado, apoyado en todos los departamentos de la organización.

**Grupo Servicio Móvil** está comprometido con la gestión ambiental, desde el año 2010 está certificada en la norma UNE-EN ISO 14001 en varias empresas del Grupo y en el Reglamento EMAS desde 2012 Severiano Servicio Móvil, S.A.U. en dos de sus centros de más impacto ambiental, las oficinas centrales del Grupo y el centro de logística de Negreira (A Coruña). En 2014, Severiano Servicio Móvil, S.A.U. implantó ISO 50001 y Huella de Carbono.

## UNE-EN ISO 14001 - Gestión ambiental

**Grupo Servicio Móvil** se encuentra certificada en su central y algunas de las filiales bajo la norma UNE-EN ISO 14001 por Lloyds Register, con el siguiente alcance:



- Servicios de guardia, custodia, organización, destrucción, gestión y digitalización de archivos.
- Servicio de custodia, organización y gestión de almacenes.
- Servicios de transporte, traslados y mudanzas.
- Servicios logísticos: almacenamiento y distribución de productos sanitarios y farmacéuticos.
- Servicios de transporte de sustancias biológicas.
- Servicios de externalización de procesos: administrativos y financieros, de marketing y ventas, tecnológicos y de soporte, atención telefónica y de recursos humanos.
- Comercialización y distribución de mobiliario y equipamiento sanitario y hospitalario.
- Desarrollo de soluciones software.
- Sistemas, comunicaciones e infraestructuras TI.
- Centro de atención al usuario (CAU) y atención telefónica.
- Desarrollo de hardware, equipos y producto propio de comunicaciones.

## VERIFICACIÓN EMAS



Severiano Servicio Móvil, S.A.U. ha verificado EMAS en dos de sus centros, las oficinas centrales del Grupo y el centro de logística de Negreira (A Coruña), según el Reglamento 1221/2009, verificado por LRQA.

## UNE-EN ISO 50001 - Gestión de la Energía



Severiano Servicio Móvil, S.A.U. se encuentra certificada bajo la norma UNE-EN ISO 50001 por Lloyds Register, con el siguiente alcance:

- Servicios de guardia, custodia, organización, destrucción, gestión y digitalización de archivos.
- Servicio de custodia, organización y gestión de almacenes.
- Servicios de transporte, traslados y mudanzas.
- Servicios logísticos: almacenamiento y distribución de productos sanitarios y farmacéuticos.
- Servicios de transporte de sustancias biológicas.
- Servicios de externalización de procesos: administrativos y financieros, de marketing y ventas, tecnológicos y de soporte y de recursos humanos.

## HUELLA DE CARBONO - UNE-ISO 14064-1

Severiano Servicio Móvil, S.A.U. tiene verificada su inventario de gases de efecto invernadero bajo la norma UNE-ISO 14064-1 por Lloyds Register. Sellos:



A destacar que el 16,25 % de emisiones de 2017 se compensaron con proyecto de absorción propio, inscrito en el Registro de Huella de Carbono, Proyectos de Compensación y Proyectos de Absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica (506 t de CO<sub>2</sub> compensadas). Y en 2018, se produjo una reducción del 12,09 % de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2016-2018 respecto del trienio 2015- 2017.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CADENA DE CUSTODIA - FSC / PEFC

Severiano Artesanía, S.A.U. cuenta con un Sistema de Gestión de la Cadena de Custodia certificado por SGS bajo los estándares: FSC-STD-40-004 V3-0 y PEFC ST-2002:2013.



## GRI-301 MATERIALES.

### 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen.

Los indicadores muestran volúmenes y pesos de materiales utilizados durante la prestación de los servicios de la organización.

Grupo Servicio Móvil ha identificado las materias primas y auxiliares consumidas habitualmente que provocan un mayor impacto sobre el ambiente. Sobre estos materiales la empresa promueve políticas de minimización y de uso responsable y cuando es posible el empleo de cajas de otros materiales para el uso continuo.

MATERIALES	2019	2020	2021
Papel (en paquetes)	7.116	9.860	12.613
Papel (Kg)	17.790	25.142	31.975
Tóner (Kg)	343	209	360
Sacos y cajas (papel-cartón) (Kg)	17.098	126.207	105.886
Sacos y film (plástico) (Kg)	33.938	61.650	66.620
Madera (Kg)	200.000	153.143	144.660
Madera certificada (Kg)	15.000	14.308	82.201
Cereales y m.p. piensos (Kg)	10.961.088	12.189.879	10.251.944

(Materiales (por peso) (Datos Grupo))

En relación con las oficinas centrales del Grupo, teníamos un objetivo de reducción del uso de papel de un 20% en 2021 con respecto a 2018, a 2021 se redujo un 19,5% el consumo de papel en t/trabajador.

Además, en 2021 se utilizaron 2.600 kg de papel 100% reciclado. El papel reciclado supone por el momento, un 8,1% del consumo de papel total del Grupo.

En el caso de las oficinas centrales, el 100% del consumo del papel es papel reciclado, se ve superado el objetivo que nos habíamos planteado de consumir al menos la mitad en papel reciclado para el periodo 2018 y 2021.

El 36,7% de la madera comprada por Severiano Artesanía, S.A.U. es madera certificada PEFC o FSC.

### 301-2 Materiales valorizados por peso y volumen.

Este indicador muestra materiales valorizados en los servicios prestados en 2021.

Dentro de los materiales que se destinan a reciclaje en la empresa están el cartón, el plástico de embalaje, el film... Todos estos materiales se reciclan externamente a través de empresas gestoras que se encargan de la valorización del residuo.

En el año 2021 se han reciclado las siguientes cantidades:

MATERIALES	2019	2020	2021
<b>Papel, Cartón, Plástico (kg)</b>			
Papel - Cartón	174.030	302.518	240.412
Film Plástico	21.390	29.490	43.749
<b>Tóner Impresión (Kg)</b>			
Tóner (Kg)	343	209	478

(Materiales (por peso) (DATOS GRUPO))

### 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.

Como se indicaba anteriormente los principales materiales utilizados para la realización de las actividades llevadas a cabo por **Grupo Servicio Móvil** son el papel, plásticos, films, cartuchos de impresora y tóner, siendo en todos los casos materiales reciclables. En la logística se emplean cajas de plástico reutilizables siempre que es posible.

Los residuos de papel generados son segregados para su entrega para reciclado; por su parte el 100 % de los cartuchos de impresora y tóner empleados por **Grupo Servicio Móvil** son retirados por un gestor autorizado para su reutilización.

## GRI 302 ENERGÍA.

### 302-1 Consumo de energía interna a la organización.

Las fuentes de energía fundamentales que requiere el Grupo para el ejercicio de sus actividades son:

- Consumo de combustible en elementos de transporte interno y externo, vehículos de transporte de personas y mercancías.
- Consumo de combustible en sistemas de calefacción y grupos electrógenos.
- Energía eléctrica en iluminación, climatización y fuerza.

**Grupo Servicio Móvil** recibe la electricidad en formato de baja o media tensión de las empresas distribuidoras en cada ubicación.

El consumo de electricidad en 2021 se redujo un 0,02%.

CONSUMO ELÉCTRICO	2019	2020	2021
Consumo de electricidad			
Electricidad (kWh)	2.617.120	2.431.875	2.431.369

Consumo Eléctrico (DATOS GRUPO)

**Grupo Servicio Móvil**, como es lógico por su actividad principal, la logística, dispone de una importante flota de vehículos de empresa, tanto de transporte de personas, como de mercancías. En consecuencia, consume una gran cantidad de combustible (principalmente gasóleo). En la siguiente tabla se presentan los datos de consumo:

COMBUSTIBLES	2019	2020	2021
Vehículos			
Gasóleo (L)	1.673.073	1.633.283	1.649.304
Gasolina (L)	10.540	7.429	14.672
<b>Total (Litros)</b>	<b>1.683.613</b>	<b>1.640.712</b>	<b>1.663.976</b>

Combustibles (por tipo) (DATOS GRUPO)

COMBUSTIBLES	2019	2020	2021
Vehículos			
GLP (L)	3.296	5.272	7.035
GNC (kg)	2.031	4.909	9.064

Combustibles (por tipo) (DATOS GRUPO)

COMBUSTIBLES	2019	2020	2021
Calefacción y G. Electrógenos			
Gasóleo (L)	13.341	20.591	16.811
Gas Natural (KWh)	---	---	639

Combustibles (por tipo) (DATOS GRUPO)

### 302-2 Consumo de energía fuera de la organización.

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados a viajes o desplazamientos del personal:

- Consumo de combustible vehículo propio o de alquiler.
- Consumo de combustible avión.
- Consumo de combustible tren.

En el caso de servicios logísticos:

- Consumo de combustible servicios de mensajería.
- Consumo de combustible transportistas (envíos de muestras o mercaderías).
- Consumo de combustible transportistas (recogidas de muestras o materiales).
- Consumo de combustible transportistas subcontratados.

**Grupo Servicio Móvil**, no dispone de datos para informar en relación con este indicador en unidades de energía.

### 302-3 Intensidad de la energía.

El indicador muestra la intensidad de energía consumida dentro de la organización tomando como dato de referencia el número de empleados.

INTENSIDAD	2019	2020	2021
Datos entrada			
Energía Eléctrica (MWh)	2.617,12	2.431,88	2.431,37
Energía Combustibles (MWh)	12.297,09	12.004,6	18.216,82
<b>Energía Total</b>	<b>14.914,21</b>	<b>14.436,5</b>	<b>20.648,19</b>
Nº Empleados (fin año)	1.541	1.725	2.016
<b>Intensidad de la Energía</b>			
Intensidad (MWh / empleado)	9,68	8,37	10,24

(DATOS GRUPO)

### 302-4 Reducción del consumo de energía.

Entre las principales acciones que **Grupo Servicio Móvil** ha venido estableciendo para la minimización de los consumos a lo largo de los últimos años destacan las siguientes:

- Análisis de la situación del consumo (equipos con mayor incidencia en el consumo, hábitos, etc.).
- Diseño de instalaciones eficientes energéticamente y compra de equipos y vehículos teniendo en cuenta la eficiencia energética.
- Revisión periódica de los consumos estableciendo actuaciones.
- Chequeo de las instalaciones, vehículos y medios para detectar los puntos críticos, mantener un buen mantenimiento.
- Auditorías energéticas.
- Concienciación y sensibilización del personal del Grupo y de proveedores/subcontratistas.

### 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.

La principal ocasión de aplicar reducción de necesidades energéticas se sitúa en la mejora de instalaciones, vehículos y equipos y maquinaria con mejores sistemas de aprovechamiento energético y a continuación, en el diseño de servicios más eficientes, planificación eficiente de rutas y entregas a clientes.

**Grupo Servicio Móvil** está en continua implantación de medidas de eficiencia energética en todas sus plantas con el fin de reducir su consumo energético y por lo tanto, reducir los requerimientos energéticos de sus productos y servicios.

## GRI 303 AGUA.

### 303-1 Extracción de agua por fuente.

El consumo de agua en **Grupo Servicio Móvil** se produce generalmente en procesos de limpieza, dado que no se utiliza agua en el proceso productivo. También, en el uso de aseos sanitarios y vestuarios de instalaciones.

El agua utilizada procede de la red de abastecimiento municipal, a excepción de una instalación que cuenta con un pozo.

AGUA	2019	2020	2021
Consumo de Agua Total			
Agua (m <sup>3</sup> )	8.370	5.736	6.685

Tabla de consumos totales de agua (DATOS GRUPO)

### 303-2 Fuentes de agua significativas.

Prácticamente la totalidad de la captación del agua se realiza a partir de la red general de abastecimiento municipal, previa licencia administrativa. No han sido afectados negativamente por ningún concepto los puntos de dicha captación.

### 303-3 Agua reciclada y reutilizada.

Únicamente nuestro centro logístico de Martorell (Barcelona) tiene un sistema de reutilización de aguas grises, un depósito de 1245 litros que permite la reutilización de aguas grises procedentes de las duchas de los vestuarios y parte de las pluviales de cubierta, para su posterior reutilización en los inodoros de los aseos y vestuarios.

## GRI 304 BIODIVERSIDAD.

### 304-1 Centros de operacionales en propiedad, arrendados, administrados o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de áreas protegidas.

Las áreas operativas de **Grupo Servicio Móvil** se encuentran en polígonos industriales o terrenos industriales dedicados a maquinaria, sistemas de almacenamiento, aparcamiento, siendo su carácter duradero y raras veces ocasional. No están situadas en áreas protegidas.

Las instalaciones de **Grupo Servicio Móvil** no se encuentran situadas en espacios naturales protegidos, ni afectan a ningún hábitat que cuente con especies en peligro de extinción. Por su actividad **Grupo Servicio Móvil**, no causa impactos significativos en la biodiversidad, más allá de las repercusiones propias derivadas de las emisiones de los vehículos. A pesar de lo cual apuesta entre sus principios éticos por la protección del medio ambiente en el que desarrolla su actividad y así lo demuestra a través de su certificación en la norma UNE-EN ISO 14001.

Además, se estima una contribución positiva a la protección de la Biodiversidad a través de los servicios más eficientes que **Grupo Servicio Móvil** ofrece a los Clientes, a través de la continua sensibilización ambiental, sensibilización sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenibles relacionados, a través de acciones encaminadas a la reducción de la Huella de Carbono de las organizaciones que pueden incidir en un menor impacto en el Cambio Climático, y, por ende, en la Biodiversidad.

### 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad.

En las actividades de **Grupo Servicio Móvil** los impactos más significativos identificados susceptibles de producirse son:

- Cambios geológicos del terreno en la construcción de infraestructuras (naves, explanadas, etc.).
- Afecciones puntuales y de modo temporal a fauna en el lugar de actividad, contaminación visual y contaminación del ambiente por ruido y emisiones derivadas de la maquinaria y vehículos. Todos estos impactos son temporales y reversibles. En ningún caso se construye fuera de la propiedad de las parcelas ya existentes.
- No se incorporan al proceso ni al catálogo de productos la importación/exportación de ninguna especie invasiva, plaga o patógenos. En todo caso se cumplen los estándares fitosanitarios.
- No se han registrado especies sobre las que se pueda provocar una reducción de la población o un cambio de la distribución. La actividad no afecta a la subsistencia o al uso comercial de un recurso.
- Como no tenemos vertidos de aguas industriales, no se registra ninguna superación de parámetros legales en los vertidos de aguas industriales /proceso. Se excluyen los vertidos de aguas pluviales de acuerdo con lo establecido en el [GRI 306-5](#), de las que no es posible determinar la duración del impacto.

### 304-3 Hábitats protegidos & restaurados.

No se realizan operaciones en áreas o hábitats protegidos, de realizarse se establecería un calendario de actuaciones, así como métodos de afecciones mínimas a las especie y territorios.

### 304-4 Especies de la lista roja de la UICN y especies de la lista nacional de conservación con hábitats en áreas afectadas por operaciones.

Ninguno de los centros de **Grupo Servicio Móvil** se ubica dentro o junto a áreas de distribución de especies amenazadas (Lista Roja de la UICN, listados nacionales de conservación, planes de gestión, etc.).

Documentación de base para análisis:

- Hábitats de interés comunitario
- Corredores ecológicos
- Distribución de especies de flora y fauna amenazada
- Red Natura 2000 (LIC, ZEC, ZEPA)
- Lugares protegidos, Biotopo, Árboles Singulares, Parque Nacional
- Espacios naturales de interés comunitario

## GRI 305 EMISIONES.

### 305-1 Emisiones directas de GEI.

Desde 2014 Severiano Servicio Móvil, S.A.U. realiza un inventario de las emisiones directas de gases de efecto invernadero de todas sus fuentes propias (alcance 1) y las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero procedentes de la generación de electricidad consumida (alcance 2), siguiendo la norma UNE ISO 14064-1: Gases de efecto Invernadero e inscribe su Huella de Carbono en el Registro de Huella de Carbono, Proyectos de Compensación y Proyectos de Absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica.

En 2020 se introduce la lucha contra el cambio climático en la estrategia de **Grupo Servicio Móvil**, se hace un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático y se establecen líneas de mitigación climática a seguir.

Las emisiones directas de GEI de **Grupo Servicio Móvil** proceden, en su gran mayoría, del consumo de combustible en los vehículos y carretillas (fuentes móviles) en la ejecución y control de las actuaciones y servicios prestados. Otras emisiones directas son las procedentes del consumo de gasóleo B y C para calefacción o grupos electrógenos (fuentes estacionarias) y las fugas de gases de efecto invernadero de instalaciones frigoríficas o de climatización de instalaciones y vehículos. Estas emisiones constituyen lo que se denomina alcance 1.

En cuanto a las emisiones indirectas, proceden del consumo de electricidad (alcance 2). Por el momento, se ha decidido excluir del inventario de **Grupo Servicio Móvil** el alcance 3 Otras emisiones indirectas, por la dificultad del cálculo. Aunque para el año 2021 sí se ha calculado el alcance 3 y verificado para la empresa Severiano Servicio Móvil, S.A.U.

Para el cálculo de la huella de carbono del Grupo con los alcances 1 y 2 se utiliza la calculadora de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

Aunque el CO<sub>2</sub> es el principal gas generado junto con los HFC de los refrigerantes, se han calculado también las emisiones de otros gases de efecto invernadero (CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O) utilizando los factores de conversión extraídos del 'Inventario de emisiones de GEI de España años 1990-2020' publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica y los PCG del CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O publicados en el capítulo 8 del 5º Informe de evaluación del IPCC, resultando 2,54 t de CO<sub>2</sub>e de CH<sub>4</sub> y 46,37 t de CO<sub>2</sub>e de N<sub>2</sub>O. No se calculan las emisiones de contaminantes atmosféricos (NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub>) asociados al consumo eléctrico y de combustibles fósiles.

A continuación, se detallan las emisiones directas en CO<sub>2</sub> equivalente generadas por **Grupo Servicio Móvil** en 2021.

EMISIONES DIRECTAS DE GEI	CONSUMO 2019	TN CO <sub>2</sub> e	CONSUMO 2020	TN CO <sub>2</sub> e	CONSUMO 2021	TN CO <sub>2</sub> e
Asociados a la combustión de combustible consumido por la flota de vehículos (L. y Kg)	1.688.940	4.216,44	1.650.894	3.699,91	1.680.074	4.215,04
Derivados de fugas de los compuestos refrigerantes de los sistemas de climatización de los vehículos (HFC-134a, R513a y R404a) (Kg.)	1	1,430	7,4	9,14	9,83	26,38
Asociados a combustión de gasóleo y gas natural para uso en calefacción (Lit. y KWh)	13.314	38,63	19.909	57,10	17.450	47,27
Asociados a combustión de gasóleo para uso en Grupo			682	1,83	0	0

Electrógeno (Lit.)						
Derivados de fugas de los compuestos refrigerantes de los sistemas de climatización de las instalaciones (HFC-125 y HFC-32 y R449A) (Kg.)	11,5	16,4	0	0	10,2	19,45
<b>TOTAL</b>	<b>4.272,91</b>		<b>3.767,98</b>		<b>4.308,14</b>	

Emisiones (por tipo) (DATOS GRUPO)

### 305-2 y 305-3 Emisiones indirectas de GEI a la atmósfera y Otras emisiones indirectas.

Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de **Grupo Servicio Móvil** a consecuencia de su consumo eléctrico, se muestran en la siguiente tabla:

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI	CONSUMO 2019	TN CO <sub>2e</sub>	CONSUMO 2020	TN CO <sub>2e</sub>	CONSUMO 2021	TN CO <sub>2e</sub>
Asociados al consumo de Energía Eléctrica (enfoque mercado) (KWh)	2.617.120,9	685,00	2.431.876	488,65	2.431,37	627,23
<b>TOTAL</b>		<b>685,00</b>		<b>488,65</b>		<b>627,23</b>

Emisiones (DATOS GRUPO)

El indicador no muestra otras emisiones indirectas de CO<sub>2e</sub> de **Grupo Servicio Móvil** (alcance 3). Identificamos como otras fuentes de emisión indirectas aquellas procedentes de proveedores subcontratistas y de proveedores de materias primas, tecnologías, empresas de mantenimientos, empresas de servicios, etc., viajes in itinere, viajes de negocios, gestión de residuos, generación de las fuentes de energía consumida, pérdidas en el transporte y distribución de la electricidad,... Dada la complejidad del cálculo de las emisiones significativas del alcance 3 decidimos no comunicarlo por el momento.

### 305-4 Intensidad de emisiones de gases con efecto invernadero (GEI).

Este indicador muestra la intensidad de emisiones de CO<sub>2e</sub> que se corresponden con la suma de las emisiones directas (alcance 1) + las emisiones indirectas (alcance 2), recordemos que no se computan otras emisiones indirectas (alcance 3), respecto al parámetro específico de la organización, en este caso número de empleados:

INTENSIDAD	2019	2020	2021
Datos entrada			
Tn de CO <sub>2e</sub> (alcance 1 + alcance2)	4.957,91	3.767,98	4.935,37
N.º Empleados	1.541	1.725	2.016
Intensidad de las emisiones			
Intensidad (Tn CO <sub>2e</sub> / empleado)	3,22	2,18	2,45

(DATOS GRUPO)

### 305-5 Reducción de emisiones de GEI.

Como en años anteriores, se ha mantenido la preocupación medioambiental del Grupo, dando continuidad a las siguientes iniciativas:

- Incorporación a los vehículos de aparatos geo-localizadores para, además de la localización de los vehículos, obtener información de su utilización con el fin de corregir conductas que pueden ayudar en la reducción del consumo de combustible (reducir excesos de velocidad, tiempos de funcionamiento de los motores en ralentí, etc.).
- Cursos de conducción eficiente a conductores.

- En 2021 incorporamos 4 vehículos con etiqueta ambiental ECO y en 2022 esperamos poder cumplir el objetivo incorporando 5 más.
- En 2020 se introdujo la lucha contra el cambio climático en la estrategia de **Grupo Servicio Móvil**. Se ha realizado un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático y se establecen líneas de mitigación climática a seguir:
  - Eficiencia energética (ISO 50001, auditorías energéticas, diseño de instalaciones eficientes...)
  - Incremento de utilización de energías renovables
  - Sensibilización a grupos de interés
  - Análisis de transporte sostenible y eficiente
  - Análisis de nuevos proyectos de absorción de CO<sub>2</sub>
  - Incremento de acciones en consumo racional y eficiente

En 2021 estuvimos trabajando en cambio climático con nuestra participación en la 1ª edición del programa acelerador de Naciones Unidas ODS Ambition y continuaremos en 2022 con la inscripción de **Grupo Servicio Móvil** en el programa de Naciones Unidas Climate Ambition.

#### 305-6 Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).

El indicador no aplica a **Grupo Servicio Móvil**, ya que no usamos directa ni indirectamente sustancias de este tipo.

#### 305-7 Emisión de óxidos de nitrógeno (NOX), los óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones atmosféricas significativas.

El indicador no aplica a **Grupo Servicio Móvil**, ya que no usamos directa ni indirectamente sustancias que emitan NOX o SOX.

## GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS.

#### 306-1 Vertidos de agua por calidad y destino.

El vertido de agua en **Grupo Servicio Móvil** procede fundamentalmente de instalaciones de oficina y vestuarios, y se realiza directamente a redes de saneamiento municipales con destino a depuradoras, con la excepción de un centro que cuenta con fosa séptica. No existen otros vertidos más allá de vertidos de limpiezas y baldeos, que son de cuantía insignificante.

Se puede conferir que, debido a la escasa merma que pudiera existir, este vertido prácticamente será concordante con el expresado en el [GRI 302-1](#).

#### 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.

Los residuos que genera **Grupo Servicio Móvil** por la naturaleza de la actividad, y atendiendo a lo dispuesto en la Ley 22/2011, de residuos y suelos contaminados, tienen categoría de Residuos Urbanos o Municipales. Por tanto, a efectos de su clasificación y gestión se han tenido en cuenta las disposiciones aprobadas en el Ayuntamiento o Comarca en la que se sitúan las instalaciones.

En oficina, proceden de tareas de limpieza, residuos de alimentos y bebidas, se separan los residuos sólidos urbanos según las fracciones municipales ordinarias identificadas:

- Fracción orgánica.
- Fracción inorgánica o resto (plásticos y productos fabricados con materiales plásticos, latas, bricks, metales, bolsas y otros).
- Papel y cartón.
- Plásticos limpios.
- Vidrio.

Los residuos que se generan en los centros, papel/cartón, y plásticos principalmente son retirados por gestores autorizados, para su valorización.

En relación con residuos peligrosos contenidos en la legislación, en **Grupo Servicio Móvil** son representativos los derivados de labores mantenimiento de vehículos y maquinaria (engrases, lubricantes, baterías, secantes, absorbentes, etc.), pilas y baterías, envases vacíos contaminados, ...

Se realiza una vigilancia permanente de la correcta segregación de los residuos. El espacio de almacenamiento es espacio cerrado y sin acceso a personas ajenas, aislado de suelo y en recipientes estancos. Se retiran y gestionan solamente por gestores autorizados.

En la siguiente tabla se consideran los residuos más representativos:

TIPO DE RESIDUO	CÓDIGO LER	2019	2020	2021
Envases de papel y cartón (Kg)	150101	174.030	302.518	240.412
Plástico y Film (Kg)	191204	21.390	29.490	43.749
Residuos de pinturas y barnices (Kg)	080111	0	3.053	0
Envases vacíos contaminados (Kg)	150110	0	1.701	9
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellos (Kg)	160508	2.517	9.520	2.302

#### DATOS GRUPO

Una de las empresas de **Grupo Servicio Móvil**, Severiano Agrocomercial, tiene en sus tiendas de atención al público un punto de recogida de pilas a través de la plataforma de la Fundación para la Gestión Medioambiental de Pilas: Ecopilas y un punto de recogida de envases vacíos de fitosanitarios a través de la plataforma de Sigfito Agroenvases S.L.

### 306-3 Derrames significativos.

No se han producido derrames de ningún tipo en el año 2021. Si se produjese un derrame accidental se encuentran definidas las pautas de actuación a seguir por el personal de **Grupo Servicio Móvil** para minimizar la incidencia ambiental del mismo. Para ello periódicamente se realizan simulacros para garantizar el conocimiento por todo el personal de las pautas de actuación definidas.

### 306-4 Transporte de residuos peligrosos.

Todos los transportes de residuos peligrosos han sido verificados y controlados por las redes de titularidad gubernamental correspondiente al territorio por donde, o a donde se han transportado. Se contrata a gestores y transportistas autorizados.

### 306-5 Cuerpos de agua afectados por descargas de agua o escorrentías.

No se han producido vertidos ni escorrentías en espacios fluviales en 2021. Dadas las características de las actividades desarrolladas por **Grupo Servicio Móvil**, no se han producido vertidos de agua en espacios ricos en biodiversidad, ni se han afectado cauces públicos.

## GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL.

### 307-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos ambientales.

En 2021 se ha cumplido con legislación ambiental en todas las actividades, no se han registrado reclamaciones en el ámbito administrativo, tampoco en el particular hacia este tema.

El disponer de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 implantado nos permite tener identificada toda la legislación de aplicación a nuestras actividades y adelantarnos al cumplimiento normativo, en consecuencia, hasta la fecha **Grupo Servicio Móvil** cumple con todos los requisitos legales que le son de aplicación y no ha sido sometida a ningún tipo de sanción ambiental.

#### RUIDO

Derivado de la actividad desarrollada por **Grupo Servicio Móvil**, el ruido no genera una contaminación acústica significativa, y siguiendo las directrices marcadas en la gestión ambiental todos aquellos trabajos ocasionales susceptibles de la realización de ruido (reparaciones, mejoras instalaciones...) deben realizarse en horario laboral estándar, y en lo posible utilizando equipos con baja emisión acústica y revisados según las especificaciones del fabricante.

#### SITUACIONES DE EMERGENCIA

En el periodo de estudio, no se han producido situaciones de emergencia en las instalaciones de **Grupo Servicio Móvil**. Se verifica anualmente que se dispone de un plan de emergencias y un control operacional efectivo de los residuos potenciales generados.

## GRI 308 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL DE PROVEEDORES.

### 308-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios ambientales.

El 100% de los proveedores con incidencia ambiental con los que trabaja **Grupo Servicio Móvil** son examinados en función de criterios ambientales, para ello al inicio de la relación se solicita al proveedor un compromiso de cumplimiento de las disposiciones en materia ambiental adoptadas por la empresa.

Además, con el fin de garantizar que los proveedores den cumplimiento a la política medioambiental de la organización siempre que se lleven a cabo actividades cubiertas por el contrato, anualmente se evalúa la significancia de los impactos ambientales asociados a los subcontratistas.

### 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.

No tenemos constancia de impacto ambiental negativo de proveedores en 2021. Tampoco han existido en el ámbito interno de la empresa incidencias en esta área.

Para controlar estos posibles impactos negativos, anualmente se realiza la evaluación de los impactos ambientales asociados a los proveedores de servicios con incidencia ambiental, en la siguiente tabla se presentan los impactos ambientales (potenciales y reales) identificados en función de la actividad de los proveedores o subcontratistas:

ACTIVIDADES PROVEEDORES	ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	IMPACTO MEDIOAMBIENTAL
Subcontratistas de servicios (Transportes, Talleres y Servicios)	Consumo de Combustible en el transporte	Contaminación y deterioro ambiental del entorno
	Generación de Residuos Peligrosos (Mantenimiento de Vehículos)	Contaminación y deterioro ambiental del entorno
	Emissiones a la Atmosfera (Gases de combustión y emisión de partículas)	Contaminación y deterioro ambiental del entorno
Subcontratistas de servicios (Mantenimiento y Limpieza)	Consumo de Combustible en el transporte	Mal aprovechamiento de recursos energéticos
	Consumo de Energía Eléctrica	Mal aprovechamiento de recursos energéticos
	Generación de Residuos Peligrosos (Envases Contaminados)	Contaminación y deterioro ambiental del entorno
	Emissiones a la Atmosfera (Gases de Combustión y emisión de Partículas)	Contaminación y deterioro ambiental del entorno
Subcontratistas de servicios (Informática y TI)	Consumo de Energía Eléctrica	Mal aprovechamiento de recursos energéticos
	Generación de Residuos Peligrosos (Equipos, Baterías)	Contaminación y deterioro ambiental del entorno

TABLA DE IMPACTOS AMBIENTALES EN CADENA DE SUMINISTROS

## GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES.

### PERSONAS

La gestión de las personas es un ámbito clave para el Grupo, en la actualidad contamos con una plantilla de 2.016 personas trabajadoras.

La atracción, el desarrollo y retención del talento son piezas imprescindibles para el éxito de las diferentes unidades de negocio del Grupo, y por lo tanto para estrategia del Grupo.

Los **pilares** sobre los que basamos nuestro modelo de gestión de personas son:

- **EMPLEO** proporcionar al personal empleado la máxima estabilidad en sus puestos de trabajo y un empleo de calidad.
- **FORMACIÓN Y EDUCACIÓN** contribuir a su desarrollo profesional mediante acciones formativas y planes de carrera que aseguren, a las personas que componen el Grupo, las capacidades necesarias para desarrollar sus actividades.
- **RELACIÓN EMPRESA y TRABAJADORES**, mantener un ambiente laboral libre de acoso, abuso, intimidación o violencia en cualquiera de sus manifestaciones. Nuestro objetivo es generar un clima laboral que permita incrementar la motivación e implicación del personal.
- **RELACIONES LABORALES**, fomentar y establecer relaciones fluidas y periódicas que favorecen la negociación colectiva y la toma de decisiones con la representación legal de la plantilla.
- **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**, promover y velar por el cumplimiento de la normativa en aspectos de seguridad y salud; dotar de la formación necesaria en estos aspectos y establecer las medidas preventivas personales y colectivas de seguridad y salud para que, nuestras trabajadoras y trabajadores puedan realizar sus funciones en lugares y ambientes seguros y saludables.
- **DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**, ninguna persona empleada será discriminada por raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación. Contarán con igualdad de oportunidades en los procesos de selección, formación y promoción, tal y como se reconoce en el Código Ético y de Conducta del Grupo.
- **CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL**, hacer efectivo el derecho a la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar de mujeres y hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las tareas domésticas, mediante el reconocimiento y divulgación de los derechos y permisos que se recogen en los planes de igualdad y acuerdos del Grupo.

### PRINCIPALES LÍNEAS 2021

Nuestros objetivos para el año 2021 en la gestión de personas se han centrado en:

- **La igualdad**, en este 2021 se han revisado los planes de igualdad de empresa para adaptarlos a los cambios normativos.
- En el año 2021 fue necesario llegar a cabo una reorganización de todos los equipos para garantizar la continuidad de la prestación de nuestros servicios. El **teletrabajo y las**

**medidas de conciliación y flexibilidad** eran ya una realidad en nuestro grupo empresarial. Las medidas de conciliación, flexibilidad horaria y teletrabajo contempladas dentro de los planes de igualdad de las empresas del Grupo, facilitaron y agilizaron la adopción de nuevas formas de trabajo en tiempo récord. Adicionalmente, el uso de plataformas y de herramientas para acceder y compartir información a distancia y la posibilidad de realizar el trabajo en remoto de manera colaborativa eran también una dinámica instaurada en algunos departamentos. La llegada de la pandemia ha acelerado el proceso de transformación digital que estaba en proceso. Tras un año, el número de videoconferencias y de reuniones telemáticas se ha multiplicado y estas nuevas formas de trabajo y de flexibilidad se han incorporado a nuestro día a día, inmersos de lleno en el proceso de transformación digital de nuestro grupo empresarial.

- En el año 2021 mantuvimos nuestro compromiso con la **formación continua**. Nos hemos adaptamos a las nuevas herramientas digitales para mantener nuestro compromiso con la formación continua de las personas trabajadoras.

## NUESTRA APORTACIÓN A LOS ODS

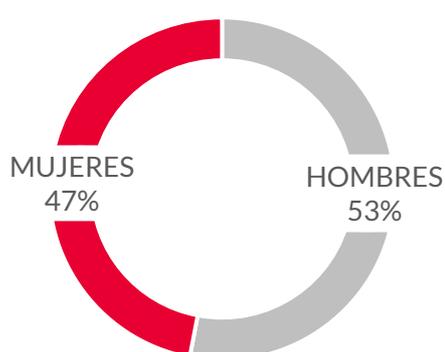
ODS	METAS	NUESTRA APORTACIÓN 2021
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos</p> <p>4.4</p> <p>4.5</p>	<p><b>10 alumnos</b> en prácticas fueron acogidos en el año 2021 en el Grupo</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas</p> <p>5.6</p>	<p><b>40%</b> de mujeres en puestos de mandos intermedios. <b>25%</b> en puestos de Dirección. Participación en Target Gender Equality 2020-2021.</p> <p><b>Formación en Igualdad de Género</b> a mandos intermedios</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</p> <p>8.7</p> <p>8.8</p>	<p><b>100%</b> de implantación de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos</p> <p><b>676 trabajadores formados</b> en Derechos Humanos y Empresas y en ODS</p>

## NUESTROS PROFESIONALES

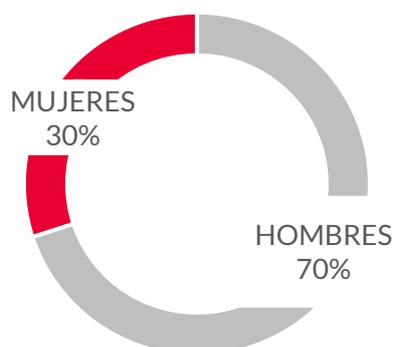
### GRI 401 EMPLEO.

#### 102-8 Información sobre empleados y trabajadores.

Al cierre del año 2021 la plantilla de **Grupo Servicio Móvil** asciende a **2.016 personas**, de las cuales el **53% son hombres** y el **47% son mujeres**. Se incrementa el porcentaje de mujeres de 41% en 2020 a 47% en 2021.



Además, desarrollan funciones en nuestro Grupo **272 personas** contratadas a través de Empresas de Trabajo Temporal, de las cuales el **70% son hombres** y el **30% son mujeres**. El porcentaje de mujeres pasa del 29% en 2020 al 30% en 2021.



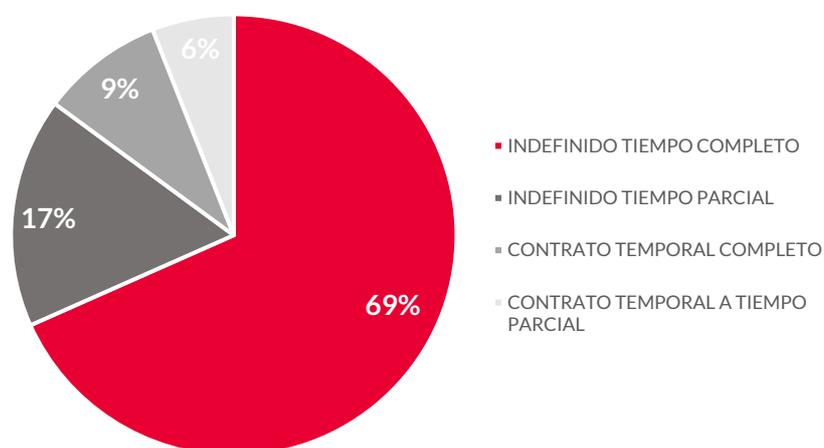
#### POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

La excelencia de nuestro servicio depende en gran medida de nuestros profesionales, en coherencia con nuestra política de gestión de personas, apostamos por un empleo estable y de calidad. Por ello el 86% de las personas que trabajan en **Grupo Servicio Móvil** tiene un contrato indefinido, y el 77% de la plantilla está contratada a tiempo completo.

A continuación, presentamos la composición de la plantilla desglosada según tipo de contrato y jornada desagregados los datos por género [GRI 102-8](#). No se dispone de datos de tipo de contrato desagregados por edad, se están implementando acciones para disponer de la desagregación en siguientes memorias de sostenibilidad.

**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO DESAGREGADO POR SEXO**

TIPO DE CONTRATO/JORNADA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	823	562	1.385
INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	120	220	340
CONTRATO TEMPORAL COMPLETO	90	86	176
CONTRATO TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	41	74	115
			<b>2.016</b>

**DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO**

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO DESAGREGADO POR GRUPO PROFESIONAL

TIPO DE CONTRATO	GR I	GR II	GR III	GR IV	GRV	TOTAL
INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	183	24	123	1.042	13	1.385
INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	7	1	5	321	6	340
CONTRATO TEMPORAL COMPLETO	7	3	5	157	4	176
CONTRATO TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	5	3	0	107	0	115
						2.016

NÚMERO DE DESPIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
GRUPO PROFESIONAL I	2	4	6
GRUPO PROFESIONAL II	0	1	1
GRUPO PROFESIONAL III	1	1	2
GRUPO PROFESIONAL IV	11	3	14
GRUPO PROFESIONAL V	0	0	0
	14	9	23

\*No se dispone del dato de despidos desagregado por edad, se están implementando acciones para disponer de la desagregación en siguientes memorias de sostenibilidad.

### 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación personal.

NUEVAS INCORPORACIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	38	38	76
ENTRE 30-50 AÑOS	119	121	240
MAYORES DE 50 AÑOS	15	32	47
			363

Tasa de rotación: **4,46%**

Tasa de nuevas contrataciones: **18%**

## 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.

En el ejercicio 2021 todos los trabajadores tienen los mismos beneficios, en **Grupo Servicio Móvil** no hacemos distinción entre empleados y empleadas que están a tiempo completo y las personas que están a tiempo parcial.

## 401-3 Conciliación.

En **Grupo Servicio Móvil** sostenemos que para lograr personas implicadas y motivadas es esencial el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Por ello, el reconocimiento y fomento de la conciliación y la corresponsabilidad son pilares de nuestra gestión.

Fundamentalmente en el marco de los planes de igualdad, fomentamos, sensibilizamos e informamos de las medidas para ejercer el derecho a la conciliación.

Algunas de las medidas más destacadas, puestas a disposición de nuestros profesionales son:

### Flexibilidad temporal y espacial

- Flexibilidad en la jornada laboral diaria
- Trabajo a distancia o teletrabajo
- Turno fijo
- Jornada Intensiva

**Seguimos avanzando en la implantación del teletrabajo y medidas de flexibilidad horaria.**

## 401-3 Permiso parental.

### 1. Empleados que tienen derecho al permiso parental

Todos los trabajadores y trabajadoras de **Grupo Servicio Móvil** tienen derecho permiso por cuidado del menor, reconocido en la Normativa laboral de aplicación.

### 2. Empleados que se han acogido al permiso parental

Al cierre del año 2021, **69 personas** se han acogido al permiso parental:

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PERMISO PARENTAL	54	15	69

El **100% de las personas** que se han acogido al permiso parental han regresado a su puesto de trabajo y han seguido formando parte de nuestra plantilla, sólo así concebimos unas relaciones laborales sostenibles.

### 3. Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental

Todos los empleados y empleadas que se han acogido al permiso parental han regresado a su puesto de trabajo después de terminar el período.

### 4. El número total de empleados que han regresado después de terminar el permiso parental y seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.

Todos los empleados y empleadas que se han acogido al permiso parental siguen formando parte de **Grupo Servicio Móvil**.

## GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA.

Las relaciones laborales son para **Grupo Servicio Móvil** una pieza clave de la política de RRHH. Para nosotros como Grupo, es imprescindible generar una buena relación con los agentes sociales, entendiendo por “buena relación” aquella que se caracteriza por una comunicación fluida y la posibilidad de alcanzar acuerdos favorables para ambas partes.

Con el objetivo de fomentar la participación y colaboración con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras del Grupo, a lo largo del año 2021 se han celebrado reuniones por videoconferencia y presenciales de forma regular, con cada uno de los Comités de Empresa, como mínimo y de forma ordinaria, una cada trimestre y con carácter extraordinario las veces que las circunstancias lo requieran.

### 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.

Trabajadores cubiertos por Convenio Colectivo

El **100%** de los empleados y empleadas se sitúan dentro del marco de los convenios de empresa o del sector o actividad de aplicación.

### 402-1 Número mínimo de semanas de aviso que se dan antes de la aplicación cambios operacionales.

Los cambios organizativos efectuados en el año 2021 han sido notificados previamente de acuerdo con lo establecido en los convenios o la normativa laboral de aplicación.

## GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

### 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

El compromiso con la seguridad y salud es uno de nuestros principios más fundamentales y esenciales para garantizar el bienestar de nuestros trabajadores y colaboradores.

Nuestro Sistema de Gestión de la prevención se basa en desarrollar e implementar su política de prevención de riesgos laborales y gestionar los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Los pilares básicos son: el cumplimiento de la normativa vigente, la reducción de la siniestralidad y la promoción de la salud.

Estos compromisos se recogen en el Plan de Prevención y demás documentos que desarrollan los procedimientos de trabajo de **Grupo Servicio Móvil** y que definen las pautas a seguir en materia de seguridad y salud y que hacemos extensible a empresas colaboradoras. [GRI 403-1](#), [GRI 403-7](#), [GRI 403-8](#).

El Sistema de Gestión de la Prevención abarca a la totalidad de la organización y se somete periódicamente a procesos de auditorías internas y externas y auditorías legales, logrando las siguientes certificaciones:

- Certificado de conformidad a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995), Reglamentos de los Servicios de Prevención (RD 39/97), normativa específica y normas reglamentarias en vigor.
- ISO 45001 - Seguridad y Salud en el Trabajo

#### ALCANCE DE ISO 45001:



- Servicios de guardia, custodia, organización, destrucción, gestión y digitalización de archivos.
- Servicio de custodia, organización y gestión de almacenes.
- Servicios de transporte, traslados y mudanzas.
- Servicios logísticos: almacenamiento y distribución de productos sanitarios y farmacéuticos.
- Servicios de transporte de sustancias biológicas.
- Servicios de externalización de procesos: administrativos y financieros, de marketing y ventas, tecnológicos y de soporte, atención telefónica y de recursos humanos.
- Desarrollo de soluciones software.
- Sistemas, comunicaciones e infraestructuras TI.
- Centro de atención al usuario (CAU) y atención telefónica.
- Desarrollo de hardware, equipos y producto propio de comunicaciones.

El Servicio de Prevención Mancomunado asume las actividades preventivas correspondientes a las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Las funciones principales de este servicio de prevención son:

- Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Prevención de **Grupo Servicio Móvil**.
- Desarrollar los planes de medidas preventivas y programas de acciones en cada línea de negocio.
- Velar por la seguridad y salud de los trabajadores y colaboradores y servir de apoyo a todos los niveles de la organización.

**Política de Prevención:** Hemos desarrollado nuestra política de prevención de riesgos laborales integrada en nuestra política de Responsabilidad social.

## 403-2 Identificación de peligro, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

El sistema de gestión de prevención que tenemos implantado incluye procedimientos para el desarrollo de nuestros procesos y actividades, entre otros hemos definido las siguientes metodologías:

- Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros laborales basado en metodología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y que se aplica a todos los puestos de trabajo de nuestra organización. Evaluamos los riesgos de manera periódica y siempre que identifiquemos algún cambio que pueda afectar al nivel de riesgo. Estas evaluaciones están realizadas por Técnicos Superiores de PRL de Prevención de Riesgos con las competencias necesarias para su realización.
- Planificación preventiva derivada de los resultados de la evaluación con las acciones necesarias para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar los peligros, minimizar los riesgos o controlarlos allí donde sea necesario.
- Procedimiento de coordinación de actividades empresariales.
- Procedimiento para la gestión de incidentes y accidentes de trabajo y su investigación a fin de tomar las acciones necesarias para evitar su repetición. Existen diversos canales como son los Comités y reuniones de Seguridad y Salud, los representantes de los trabajadores o a través de los responsables directos para la comunicación de los incidentes.

### Gestión de emergencias

En **Grupo Servicio Móvil** disponemos de procedimientos y medidas preventivas para la gestión y actuación ante emergencias. Todos nuestros centros cuentan con sistemas de prevención detección y extinción de incendios.

### Gestión de emergencia sanitaria COVID-19

Para la gestión de la emergencia sanitaria COVID-19, **Grupo Servicio Móvil** dispone del "Protocolo de actuación ante el brote de Coronavirus COVID-19". Complementariamente, y en cumplimiento de las exigencias del Ministerio de Sanidad, se dispone de evaluación de riesgo de exposición específica para cada una de las empresas. Se han ido elaborando y difundiendo fichas informativas en las que se han ido recogiendo las actualizaciones del Ministerio de Sanidad sobre el COVID-19 y la gestión de casos.

Durante el año 2021 se han organizado reuniones, charlas formativas/informativas, videoconferencias, creado equipos y chats en Teams, y enviado mails para difusión y actualización de información sobre el COVID-19 y su gestión, y también para concienciación constante, todo ello dirigido a la línea jerárquica, a las personas trabajadoras y a los representantes legales de los trabajadores.

## 403-3 y 403-6 Servicios de salud en el trabajo y Fomento de la salud de los trabajadores.

En **Grupo Servicio Móvil** nos ocupamos de que todos los trabajadores tengan acceso a los servicios de salud en el trabajo. Con carácter anual se realizan exámenes de salud específicos por puesto de trabajo y se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relacionadas con protección de la salud:

- reconocimientos médicos
- vacunas
- otras actuaciones

Se garantiza en todo momento la confidencialidad y privacidad de los trabajadores y estas actuaciones solo tienen como finalidad proteger la salud de todos.

#### 403-4 Consulta y participación de los trabajadores.

##### COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

Los Comités de Seguridad y Salud son los órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de las empresas del Grupo en materia de prevención de riesgos. Su funcionamiento, composición y competencias, así como la forma en que se han de llevar a cabo sus reuniones, están regulados, además de por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, por un procedimiento interno ("Comité de Seguridad y Salud") aplicable a todo el Grupo.

Los Comités de Seguridad y Salud se reúnen con la regularidad y frecuencia determinada según lo establecido en los procedimientos de constitución y funcionamiento y en caso de necesidad, se pueden reunir en sesión extraordinaria.

La siguiente tabla ilustra la representación en materia de seguridad y salud de las empresas del Grupo.

Se considera representado el 100 % de los trabajadores bien a través de los delegados de prevención o comités formales.

N.º COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD	N.º DE DELEGADOS DE PREVENCIÓN
9	67

#### 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

En **Grupo Servicio Móvil** creemos que la formación en materia de Seguridad y Salud es una herramienta fundamental como acción preventiva para mejorar la protección del trabajador frente a los riesgos existentes en sus actividades diarias.

Anualmente diseñamos un plan formativo para todos los perfiles del Grupo, en el cual incluimos las acciones formativas específicas en función de los riesgos del puesto de trabajo.

En 2021 hemos impartido un total de 12.923 horas de formación en materia de seguridad y salud dirigidas a los profesionales del Grupo, 2.218 alumnos.

Las formaciones principales realizadas han incluido aspectos relativos a:

- Covid-19
- Nivel básico de PRL
- Primeros auxilios
- Medidas de emergencia
- PRL en el puesto
- Trabajos en altura
- Manipulación y almacenamiento de productos peligrosos
- Cuidado de la espalda
- ATEX

- Seguridad vial
- Operadores de equipos de trabajo (carretillas, etc...)
- Cancerígenos

A lo largo del año se realizan múltiples acciones de concienciación.

No se dispone de datos de formación desagregados por categoría profesional, estamos implementando acciones para que sea posible disponer de esos datos en siguientes memorias de sostenibilidad.

#### 403-7 Prevención y mitigación de los impactos de la salud de los trabajadores directamente con las relaciones comerciales.

En **Grupo Servicio Móvil** promovemos la seguridad en todas las fases de la prestación del servicio, para garantizar la coordinación de actividades empresariales, disponemos de un procedimiento para garantizar el intercambio de información necesaria para que, tanto nuestros proveedores/contratistas como nuestros trabajadores y terceros ajenos al Grupo, trabajen de manera segura en nuestras instalaciones o en las actividades que realizan para nosotros. Complementariamente se exige a proveedores/contratistas acreditación de las exigencias legales de aplicación en materia de PRL.

**Grupo Servicio Móvil** hizo extensible la gestión de la emergencia sanitaria COVID-19 también a nuestros proveedores/contratistas, informándoles sobre COVID-19, su gestión y las exigencias de aplicación durante el desempeño de su trabajo para **Grupo Servicio Móvil**.

#### 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

- 78 % trabajadores incluidos en el sistema de gestión ISO 45001.
- Cada 4 años se realiza la auditoría legal del sistema de gestión de prevención de las empresas a las que da cobertura el SPM.
- Anualmente se redacta la memoria del SPM y se presenta a la autoridad laboral competente.
- Se realizan anualmente auditorías internas de todo el sistema y auditorías externas de tercera parte por organismo de certificación.

## 403-9 Lesiones por accidente laboral.

Durante el año 2021, se han producido 57 accidentes con baja y 61 sin baja en **Grupo Servicio Móvil**. Los días de baja por accidentes han sido 2.218.

## INDICADORES DE SINIESTRALIDAD

TASA DE FALLECIMIENTOS	
HOMBRE	MUJER
0	0

TASA DE LESIONES CON GRANDES CONSECUENCIAS	
HOMBRE	MUJER
0	0

ÍNDICES	Hombres	Mujeres
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,57	0,44
ÍNDICE DE FRECUENCIA	36,88	22,26

Todos los accidentes e incidentes que ocurren en **Grupo Servicio Móvil** son investigados y en la investigación participan el superior jerárquico de la persona trabajadora, los representantes de los trabajadores y el Servicio de Prevención Mancomunado a fin de tomar las acciones necesarias para evitar su repetición.

## 403-10 Dolencias y enfermedades laborales.

En **Grupo Servicio Móvil** no hemos identificado enfermedades profesionales en 2021.

## GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA.

Grupo Servicio Móvil tiene un firme compromiso con la capacitación y desarrollo de las personas, desde su incorporación y a lo largo de su carrera profesional.

Prueba de ello es el presupuesto que a lo largo de estos últimos años se ha destinado a la formación de la plantilla.

Combinamos diversos modelos de formación, externa e interna. Para la formación interna, que tiene un peso importante en el desarrollo de los planes de carrera se mantiene una estructura de formadores internos que transmiten sus conocimientos; pero también la cultura y valores del Grupo, con ello, garantizamos un equipo profesional altamente cualificado y motivado.

Además de la formación específica para el desarrollo de las funciones del personal se incluyen otros contenidos transversales a todas las áreas como son: seguridad y salud en el trabajo, formación en Derechos Humanos, herramientas informáticas de uso interno.

Nuestros planes de formación se complementan con programas de prácticas concertados a través de la firma de convenios con distintos centros de Enseñanza, Ayuntamientos y Escuelas de Negocios. A través de estos programas se ofrece al alumnado la posibilidad de realizar prácticas en las empresas del Grupo.

En el año 2021 se firmaron convenios con 5 centros y han participado 10 alumnos en estos programas.

### 404-1 Promedio de horas de formación por año y por empleado.

A lo largo del año 2021 se ha impartido un total de **28.375 horas** de formación distribuidos en **240 cursos**, dirigidos a toda la plantilla.

No se dispone de datos de formación desagregados por categoría profesional, estamos implementando acciones.



### FORMACIÓN SEGÚN NÚMERO DE PERSONAL Y TOTAL HORAS

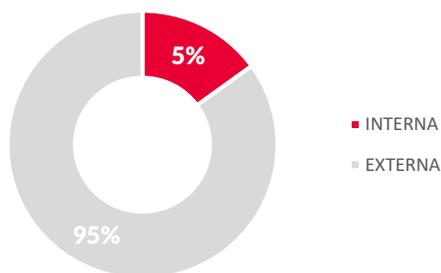
Nº CURSOS	PERSONAS			TOTAL HORAS
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	
240	2.040	1.711	3.751	28.375

### MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO DESAGREGADO POR GÉNERO

HOMBRES	8,4 horas/empleado
MUJERES	6,6 horas /empleada

### NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS POR FORMADORES INTERNOS O EXTERNOS

INTERNA	EXTERNA
11	229



Además, el Grupo apuesta por diferentes modalidades de formación, de tal forma que permita a las personas adaptar los horarios a sus circunstancias personales y familiares, por ello, los 240 cursos se han impartido utilizando diferentes plataformas:

### NÚMERO DE CURSOS SEGÚN LAS PLATAFORMAS EMPLEADAS

MODALIDAD	PRE	TEL	MIX	DIS
	97	120	18	5

### 404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia de transición.

Los recursos con los que contamos para fomentar la capacitación y el crecimiento profesional de las personas que trabajan en nuestra organización se complementan con los PLANES DE CARRERA, que nos permiten diseñar itinerarios profesionales para acceder a determinados puestos.

En el año 2021 un total de 5 personas han accedido a estos planes:

PROGRAMA PLAN DE CARRERA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	3	2	5

### PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE CARRERA



## PROMOCIONES

Entendemos que una forma de mantener a nuestras personas motivadas es darles la posibilidad de crecer profesionalmente y por ello, desde **Grupo Servicio Móvil** se favorece la promoción interna, cuyos criterios se han definido en los diferentes [102-1s](#) de aplicación, de acuerdo con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras. En los convenios propios de las empresas de Grupo Servicio Móvil se recoge que se informará a la plantilla de todas las vacantes y puestos de nueva creación para dar prioridad a promociones internas.

Publicidad y transparencia son algunos de los valores que inspiran los diferentes procedimientos de gestión de personas en nuestro Grupo, por ello, las vacantes se publican internamente, de esta forma la plantilla conoce de primera mano cuales son los requisitos necesarios y los puestos a los que pueden postular.

A lo largo del año 2021 se han consolidado 25 procesos de promoción, de los cuales el 52% de las personas que han promocionado han sido hombres y el 48% mujeres.

PROMOCIONES INTERNAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	13	12	25

### 404-3 Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.

En el año 2021 se ha realizado alguna evaluación del desempeño y se realizan seguimientos anuales a través de reuniones individuales con los mandos directos.

## GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

En **Grupo Servicio Móvil** creemos que atender a la diversidad incrementa las posibilidades de captar talento y enriquece la cultura del Grupo.

Promover y garantizar la igualdad de oportunidades se ha convertido en un valor esencial de la cultura corporativa.

Por ello, es una prioridad para el Grupo negociar y aprobar el plan de igualdad en cada una de las empresas que componen el Grupo.

En este ámbito nos hemos fijado como objetivos:

- Lograr la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Conseguir la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Favorecer la conciliación laboral, personal y familiar en el ámbito de la empresa.
- Prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en la empresa.
- Contribuir a la protección contra la violencia de género.



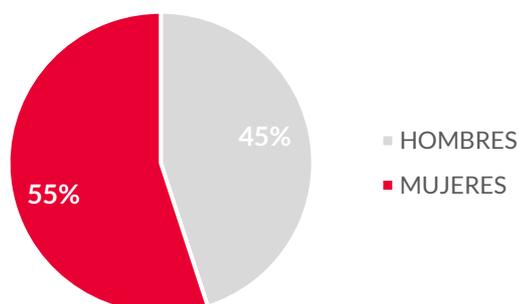
En la actualidad **Grupo Servicio Móvil** cuenta con cinco Planes de Igualdad que afectan a distintas empresas junto con los criterios de igualdad que se recogen en los convenios de aplicación. Cada uno de estos planes recoge además un protocolo contra el acoso sexual y por razón de género.

#### 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

##### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO

Seguimos trabajando para conseguir una plantilla equilibrada en cuestión de género. En el año 2021 hay un 45% de mujeres en plantilla (propia y personal ETT, 2.288) hemos pasado del 39% en 2020 al 45% en 2021.

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1.263	1.025	2.288



##### ÓRGANOS DE GOBIERNO

###### Composición del Consejo de Administración de Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L.

CARGOS	HOMBRES	MUJERES
PRESIDENTE CEO EJECUTIVO, CONSEJERO DOMINICAL	1	0
CONSEJEROS/AS DOMINICALES	3	0
CONSEJEROS/AS EJECUTIVOS/AS	1	1

El consejo está compuesto por 6 personas, el 83% son hombres y el 17% mujeres.

###### Los órganos de gobierno según la edad desagregado por género

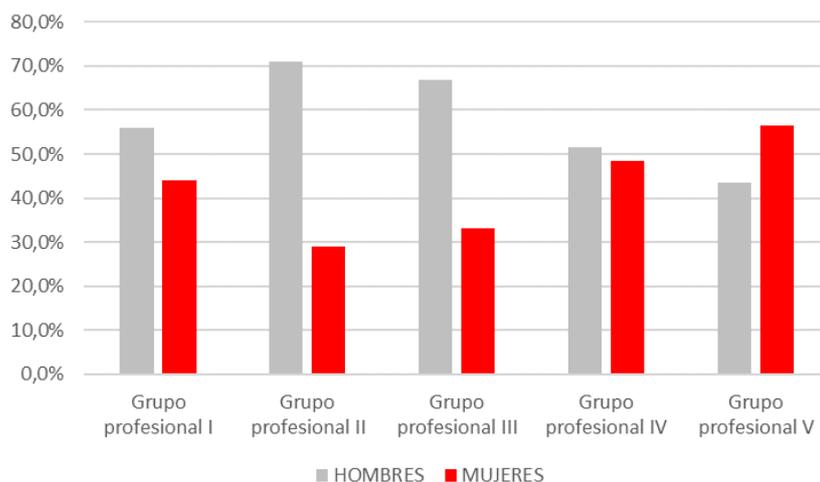
BANDA DE EDAD	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS		
ENTRE 30-50 AÑOS	1	
MAYORES DE 50 AÑOS	4	1

**EMPLEADOS**

Distribución de los empleados, por categoría desagregados los datos por género en término absolutos y porcentuales

BANDA DE EDAD	GRUPO I		GRUPO II	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS	6	2	0	0
ENTRE 30-50 AÑOS	88	69	13	7
MAYORES DE 50 AÑOS	19	18	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>		<b>31</b>	
<b>PORCENTAJE</b>	<b>55,9%</b>	<b>44,1%</b>	<b>71,0%</b>	<b>29,0%</b>

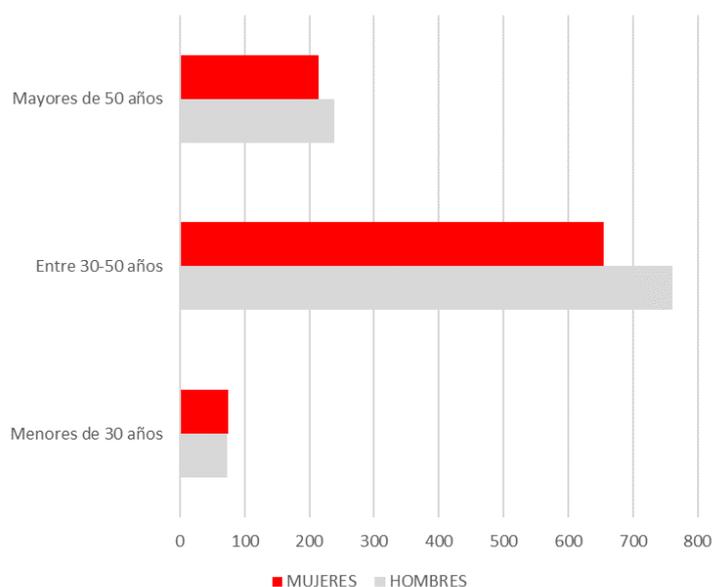
BANDA DE EDAD	GRUPO III		GRUPO IV		GRUPO V	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS	1	0	64	68	2	4
ENTRE 30-50 AÑOS	67	37	589	535	4	7
MAYORES DE 50 AÑOS	21	7	186	185	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>		<b>1627</b>		<b>23</b>	
<b>PORCENTAJE</b>	<b>66,9%</b>	<b>33,1%</b>	<b>51,6%</b>	<b>48,4%</b>	<b>43,5%</b>	<b>56,5%</b>



### Distribución de los empleados por edad desagregada por género

BANDAS DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	73	74	147
ENTRE 30-50 AÑOS	761	655	1.416
MAYORES DE 50 AÑOS	239	214	453

\*de personal ETT no se incluye el dato por edad.



## DIVERSIDAD FUNCIONAL Y ACCESIBILIDAD

Nuestro Código Ético y de Conducta fomenta la igualdad más allá de la diversidad de género, de ahí nuestro compromiso con valores como el respeto, la aceptación, gestión de la diversidad y la no discriminación por razón de raza, sexo, creencias o discapacidad.

Desde la perspectiva de la inserción laboral de las personas con discapacidad, las empresas del Grupo cumplen con la legislación en materia de contratación de personas con discapacidad, el ejercicio 2021 cierra con una tasa de un 3,6% sobre el total de la plantilla. El dato de plantilla que se ha tomado para el cálculo, 2.016, no incluye personal externo.

En 2021 se ha incorporado al Grupo un Centro Especial de Empleo, Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.

En relación a accesibilidad, en las instalaciones de nueva construcción se cumple la legislación aplicable sobre barreras arquitectónicas y cuando se detecta alguna deficiencia en las instalaciones antiguas trata de subsanarse. El servicio de prevención da instrucciones para la adaptación del puesto de trabajo a las personas con discapacidad.

### Número de trabajadores y trabajadoras en términos absolutos con discapacidad en Grupo Servicio Móvil al cierre del ejercicio 2021

EMPRESAS	TOTAL
Severiano Servicio Móvil, S.A.U.	16
Fidelis Servicios integrales, S.L.U.	21
Centro de Atención de Llamadas, S.A.U.	32
Ambulancias Pontevedra, S.L.U.	1
CSM Logística Farmacéutica, S.L.	1
Viuda de Severiano Castro e Hijos, S.L.	1

## 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

### POLÍTICA RETRIBUTIVA

La política retributiva del Grupo se define en cada uno de los convenios de aplicación, teniendo en cuenta la clasificación de puestos de trabajo que estructura de forma objetiva la remuneración de todos los empleados y empleadas que conforman la plantilla. De esta forma garantizamos la igualdad salarial entre hombres y mujeres, ya que cualquier decisión de revisión salarial, se realizará de forma objetiva, en función a criterios como grupo profesional, nivel de responsabilidad, tareas realizadas y objetivos cumplidos.

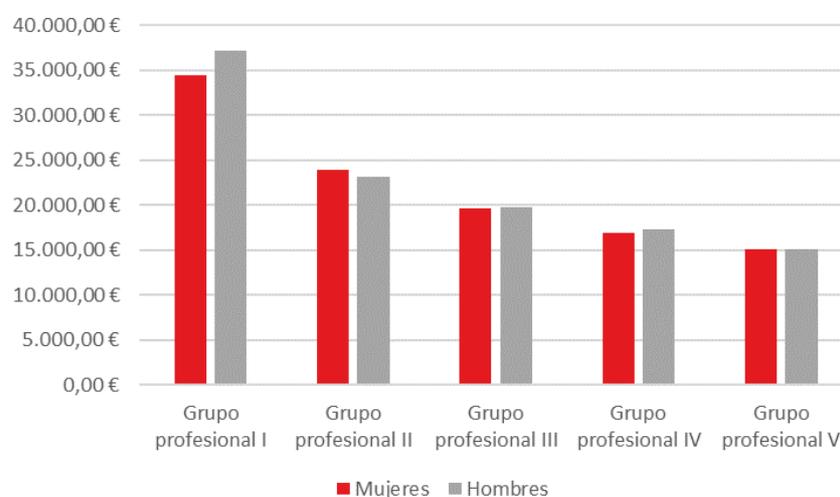
No se dispone de datos de remuneraciones medias desagregadas por edad, se están implementando acciones para disponer de esa desagregación en siguientes memorias de sostenibilidad.

Se ha realizado una equiparación de las diferentes categorías de los convenios que resultan de aplicación a las empresas del Grupo a los grupos y niveles que se han definido en el convenio colectivo de Severiano Servicio Móvil, S.A.U., por ser la empresa que más trabajadores aporta al Grupo, con el objetivo de facilitar la comparativa global de las políticas de recursos humanos en el Grupo.

**Retribución Media Total por categoría desagregada por género.**

CATEGORÍA PROFESIONAL	VALOR MEDIO	
	MUJERES	HOMBRES
GRUPO PROFESIONAL I	34.397,46€	37.169,61 €
GRUPO PROFESIONAL II	23.897,55 €	23.203,69 €
GRUPO PROFESIONAL III	19.700,35 €	19.734,37 €
GRUPO PROFESIONAL IV	16.924,90 €	17.313,58 €
GRUPO PROFESIONAL V	15.148,64 €	15.066,48 €

\* Hay que tener en cuenta que se está agrupando información de retribuciones de empresas de diferentes sectores, convenios, antigüedad, presencia geográfica a nivel nacional y diferente evolución.

**SISTEMA DE RETRIBUCIÓN VARIABLE Y DPO**

El DPO va dirigido aquellos empleados y empleadas de los niveles organizativos 1 y 2 para recompensar su contribución al éxito del Grupo.

El programa está diseñado para gratificar por resultados del Grupo, áreas y personales, medidos a través de indicadores financieros. Se calcula sobre un porcentaje del Salario fijo Anual y se establece en función del nivel de objetivos alcanzados.

En el año 2021 se han incrementado las personas que se benefician de este programa, 44 personas, de ellos, 29 hombres y 15 mujeres.

**POLÍTICA DE IGUALDAD RETRIBUTIVA**

Para dar cumplimiento al Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y al Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres y velar por la igualdad retributiva entre mujeres y hombres, en Grupo Servicio Móvil se ha comprometido a elaborar anualmente un registro salarial con los valores medios de todos los conceptos salariales, desagregados por sexo y distribuidos por grupos profesionales. Las personas trabajadoras, además tendrán derecho a acceder al registro salarial de la empresa, a través de la representación legal del personal.

## GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN.

El Código Ético y de Conducta de **Grupo Servicio Móvil**, recoge como principio que:

*“Ninguna persona empleada del Grupo será discriminada por raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran lugar a la discriminación”.*

Conscientes del papel que tenemos las empresas en la prevención y erradicación de conductas violentas y discriminatorias en el ámbito laboral, hemos aprobado, dentro de nuestros planes de igualdad, diferentes protocolos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo.

En virtud de nuestro compromiso de proteger los derechos fundamentales, de las personas en los lugares de trabajo especialmente, el derecho a la dignidad personal, desde el año 2016 venimos aplicando un protocolo para la detección y tratamiento de situaciones de Violencia de Género producidas dentro y fuera de los lugares de trabajo, para los trabajadores de las empresas del Grupo.



**El 81% de los trabajadores de Grupo Servicio Móvil tienen Protocolos contra el Acoso Sexual y por Razón de Sexo**

### 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.

Resultado de la política de “tolerancia cero” a cualquier tipo de discriminación a lo largo del año 2021 no se ha registrado ningún caso de discriminación.

## GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

En el marco del Código Ético y de Conducta de **Grupo Servicio Móvil**, se recoge como uno de los principios rectores el reconocimiento del derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva.

### 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.

Los convenios o acuerdos colectivos, así como las condiciones laborales, se negocian y firman con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores. Para nuestro Grupo es una prioridad mantener relaciones fluidas y de colaboración con la representación legal de la plantilla, para ello, se mantiene reuniones de forma continua y normalizada, con cada uno de los Comités de Empresa.

En estos momentos **Grupo Servicio Móvil** cuenta 103 representantes legales de los trabajadores y trabajadoras, 9 Comités de Empresa y 9 Comités de Seguridad y Salud. En estos comités están representadas seis asociaciones sindicales.

#### 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo.

A lo largo del año 2021, no se han identificado operaciones ni áreas de actividad con riesgos de libertad de asociación o negociación laboral. Tampoco en el ámbito de proveedores identificamos estos riesgos.

### **GRI 408 TRABAJO INFANTIL.**

#### 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes en trabajo infantil.

Los riesgos sobre Derechos Humanos son evaluados anualmente.

No se ha detectado riesgo significativo de incidentes en trabajo infantil en toda la cadena de aprovisionamiento ni en las actividades.

El compromiso de la Empresa en rechazar este tipo de prácticas queda evidenciado en el Código Ético y de Conducta, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Carta de Adhesión al Pacto Mundial y Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.**

409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio.

Los riesgos sobre Derechos Humanos son evaluados anualmente.

No se ha detectado riesgo significativo de incidentes en forzoso u obligatorio en toda la cadena de aprovisionamiento ni en las actividades.

El compromiso de la Empresa en rechazar este tipo de prácticas queda evidenciado en el Código Ético y de Conducta, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Carta de Adhesión al Pacto Mundial y Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde 2020 se ha establecido un canal de comunicación con proveedores para intercambiar información acerca de aspectos de gobernanza, derechos humanos y medioambiente.

## **GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD.**

410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos en derechos humanos.

No aplica.

## **GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS.**

411-1 Incidentes de violaciones de los derechos de pueblos indígenas.

No es una cuestión material para **Grupo Servicio Móvil**.

## GRI 412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

### ENFOQUE DE GESTIÓN DESEMPEÑO SOBRE DERECHOS HUMANOS

Sobre la dimensión Derechos Humanos, la Dirección de **Grupo Servicio Móvil** aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

Desde la Dirección se aplican los siguientes enfoques hacia:

- Enfoque hacia resultados de desarrollo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Prácticas de inversión y aprovisionamiento, mediante análisis y evaluaciones previas, para evitar ser cómplices indirectos en el abuso a los Derechos Humanos.
- No-discriminación. Valoración de habilidades y destrezas de trabajadores en nuevas incorporaciones indistintamente de su raza, sexo, religión o procedencia.
- Análisis del impacto de la actividad en los derechos humanos, con la implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Se realiza una revisión del impacto de la actividad en los Derechos Humanos con periodicidad bienal, se revisó en 2021.

#### 412-1 Operaciones que han estado sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.

Las actividades de **Grupo Servicio Móvil**, así como la toma de decisiones, se realiza con criterios de prevención de impactos negativos en las personas y sus derechos. Siendo así podemos afirmar todas las actividades son evaluadas hacia el riesgo de derechos humanos.

En 2019 se han implantado los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, se ha realizado una evaluación completa de la actividad cuyos resultados son analizados y tomados en consideración. En 2021 se ha revisado la evaluación de impacto.

No se identifica ningún riesgo relevante, sí tenemos que mejorar los canales de comunicación con los proveedores, en diciembre de 2020 abrimos un canal de comunicación con proveedores/subcontratistas para intercambio de información en aspectos de gobernanza, medioambiente y derechos humanos.

#### 412-2 Capacitación de empleados sobre políticas o procedimientos en derechos humanos.

Los trabajadores y trabajadoras de **Grupo Servicio Móvil** en el momento de su incorporación en la empresa reciben instrucciones sobre políticas y procedimientos en materia de derechos humanos, reciben información sobre misión, visión y valores del Grupo, así como de compromisos de iniciativas humanas y sociales de la empresa.

En 2021 se impartió formación sobre Derechos Humanos a 676 personas trabajadoras, el 34% de la plantilla, objetivo 2021 era completar la formación al 100% de la plantilla, se continuará la formación en 2022.

#### 412-3 Acuerdos y contratos significativos de inversión que incluyen cláusulas de derechos humanos o se sometieron a un examen de derechos humanos.

En el Código Ético y de Conducta de **Grupo Servicio Móvil** se identifican las siguientes cláusulas sobre Derechos Humanos, en su relación con terceros:

#### PROVEEDORES, SUBCONTRATISTAS Y SOCIOS COMERCIALES

**Grupo Servicio Móvil** evaluará a sus proveedores para garantizar que éstos siguen las mismas prácticas laborales, sociales y ambientales que las establecidas en el presente código. Particularmente los proveedores del Grupo se comprometen a:

- Realizar sus operaciones atendiendo a los principios de la ética empresarial.
- Deber de secreto sobre la información confidencial o reservada facilitada por **Grupo Servicio Móvil** y a adoptar las medidas de seguridad suficiente para proteger esa información.
- Cumplir con toda la normativa de seguridad y salud que le aplique.
- Respetar la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de las personas trabajadoras, con sujeción a las normas aplicables en cada caso.
- Pagar a sus personas trabajadoras según las leyes salariales aplicables.
- Adoptar medidas necesarias para eliminar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, y abolir el trabajo infantil.
- Garantizar la no existencia de cualquier tipo de trato degradante, tortura o acoso en sus instalaciones y en las de sus socios comerciales.
- Rechazar toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación por razón de raza, género, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo u otras condiciones que pudieran dar lugar a discriminación, tratando al personal de forma justa, con dignidad y respeto.
- Cumplir rigurosamente con las obligaciones legales que les resulten de aplicación en materia medioambiental, especialmente en la realización de sus operaciones y en la gestión de los residuos generados.

### GRI 413 COMUNIDADES LOCALES.

#### 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.

**Grupo Servicio Móvil** realiza patrocinio de actividades deportivas en su comunidad local en promoción del ODS3 Salud y bienestar y realiza contribuciones al Banco de Alimentos y a otras ONGs de ámbito local.

También firma acuerdos para facilitar la formación profesional de los jóvenes en su ámbito de actuación.

#### 413-2 Operaciones con impactos significativos reales y potenciales en comunidades locales.

Las actividades y operaciones realizadas por **Grupo Servicio Móvil** cuentan con un impacto positivo en la comunidad ya que prestan un servicio de apoyo en gestión sanitaria y logística de apoyo.

A su vez, la contratación laboral responsable y el cumplimiento normativo impacta positivamente en las comunidades locales. Así ha podido evidenciarse en las encuestas realizadas para la identificación de expectativas y determinación de las cuestiones materiales.

## GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES.

### 414-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios sociales.

El Código Ético y de Conducta de **Grupo Servicio Móvil** se hace extensivo a proveedores, en diciembre de 2020 establecimos un canal de comunicación con proveedores y subcontratistas en materia de RSE con intercambio de información sobre aspectos medioambientales, sociales (derechos humanos, ODSs,...) y de gobernanza corporativa con objeto de sensibilizar a nuestros proveedores y subcontratistas. Les hicimos llegar nuestro Código Ético y de Conducta y una píldora formativa sobre ODS, se hace además, con cada alta de nuevo proveedor.

### 414-2 Impactos negativos sociales en la cadena de suministro y acciones.

No se han identificado impactos negativos sociales en la cadena de suministro.

## GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA.

### 415- 1 Contribuciones políticas.

No se han realizado contribuciones políticas.

## GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES.

### 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios sobre salud y seguridad.

En las evaluaciones de riesgos e impactos, realizados bajo los estándares implantados en materia de Seguridad y Salud Laboral: ISO 45001 se ha identificado como principal riesgo el de incendio en almacenes donde se custodian archivos. Por ello, se ha dotado de medios para la prevención y extinción de incendios, así como de capacitación a todo el personal involucrado, incluyendo usuarios.

En la comercialización de productos se cumplen todas las normativas de aplicación, marcado CE, trazabilidad en los que están sujetos a trazabilidad como los piensos para animales de granja, ...

#### 416-2 Incidentes de incumplimiento relativas a los impactos de salud y seguridad de los productos y servicios.

No se ha registrado ningún incidente.

En 2021 todas las inspecciones y requerimientos de las autoridades competentes fueron atendidos y respondidos en tiempo y forma.

## GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO.

#### 417-1 Requisitos para el producto o servicio de información y etiquetado.

En la Política de RSC, incluida en el Manual de Gestión **Grupo Servicio Móvil**, se incluyen los siguientes puntos:

- Cumplir los requisitos del negocio y las medidas de seguridad en la gestión de los proyectos respecto a la información, a los documentos, a los sistemas de información y a las comunicaciones.

**Grupo Servicio Móvil** cuenta con un Plan de Prevención de Delitos en aras de realizar un ejercicio de transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes.

#### 417-2 Incidentes de incumplimiento en cuanto a productos y servicios de información y el etiquetado.

No se ha registrado ningún incidente respecto a la información proporcionada y el etiquetado de productos, que cuentan con todas las garantías preceptivas.

En 2021 todas las inspecciones y requerimientos de las autoridades competentes fueron atendidos y respondidos en tiempo y forma.

#### 417-3 Incidentes de incumplimiento en las comunicaciones de marketing.

No ha tenido lugar ningún incumplimiento.

## GRI 418 PRIVACIDAD DE CLIENTE.

#### 418-1 Quejas sustanciales sobre violaciones de privacidad de cliente y pérdidas de datos de clientes.

El cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal en nuestros servicios es clave, es uno de los puntos fuertes de **Grupo Servicio Móvil**, ya que sobre él basa uno de sus valores en la prestación de servicios.

Así consta en la Política de RSC:

- Definir una estrategia de gestión de riesgos a partir de la cual se tomarán las acciones necesarias para: mantener la seguridad de la información y la protección de datos; para asegurar la creación y control de documentos auténticos, fiables y usables, que respondan a las necesidades de la actividad durante el tiempo que sea necesario; garantizar la continuidad del negocio; prevenir riesgos penales; garantizar la calidad y el desempeño ambiental; en definitiva, prevenir, minimizar o eliminar los riesgos que se identifiquen.

El sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y la Privacidad se encuentra certificado por Lloyd's conforme a las normas ISO 27001 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información e ISO 27701 Sistema de Gestión de la Privacidad.

Además, **Grupo Servicio Móvil** cumple las medidas de Seguridad recogidas en el Esquema Nacional de Seguridad, tal como ha sido verificado.

No se ha registrado ningún incumplimiento ni denuncia en 2021.

## GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIO ECONÓMICO.

### 419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el área social y económica.

**Grupo Servicio Móvil** se compromete al cumplimiento de las Leyes y Reglamentos del área social y económica a través de su Plan de Prevención de Delitos, Política de Responsabilidad Social Corporativa y el Código Ético y de Conducta:

- Todas las personas que forman parte de **Grupo Servicio Móvil** mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad.
- En **Grupo Servicio Móvil** se respetará la legalidad, cumplimiento de las leyes vigentes en los países donde desarrolla su actividad.

Como es mandatorio para el Grupo, realiza prácticas de fiscalidad responsable y en 2021 ha cumplido con sus obligaciones fiscales con el pago de 1.057.390,28€, como impuesto de sociedades sobre el ejercicio 2020.



EDICIÓN: MARZO 2022

