

Servinform, S.A. y Sociedades Dependientes

Estado de Información no financiera del
ejercicio 2020, junto con el Informe de
Verificación Independiente

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE SERVINFORM, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2020

A los accionistas de Servinform, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Servinform, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Servinform o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Servinform, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores del Grupo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla Anexo Indicadores GRI incluida en el EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Servinform son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Servinform que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y que nos ha sido aportado, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Servinform correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla Anexo Indicadores GRI del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Leopoldo Pallas Mora-Figueroa

29 de junio de 2021





CLASE 8.ª



0N4159051

ANEXO. INFORME DE GESTIÓN ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

1. Acerca de este informe	1
2. Acerca de Grupo Servinform	1
3. Estrategia y modelo de negocio	2
4. Nuestros valores y objetivos estratégicos	6
5. Cumplimiento y gestión de riesgos en Grupo Servinform	7
6. Materialidad	17
7. Relación con el cliente	17
8. Relación con nuestro equipo	19
9. Relación con nuestros proveedores y colaboradores	27
10. Relación con la Sociedad	28
11. Derechos Humanos	32
12. Relación con el Medio Ambiente	33
13. Lucha contra la corrupción y el soborno	39
14. Transparencia fiscal	41
15. Hechos posteriores	36
Anexo. Indicadores GRI	42



ON4159052

CLASE 8.º

1. Acerca de este informe

El presente Estado de información no financiera se ha elaborado de acuerdo a la 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, que entró en vigor el pasado 28 de diciembre, determinadas sociedades, entre las que se encuentra Grupo Servinform, S.A. y Sociedades Dependientes, deben incorporar en el informe de gestión o presentarlo en un informe separado, haciendo referencia expresa en el informe de gestión, el Estado de información no financiera que ha de incluir la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de la sociedad, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

En la elaboración del Estado de información no financiera se han utilizado los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el cálculo de indicadores clave no financieros de acuerdo a lo establecido en el artículo 49.6.e) del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018.

Grupo Servinform, S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante, Grupo Grupo Servinform o el Grupo), incorpora el Estado de información no financiera como Anexo en el Informe de Gestión que acompaña las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2020.

La información que contiene el Estado de información no financiera de Grupo Servinform ha sido verificada por Deloitte, S.L. en cumplimiento de la obligación de verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

2. Acerca de Grupo Servinform

(GRI 102-1; 102-2)

La función del Grupo Servinform es la de aportar soluciones para la externalización de servicios de las empresas, conjugando el conocimiento de nuestras personas y la innovación tecnológica con las necesidades específicas de cada cliente. Nuestra experiencia nos hacen ser la marca de referencia en España especializada en Soluciones BPO.

Poseemos la capacidad de respuesta adecuada para poder atender los requerimientos de nuestros clientes, de un modo que solo un líder en soluciones integrales de comunicación personalizada puede ofrecerle. Nuestra prioridad es el cliente y en él basamos nuestro esfuerzo y dedicación diaria.



CLASE 8.ª



ON4159053

Nuestro fin es ser el Grupo de referencia en la externalización de servicios a través de la innovación, mejora continua y constante adaptación a las necesidades concretas de nuestros clientes, mercados y personas.

- ✓ Más de 40 años de experiencia, que garantizan nuestra oferta y ofrecen las soluciones más eficientes
- ✓ Somos un proyecto de ámbito nacional, con capital 100% nacional y con socios de remarcada confianza.
- ✓ Más de **4.000** empleados dedicados a ofrecer soluciones a empresas que necesitan externalizar determinados procesos de negocio.
- ✓ Poseemos la capacidad de respuesta adecuada para poder atender los requerimientos de nuestros clientes.
- ✓ Garantizamos la calidad de todos nuestros procesos mediante la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad certificado que el Grupo ha implantado.
- ✓ Adaptamos nuestros servicios a las necesidades de cada cliente y situación. Diseñamos modelos de gestión eficientes y adaptados a cada tipo de empresa.
- ✓ Tenemos la capacidad de respuesta necesaria para afrontar los inevitables imprevistos que ocurren en este tipo de trabajos.
- ✓ Estamos en posesión de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 20000-1 e ISO 27001.

3. Estrategia y modelo de negocio

El Grupo Servinform está consolidado como un grupo de empresas referencia en el sector BPO en España, con un volumen de negocio en constante crecimiento. Su actividad se extiende por todo el país y a las siguientes áreas de negocio.

Líneas de negocio

Servicios de Marketing Relacional

Se trata del segmento de actividad que representa una proporción mayor de la facturación del Grupo.

63% de la facturación del Grupo

Se divide en los dos departamentos que a continuación se detallan:

98,3 M€ de cifra de negocio

Atención al cliente y ventas: Con un trato personalizado y ágil, nuestra estructura está enfocada a poder ofrecer soluciones rápidas y completas, sabiendo que los pequeños detalles son la clave de nuestro éxito.

De este modo, realizamos encuestas telefónicas, televenta, gestión de cobro, disponemos de oficina de atención comercial, banca telefónica y



CLASE 8.ª



ON4159054

demás acciones que nos ayudan a dar soluciones a nuestros clientes, de un modo rápido y eficiente.

Acciones de marketing: somos especialistas en lograr que cada comunicación llegue finalmente a su destinatario, sea cual sea el formato escogido:

- ✓ Marketing directo.
- ✓ Marketing promocional.
- ✓ Billing/extractos bancarios.
- ✓ Gestión y tratamiento de devoluciones.
- ✓ Clubes de fidelización, programa de puntos.
- ✓ Documentos de seguridad.
- ✓ Multicanalidad (SADDE).
- ✓ Tarjetas plásticas personalizadas.
- ✓ Publicidad en el Lugar de Venta (PLV's).

Servicios de Backoffice y Gestión documental

Constituye el segundo segmento de actividad en cuanto a facturación para el Grupo.

En esta actividad desarrollamos los siguientes servicios: cobros, centro hipotecario, facturación, reclamaciones, incidencias, contratación, medios de pago, gestión administrativa, tasación y venta de inmuebles, gestión de productos promocionales, archivo, almacenamiento de documentación.

Grupo Servinform ha desarrollado un sólido conjunto de soluciones dirigidas a rentabilizar y hacer más eficientes todas las fases del Ciclo de Vida de la Información dentro de las organizaciones, desde que entra en la empresa hasta que es distribuida y recibida por los distintos usuarios (internos y externos) con el apoyo de las tecnologías más innovadoras:

- ✓ Tratamiento, escaneo, indexación y custodia de documentos.
- ✓ Destrucción confidencial de documentos.
- ✓ Gestor de documentos SADDE (Sistema de Almacenamiento y Distribución de Documentos Electrónicos).

Tecnologías de la Información

Nuestra compañía pone a disposición de los clientes toda su estructura organizativa y tecnológica actuando como socio colaborador en la gestión de sus negocios:

24% de la facturación del Grupo

36,9 M€ de cifra de negocio

8% de la facturación del Grupo

11,8 M€ de cifra de negocio



ON4159055

CLASE 8.^a

- ✓ Software factory.
- ✓ Consultoría.
- ✓ Servicios de internet (ISP).
- ✓ Implantación de redes y comunicaciones.
- ✓ Asistencia técnica.
- ✓ Implantación de sistemas ERP.
- ✓ Comercialización Hardware y Software.

Gestoría

A través de la Sociedad del Grupo Cayges Medios Auxiliares, S.L.U. se realizan las siguientes actividades:

- ✓ La realización de negocios a entidades y personas en general, relacionados con la petición de documentos, tramitación de escrituras y verificación de inscripciones registrales, así como el pago de impuestos devengados por los mismos.
- ✓ Asesoramiento y prestación de servicios de consultoría en materia jurídica y empresarial y por medio de personas físicas habilitadas al efecto.

0,05% de la facturación del Grupo

0,1 M€ de cifra de negocio

Distribución Postal

A través de la Sociedad del Grupo Hispapost, S.A. se realiza la actividad de operador postal privado a nivel nacional.

5% de la facturación del Grupo

8 M€ de cifra de negocio

Otras líneas de negocio

La facturación por otras líneas de negocio ha ascendido a 0,7 millones de euros durante el ejercicio 2020. Esto supone un 0,42% del total de la cifra consolidada.



0N4159056

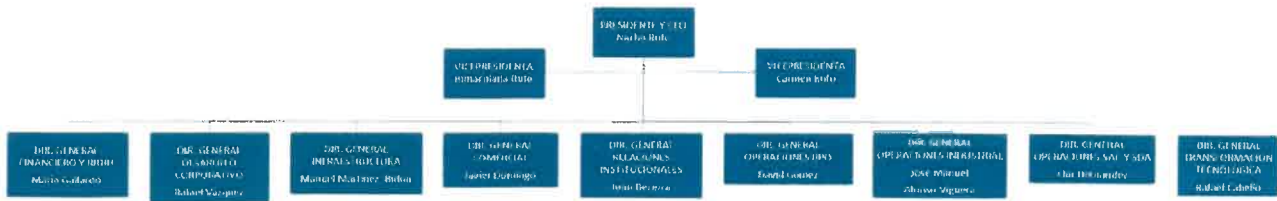
CLASE 8.^a

Organigrama societario (GRI 102-7)

El Grupo está compuesto por un conjunto de Sociedades cuya matriz es Servinform, S.A., siendo el organigrama el siguiente:



Organigrama funcional





0N4159057

CLASE 8.ª

Grupo Servinform en España (GRI 102-3; 102-4; 102-6)

La sede del Grupo se encuentra en Mairena del Aljarafe, Sevilla, y cuenta con 5 centros de trabajo (Sevilla, Bilbao, Madrid, Barcelona y Valencia) en los que emplea a más de 4.000 trabajadores. En los centros de trabajo que se exponen en el siguiente mapa el Grupo cuenta con plantas de impresión, a excepción de Barcelona (solo se dispone de oficina).



4. Nuestros valores y objetivos estratégicos

Nuestra Misión y Visión

Nuestra función es aportar soluciones para la externalización de servicios de las empresas, conjugando el conocimiento de nuestras personas y la innovación tecnológica con las necesidades específicas de cada cliente, siempre con el máximo nivel de calidad y fiabilidad.



CLASE 8.ª



ON4159058

Tenemos una capacidad de respuesta y adaptabilidad que solo un líder en soluciones integrales de comunicación personalizada puede ofrecerle. Nuestra prioridad es el cliente y en él basamos nuestro esfuerzo y dedicación diaria.

Nuestros valores

Nuestros **valores**, una filosofía que marca nuestro ritmo diario:

- ✓ Adaptación constante a las necesidades del cliente.
- ✓ Garantizar la calidad total de los procesos.
- ✓ Gestión responsable de personas.
- ✓ Lealtad y respeto hacia la organización.
- ✓ Flexibilidad, adaptabilidad y eficiencia.
- ✓ Compromiso total.

Líneas estratégicas

Nuestro objetivo es ser la compañía de referencia en la externalización de servicios a través de la innovación, mejora continua y constante adaptación a las necesidades concretas de nuestros clientes, de nuestros mercados y de nuestras personas.

5. Cumplimiento y gestión de riesgos en Grupo Servinform

(GRI 103-2, 103-3, GRI 102-5, 102-30, 102-31)

Gobierno corporativo y gestión de riesgos

Responsabilidades y evaluación de riesgos

Al Consejo de Administración, en cuanto responsable por ley de la determinación de las políticas y estrategias generales del Grupo, le corresponde la competencia de diseñar, evaluar y revisar con carácter permanente el sistema de Gobierno Corporativo, y su desarrollo mediante la aprobación de políticas corporativas.

El sistema de Gobierno Corporativo ha de cubrir necesariamente tres áreas:

- i) Definición y regulación de los diferentes órganos de gobierno y control del Grupo, así como las relaciones entre estos y de estos con el resto de la organización (dirección, empleados, etc.).
- ii) Establecimiento de una serie de principios de actuación que marquen las pautas de actuación del Grupo, tanto hacia el mercado como internamente.
- iii) Establecimiento de criterios de actuación que garanticen la adecuación del funcionamiento del Grupo a la legalidad vigente, minimizando los riesgos de índole legal.



CLASE 8.ª



ON4159059

El sistema de Gobierno Corporativo del Grupo está formado, en primer lugar, por los Estatutos Sociales y el Código Ético que conforman la cúspide del mismo y, en segundo lugar, por todo un sistema de normativa interna que implementa a nivel corporativo lo dispuesto en los Estatutos Sociales y el Código Ético.

Los Estatutos Sociales constituyen la norma general básica que rige el funcionamiento societario de la compañía y el Código Ético recoge el catálogo de principios que la compañía adopta como norma básica de conducta en su actuación.

Tomando como referencia estos dos textos fundamentales, el desarrollo de los mismos se ha llevado a cabo mediante diferentes tipos de normas internas: así, la composición y reglas de funcionamiento de los diferentes órganos de gobierno de la compañía se realiza mediante reglamentos; y el desarrollo de los principios del Código Ético se trasladan a la realidad cotidiana de la compañía mediante políticas, procedimientos o protocolos de actuación.

Dentro de este proceso de ejecución desarrollado por el Grupo Servinform relativo a la implementación de toda una política de gobierno corporativo de su Grupo, el Consejo de Administración de Servinform se encuentra totalmente comprometido, liderando una efectiva ejecución y desarrollo del gobierno corporativo.

De este modo, con la ejecución del sistema de Gobierno Corporativo de Servinform se cierra con un tercer bloque, el de Cumplimiento, ya que la compañía persigue que tanto su propia conducta como la de las personas a ella vinculadas responda y se acomode no solo a los requerimientos o exigencias establecidos por las normas y leyes vigentes, sino también, superando ese nivel mínimo y de obligado cumplimiento, a su propio sistema de Gobierno Corporativo.

A este respecto, Servinform es una compañía que goza de una acreditada reputación, siendo referente en los que buenas prácticas de gestión empresarial se refiere. En sintonía con ello, el sistema de Gobierno Corporativo de Servinform pretende colmar la aspiración del Consejo de Administración consistente en dotar a todas las compañías pertenecientes al Grupo de un marco normativo estable pero ágil, que la haga un referente en esta materia frente a sus *stake holders*.

Por ello, desde el punto de vista normativo, los Estatutos Sociales fueron modificados en ejercicios anteriores para ajustarse a la nueva estructura del capital, resultando complementado por un Protocolo o Acuerdo de Accionistas. Recientemente, el Consejo de Administración ha aprobado una serie de protocolos internos relacionados con la implementación de la Política Gobierno de Corporativo.

Asimismo, la compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Prevención de Riesgos Penales, que prevé la creación de un Comité de Cumplimiento, adjuntándose al Plan de Prevención el Reglamento de dicho Comité, así como diversos Protocolos, que desarrollan el Plan de Prevención.

Las diferentes **políticas** que aplica Grupo Servinform respecto a las cuestiones ambientales, sociales, de respeto de los derechos humanos, relativas al personal y de lucha contra la corrupción y el soborno se incluyen y comentan en sus respectivos apartados a lo largo del presente informe, englobadas dentro de la **Política de Gestión** del grupo basada en los siguientes principios:



ON4159060

CLASE 8.ª

- Planificar el Sistema de Gestión teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos de la organización.
- Conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Eliminar y reducir los principales peligros y riesgos de nuestra organización en materia de PRL.
- Compromiso en lo referente a someter a procesos de Consulta y Participación de los trabajadores, a través de sus representantes, de todo aspecto relevante relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de Gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos de carácter ambiental y de prevención de riesgos laborales que afecten al Grupo.
- Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal.
- Perseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres facilitando los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implementación del Plan de Igualdad.
- Establece una relación de interdependencia entre los proveedores y el Grupo que aporte valor añadido.
- Coordinar las actividades de proveedores en materia de prevención y medio ambiente con el fin de procurar su seguridad dentro de nuestras instalaciones el trabajo conjunto en base a la legislación vigente.

Además, el Grupo tiene establecido un procedimiento de comunicación cuyo objetivo es establecer los criterios y las responsabilidades para la comunicación entre las diferentes funciones y niveles, en lo referente a los procesos del sistema de gestión y su eficacia, garantizando la comunicación entre todos los niveles de la organización.

Asimismo, Grupo Servinform velará por mejorar la calidad de sus actuaciones y la seguridad en la ejecución de las mismas, realizando auditorías internas y externas que permitan una mejora continua de su actividad.

El Grupo tiene implantados y certificados los siguientes Sistemas de Gestión:





CLASE 8.ª



ON4159061



Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y supervisión del Grupo y sus funciones se encuentran reguladas en los **Estatutos Sociales**. El criterio que preside en todo momento la actuación del Consejo es obrar con diligencia, lealtad y buena fe y en el mejor interés de la Compañía.

Cabe destacar que el grupo ha acometido en fechas recientes la transformación de su estructura de capital y, con ello, la modificación en la composición de su Consejo de Administración, adecuándolo a las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general, para asegurar la debida representatividad y el eficaz funcionamiento del órgano, así como para reflejar un adecuado balance de experiencias y conocimientos, ajustados a las necesidades de la compañía y que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos tratados.

En línea con la renovación del Consejo, en el ejercicio 2018 se inició un proceso para dotarlo de un Reglamento que regule su funcionamiento, especialmente en aquellos aspectos que, conforme a la legislación mercantil, son especialmente sensibles como por ejemplo, la convocatoria de las reuniones, el acceso anticipado y suficiente a la información que será objeto de discusión, sistema de adopción de acuerdos, etcétera, o la creación de Comisiones dentro del seno del Consejo y en las que éste puede delegar alguna de sus competencias. Finalmente, con fecha 2 de octubre de 2019 se aprobó el Reglamento del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante del Grupo está compuesto por los siguientes Consejeros:

5 miembros:



1 Presidente

2 Vicepresidentes

2 Vocales Consejeros

Comité de Dirección

El Comité de Dirección del Grupo está compuesto 10 profesionales con una dilatada trayectoria profesional en el Grupo o en destacadas empresas del sector. Con frecuencia mensual, celebran reuniones en las que establecen las líneas estratégicas del Grupo, adicionalmente, realizan un seguimiento de la actividad del Grupo lo que asegura la implicación de la Dirección en la misma y en la consecución de sus objetivos.



CLASE 8.ª



ON4159062

Nuestro Código de Conducta y Principios de Responsabilidad Corporativa

El Código Ético de Grupo Servinform constituye el Código de Conducta del Grupo, siendo este el marco de referencia y orientación en el desarrollo de las diversas actividades del Grupo, donde se contiene una recopilación de las normas éticas y directrices de comportamiento que deben ser guía en el desempeño diario de cada uno de los empleados, mandos intermedios, directivos y colaboradores de la compañía.

La finalidad de este conjunto de normas, de obligada observancia para todo el personal del Grupo Servinform, consiste en ofrecer a todo su personal las directrices básicas de comportamiento que el Grupo entiende acorde a sus principios éticos, y garantizar de este modo que todos los miembros de la organización se rijan por unos valores comunes de honestidad, lealtad, justicia e integridad.

Grupo Servinform es un grupo empresarial de servicios integrales que ofrece a sus clientes la mejor prestación con garantía de la máxima calidad, de la seguridad para sus trabajadores y eficiencia en su respuesta. Grupo Servinform es un grupo empresarial socialmente responsable comprometido con una cultura corporativa basada en un comportamiento ético de sus trabajadores, directivos y consejeros, haciendo de la transparencia uno de los ejes de su actuación, tanto a nivel interno como en su interlocución con los diferentes operados externos, tales como las administraciones y/o entidades públicas, proveedores y clientes.

El Código Ético del Grupo constituye uno de los pilares éticos que rige la cultura de la empresa y recoge los principios básicos que el Grupo se compromete unilateralmente a seguir, estableciendo el compromiso para un comportamiento ético tanto dentro del Grupo como fuera del mismo con el resto de grupos de interés. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código Ético puede llevar aparejadas sanciones de diversa índole, que en los casos más graves podrán determinar incluso el despido del trabajador infractor o la inmediata comunicación del incumplimiento a la Autoridad correspondiente.

El Grupo, encabezado por el Consejo de Administración de la Sociedad matriz, viene velando desde su Implantación por el cumplimiento y respeto de los principios y valores reflejados en el Código Ético y promoviendo todas las acciones que sean necesarias para su efectivo cumplimiento, tales como la aprobación de toda una política de responsabilidad social corporativa, junto con la previsión de la elaboración de informes anuales sobre el grado de cumplimiento de la misma en cada ejercicio

En el marco del Código Ético se establecen una serie de valores generales por los que se rigen los destinatarios del código en su comportamiento con sus compañeros, con los recursos, con terceros, con la Compañía; y con el medioambiente.

Los valores generales por los que se rige el personal del Grupo en base a los pilares éticos anteriormente mencionados consisten en lo siguiente:

- ✓ El compromiso social y la vocación de servicio a la comunidad resulta una máxima del Grupo y sus empleados en su actividad diaria. No obstante, el Grupo realiza grandes esfuerzos para mejorar los beneficios que su actividad aporta a las comunidades en las que opera.



CLASE 8.ª



ON4159063

- ✓ El respeto estricto de la legalidad, todos los destinatarios del Código respetarán el cumplimiento del ordenamiento legal español o, en su caso, la legislación del país que resulte aplicable cuando vengán desarrollando su actividad fuera del territorio español. El Grupo tiene TOLERANCIA CERO con la comisión de cualquier hecho delictivo.
- ✓ La honestidad e integridad son principios básicos que rigen el comportamiento de los empleados, directivos y administradores tanto en sus relaciones internas como externas, puesto que cualquier conducta que atente contra estos valores básicos puede ser muy perjudicial para la persona y para la propia compañía.

El Código Conducta contiene, además, una serie de normas y principios que el Grupo y los destinatarios del mismo vienen comprometiéndose a cumplir en los siguientes ámbitos:

- ✓ Nuestro compromiso con los compañeros: establece políticas sobre aspectos como la igualdad de oportunidades; respeto, dignidad e intimidad; trabajo en equipo; y seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Nuestro compromiso con los Recursos: aborda políticas como la confidencialidad de la información; sobre el buen uso de los activos; propiedad intelectual e industrial; sobre la correcta gestión de los recursos financieros; y de la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- ✓ Nuestro compromiso con terceros: establece aspectos en cuanto a la lealtad en las relaciones con clientes; lealtad con los proveedores; protección de la competencia; lealtad con las Administraciones Públicas; responsabilidad social.
- ✓ Nuestro compromiso con Servinform: aborda aspectos como la lucha contra la corrupción; conflicto de interés.
- ✓ Nuestro compromiso con el Medio Ambiente y la Ordenación del Territorio.

El Consejo de Administración (o por delegación de este, el Comité de Cumplimiento) es el órgano autónomo e independiente dentro del Grupo encargado de realizar las funciones de supervisión y cumplimiento de los principios y las políticas establecidas en el Código Ético, la Política de Responsabilidad Social Corporativa, así como en el Sistema de Prevención de Delitos existente en el Grupo y el resto normativa interna relacionada con el Gobierno Corporativo.

Protección de datos y tratamiento de la información reservada y confidencial

La Dirección de GRUPO SERVINFORM, consciente de la importancia de garantizar la seguridad de los sistemas de información con datos de carácter personal y en cumplimiento del RGPD (REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) (Reglamento general de protección de datos), y de la Ley 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, mantiene implementado un sistema integrado de gestión eficaz y adecuado, con el fin de garantizar los niveles de seguridad exigidos por la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.



CLASE 8.^a



ON4159064

GRUPO SERVINFORM promueve el concepto de Seguridad de la Información y de los Datos Personales, y el Principio de Responsabilidad Proactiva, estableciéndose responsabilidades para garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y calidad de los procedimientos, tratamientos, manipulación, comunicaciones, consultas, interconexiones o transferencias de datos de carácter personal.

GRUPO SERVINFORM, en el tratamiento de datos personales cumplirá los principios relativos al tratamiento recogidos en la normativa de Protección de Datos:

- ✓ Principio de licitud, lealtad y transparencia. Los datos personales serán tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado.
- ✓ Principio limitación de la finalidad. Los datos personales serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines.
- ✓ Principio de minimización de datos. Los datos personales serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
- ✓ Principio de exactitud. Los datos personales serán exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan.
- ✓ Principio de limitación del plazo de conservación. Los datos personales serán mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales.
- ✓ Principio de Integridad y confidencialidad. Los datos personales serán tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.

Es objetivo de la Dirección del Grupo concienciar a todos los miembros del mismo acerca de la necesidad de garantizar la Seguridad de la Información y de los Datos Personales, y de convertir esta necesidad en una tarea colectiva, en la cual debe implicarse todo el personal del Grupo.

Las directrices generales que se establecen son las siguientes:

- ✓ Implantar en la Organización una Norma de Seguridad, plasmada en el Documento de Seguridad.
- ✓ Establecer unos procedimientos sistemáticos que aseguren la exactitud y calidad de los datos de carácter personal.
- ✓ Asignar los Responsables que velen por el cumplimiento de la Norma.
- ✓ Garantizar a los interesados el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, limitación del tratamiento y a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como sus derechos digitales (Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral, Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, Derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y de grabación de sonidos en el lugar de trabajo) de forma acorde con los requisitos y especificaciones establecidas en la normativa y legislación vigente aplicable.
- ✓ Informar a todos los empleados sobre la existencia de la Norma de Seguridad.



ON4159065

CLASE 8.ª

- ✓ Formar a todos los empleados que acceden a los datos en las directrices y procedimientos de la Norma.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la legislación vigente y de la Norma de Seguridad.

El Documento de Seguridad ha sido elaborado de forma que se trabaje sobre la prevención de los defectos, más que sobre su corrección.

La eficacia y aplicación de la normativa de seguridad es responsabilidad directa de la Dirección. En su nombre y representación, se ha nombrado un Delegado de Protección de Datos, quien supervisará la implantación, desarrollo, seguimiento y mantenimiento de la misma, evaluando su adecuación y correcta aplicación. El Delegado de Protección de Datos posee la suficiente autoridad para intervenir en la empresa, en la medida que se estime conveniente, y para desempeñar un papel activo en la implantación del Documento de Seguridad, así como del resto de documentos del sistema, identificando problemas, verificando su eficacia y coordinando las actividades que puedan verse afectadas. La Dirección se compromete a revisar periódicamente el contenido de la Política de Seguridad, para garantizar su adecuación a las necesidades de la organización y de la legislación vigente.

Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

GRUPO SERVINFORM es consciente de que la información manejada de sus clientes en la prestación de los servicios es un recurso con gran valor, y en consecuencia ha establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo a los requisitos de la norma ISO/IEC 27001 para garantizar la continuidad de los sistemas de información, minimizar los riesgos de daño y asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados.

El objetivo de la política de seguridad es fijar el marco de actuación necesario para proteger los recursos de información frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar la seguridad de la información, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

La Comisión de Seguridad de la Información procederá a desarrollar y aprobar la metodología de análisis de riesgos utilizada en el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Toda persona cuya actividad pueda, directa o indirectamente, verse afectada por los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, está obligada al cumplimiento estricto de la Política de Seguridad.

En Grupo Servinform se implantarán todas las medidas necesarias para cumplir la normativa aplicable en materia de seguridad en general y de seguridad informática, relativa a la política informática, a la seguridad de edificios e instalaciones y al comportamiento de empleados propios y usuarios externos en el uso de los sistemas de información. Así mismo queda prohibido el uso de la información propiedad de la empresa sin autorización o para propósitos distintos para los que ha sido concebida y se establecerán las acciones disciplinarias oportunas contra las personas que no cumplan las disposiciones establecidas en esta política. Las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información mediante la aplicación de normas, procedimientos y controles deberán permitir asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, esenciales para:

- ✓ Cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad de los sistemas de información.
- ✓ Asegurar la confidencialidad de los datos obtenidos y gestionados por Grupo Servinform.



CLASE 8.ª



ON4159066

- ✓ Asegurar la disponibilidad de los sistemas de información, tanto en los servicios ofrecidos a los clientes como en la gestión interna.
- ✓ Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible.
- ✓ Evitar alteraciones indebidas en la información.
- ✓ Promover la concienciación y formación en seguridad de la información.

GRUPO SERVIFORM ha realizado una auditoría de ciberseguridad para detectar los posibles riesgos de la Seguridad de la Información y está desarrollando un Plan Director de Seguridad, para implantar las mejoras necesarias.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

En el Grupo Servinform contamos con un Manual de Prevención de Riesgos Penales en el que se prevé el desarrollo de un programa de prevención del delito con el objetivo de mantener sistemas de control adecuados y suficientes para prevenir la comisión de hechos delictivos en el seno de cualesquiera de las empresas pertenecientes al Grupo Servinform, ya sea por parte de sus directivos, sus representantes legales, sus empleados o cualquier otro dependiente y/o colaborador.

Este programa de prevención del delito recoge toda una serie de procedimientos y medidas de control necesarias sobre sus empleados y dependientes para, dentro de los parámetros de la razonabilidad, evitar que éstos puedan cometer alguno de los delitos susceptibles de generar responsabilidad penal para Grupo Servinform. En particular, destacar que se dispone de procedimientos y controles internos dirigidos a prevenir la realización de actos y conductas encuadrables como riesgos penales por parte de todos los empleados y personas que colaboran con la actividad desarrollada en el Grupo.

En el marco del proceso de implantación del sistema de prevención de delitos se llevan a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- ✓ Realización de supervisiones periódicas de los procesos internos enfocadas a verificar las medidas de control efectivamente necesarias sobre los miembros de la organización para evitar que éstos puedan cometer alguno de los delitos susceptibles de generar responsabilidad penal de la persona jurídica.
- ✓ Mejora continua de las herramientas de control a disposición del Grupo Servinform:
 - Herramientas genéricas de control, referidas a los mecanismos globales de control y prevención del delito a nivel general dentro de la empresa. A estos efectos, la empresa cuenta a nivel corporativo con un Código Ético, un Comité de Cumplimiento y un canal de denuncias.
 - Herramientas de control individualizadas por delitos, dirigidas a prevenir y controlar la comisión de delitos por parte de los miembros de la organización. El Grupo viene desarrollando desde ejercicios anteriores distintos protocolos específicos con el fin de dificultar en gran medida la comisión de delitos en el seno de la compañía. Entre los protocolos implantados a estos efectos, resaltar el de prevención de los delitos de



CLASE 8.^a



ON4159067

corrupción pública y privada, el de uso de herramientas informáticas, el protocolo de prevención de los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, fraude de subvenciones y falsedad contable a efectos tributarios y el de prevención del acoso.

- o Asimismo, se ha realizado una revisión del funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, con la finalidad de obtener una conclusión sobre el grado de funcionamiento de los controles asociados a los riesgos penales anteriormente identificados, así como verificar el grado de implementación de las recomendaciones propuestas en función de las medidas y protocolos adoptados.

En cumplimiento de esta exigencia legal, Grupo Servinform cuenta con la existencia del Comité de Cumplimiento como órgano independiente y autónomo que tiene, como función principal, el control y desarrollo de este sistema de prevención de delitos implantado en la compañía, incluyendo el establecimiento de las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión, así como la supervisión del funcionamiento adecuado y cumplimiento de dicho modelo.

Canal de denuncias

Grupo Servinform tiene a disposición de su personal un canal interno que tiene por objeto la canalización, tramitación, investigación y resolución de las denuncias e incidencias relativas a su Código Ético. Este canal de denuncias constituye un medio directo, eficaz y confidencial para formular denuncias de los empleados y otros grupos de interés, relacionadas con el incumplimiento de la normativa aplicable, la normativa interna del Grupo Servinform, el Código Ético o cualesquiera otras irregularidades de carácter financiero, contable, administrativo medioambiental y/o social por parte de los empleados, directivos o miembros del Consejo de Administración de cualesquiera de las empresas pertenecientes al Grupo Servinform.

A nivel interno, se han previsto las diferentes fases del procedimiento, que se inicia con la recepción y registro de una denuncia y finaliza con su archivo, con la imposición de una sanción disciplinaria, o incluso con la puesta de los hechos en conocimiento del órgano judicial o administrativo competente, según proceda tras la investigación del hecho denunciado.

Asimismo, esta previsto que este procedimiento pueda ser utilizado igualmente por cualquier miembro del Grupo para proponer cualquier mejora en los controles internos de la compañía, así como para consultar cualquier duda, aclaración o interpretación del Código Ético, o de cualquiera de los protocolos implantados por la compañía.

En cuanto al ámbito de aplicación de este procedimiento dentro del Grupo Servinform resulta aplicable a todos los empleados, directivos, mandos intermedios y miembros del Consejo de Administración de la compañía. La confidencialidad, el impulso, la imparcialidad, la independencia del instructor, documentación y la buena fe constituyen el conjunto de principios que rigen todo el procedimiento de canalización, tramitación, investigación y resolución de denuncias.

El Comité de Cumplimiento es el organismo encargado de la tramitación íntegra de las denuncias y consultas que se cursen a través de cualquiera de las vías previstas a tal fin.



CLASE 8.^a



ON4159068

6. Materialidad

(GRI 102-3)

Nuestros grupos de interés y canales de comunicación

Para Grupo Servinform, sus grupos de interés son actores clave, por eso los implicamos para que contribuyan al desarrollo y cumplimiento de nuestros compromisos y avanzar, juntos, hacia un modelo sostenible. Aunque todos nuestros grupos de interés son importantes, aplicamos criterios de priorización atendiendo a su volumen, criticidad o impacto en el negocio para dirigir nuestra relación con ellos.

Nuestra matriz de materialidad

El Grupo aspira a ser considerado un referente en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad e impulsar, en su planteamiento estratégico, un modelo de desarrollo sostenible a largo plazo, que asegure la creación de valor a sus grupos de interés, internos y externos, contribuyendo a mejorar las sociedades donde hoy estamos presentes.

Grupo Servinform ha elaborado un análisis de materialidad, a través de conversaciones con sus Grupos de interés, que le ha ayudado a entender cuáles son las expectativas, requerimientos y asuntos de relevancia identificados por los grupos de interés, permitiendo analizar e implementar diferentes iniciativas que además aseguren la alineación con los nuevos requerimientos en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, desde un punto de vista tanto nacional como regional.

Fruto de las conversaciones mantenidas con los responsables de las distintas áreas que tienen contacto directo con sus diferentes grupos de interés, se ha identificado que los asuntos importantes para el negocio y grupos de interés son: Servicio en las mejores condiciones de calidad, precio y plazo; Buena atención y comunicación: claridad y agilidad; Buena relación contractual; Estabilidad laboral a sus trabajadores; condiciones laborales y conciliación; Formación y desarrollo profesional; Cumplimiento regulatorio; Prevención de la contaminación y uso eficiente de recursos; Conducta ética y buen gobierno; Generación de empleo y riqueza; Desempeño económico y solvencia; Lucha contra la corrupción; transparencia; diversidad e igualdad; privacidad de la información; actividades socioculturales y educación ambiental.

7. Relación con el cliente

(GRI 103-2)

Grupo Servinform tiene como principal objetivo la satisfacción de sus clientes a través de la excelencia en la prestación del servicio. En este sentido, es objetivo del Grupo establecer relaciones comerciales duraderas basadas en la confianza mutua, la honestidad e integridad, la buena fe y el compromiso y la



CLASE 8.ª



ON4159069

profesionalidad de ambas partes. Cada empleado que contacte directamente con clientes deberá esmerarse en conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, sin obviar ningún dato que pueda resultar de interés.

Calidad de servicios y productos

Grupo Servinform, consciente de que los servicios que presta son esenciales, recoge en su Código de Conducta principios y compromisos en materia de Seguridad, Salud, Medioambiente y creación de valor para sus Clientes. Además, adopta una política orientada a garantizar la prestación de servicios con la mayor calidad, eficacia y eficiencia que demandan los clientes, siendo apropiada al propósito y contexto de la organización y apoyando la dirección estratégica y contemplando la magnitud e impactos ambientales de nuestras actividades y servicios.

El Grupo Servinform ha obtenido la certificación, por parte de una empresa externa cualificada, de su sistema de gestión de la calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Satisfacción del cliente (GRI 102-17)

Grupo Servinform, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados, realiza encuestas relativas a diversos aspectos de los servicios que se quiera valorar en cada momento. Anualmente, la dirección define las encuestas a utilizar, aunque cuando se considere oportuno, se podrán establecer distintos modelos de empresas con objeto de distinguir entre los distintos tipos de clientes. Estas encuestas se realizarán personalmente a los distintos clientes de Grupo Servinform a los cuales se les suministre nuestros servicios y productos. Estos datos serán analizados, actuando para investigar las causas de insatisfacción de los clientes cuando proceda.

Anualmente, la dirección realizará un análisis del conjunto de las encuestas realizadas, quedando registrado en el Informe de Satisfacción. Tanto el resultado de este análisis, como las posibles recomendaciones de mejora de los clientes, constituyen información de entrada para la Revisión del Sistema por la Dirección que deberá realizarse anualmente.



El número total de reclamaciones recibidas y resueltas por el Grupo, durante el ejercicio 2020, ha sido de 41 (131 en el ejercicio 2019).



CLASE 8.^a



ON4159070

8. Relación con nuestro equipo

Políticas y compromisos relativos al personal (GRI 103-2)

Grupo Servinform promueve el principio de igualdad y combate cualquier tipo de discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre ellos.

Nuestro compromiso con los compañeros se basa en las siguientes premisas:



Trabajo en equipo



Intimidad, dignidad y respeto



Igualdad de oportunidades



Seguridad y Salud en el trabajo

Principales impactos, riesgos y oportunidades (GRI 102-15)

Principales impactos relativos al personal asociados a las actividades de Grupo Servinform:

- ✓ Incumplimiento de la legislación laboral, social o tributaria.
- ✓ Incumplimientos: horarios, código ético, actos de responsabilidad, etc.
- ✓ Riesgo de accidente laboral en caso de incumplimiento de las medidas preventivas.
- ✓ Falta de competencia del personal para desempeñar las funciones y responsabilidades asignadas.
- ✓ Contratación con terceros que incumplan sus obligaciones con la Seguridad Social, Hacienda o en otras materias.
- ✓ Deficiente implantación de las medidas preventivas derivadas de la Evaluación de Riesgos.
- ✓ Deficiente cumplimiento del deber de comunicación con la representación de los trabajadores.
- ✓ Deficiente adaptación del puesto de trabajo al personal sensible.

Igualdad de oportunidades (GRI 103-2)

Grupo Servinform promueve, través de su Código Ético, el principio de igualdad y combate cualquier tipo de discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre ellos.

En cuanto a la igualdad de oportunidades, el Grupo promueve la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo, así como al acceso a bienes y servicios y su suministro. Uno de los principios



CLASE 8.ª



ON4159071

fundamentales del Grupo consiste en proporcionar a todos sus trabajadores las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional. A tal fin, el 22 de octubre de 2020, el Grupo ha firmado el Plan de Igualdad, el cual ha sido gestado y negociado por la Comisión de Igualdad, órgano de negociación constituido a estos efectos en el que está presente una amplia representación de la empresa y las organizaciones sindicales que representan a la plantilla del Grupo.

Con el Plan de Igualdad, el cual tiene vigencia para los próximos cuatro años, damos cumplimiento al artículo 45.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Los principios rectores del Plan de Igualdad son:

- Principio de “tolerancia cero” ante discriminaciones directas por razón de sexo, entendiéndose incluidos en esta catalogación los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Principio de igualdad de presencia de mujeres y hombres en todos los estamentos de la compañía.
- Principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres con especial atención a las barreras socioculturales.
- Principio de coordinación empresarial en todas las políticas que se adopten en materia de igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Principio de transversalidad en la aplicación y seguimiento de las medidas adoptadas que impliquen a la totalidad de la plantilla y a la propia Dirección.

Los destinatarios entre cuyas funciones se encuentre la intervención en procesos de contratación, selección o promoción profesional, se guiarán para la toma de sus decisiones en criterios objetivos y atenderán exclusivamente a los principios de mérito y capacidad de los profesionales implicados, mostrando una actitud abierta ante la diversidad y siempre con el objetivo de identificar a las personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, garantizándose la imparcialidad y evitando cualquier tipo de discriminación, así como situaciones de favoritismo de ningún tipo.

Prueba del firme compromiso de Grupo Servinform con el respeto a la igualdad entre sus trabajadores es la filosofía que la Compañía mantiene implantada desde el año 2005, consistente en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. De este modo, el Grupo fomenta su formación e integración laboral, favoreciendo su desarrollo personal y profesional.

El número de permisos por paternidad/maternidad concedidos, así como las reincorporaciones producidas, a lo largo del ejercicio ascienden a (GRI 401-3):



ON4159072

CLASE 8.^a

	Permisos	Reincorporados tras permiso	No continúan trabajando tras 12 meses
Hombres	48	48	-
Mujeres	77	77	-
Total	125	125	-

Reclutamiento y selección

El Grupo promueve la igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento y selección que se realicen en el seno del mismo. Esto se alcanza mediante diferentes acciones implantadas por su parte. Una de las principales es el aseguramiento de que los destinatarios entre cuyas funciones se encuentre la intervención en procesos de contratación, selección o promoción profesional, reciban formación suficiente para la realización de los mismos y se quén en la toma de sus decisiones en criterios objetivos y atendiendo exclusivamente a los principios de mérito y capacidad de los profesionales implicados, mostrando una actitud abierta ante la diversidad y siempre con el objetivo de identificar a las personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, garantizándose la imparcialidad y evitando cualquier tipo de discriminación, así como situaciones de favoritismo de ningún tipo.

Estructura de nuestro equipo (GRI 102-7; 102-8)

La plantilla del Grupo se compone a 31 de diciembre del 2020 de 4.507 empleados, de los que el 40 % son hombres y el 60 % mujeres. Los empleados indefinidos ascienden al 55 % de la plantilla media del ejercicio (GRI 102-8).

Composición de nuestro equipo al cierre del ejercicio clasificado por categoría profesional y sexo

Composición de nuestro equipo al cierre del ejercicio clasificado por categoría y edad

A 31.12.20

Categoría salarial	Hombre	Mujer	Total
Administrativos	83	187	270
Dirección	90	38	128
Personal no cualificado	226	107	333
Resto personal cualificado	862	2.023	2.885
Técnicos	537	346	883
Total	1.798	2.699	4.497

A 31.12.20

Categoría salarial	<30	30-50	>50	Total
Administrativos	-	213	57	270
Dirección	3	81	42	128
Personal no cualificado	20	200	113	333
Resto personal cualificado	602	1.962	321	2.885
Técnicos	156	604	123	883
Total	781	3.060	656	4.497

A 31.12.19

Categoría salarial	Hombre	Mujer	Total
Administrativos	555	981	1.536
Dirección	63	24	87
Personal no cualificado	63	38	101
Resto personal cualificado	466	836	1.302
Técnicos	248	194	442
Total	1.395	2.073	3.468

A 31.12.19

Categoría salarial	<30	30-50	>50	Total
Administrativos	281	1.142	113	1.536
Dirección	2	59	26	87
Personal no cualificado	12	55	34	101
Resto personal cualificado	268	854	180	1.302
Técnicos	44	314	84	442
Total	607	2.424	437	3.468



ON4159073

CLASE 8.º

Composición de nuestro equipo al cierre del ejercicio clasificado por tipo de contrato y edad

A 31.12.20

Tipo de contrato	<30	30-50	>50	Total
Eventual jornada completa	322	708	79	1.109
Eventual jornada parcial	281	544	107	932
Indefinido jornada completa	132	1.407	358	1.897
Indefinido jornada parcial	46	401	112	559
Total	781	3.060	656	4.497

A 31.12.19

Tipo de contrato	<30	30-50	>50	Total
Eventual jornada completa	220	676	60	956
Eventual jornada parcial	163	352	47	562
Indefinido jornada completa	169	1.092	272	1.533
Indefinido jornada parcial	35	304	58	397
Total	607	2.424	437	3.468

Promedio de nuestro equipo durante el ejercicio clasificado por tipo de contrato y edad

A 31.12.20

Tipo de contrato	<30	30-50	>50	Total
Eventual jornada completa	221	544	63	828
Eventual jornada parcial	172	329	62	563
Indefinido jornada completa	133	1.406	353	1.892
Indefinido jornada parcial	56	406	98	560
Total	582	2.685	576	3.843

A 31.12.19

Tipo de contrato	<30	30-50	>50	Total
Eventual jornada completa	169	572	52	793
Eventual jornada parcial	135	304	63	502
Indefinido jornada completa	152	1.093	278	1.523
Indefinido jornada parcial	34	330	65	429
Total	490	2.299	458	3.247

Composición de nuestro equipo al cierre del ejercicio clasificado por tipo de contrato y sexo

A 31.12.20

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Eventual jornada completa	413	696	1.109
Eventual jornada parcial	359	573	932
Indefinido jornada completa	892	1.005	1.897
Indefinido jornada parcial	134	425	559
Total	1.798	2.699	4.497

A 31.12.19

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Eventual jornada completa	425	531	956
Eventual jornada parcial	161	421	582
Indefinido jornada completa	721	812	1.533
Indefinido jornada parcial	88	309	397
Total	1.395	2.073	3.468

Promedio de nuestro equipo durante el ejercicio clasificado por tipo de contrato y sexo

A 31.12.20

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Eventual jornada completa	330	498	828
Eventual jornada parcial	195	368	563
Indefinido jornada completa	875	1.017	1.892
Indefinido jornada parcial	128	432	560
Total	1.528	2.315	3.843

A 31.12.19

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Eventual jornada completa	335	459	794
Eventual jornada parcial	137	365	502
Indefinido jornada completa	708	815	1.523
Indefinido jornada parcial	91	337	428
Total	1.271	1.976	3.247



CLASE 8.^a



ON4159074

El número de despidos que se han producido durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Tipo de despidos	2020	2019
Baja no voluntaria no forzada	613	81
Periodo de prueba	466	295
Total	1.069	376

Retribución y otros elementos de compensación y beneficios (GRI 102-8; 102-35; 102-36)

Remuneración media por clasificación profesional y sexo (euros)

Los sueldos medios de hombres y mujeres por categoría ascienden a 40.377 euros para personal directivo, 25.515 euros para personal administrativo, 17.167 euros para personal no cualificado, 19.639 euros para resto de personal cualificado y 22.519 euros para personal técnico.

Remuneración media por clasificación profesional y edad (euros)

Categoría salarial	2020		
	<30	30-50	>50
Administrativos	19.132	24.962	27.716
Dirección	22.756	41.713	39.393
Personal no cualificado	20.800	16.063	17.933
Resto personal cualificado	19.102	19.797	19.890
Técnicos	20.787	22.471	25.520

Categoría salarial	2019		
	<30	30-50	>50
Administrativos	10.762	14.013	15.322
Dirección	16.310	61.726	64.817
Personal no cualificado	12.928	19.309	18.277
Resto personal cualificado	8.574	15.116	17.161
Técnicos	15.512	20.865	34.244

Brecha salarial

La política retributiva de la Empresa que afecta a la totalidad de la plantilla viene regida por lo dispuesto en los Convenios Colectivos de aplicación como consecuencia del entorno comercial tan competitivo en los servicios que constituyen la actividad de la empresa.

Por tanto, no se aprecia ningún aspecto discriminatorio derivado de la estructura salarial prevista, dado que no existe una diferencia salarial entre colectivos, salvo la derivada de la actividad empresarial, categorías profesionales y tiempo de trabajo.



ON4159075

CLASE 8.ª

La brecha salarial se mide como la diferencia entre la remuneración media percibida por hombres y la percibida por mujeres, y expresado como un porcentaje sobre la remuneración media de mujeres. La brecha salarial de las categorías dirección, técnicos y operaciones¹, que agrupan a la totalidad del personal del Grupo, ascienden al 57%, 6% y 5% (74%, 38% y 16% en el 2019), respectivamente.

Sin embargo, este dato se ve influenciado por la antigüedad y la rotación media que presenta la plantilla dada la naturaleza del negocio del Grupo. Los empleados cuya antigüedad trabajando en el Grupo es igual o inferior a 3 años, asciende al 52% del total de la plantilla.

Remuneración de Consejeros y directivos

La remuneración media de los Consejeros Ejecutivos y la Alta dirección al cierre del ejercicio 2019 se detalla en la nota 18 de la memoria adjunta.

Políticas de flexibilidad (GRI 103-2)

Con el fin de hacer efectiva la conciliación de la vida laboral y familiar y la plena igualdad de derechos entre hombres y mujeres, el Grupo Servinform propone los siguientes objetivos:

- ✓ Promover la defensa y aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles.
- ✓ Mantener una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa.
- ✓ Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos, de común acuerdo con la dirección.
- ✓ Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores de Servinform.
- ✓ Difundir el compromiso de la empresa en temas de igualdad, tanto dentro como fuera de ella.
- ✓ Llevar a cabo reuniones paritarias anuales entre la dirección y el comité de empresa para analizar la evolución de la empresa en estos temas, valorar el efecto que sobre éstos tengan las medidas propuestas y estudiar la posibilidad de modificar las existentes o implantar otras distintas, informando de ello a toda la plantilla.

Para la consecución de estos objetivos, se detallan las medidas a aplicar en cada una de las materias de actuación siguientes:

1. **Selección, promoción y desarrollo profesional.** En el acceso al empleo y en la promoción profesional se garantizará el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y

¹ En la categoría "operaciones" se ha agrupado a efectos de un mayor análisis al personal de las categorías profesionales Administrativos, Personal no cualificado y Resto personal cualificado.



ON4159076

CLASE 8.^a

- mujeres, eliminando las barreras que dificulten la presencia del sexo menos representado en los puestos o funciones de decisión.
2. **Formación.** Se trata de formar y sensibilizar en igualdad de oportunidades a toda la plantilla, especialmente a los niveles directivos.
 3. **Medidas de conciliación.** El objetivo es crear las condiciones y un entorno de trabajo favorable, facilitando a hombres y mujeres la atención de sus obligaciones familiares, sin descuidar las responsabilidades profesionales. Para ello, se proponen las siguientes medidas: flexibilidad horaria y jornada laboral, vacaciones, permisos no retribuidos, permisos retribuidos, reducción de jornada, excedencias, plan PIF (Plan individual de Formación).

Además, el Grupo tiene implantado una "Política de desconexión digital" cuyo objetivo es mejorar la vida de sus trabajadores estableciendo que no se pueden realizar llamadas, enviar correos ni mensajes, fuera del horario de trabajo, y en tiempos de descanso del trabajador.

Formación y desarrollo profesional (GRI 103-2, 404-1, 404-2)

El Comité de Cumplimiento promoverá acciones formativas para todos los miembros de la organización, de manera que cada año se realizará una propuesta formativa anual y su correspondiente seguimiento.

El Comité de Cumplimiento velará por el efectivo cumplimiento del Plan de Comunicación y Formación.

En los ejercicios 2020 y 2019 el Grupo no ha realizado formación bonificada, pero sí han gestionado la formación bonificada para ejercicios futuros.

Diversidad e integridad (GRI 103-2)

Toda persona tiene derecho a un trato justo, digno y respetuoso. El respeto debe primar en las relaciones entre todos los miembros de la organización, así como en las relaciones con proveedores, clientes, competidores o empresas colaboradoras. Grupo Servinform propugna un entorno de trabajo respetuoso y abierto a la diversidad en el que existe igualdad de oportunidades, la valía de cada individuo encuentra reconocimiento, y en el que toda persona es tratada con cortesía, honestidad y dignidad.

Grupo Servinform combate especialmente cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales. En orden a prevenir cualquier tipo de conducta de esta naturaleza, Grupo Servinform dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso integrado en su programa de Corporate Compliance, que se encuentra actualmente en revisión junto con la representación legal de los trabajadores de la compañía.

Prueba de ello en el ejercicio 2019 Grupo Servinform estableció unos "Procedimientos de actuación sobre el acoso en el trabajo" estableciendo las actuaciones llevadas a cabo por el Grupo ante el conocimiento de una situación de riesgo psicosocial para las personas que presten sus servicios en la empresa y que derive de comportamientos atentatorios contra su dignidad e integridad.

Grupo Servinform respetará unas condiciones de trabajo justas, respetando el derecho de libre asociación y de negociación colectiva.



ON4159077

CLASE 8.ª

Además, el Grupo otorga especial protección al derecho a la intimidad de cada uno de sus empleados, respetándolos en todas sus manifestaciones, y especialmente en lo que se refiere a sus datos de carácter personal. Por ello, el Grupo se compromete a no divulgar datos de carácter personal sin el consentimiento expreso de los trabajadores, salvo cuando medie requerimiento expreso de las autoridades judiciales o administrativas. El Grupo tiene implantado el Protocolo de Prevención de Delitos contra la Seguridad de la Información, que tiene por objeto evitar, entre otras, conductas de esta naturaleza.

Grupo Servinform combate cualquier conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales

	Hombres	Mujeres	Total
Número de empleados medio con discapacidad	67	105	172

El número medio de personas empleadas discapacitadas en el Grupo durante 2020 ha sido de **131** empleados (75 empleados en el ejercicio 2019). La obligación de contratación de personal con discapacidad afecta a la sociedad Servinform, S.A. y Dependientes en función de sus plantillas medias.

Entorno laboral

Salud, seguridad e higiene laboral (GRI 103-2; 103-3, GRI 403-9, 403-10)

La prevención de accidentes laborales se erige como uno de los objetivos prioritarios del Grupo, que pondrá todos los medios a su alcance para evitarlos, adoptando políticas de seguridad y salud efectivas, y adoptando las medidas preventivas necesarias para cumplir con la legislación vigente, con objeto de garantizar que el desarrollo de las actividades laborales tenga lugar en un entorno seguro y saludable.

Somos conscientes de que la salud y seguridad del personal del Grupo es un elemento de importancia capital, por lo que se compromete a enfocar sus esfuerzos a la reducción de todos los riesgos existentes, ya sean leves, moderados o graves.

2020	Hombre	Mujer
Número de accidentes laborales	51	48
Número de días de baja	416	501

Para alcanzar los objetivos, esta gestión de prevención se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión

integrado de Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales basados en las normas ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2018 respectivamente.

2020	Número accidentes	Días baja
Muy grave	-	-
Grave	-	-
Leve	99	917
Otros	-	-

Grupo Servinform dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado, para velar por la seguridad y la salud de todos sus trabajadores.

Con esta misma finalidad, Grupo Servinform se compromete a:

- ✓ Disponer en todo momento de los medios materiales y humanos suficientes para garantizar una efectiva implementación de las políticas de seguridad y salud que se adopten.
- ✓ Cumplir rigurosamente con la normativa y la legislación vigente en la materia.



CLASE 8.^a



ON4159078

- ✓ Conservar las instalaciones del Grupo en perfecto estado, lo que requiere una planificación cuidadosa y unas labores de mantenimientos regulares y sistemáticas tendentes a prevenir riesgos de cualquier tipo.
- ✓ Garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica suficiente y adecuada a su puesto de trabajo y a sus necesidades, tanto en el momento inicial de la contratación como cuando tengan lugar cambios competenciales o tecnológicos.
- ✓ Velar porque aquellos proveedores subcontratados por Grupo Servinform coordinen sus actividades en materia de prevención con el fin de procurar su seguridad en las instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente.

Diálogo social (GRI 102-41; 102-43)

Grupo Servinform asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización. Dicha comunicación consiste en:

- ✓ Responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a Sistema de gestión de prevención.
- ✓ Consultar a la totalidad de los trabajadores cualquier cambio que afecte a la Prevención de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo.
- ✓ Comunicar la designación de trabajadores encargados de las medidas de emergencia, así como de la ejecución de las acciones establecidas.

Las comunicaciones se realizan a través del tablón digital.

La totalidad del personal del Grupo está ubicada en España, por tanto, están cubiertos por el convenio colectivo sectorial de aplicación en función de la actividad que realicen y la ubicación en la que se encuentre su centro de trabajo.

9. Relación con nuestros proveedores y colaboradores

(GRI 103-3)

El objetivo de Grupo Servinform en la contratación de sus proveedores es alcanzar la máxima imparcialidad y objetividad. Para ello se llevará a cabo una gestión transparente evitando la asignación directa de proveedores y fomentando la concurrencia de varios proveedores al objeto de garantizar la imparcialidad y la eficiencia. Dado que la práctica totalidad de las operaciones que realiza la sociedad son en territorio español, todos sus proveedores son locales y la totalidad de las compras se realizan en España.

Para ello, con la implantación del modelo de Corporate Compliance se recomienda que el procedimiento de contratación se rija por las siguientes normas generales: a) obtención de suficientes ofertas (al menos tres), b) los proveedores y subcontratistas deberán ser debidamente evaluados conforme a los criterios establecidos, c) todos los proveedores deberán estar aprobados e incluidos en la lista de subcontratistas,



CLASE 8.ª



ON4159079

d) se promoverá en la medida de lo posible la invitación a nuevos oferentes siempre que se deje constancia documental de quiénes son y qué oferta realizaron, e) se debe seleccionar la oferta más favorable, indicando motivos o razones de dicha elección si no fuese por el precio, f) siempre que sea viable, se debe acudir a criterios objetivos a la hora de valorar los proveedores.

10. Relación con la Sociedad

(GRI 103-2; 103-3; 102-13; 102-15)

Medidas adoptadas para promover el empleo

Nuestra responsabilidad y compromiso social constituyen dos de los pilares básicos del Grupo.

Grupo Servinform está comprometida con el desarrollo social, el crecimiento de empleo, la investigación, la sostenibilidad y el bienestar de sus empleados y su entorno. Para ello, certifica sus acciones, promueve acuerdos con agentes sociales, fundaciones y mantiene estrechas relaciones con los centros docentes y universitarios.

Grupo Servinform apuesta por el I+D+i

Grupo Servinform se ha conseguido implantar, desde su constitución, como una organización con tradición de Innovación y capacidad de adaptación a los cambios y necesidades de sus clientes.

Gracias al amplio portfolio de servicios que ofrece a sus clientes puede aplicar avances en Innovación en diferentes ámbitos o sectores. Adicionalmente, ha implantado un departamento de Consultoría e Innovación a través del que ha desarrollado los siguientes proyectos de I+D:

- ✓ **gPROFIT.** Desarrollado con el apoyo del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) y el Fondo Europeo de Desarrollo Profesional (FEDER), y consiste en la generación de procesos asociados a sus sistemas heredados.
- ✓ **RAIL.** Desarrollado con el apoyo del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) y el Fondo Europeo de Desarrollo Profesional (FEDER), y consiste en plataforma para el aprendizaje automático e inteligente de robots software.
- ✓ **Proyecto ALOE.** Este proyecto plantea dos líneas de trabajo paralelas complementarias siguientes: mejora de procesos en gestión empresarial aplicando técnicas Lean, y por otro lado una automatización de algunas actividades intensivas en mano de obra, realizadas previamente de forma manual. En este proyecto participa el Ministerio de Industria, Energía y Turismo como entidad financiadora, asimismo está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Profesional (FEDER).
- ✓ **eValuador.** Consiste en el desarrollo de un plan de Gestión ágil y flexible de exámenes, evaluaciones y certificaciones.
- ✓ **EMPOWER.** Es una herramienta para la gestión integral del ciclo de vida de procesos de negocio en organizaciones. En este proyecto participa el Ministerio de Economía y Competitividad como entidad financiadora, asimismo recibe financiación del Centro para el Desarrollo Tecnológico (FEDER).



ON4159080

CLASE 8.^a

- ✓ **Alameda.** Consiste en la creación de un ecosistema software para la automatización del testing temprano en el desarrollo ágil de software, a través de pruebas guiadas por Modelos, y asegurando el estándar ISO/IEC 29119.
- ✓ **Adagio.** Tiene como objetivo combinar las estrategias de Big Data y de Machine Learning en ámbitos de tratamientos de datos geolocalizados de fuentes diversas y ligados al individuo para generar conocimiento de valor, partiendo de la información abierta (Open Data) ya disponible. En este proyecto participa el Ministerio de Economía y Competitividad como entidad financiadora, asimismo recibe financiación del Centro para el Desarrollo Tecnológico (FEDER).
- ✓ **Valortia.** Consiste en la creación de una plataforma cloud de valoración y certificación de competencias TIC y de otros sectores adquiridas. En este proyecto participa el Ministerio de Economía y Competitividad como entidad financiadora, asimismo recibe financiación del Centro para el Desarrollo Tecnológico (FEDER).
- ✓ **Prometeo.** La visión del proyecto PROMETEO es facilitar la implementación de servicios y soluciones basadas en Machine Learning (ML), reduciendo la brecha que actualmente existe en las organizaciones a la hora de caracterizar la problemática, modelizarla, seleccionar algoritmos, implementar dichos algoritmos, ajustarlos, y presentar e interpretar adecuadamente los resultados, brecha que actualmente dificulta en gran medida la implementación de soluciones de ML, especialmente en pequeñas y medianas organizaciones. En este proyecto participa el Ministerio de Economía y Competitividad como entidad financiadora, asimismo recibe financiación del Centro para el Desarrollo Tecnológico (FEDER).
- ✓ **Airpa.** El principal objetivo de este proyecto es desarrollar una plataforma que facilite la implementación de soluciones incorporando Cognitive Robotic Process Automation (CRPA) o automatización de procesos con robots cognitivos, comprendiendo bajo esta denominación procesos implementados con RPA potenciada con componentes AI (en adelante, procesos AIRPA). Este proyecto ha sido cofinanciado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial de España (CDTI) y fondos propios de Servinform, S.A.
- ✓ **Codice.** El objetivo principal de este proyecto es potenciar la gestión y el tratamiento documental en soporte digital aplicando soluciones automatizadas basadas en componentes AI (Artificial Intelligence), permitiendo la implementación de nuevas técnicas potenciadas con tecnologías innovadoras. Este proyecto ha sido cofinanciado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial de España (CDTI) y fondos propios de Servinform, S.A.
- ✓ **Speechtracer.** El proyecto tiene como objetivo la creación de una novedosa solución software para mejorar la calidad de los servicios de Contact Center, mediante la definición de un nuevo proceso de análisis de calidad de servicios y de análisis y tratamiento de audios conversacionales, basado en los propios atributos y características del audio.
- ✓ **Omniamvoz.** El proyecto tiene como objetivo la creación de una novedosa solución software para la gestión omnicanal de los canales de atención al cliente. Con la nueva plataforma que se obtendrá como resultado de la ejecución del proyecto, se conseguirán implementar los últimos avances en la ciencia de datos para permitir transformar los procesos actuales de gestión de marca.

Grupo Servinform colabora con distintas entidades sin ánimo de lucro

El Grupo ha mantenido y ampliado sus objetivos sociales, implantando políticas de Responsabilidad Social Corporativa en su estrategia de negocio.



CLASE 8.ª



ON4159081

Dentro de las políticas de contratación del Grupo por ejemplo está implantada desde el año 2005 políticas de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. Asimismo, Grupo Servinform es una empresa comprometida con el desarrollo social, el crecimiento de empleo, la investigación, la sostenibilidad y el bienestar de sus empleados y su entorno. Fruto de este hecho, el Grupo promueve acuerdos con agentes sociales y mantiene estrechas relaciones con los centros docentes y universitarios. De este modo, el Grupo fomenta su formación e integración laboral, favoreciendo su desarrollo personal y profesional.

Actualmente, el Grupo no colabora mediante la realización de ayudas económicas con entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.

11. Efectos del Covid-19 en el Grupo Servinform

(GRI 403-9,403-10)

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró oficialmente que el brote del virus Covid-19 había alcanzado el estado de pandemia. El virus Covid-19 se propagó rápidamente a principios de 2020, alcanzando un alto número de infectados en todo el mundo. A continuación, y con la declaración del estado de alarma en España, se tomaron varias medidas para contener el virus, con un fuerte impacto en la economía.

Dado que el Grupo Servinform opera principalmente en el sector de las tecnologías de la información, el impacto del Covid-19 en el negocio y en sus resultados no ha sido significativo.

En el Grupo Servinform, durante el ejercicio 2020, se han adoptado una serie de medidas para prevenir el impacto del Covid-19, principalmente, medidas de seguridad para proteger a los empleados (distanciamiento social, medidas higiénicas, teletrabajo, etc.). Tanto en su sede principal, como en el resto de las localidades en las que el Grupo presta sus servicios, se ha garantizado el nivel de servicio esencial para el desarrollo de su actividad.

A continuación explicamos con mayor profundidad los impactos del Covid-19 y las medidas adoptadas por el Grupo Servinform.

Impactos del Covid-19

Como consecuencia del Covid-19, en el Grupo Servinform se producen dos ERTES de fuerza mayor, uno en la sede de Sevilla y otro en la de Madrid y, en ambos casos, todos los empleados han quedado desafectados en el año 2020. En Sevilla ha afectado a 43 empleados (desafectados en julio de 2020) pertenecientes al proyecto BO Endesa Bono Social, el cual fue paralizado por el RD-ley 30/2020, de 29 de septiembre. En Madrid (Torrejón), ha afectado a 33 empleados (desafectados en agosto de 2020) de diferentes servicios, los cuales no podían prestarse por la situación Covid.

Además de lo anterior, se produjeron tres ERTES ETOP (negociado con la RLT y con acuerdo), dos afectaron a Servinform y uno a Cayges. En el caso de Cayges, afectó a un total de 5 trabajadores (desafectados en junio de 2020). Por su parte, en Servinform, se producen estos:



CLASE 8.ª



ON4159082

- ✓ ERTE ETOP en Torrejón: afecta a un colectivo de 86 personas (desafectados en junio de 2020) del servicio de ING Direct. Desafectados en junio.
- ✓ ERTE ETOP estatal: afecta a 42 personas en Bilbao (desafectados en octubre de 2020), 27 de Sevilla (desafectados en septiembre de 2020) y 46 de Torrejón (desafectados en septiembre de 2020). Mientras que en Sevilla y Torrejón se trata de un ERTE total, en Bilbao se negoció un ERTE rotativo por quincenas.

Medidas adoptadas ante el Covid-19

Desde el Grupo Servinform, se han adoptado las siguientes medidas ante el Covid-19:

1. Plan de contingencia adoptado frente a la COVID-19.
El Grupo Servinform ha elaborado en el ejercicio 2020 un procedimiento de actuación, denominado "IT-COVID-19".
2. Medidas laborales adoptadas (teletrabajo, turnos, flexibilización, teletrabajo)

Ante la situación de pandemia, el servicio de prevención del Grupo ha adoptado estas medidas:

- Elaboración del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva del centro/s de trabajo.
- Elaboración de protocolos sanitarios.
- Informar a los trabajadores y a sus representantes sobre los mencionados protocolos.
- Se concreta y justifica de forma individual, los equipos de protección individual entregados al personal, tipo y características de los mismos.
- Se establece el "Acuerdo de teletrabajo" y la "Autorización comunicación medios del trabajador".

Por otro lado, se reparte cartelería relativa a:

- Recomendaciones higiénicas y supuestos en los que se puede encuadrar a los trabajadores; los que presentan síntomas, los que no presentan síntomas, pero han estado en contacto con personas afectadas y por último los potencialmente sensibles.
- Se informa de que se eviten los desplazamientos innecesarios, del uso de herramientas informáticas para llevar a cabo reuniones por medios telemáticos, la restricción de las visitas a nuestras instalaciones de clientes y proveedores, sintomatológica de la enfermedad y personal sensible.
- Se informa de que, los empleados pueden comer en el puesto de trabajo, que se ha retirado el mobiliario de los comedores y sobre las medidas a adoptar en los turnos de trabajo para las entradas y salidas, evitando la concentración de personas.

En el caso de Servinform, S.A. (Sociedad Dominante del Grupo), prácticamente la totalidad de la plantilla ha realizado teletrabajo desde el inicio de la situación de alarma. En la actualidad se sigue manteniendo esta situación. Con la finalización del estado de alarma, puede darse el caso que de cara a la "nueva normalidad", determinadas tareas o servicios, requieran el retorno a las instalaciones. En previsión a esto, se han llevado a cabo las actuaciones que indicamos a continuación:



CLASE 8.º



ON4159083

- En primer lugar, desde el departamento de Prevención de Riesgos de Servinform, se ha informado a los responsables de los distintos departamentos, de las medidas de seguridad que se deben tener en cuenta de cara a la desescalada. En esta nota se incluye a la persona responsable de Servicios Generales para que tenga conocimiento de ello y tenga en cuenta si por su parte tiene que realizar una determinada labor (limpieza, colocación de cartelería, deshabilitar zonas comunes, etc.).
- En segundo lugar, se ha informado a los responsables de cuáles son las condiciones que se deben cumplir para ello. Desde RRHH se envió un correo electrónico a los responsables de los departamentos, con las pautas a seguir.
- En tercer lugar, cuando se indica por parte de un departamento la intención de incorporar a empleados para una formación o bien desarrollar su trabajo habitual, desde el departamento de prevención de riesgos laborales, se avisa a los RLT miembros del CSS y a los técnicos de Servicio de Prevención, para que realicen una visita a los lugares de trabajo. En esta visita se realiza la medición de los puestos para indicar la capacidad máxima de las salas en virtud de las recomendaciones del Gobierno y el Ministerio de Sanidad.

3. Formación en relación con la prevención de la covid-19: modalidades de impartición y fechas.

En cuanto a la formación, ha sido impartida por el SPM. Hay una primera parte presencial, utilizando medios telemáticos (través de la herramienta Microsoft Teams), y una segunda parte que se realiza en la plataforma online del SPM.

4. Adquisición de equipos de protección

Desde el inicio de la situación de alarma se repartió material de protección, tales como guantes y geles hidroalcohólicos. Posteriormente, cuando fue posible la adquisición de mascarillas higiénicas, sobre la mitad del mes de abril, estas fueron repartidas entre los trabajadores que se encontraban en las instalaciones.

El departamento de compras se ha aprovisionado de material para la protección de los trabajadores, al igual que desde Servicios Generales se ha estado y siguen estando pendientes de las necesidades de cada momento.

En la actualidad se dispone de: guantes de vinilo y nitrilo de todas las tallas, geles hidroalcohólicos para la desinfección de manos en formato de ½ litro, 1 litro y envases de 5 litros, y mascarillas higiénicas e higiénicas reutilizables.

12. Derechos Humanos

(GRI 103-2; 103-3)

Grupo Servinform está adherido **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y su continuación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. En la actualidad, nuestra entidad se encuentra certificada en las siguientes normas: **UNE EN ISO 9001:2015**, **UNE EN ISO 14001:2015**, **UNE EN ISO 45001:2018**, **UNE EN ISO/IEC 27001:2014** (seguridad de la información) y **UNE EN ISO/IEC**



CLASE 8.ª



ON4159084

20000-1_2018 (sistema de gestión del servicio de TI), que garantizan una gestión excelente y sostenible. Asimismo, pertenecemos a la red IQ-Net, que reúne a socios nacionales y regionales de los programas de los Fondos Estructurales de la Unión Europea.

Para el Grupo Servinform es importante la profesionalidad, responsabilidad, tenacidad y honestidad de los miembros del mismo. La rigurosa defensa de todo ello nos ha llevado a convertirnos en una empresa de servicios integrales que se rige por las normas establecidas en nuestro **Código Ético**.

Grupo Servinform apuesta por la integración de la mujer en el mundo laboral, de ahí que, tras la realización de un diagnóstico de situación, elaborásemos nuestro Plan de Igualdad, firmado el 22 de octubre de 2020. Este es uno de los pilares en los que se fundamenta nuestra política, pudiendo así construir entre todos, una empresa capaz de afrontar los retos que los nuevos tiempos nos deparan.

Por todo lo anterior, desde Grupo Servinform estamos muy concienciados en el respeto y protección de los derechos laborales básicos, con el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y con la eliminación del trabajo forzoso, del trabajo infantil y del trabajo realizado en condiciones penosas, extremas, infrahumanas o degradantes.

13. Relación con el Medio Ambiente

Grupo Servinform establece en su Código de Conducta su compromiso con los recursos naturales y el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades, con el fin de, de ese modo, minimizar los efectos negativos que éstas pudieran ocasionar.

Grupo Servinform se compromete a proteger el medio ambiente, racionalizando el consumo de los recursos y la energía, así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera y aguas, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera eficiente y sostenible. Para alcanzar los objetivos, esta gestión se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión integrado de Calidad y Medio ambiente basados en las normas ISO 9001 e ISO 14001 respectivamente.

Dicho sistema es desarrollado con el compromiso de todo el personal, y es responsabilidad del Director General de Grupo Servinform velar por su estricto cumplimiento, dotando de los recursos necesarios para llevarlo a cabo y pudiendo, en cualquier momento, tomar las acciones correctivas necesarias para conseguirlo.

Políticas y compromisos medioambientales (GRI 103-2; 102-29)

En atención a la actividad desarrollada por el Grupo, se ha detectado riesgos específicos que podrían dar lugar a la comisión de delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente. Se encuentran, principalmente, relacionadas con el tratamiento envasado, almacenamiento y gestión de residuos peligrosos y urbanos.

El Grupo tiene debidamente implementados procedimientos y normas que contribuyen a una correcta gestión de los riesgos ambientales que puedan producirse.



CLASE 8.^a



0N4159085

En concreto, Grupo Servinform es poseedora del Certificado del Sistema de Gestión Ambiental por parte de AENOR, que acredita que el Grupo dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

Dicho sistema de gestión permite a el Grupo sistematizar los aspectos ambientales que se generan con la actividad desarrollada por el Grupo, promoviendo la protección ambiental y la prevención de cualquier tipo de contaminación. Esta sistematización se plasma en la Política de Calidad y Medio Ambiente, la cual se basa en los siguientes principios:

- ✓ Planificar el sistema de gestión, teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos a la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ✓ Conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, que permita alcanzar o superar sus expectativas mediante una correcta ejecución de las tareas en tiempo y forma.
- ✓ Compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos de carácter ambiental y otros pudieran afectar.
- ✓ Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal, llevando a cabo la formación interna que persiga la total implicación del personal.
- ✓ Establece una relación de interdependencia entre los proveedores y Grupo Servinform que aporte valor añadido en todos los servicios que se ofrecen.
- ✓ Coordinar las actividades de proveedores en materia de medio ambiente con el fin de procurar el trabajo continuo en base a la legislación vigente. Se velará porque aquellos proveedores subcontratados por Grupo Servinform cumplan los requisitos legales y otros que puedan afectar.

El Grupo se compromete a cumplir estrictamente la normativa vigente en la materia, y a fomentar entre sus empleados una debida formación en la preservación del medio ambiente y en la ordenación del territorio.

Al margen de dar puntual cumplimiento a la normativa en esta materia, Grupo Servinform se compromete a conservar los recursos y la energía, racionalizando el consumo de los mismos, así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera, aguas e infraestructuras, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera respetuosa con el medio ambiente.

En este aspecto, Grupo Servinform tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental, cuya misión es minimizar la huella ecológica el Grupo, mejorando las condiciones y calidad del entorno, mediante la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales considerados como significativos, de forma que sea fiel reflejo de la interacción de nuestras actividades con respecto al medio ambiente.



CLASE 8.ª



ON4159086

Asimismo, el Grupo tiene implementado el "Protocolo de Prevención de Delitos contra el Medio Ambiente" en el marco del sistema de Corporate Compliance, con objeto de prevenir todas aquellas conductas contrarias a estos principios.

Principales impactos, riesgos y oportunidades (GRI 102-15; 201-2)

Realizamos una labor de identificación y evaluación de los distintos aspectos medioambientales que le afectan, analizando su impacto y su peligrosidad. De este modo, se incluyen aspectos como los siguientes:

- ✓ Consumo de combustibles fósiles y emisiones de CO₂ en los desplazamientos realizados por nuestra labor de gestión comercial, así como en la recepción y envío de productos.
- ✓ Derrame de productos accidentales (tintas/tóner) que impacta directamente en la contaminación de suelos y aguas superficiales.
- ✓ Consumo de materias primas y recursos naturales (agua, energía, etc.)
- ✓ Generación y gestión de residuos (tintas, tóner, cola, etc.).
- ✓ Generación de ruido.

De igual modo, en Cuentas Anuales se indica que, dada la actividad a la que se dedica Grupo Servinform, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales consolidadas respecto a información de cuestiones medioambientales (GRI 102-31; 307-1).

Contaminación (GRI 103-2)

Reducción del consumo energético (GRI 302-4)

España tiene un reto importante para los próximos años en materia de eficiencia energética. Prueba de ello es el Proyecto de Ley de Cambio Climático y Transición energética presentado antes las Cortes el 19 de mayo de 2020, en el que se prevé que la intensidad energética primaria de la economía española mejore anualmente en un 3,5% anual hasta 2030 y que la dependencia energética del país, del 74% en 2017, descienda al 61% en el año 2030.

Grupo Servinform utiliza la electricidad como recurso natural para el ejercicio de su actividad tanto en sus oficinas como en sus centros. Las características de los servicios del Grupo hacen de la energía eléctrica el elemento primordial con el que se alimentan los centros, oficinas e instalaciones de la organización: iluminación, ordenadores, impresoras, etc. En este sentido, Grupo Servinform es consciente de la importancia de informar y educar a las personas con el objetivo de cambiar sus hábitos y evitar derroches de energía.

Hemos llevado a cabo una auditoría energética en nuestros centros con la que hemos obtenido los siguientes resultados:



ON4159087

CLASE 8.ª

	Valencia	Bilbao	Madrid
Ahorro energético estimado (kWh/año)	10.189	10.189	340.245
Emissiones de CO ₂ evitadas (tCO ₂)	3,37	3,37	123,7
Inversión estimada para acometer las mejoras señaladas (euros)	3.790	3.790	264.000
Consumo energético (kWh/año)	1.363.400	1.789.551	6.534.459
Periodo de retorno de la inversión (años)	5,38	5,38	10,06

En la última auditoría energética no han entrado los centros de Sevilla y Barcelona, ya que auditando el resto de los centros, se ha llegado a la cobertura del 85% del consumo de toda la energía del conjunto de las instalaciones del Grupo, cumpliendo así con el artículo 3 del Real Decreto 56/2016.

Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (GRI 305-2; 102-15)

La fuente principal de emisión directa (alcance 1) generada por la actividad de Grupo Servinform es la derivada de los vehículos que sus empleados utilizan para prestar sus servicios. Asimismo, en el cuadro adjunto se indican las emisiones indirectas (alcance 2), derivadas del consumo eléctrico de sus centros.

	Emisiones CO ₂
Emisiones Electricidad	2.683 tn CO ₂

Grupo Servinform está realizando esfuerzos para efectuar mediciones anuales tanto de emisiones a la atmósfera por el consumo de combustible que efectúan sus empleados para la realización de su actividad. Se espera que en los próximos años se disponga de datos concretos que permitan la reducción de este tipo de emisiones.

Economía circular y prevención y gestión de residuos (GRI 103-2, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5)

Según la legislación vigente, ha de considerarse como residuo cualquier sustancia u objeto de la cual su poseedor se desprenda o del que tenga intención u obligación de desprenderse.

En Grupo Servinform se adoptará como máxima premisa la mínima generación de residuos en la prestación de sus servicios y para dar cumplimiento a este objetivo se implementarán las medidas que se describen a continuación:

- ✓ Se tratará de adquirir aquellos materiales que se provean con la menor cantidad posible de embalajes.
- ✓ Se realizará un seguimiento del mercado de productos y materias primas con el objetivo de utilizar aquellos que estén diseñados bajo la premisa de una menor generación de residuos, facilitándose su reutilización o reciclado.



CLASE 8.^a



ON4159088

- ✓ Se tratará de reutilizar aquellos materiales y elementos que así lo permitan, con lo que se consigue una menor generación de residuos de los que haya que deshacerse y, además, se logra un ahorro económico por no tener que obtenerlos de otros lugares.
- ✓ Cualquier equipo que por avería o mal funcionamiento pueda producir una cantidad mayor de residuos peligrosos a la normal o deseable, será sustituida.

En cualquier caso, aquellos residuos que se generen como consecuencia de la propia actividad del Grupo o de los que se haga cargo para su para su eliminación, deben ser gestionados convenientemente, dando cumplimiento a las disposiciones que marque la ley para cada tipo de residuos.

Cada tipo posee un proceso de eliminación distinto, por lo que lo más conveniente es clasificarlos según su categoría, con lo que facilitamos su recogida y se evitará que residuos de una determinada categoría se eliminen con otros de una superior, lo que siempre representa un mayor coste tanto en medios como económicamente y cumplimos estrictamente la legislación al utilizar los medios necesarios para su correcta gestión.

Residuos urbanos

Como residuos urbanos, según definición de la normativa legal vigente, han de considerarse aquellos que se generan en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no tengan la calificación de peligrosos y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades.

Dentro de esta categoría han de considerarse el papel y cartón, vidrio, plástico y envases, etc.; todos ellos se separarán en origen y se gestionarán a través del servicio municipal de limpieza o puntos limpios habilitados.

Para ello se dispondrán contenedores debidamente identificados mediante una etiqueta en la que figure el tipo de residuo que puede depositarse en el contenedor en cuestión.

Cualquier residuo de este tipo que pudiese estar contaminado con sustancias peligrosas (embalajes, trapos, papeles, etc. manchados) se deberán considerarse como residuos peligrosos y gestionarse como tal.

Residuos asimilables a urbanos

Dentro de esta categoría han de considerarse el yeso, metales (aluminios y acero), cuero, vendas, etcétera, todos ellos se separarán en origen y se gestionarán a través del servicio municipal de limpieza o puntos limpios habilitados.

Residuos peligrosos

En Grupo Servinform, como resultado del normal desarrollo de su actividad, se generan, dentro de este tipo, los residuos que se especifican a continuación:

- ✓ Tóner y tintas.



CLASE 8.^a



ON4159089

- ✓ Tubos fluorescentes.
- ✓ Medicamentos caducados.
- ✓ Componentes informáticos
- ✓ Envases de Productos químicos (disolventes, etc.) y material absorbente.
- ✓ Envases de Pegamentos.

Para su correcta gestión se dispondrán contenedores, dentro de las instalaciones de Servinform, S.A., para el acopio y almacenamiento de estos residuos hasta su cesión a un gestor autorizado.

Principales magnitudes de nuestro desempeño ambiental y políticas de actuación

(GRI 301-1, GRI 303-1, GRI 303-3, GRI 303-5, GRI 302-1, GRI 302-2)

Agua

Grupo Servinform utiliza el agua, principalmente, para el consumo de sus profesionales en sus distintos centros.

Periodo	Consumo (m3)
Ejercicio 2020	10.540
Total	10.540

El consumo de agua procede de la red de suministro de agua municipal de las distintas Comunidades Autónomas.

Energía

Grupo Servinform utiliza la energía como recurso para el ejercicio de su actividad, principalmente, se trata de la energía utilizada en las oficinas y centros para el funcionamiento de los equipos informática, iluminación, impresión, etc.

	Consumo electricidad (Kw)
Total	9.011.208
Media mensual	750.934

Con el fin de fomentar el ahorro energético, se han implementado medidas como por ejemplo el nombramiento de un encargado de sala responsable del apagado de los equipos que no estén en uso, uso de luces de bajo consumo o tubos fluorescentes, fomentando su uso continuado y no su apagado y encendido constante, uso de luz natural, siempre que sea posible y ajustar el termostato en un rango de 20 a 25°C entre otras medidas.

Con objeto de que el personal tenga siempre presente estas medidas se colocan carteles recordatorios en aquellos puntos convenientes de las instalaciones. Además, para el control del aspecto, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente realizará un seguimiento trimestral, a través del Programa de Seguimiento y Medición Medioambiental, de los Kilo vatios consumidos.



CLASE 8.^a



ON4159090

Tintas

Otro de los recursos más utilizados por el Grupo en la consecución de su actividad normal es el consumo de tintas. El consumo de este tipo de material está ligado al uso de los equipos de impresión y fotocopiadoras. A continuación, se detalla su consumo, los residuos generados, el consumo de tóner y su residuo.

	Detalle Consumo
Consumo de tintas (Kilogramos)	47.570
Residuos (kilogramos)	16.614

El Grupo subcontrata la retirada de residuos con empresas externas especializadas en la prestación de este tipo de servicios.

Papel

Uno de los recursos más utilizados en las oficinas del Grupo es el papel, por lo que la racionalización de su uso y la disminución de su consumo se constituyen como uno de los principales objetivos a perseguir.

	Consumo
Papel consumido (Tn)	11.770
Residuos papel (Tn)	1.490

El Grupo lleva a cabo campañas entre sus empleados para la sensibilización en el consumo de papel, promoviendo asimismo su reciclado mediante contenedores de reciclado.

El Grupo subcontrata la retirada de contenedores con empresas externas especializadas en la prestación de este tipo de servicios.

14. Lucha contra la corrupción y el soborno

{GRI 103-2; 103-3; 102-15}

Grupo Servinform rechaza cualquier conducta, práctica o actuación contraria a los valores de honestidad e Integridad, aunque pudiera derivar cualquier beneficio para el Grupo en el desarrollo de sus relaciones con clientes, proveedores, suministradores, competidores, autoridades, administraciones públicas, etc.

En concreto, se rechaza cualquier tipo de actuación que tenga como finalidad incluir sobre la voluntad de personas ajenas a la empresa para lograr un beneficio directo o indirecto, ya sea para la persona individualmente considerada o para la empresa en su conjunto, mediante el ejercicio de prácticas no éticas o ilegales.

En consecuencia, está prohibido hacer o recibir, directamente o por persona interpuesta, pagos, regalos, dádivas, compensaciones o promesas con los que se pretenda o pueda influir en el desarrollo normal de



CLASE 8.ª



ON4159091

los negocios de la empresa, salvo los que expresamente sean autorizados por el protocolo específico que desarrolle la compañía.

Estos supuestos están catalogados como actos de corrupción, y son totalmente contrarios al Código de Conducta de Grupo Servinform.

Ante cualquier situación de duda, los Profesionales del Grupo deberán informar o formular consulta a través del Comité de Cumplimiento, a través del Canal de Comunicaciones y Denuncias previsto a tal efecto.

El Grupo ha mantenido y ampliado sus objetivos sociales, implantando políticas de Responsabilidad Social Corporativa en su estrategia de negocio.

Dentro de las políticas de contratación del Grupo por ejemplo está implantada desde el año 2005 políticas de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. Asimismo, Grupo Servinform está con el desarrollo social, el crecimiento de empleo, la investigación, la sostenibilidad y el bienestar de sus empleados y su entorno. Fruto de este hecho, el Grupo promueve acuerdos con agentes sociales y mantiene estrechas relaciones con los centros docentes y universitarios. De este modo, el Grupo fomenta su formación e integración laboral, favoreciendo su desarrollo personal y profesional.

Actualmente, el Grupo no colabora con entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.

En relación a regalos y liberalidades y otro tipo de remuneraciones, Grupo Servinform establece unas directrices generales. Tendrá la consideración de regalo o liberalidad todo bien, ya sea tangible o intangible, que haya sido prometido, ofrecido, puesto a disposición, otorgado, solicitado y/o aceptado, directamente o a través de una tercera parte. Grupo Servinform no dispone de ninguna norma interna reguladora de este tipo de situaciones, por lo que se recomienda se adopten las siguientes directrices generales:

- ✓ Valor razonable. Cualquier ventaja o beneficio ofrecido o recibido en el marco de la legítima promoción de ventas debe ostentar un valor razonable y proporcionado.
- ✓ Prohibición de contraprestación. Se prohíbe la concesión/recepción de gratificaciones con el fin de obtener una ventaja comercial en la adquisición o venta de mercancías o en la contratación de servicios profesionales.
- ✓ Rechazo de lujos.
- ✓ Hospitalidad. Se consideran socialmente aceptables todas aquellas muestras de hospitalidad que deriven de las normas generales de cortesía, siempre que se realicen dentro del contexto empresarial.
- ✓ Uso operacional preferible al uso privado. Es recomendable que las liberalidades ofrecidas o recibidas se encuentren destinadas a la compañía, en lugar de directamente a empleados de la misma.
- ✓ Prohibición de pagos en efectivo o equivalentes.



CLASE 8.ª



ON4159092

- ✓ Transparencia.
- ✓ Frecuencia y oportunidad. La entrega o recepción de liberalidades debe espaciarse de manera razonable en el tiempo, evitando en todo caso su coincidencia con momentos estratégicamente comprometidos.

15. Transparencia fiscal

Información fiscal y Subvenciones públicas recibidas

La Sociedad Dominante es cabecera del grupo de sociedades que tributa en régimen de consolidación fiscal compuesto por la sociedad dominante, Cayges Medios Auxiliares, S.L.U., Informática Sevilla Cádiz, S.A.U., External Mediation Services, S.L.U. y Book Print Digital, S.A.U. El conjunto de estas sociedades desarrolla su actividad en España.

La conciliación entre el resultado contable y el gasto por Impuesto sobre Sociedades ha sido detallada en la nota 14 de la memoria adjunta.

Las subvenciones públicas recibidas y sobre información fiscal ha sido detallada en la nota 14 de la memoria adjunta (GRI 201-4).

16. Hechos posteriores

Los principales hechos posteriores al cierre del ejercicio 2020 que han tenido lugar en el Grupo Servinform son:

- Actualización de los protocolos de actuación frente al COVID conforme a las modificaciones de la normativa tanto del Ministerio de Sanidad como de las CCAA.
- A nivel de formación, se ha constituido la Comisión de Formación a nivel estatal, con las organizaciones sindicales representadas en la empresa con objeto de firmar el Plan de Formación para el año 2021.
- Dentro de las medidas de difusión del Plan de Igualdad firmado en 2020, durante el primer semestre de 2021 se ejecutan diversas formaciones destinadas a fomentar la igualdad de género entre la plantilla, haciendo hincapié en mandos intermedios, jefes de equipo y personal que tenga trato directo con personas.
- En el primer trimestre del ejercicio 2021, se ha realizado el registro salarial, siguiendo las indicaciones y las tablas que pone a disposición el Ministerio de Trabajo.



0N4159093

CLASE 8.ª

Anexo. Indicadores GRI

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Pág. Informe
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1-4
			GRI 102-4 Localización de las actividades	6
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 102-6 Mercados servidos	2-6
			GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	6-16
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-7 Dimensión de la organización	5-6
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			33-34	
			GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6-16
			GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	6-16; 33-34
			GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	6-16



ON4159094

CLASE 8.ª

Contenidos del Estado de Información No Financiera			
Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	6-16; 33-34
	<i>· Procedimientos de evaluación o certificación ambiental</i>	GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	33-34
	<i>· Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</i>	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	6-16
	<i>· Aplicación del principio de precaución</i>	-	33-34
	<i>· Provisiones y garantías para riesgos ambientales</i>	-	33-34
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 302 y 305)	35-36
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	35-36
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Efluentes y residuos)	36-37
		GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
		GRI 306-3 Residuos generados	36-37



ON4159095

CLASE 8.ª

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	36-37
		GRI- 306-5 Residuos destinados a eliminación	
		GRI 303-1 Interacción del agua como consumo compartidos	38
		GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	N/A
		GRI- 303-3 Extracción de agua	38
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GR- 303-5 Consumo de agua	38
		GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Medioambiente)	38-39
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	38-39
		GRI 102-2 Enfoque de gestión (Energía)	38
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	38
Cambio Climático	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables		
	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	36
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	36



CLASE 8.ª



0N4159096

Contenidos del Estado de Información No Financiera			Estándar utilizado	Pág. Informe
Contenidos de la Ley 11/2018 INF				
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Protección de la biodiversidad	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	-	36
		Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	-
	Políticas	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	N/A	-
		Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19/30-31
		Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	19-30/31
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	21-22 21-22
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	21-22	



ON4159097

CLASE 8.ª

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	21-22
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	-	23
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	-	23
	Brecha Salarial	-	23
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	-	23
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución	24
	Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (desconexión laboral)	24
	Empleados con discapacidad	-	26
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8. c) El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.	21-22
		GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Organización del trabajo)	19/30-31



CLASE 8.ª



ON4159098

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe	
		Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a)	26/30-31
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3 Permisos parentales	24-25
		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de gestión	24-25
	Salud y seguridad	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Salud y Seguridad)	26/30-31
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	26/30-31
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10 Dolores y enfermedades laborales	26/30-31
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a sindicatos y negociación colectiva)	27
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	37
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	-	27
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Formación y enseñanza)	25
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales		-	25	



ON4159099

CLASE 8.ª

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe	
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	25-26
		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades)	19-20
	Igualdad	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19-20
		Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Empleo)	21
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19-20
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	25-26
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)	19-20/25
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32
			GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32



0N4159100

CLASE 8.ª

Contenidos del Estado de Información No Financiera			
Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave 6-16
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos) 32
Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Evaluación de Derechos Humanos) 32	
Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos		- 32	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil		GRI 103-2 Enfoque de Gestión (No discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Trabajo Infantil; Trabajo forzoso u obligatorio y Derechos Humanos) 32	
información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 39
			GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 39



ON4159101

CLASE 8.º

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Pág. Informe		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	39	
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción) - Si la entidad presenta el 205-2, también cubre con éste indicador este requisito de la ley	39
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Anticorrupción)	39
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-	39	
	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28-29
Información sobre la sociedad			GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-29



CLASE 8.ª



ON4159102

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	28-29
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	-	28-29
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	-	28-29
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	-	28-29
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	28-29
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	27
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (Evaluación ambiental y social de proveedores)	27
Subcontratación y proveedores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	-	27
	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (Salud y Seguridad de los Clientes)	17



CLASE 8.ª



ON4159103

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Pág. Informe
Información fiscal	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución)	17
	Beneficios obtenidos por país	-	41
	Impuestos sobre beneficios pagados	-	41
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	41