

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
ORGANIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO	6
QUIENES SOMOS	7
NUESTRAS SOCIEDADES	7
SERVICIOS Y SOLUCIONES	10
CENTROS PRODUCTIVOS	12
PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES	14
OBJETIVOS Y ESTRATEGIA	15
GESTION DE LOS RIESGOS	16
POLÍTICA DE GESTIÓN	17
NUESTROS CERTIFICADOS	20
MATERIALIDAD	23
ACUERDOS Y COLABORACIONES	24
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	25
INFORMACIÓN GENERAL	26
PRINCIPIOS	26
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	26
CERTIFICACIONES	27
ASPECTOS AMBIENTALES	28
RIESGOS AMBIENTALES	29
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	29
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	29
CONSUMO DE AGUA	31
CONSUMO ENERGÉTICO	32

OTROS CONSUMOS	34
ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS	35
EMISIONES A LA ATMÓSFERA	37
VERTIDOS	39
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	40
INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO.....	41
Número de empleados por edad y sexo	41
Número de empleados por categoría profesional y sexo	41
Modalidades de contrato.....	42
Finalizaciones de contrato.....	44
Remuneración media y brecha salarial	45
Discapacidad.....	46
Beneficios sociales.....	46
INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	47
Organización del tiempo de trabajo.....	47
Conciliación de la vida laboral y familiar	47
Políticas de desconexión laboral	49
Absentismo.....	49
INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	50
Indicadores de seguridad y salud en el trabajo.....	51
INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES	52
Comunicación, participación y consulta.....	52
Convenios colectivos	53
INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN	53
INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES.....	54
INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	56
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	57

COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICO Y DE CONDUCTA	58
PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES Y DE LOS DELITOS.....	59
LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN	59
REGALOS Y OBSEQUIOS.....	60
PRINCIPIOS DE COMPETENCIA LEAL	61
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	61
SOCIEDAD Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	62
RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	63
COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES.....	63
COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL	64
EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	64
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	65
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.....	66
ENFOQUE AL CONSUMIDOR	67
INFORMACIÓN FISCAL 2022.....	68
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022	70
ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018	71
ANEXO: OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	74

INTRODUCCIÓN

Desde Grupo Servinform S.A. se elabora por quinta vez el presente Estado de información no financiera, que 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.*

A continuación, se presentan los datos e información relevante correspondiente al **año 2022**. Esta información permite comprender la evolución de la organización a través de los resultados obtenidos a lo largo del año, pudiendo valorar el impacto de la actividad respecto de las principales cuestiones medioambientales y sociales, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las relativas al personal. Así mismo, se incluyen las medidas que se hayan adoptado a lo largo del año con objeto de reducir nuestro impacto ambiental, favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación, etc.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 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.

Grupo Servinform, S.A. y Sociedades Dependientes, incorpora el Estado de información no financiera como Anexo en el Informe de Gestión que acompaña las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al **ejercicio 2022**.

La información que contiene el estado de información no financiera del Grupo Servinform ha sido verificada por AENOR en cumplimiento de la obligación de verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

ORGANIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO



QUIENES SOMOS

Grupo Servinform S.A. y Sociedades dependientes (en adelante, Grupo Servinform), fundada en 1977, es una empresa líder en **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 una marca de referencia en España especializada en Soluciones BPO (Business Process Outsourcing), y a día de hoy, una de las empresas pioneras en la prestación de servicios de **transformación digital 360 de las empresas**.

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.

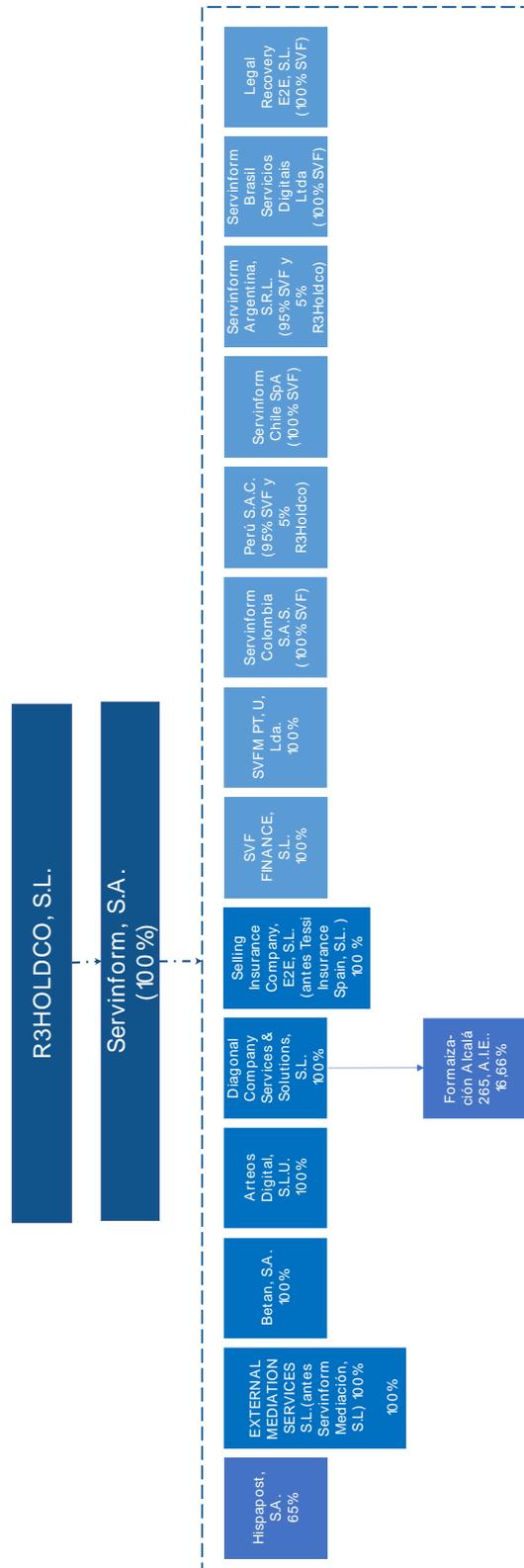
NUESTRAS SOCIEDADES

A continuación, se incluye una relación de las sociedades pertenecientes a Grupo Servinform a fecha de cierre del ejercicio 2022 (31/12/2022):

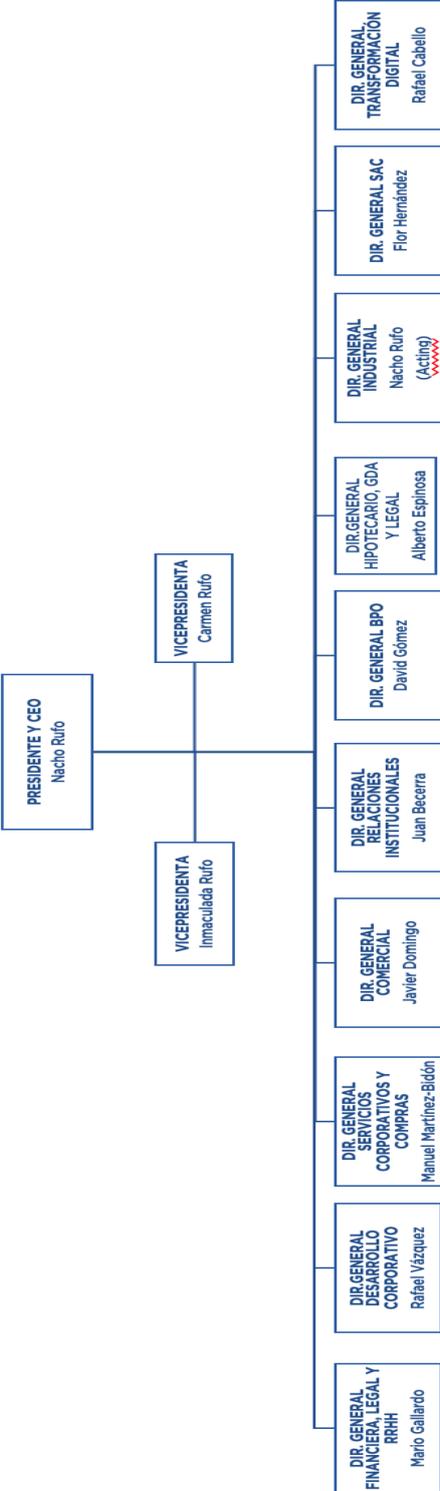
Denominación sociedades Grupo Servinform

Servinform, S.A.U. (Matriz)	SVFM PT, Unipessoal Lda
Diagonal Company Services & Solutions, S.L.U.	SVF Finance, S.L.
Formaización Alcalá 265, A.I.E..	Legal Recovery E2E, S.L.
Hisapost, S.A.	Servinform Perú S.A.C.
Arteos Digital, S.L.U. (antes Prodigitalk)	Servinform Colombia S.A.S.
Betan, S.A.	Servinform Argentina S.R.L.
Selling Insurance Company E2E, S.L.	Servinform Brasil Servicos Digitais LTDA.
External Mediation Services, S.L.U.	Servinform Chile S.P.A.

Esta es la estructura organizacional de Grupo Servinform:



Este es nuestro **organigrama funcional**:



Como se puede apreciar en el organigrama funcional de la página anterior, el grupo de empresas está dirigido Comité de Dirección que realiza reuniones periódicas en las que se analizan pormenorizadamente los aspectos más relevantes de cada Empresa y área de negocio. Este Comité tiene representación diversa entre hombres y mujeres.

Además, el consejo de administración está constituido por dos hombres y dos mujeres.

SERVICIOS Y SOLUCIONES

Nuestros servicios y soluciones son las siguientes:

Transformación Digital y Servicios Digitales Avanzados

proporcionamos al cliente soluciones innovadoras basadas en la última tecnología del mercado para ayudarles en el desarrollo de sus procesos y servicios: desarrollo de soluciones de negocio, consultoría TIC, firma electrónica, KYC y biometría, videoidentificación, CCM, RPA, Chat-Voicebots, Suite Chrystalis omnicanal, Punto de venta avanzado, Web/App, eCommerce y Tienda Online.



Atención al cliente

Servicios especializados, multilingües y profesionales, de atención al cliente para empresas, con una fuerte infraestructura y la última tecnología: servicio integral de relación cliente, agencia digital, centro de atención al cliente, recobros, centro de ventas omnicanal...



Business Process Outsourcing

Servicios especializados de externalización de todos los procesos que no tienen que ver con la actividad comercial de una empresa, desarrolladas con aplicaciones propias e integrables en las herramientas de gestión: back office, gestión documental,



procesos globales de gestión de proveedores, atención presencial de clientes, procesos legales, gestión hipotecaria, gestoría, etc.

Industrial

Servicios de impresión con base tecnológica para optimizar los procesos con resultados de alto valor y reducción de costes para las empresas. Ofrecemos servicios de billing, marketing directo, marketing electoral, book on demand, packaging...



Distribución Postal

A través de nuestra compañía Hispapost somos un operador postal privado que operamos en el territorio nacional, realizando cualquier tipo de envío a nuestros clientes en tiempo y forma de la manera más eficiente y sostenible posible.



Gestión de Activos Inmobiliarios

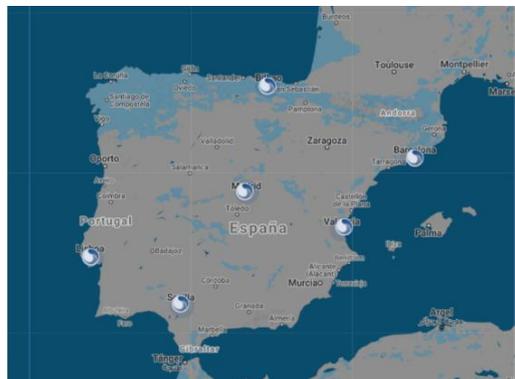
Ofrecemos soluciones profesionales a nuestros clientes de gestión patrimonial, como la gestión temprana de la mora, recuperación de impagados, compra y venta de créditos, daciones y compras, transformación judicial, admisión de activos, saneamiento, gestión de mora de posesión y recuperación de la posesión.



Actualmente Grupo Servinform tiene más de 8.000 personas empleadas, cuenta con 6 sedes en España y Portugal y presta servicio a más de 1.200 clientes.

CENTROS PRODUCTIVOS

Prestamos nuestros servicios con un amplio y experimentado equipo de profesionales que realizan sus trabajos desde las siguientes sedes operativas, tanto en España como en nuestra sede de Portugal:



Provincia	DIRECCION
A Coruña	Calle Varela Silvari, 9-11 bajo; A Coruña (A Coruña)
Almería	Polígono industrial la Celulosa, Prolongación camino de la goleta, 2; Almería (Almería)
Barcelona	Passeig de la Zona Franca, 191 (Barcelona) Barcelona
Barcelona	Calle les Masies, 13-15 (Sant Esteve Sesrovires) Barcelona
Barcelona	Calle de la Riera d'Horta, 2 (Barcelona) Barcelona (Hisapost)
Barcelona	Calle Corominas, 5-7 (Hospitalet de Llobregat) Barcelona (Hisapost)
Bilbao	Polígono Industrial Leguizamón; Calle Gorbeia, 1 (Etxebarri) Bilbao
Oviedo	Calle Uría, 70 1º A Oviedo (Asturias)
Santander	Calle Carlos Haya 14 bajo (Santander) Cantabria (Hisapost)
Valladolid	Calle Piedad 5 bajo (Valladolid) Valladolid (Hisapost)

Zaragoza	Calle Ricardo del Arco, 26 (Zaragoza) Zaragoza (Hisapost)
Madrid	Avenida de los Premios Nobel, 26 (Torrejón de Ardoz) Madrid (Hisapost)
Madrid	Avenida de los Premios Nobel, 37 (Torrejón de Ardoz) Madrid
Madrid	C. de Julián Camarillo, 16. 28037 (Madrid) Madrid
Madrid	Edificio Novosur. Avenida de los Rosales, 42 (Madrid) Madrid
Madrid	Calle Albasanz, 14 B (Madrid) Madrid (Hisapost)
Madrid	Calle Tórtola, 10 (Madrid) Madrid (Hisapost)
Madrid	Avenida de Córdoba, 21 Bajo (Madrid) Madrid (Hisapost)
Madrid	Calle Martín Machío, 18 Bajo-1 (Madrid) Madrid (Hisapost)
Madrid	Polígono Industrial El Cascajal. Calle Ozores, 10-12 (Pinto) Madrid
Sevilla	Parque Industrial PISA Calle Manufactura, 5-11 (Mairena del Aljarafe) Sevilla
Sevilla	Parque Industrial PISA (Calle Artesanía, 22, 26) (Mairena del Aljarafe) Sevilla
Sevilla	Parque Industrial PISA (Calle Juventud, 9) (Mairena del Aljarafe) Sevilla
Valencia	Polígono Industrial Mediterráneo. Calle de la Fila, 8 (Albuixech) Valencia
Lisboa (*)	Rúa Dr Bastos Gonçalves, N° 1-a, 1-b, 1-c, 1-dS. Domingos de Benfica – Lisboa - Portugal

(*) Debido a la reciente creación de la sociedad SVFM PT, Unipessoal Lda, en apartados como: cuestiones ambientales, prevención de riesgos laborales e información sobre reclamaciones, la presente memoria correspondiente al EINF 2022 del Grupo Servinform no ha incluido información correspondiente al centro de trabajo de Portugal.

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES

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. Queremos ser el partner ideal para **la transformación digital 360** de las empresas.

Grupo Servinform cuenta con una dilatada trayectoria desde sus inicios, y siguiendo unas claras pautas de actuación ha desarrollado un concepto de integridad en el negocio, así como de respeto y fomento del bien común, basado en una serie de pilares:

- La oferta a sus clientes de la mejor prestación, con garantía de la máxima calidad.
- El compromiso y la implicación, junto con la correspondiente promoción y el trato justo, de sus empleados.
- El establecimiento de relaciones estables y colaborativas con sus proveedores.
- La integración en las comunidades y entornos en los que opera, participando de sus inquietudes, colaborando en su progreso, con respeto al medioambiente y desarrollando una gestión sostenible de su negocio, actuando de manera responsable y solidaria.

Los **valores** de Grupo Servinform son los siguientes:



OBJETIVOS Y ESTRATEGIA

Los principales objetivos estratégicos del Grupo son los siguientes:

- Crecimiento en nuestras líneas de negocio gracias al incremento y variabilidad de nuestra actividad y capacidad de ofertar un amplio rango de servicios externalizados a nuestros principales clientes.
- Aceleración de la transformación digital en nuestras operativas internas, así como en servicios demandados por clientes de sector público y privado.
- Recursos dirigidos a los negocios de mayor valor añadido y planes de eficiencia continua.
- Capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con una adaptación sostenible hacia los modelos de negocio demandados por la sociedad actual.

En adición a esto, y para demostrar su compromiso con la sostenibilidad y las políticas que pretenden lograr un futuro más sostenible, Grupo Servinform se adhirió al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y su continuación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030**.

Así, nos comprometemos a alinear nuestros valores y nuestras estrategias empresariales con los diez principios que propone la ONU para hacer negocios. Al hacerlo, estamos cumpliendo nuestras responsabilidades sociales corporativas básicas con las personas y el planeta: derechos humanos, normas laborales, medioambiente, y anticorrupción.

Además, estos diez principios están correlacionados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo que Grupo Servinform es una empresa que aporta su granito de arena en la consecución de los compromisos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.



Pacto Mundial
Red Española



GESTION DE LOS RIESGOS

A continuación, informamos sobre riesgos identificados y evaluados como significativos para la actividad del grupo considerando afecciones diversas en función de las líneas de negocio.

- Cambios en la estructura organizativa. Si bien el crecimiento del grupo supone una fortaleza, consideramos que existen ciertos riesgos derivados de la adaptación que todavía en 2022 estamos realizando para estructurar las líneas operativas y empresas del grupo.
- Comunicación con la empresa. Derivado de la readaptación de estructuras, ponemos el foco en que no se produzcan mermas de comunicación entre los trabajadores y la estructura.
- Dependencia de proveedores en tiempo de respuesta / pérdida / subida de precios. Al trabajar en líneas de negocio muy específicas, tenemos cierta dependencia de proveedores importantes como pueden ser proveedores de materias primas de producción, telecomunicaciones o suministros.
- Relevancia de grandes cuentas. Al trabajar con grandes entidades privadas y grandes proyectos para la administración, la posibilidad de un cambio en estas contrataciones podría suponer un impacto en nuestra actividad.
- Recursos naturales y materiales para la producción/ servicio (fallo de suministro, aumento de precios...) Fundamentalmente en 2022 la inestabilidad derivada de la

guerra de Ucrania nos ha llevado a afrontar situaciones cercanas al fallo de suministro y de fluctuaciones de precios considerables.

- Tendencia de hábitos de consumo. La sociedad está en continuo cambio y evolución, en concreto esto provoca que busquemos nuevas oportunidades o nichos de mercado para ampliar nuestra capacidad o línea de negocio y tener capacidad de afrontar fluctuaciones o reducciones de volúmenes de negocio de algunas otras actividades.

POLÍTICA DE GESTIÓN

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** ¹ del grupo basada en los siguientes principios:

- Compromiso con la **Mejora Continua** de la eficacia de los Sistemas de Gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos, obligaciones contractuales, incluyendo las de calidad y de carácter ambiental y de prevención de riesgos laborales que afecten a la Compañía, así como otros requisitos que la organización suscriba, que permitan un incremento constante de la eficiencia y eficacia de los Sistemas de Gestión a la vez que estos ayudan a identificar, adaptar e implantar dichos requisitos.
- **Planificar** los Sistemas 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, y la gestión de riesgos para asegurar que los Sistemas de Gestión alcanzan sus objetivos previstos, para prevenir o reducir efectos no deseados, llevando a cabo las medidas oportunas que garanticen que éstas son tenidas en cuenta en nuestro proceso de mejora continua.
- 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, manteniéndolo siempre satisfecho.

¹ Política de gestión:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/09/Politica-de-Gestion-Ed.-01-Septiembre-2022.pdf>

- Debemos **satisfacer al 100%** las expectativas que los clientes, empleados y otras partes interesadas tienen en los servicios que prestamos, y que éstas queden cubiertas, haciendo que se sientan satisfechos con el trato recibido en todas y cada una de las áreas de nuestra empresa.
- El **diálogo** con nuestros clientes, personal, proveedores, y otras partes interesadas para detectar las oportunidades de mejora de nuestros servicios, suministros y procesos.
- Eliminar y reducir los principales **peligros y riesgos** de nuestra organización en materia de **PRL**, especialmente en lo que se refiere a realizar un control exhaustivo del mantenimiento de las instalaciones para abordar los riesgos de contactos eléctricos y riesgos de incendios, a la formación continua de los trabajadores en materia de prevención así como mantener orden y limpieza en todos los puestos de trabajo que reduzcan el riesgo de golpes y tropiezos y mejoren la eficiencia y operatividad de sus procesos.
- 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.
- La planificación de la calidad y buenas prácticas ambientales de los procesos actuales y futuros, gestionando eficientemente los **recursos** y materias primas e incorporándonos a iniciativas de Gestión Forestal Responsable.
- Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal, llevando a cabo la **formación interna, concienciación** y adiestramiento que persigan la total implicación usando sus capacidades en beneficio de la Organización aportando para ello recursos humanos necesarios, habilidades adecuadas, infraestructura idónea y los recursos financieros y tecnológicos que sean necesarios.
- Perseguir la **igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres facilitando los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implementación del Plan de Igualdad.
- Coordinar las actividades de **proveedores** en materia de prevención y medio ambiente con el fin de procurar su seguridad dentro de nuestras instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente, estableciendo una relación de interdependencia con los proveedores que aporte valor añadido en todos los servicios que se ofrecen. Se velará por aquellos proveedores subcontratados por la Organización.

- Minimizar el impacto ambiental mediante nuestro compromiso con la **protección del medio ambiente**, incluyendo prevención de la contaminación, implantando paulatinamente en la organización buenas prácticas ambientales; respetando y manteniendo los requisitos de los sistemas de cadena de custodia PEFC y FSC® (FSC-C117853 para los centros de Servinform Bilbao y Torrejón de Ardoz así como Promotion Digital Talk en Torrejón de Ardoz y Pinto / FSC-C159131 para el centro de Promotion Digital Talk en San Esteve Sesrovires), con el fin de fomentar una gestión forestal responsable.
- El análisis y actuación sobre las causas de los problemas detectados, para prevenirlos y evitar su repetición.

La **Política de Gestión** integrada fija el marco de referencia para establecer, revisar y para alcanzar los objetivos de Grupo Servinform. Esta gestión se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión integrado de Calidad, Medio ambiente, Gestión del Servicio (TI) y Seguridad y Salud en el Trabajo basados en las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 20000-1, ISO 45001, FSC-STD-4-004, FSC-SDT-50-001 y PEFC ST 2002 respectivamente.

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.

De forma independiente, pero en sintonía con al apolítica de gestión, se dispone de una **política estratégica de inocuidad y seguridad del producto**² para las actividades productivas relativas a los envases y embalajes.

² Política de inocuidad y seguridad del producto:
https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/09/220628_POLITICA-ESTRATEGICA-DE-SEGURIDAD-ALIMENTARIA_V9.pdf

NUESTROS CERTIFICADOS

Grupo Servinform dispone de numerosos certificados en función de la norma certificada, la sociedad y actividades incluidas en el alcance, y los centros afectados. Los alcances y centros de trabajo certificados en cada norma se pueden consultar en los propios certificados, que están actualizados en la web corporativa de Grupo Servinform, Prodigitalk y Diagonal Company³.

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Servinform S.A Prodigitalk
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Diagonal Company
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Prodigitalk (San Esteve)
	UNE-EN ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Servinform S.A.

³ Para consultar los certificados:

(<https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/>); (<https://www.prodigitalk.com/certificados/>); (<http://www.diagonalcompany.com/Home/>).

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	<p>UNE-EN ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</p>	<p>Prodigitalk (San Esteve)</p>
	<p>UNE-EN ISO 14064-1:2019 GASES DE EFECTO INVERNADERO</p>	<p>Servinform S.A Prodigitalk</p>
	<p>FSC-STD-40-003 V2-1, FSC-STD-40-004 V3-1, FSC-STD-50-001 V2-1 CERTIFICACIÓN CADENA DE CUSTODIA FSC</p>	<p>Servinform, S.A. Prodigitalk</p>
	<p>PEFC ST 2002:2020, PEFC ST 2001:2020 CADENA DE CUSTODIA DE PRODUCTOS FORESTALES Y ÁRBOLES, REGLAMENTO DE MARCAS PEFC Y EL SISTEMA ESPAÑOL DE CERTIFICACIÓN FORESTAL</p>	<p>Servinform, S.A. Prodigitalk</p>
	<p>UNE-EN ISO 45001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>Servinform S.A (Sevilla)</p>
	<p>UNE-EN ISO/IEC 20000-1:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Servinform S.A (Sevilla)</p>

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	<p>UNE-EN ISO/IEC 27001:2017 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Servinform, S.A. Prodigitalk Diagonal Company</p>
	<p>ISO/IEC 27001:2013 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Diagonal Company</p>
	<p>ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)</p>	<p>Servinform, S.A.</p>
	<p>IFS PAC-2015/0002 (SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS MATERIALES DE ENVASADO)</p>	<p>Prodigitalk (Pinto)</p>
	<p>BRC PACK-2015/0009 (SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS MATERIALES DE ENVASADO)</p>	<p>Prodigitalk (Pinto)</p>

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.

ACUERDOS Y COLABORACIONES

Dentro de su corresponsabilidad con el sector, y con el objeto de influir en un mejor desempeño en todos los aspectos del sector al que pertenece, y mejorar el desarrollo económico y social de éste, Grupo Servinform pertenece a las siguientes asociaciones de ámbito nacional y autonómico, con las que colabora activamente a través de diversas actividades, así como económicamente:

- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD): 1.489 euros
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC): 315 euros
- Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL): 2.360 euros
- Club Cámara Antares: 5.445 euros
- Asociación zona Mesa y López: 720 euros
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA): 1.000 euros

Además, somos socios comerciales (partner tecnológico) de HP y Lenovo.

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES



INFORMACIÓN GENERAL

PRINCIPIOS

Servinform establece dentro de sus políticas su firme compromiso con la protección del medio ambiente. Es por ello que dentro de su **Código de Ético**⁴ se establece el compromiso expreso con el cumplimiento de la normativa ambiental y la formación de los empleados en materia de preservación del medio ambiente.

Además, 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 medioambiente.

Dentro del sistema de *Corporate Compliance*, Servinform tiene implantado un **“Protocolo de Prevención de Delitos contra el Medio Ambiente”**, que le permite asegurar el principio de protección de la naturaleza.

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Servinform dispone de una **Política de Gestión**⁵ que incluye los siguientes principios en relación con la gestión ambiental de sus actividades:

- 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.
- 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.
- Planificación de la calidad y buenas prácticas ambientales de los procesos actuales y futuros, gestionando eficientemente los recursos.
- Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal, llevando a cabo la formación interna que persiga la total implicación del personal en las cuestiones ambientales.

⁴ Código Ético de Servinform:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/11/Codigo-Etico-Servinform.pdf>

⁵ Política de gestión:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/09/Politica-de-Gestion-Ed.-01-Septiembre-2022.pdf>

- 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.
- Minimizar el impacto ambiental mediante el compromiso con la protección del medioambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, implantando paulatinamente buenas prácticas ambientales.

Esta Política y sus principios están reforzados por el compromiso de la Dirección de ser la primera en darle cumplimiento, fomentando el trabajo en equipo, así como la comunicación y la capacitación de todo el personal, y dotando de los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

CERTIFICACIONES

Para reforzar este compromiso con el medio ambiente, Grupo Servinform tiene un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo el estándar **UNE-EN ISO 14001:2015**, el cual es revisado y auditado cada año por una entidad independiente de certificación (AENOR).

Actualmente los centros certificados bajo el alcance de la norma ISO 14001:2015 son los siguientes⁶:

Sevilla

- P.I. PISA (Calle Manufactura, 1, 5, 9, 11) Mairena de Aljarafe
- P.I. PISA (Calle Artesanía, 22, 26) Mairena de Aljarafe
- P.I. PISA (Calle Juventud, 9) Mairena de Aljarafe

Madrid

- Avenida de los Premios Nobel, 37 (Torrejón de Ardoz)
- Edificio Novosur. Avenida de los Rosales, 42 (Madrid)
- Edificio Julián Camarillo 16 (Madrid)
-

Bilbao

- P.I. LEGUIZAMON (Calle Gorbeia, 1) Etxebarri (Vizcaya)

⁶ Puede consultarse las sociedades y actividades incluidas en cada certificado en: <https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/>

Valencia

- P.I. Del MEDITERRÁNEO (Calle Fila, 8) Albuixech (Valencia)

Barcelona

- Calle les Masies,13-15 San Esteve de Sesrovires (Barcelona)

Además, dentro de este compromiso ambiental, Grupo Servinform tiene una especial preocupación por mejorar su desempeño en una de las actividades que realiza, que depende en gran medida del **consumo de papel y cartón**, por lo que ha certificado sus actividades bajo los estándares relacionados con la cadena de Custodia de Productos Forestales.

Actualmente los certificados que dispone son los siguientes:

- **Certificación de cadena de Custodia (FSC)**, en concreto los estándares FSC-STD-40-003 V2-1, FSC-STD-40-004 V3-1 y FSC-STD-50-001 V2-1.
- **Sistema de cadena de Custodia (PEFC)**, en concreto los documentos PEFC ST 2002:2020 cadena de Custodia de productos Forestales y Árboles (requisitos) y PEFC ST 2001_2020 Reglamento de Marcas PEFC (Requisitos) y el Sistema Español de Certificación Forestal (PEFC España).

Por último, Grupo Servinform dispone de otras certificaciones que inciden también en el desempeño ambiental de sus actividades de forma indirecta, como es la certificación de **UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y seguridad y calidad de los materiales de envasado (IFS y BRC)**.

ASPECTOS AMBIENTALES

Para una buena planificación del sistema de gestión ambiental, disponemos de un procedimiento de identificación y evaluación de los **aspectos ambientales**⁷, lo que nos permite determinar cuáles de nuestras actividades provocan mayor impacto en el medio ambiente, con la finalidad de implementar los controles necesarios para su eliminación o mitigación.

⁷ Procedimiento de aplicación en los centros afectados por la certificación UNE EN-ISO 14001:2015.

Así, podemos concluir que los principales aspectos ambientales de nuestras actividades son los siguientes:

- Consumo de materias primas y recursos naturales (agua, energía, etc.)
- Generación y gestión de residuos (tintas, tóner, cola, etc.).
- Consumo de combustibles fósiles y emisiones de CO2 en los desplazamientos realizados por nuestros empleados, así como en la recepción y envío de productos.

RIESGOS AMBIENTALES

Dada la actividad a la que se dedica Grupo Servinform, 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. Según la legislación vigente actualmente en España en materia ambiental, tampoco está obligada a suscribir ningún seguro ni garantía financiera para responder ante posibles incidentes o accidentes de naturaleza ambiental.

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

A continuación, se presenta información y datos⁸ sobre las cuestiones medioambientales más relevantes para Grupo Servinform correspondientes al periodo de análisis – **año 2022**.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Dentro de las actividades de Grupo Servinform, el **papel y cartón** es uno de las materias primas más consumidas, principalmente en las actividades de servicios de impresión, packaging y distribución postal.

⁸ Para el cálculo de los datos, se ha tenido en cuenta aquellos disponibles (centros de los que se dispone de control, según el régimen de propiedad o titularidad del contrato de suministro, la monitorización llevada a cabo por estar en el alcance de la certificación ISO 14001:2015, información de los gestores, etc).

Para reducir el impacto de nuestras actividades, disponemos de un **sistema de gestión de cadena de custodia de productos forestales** que nos permite contribuir con una gestión forestar más sostenible.

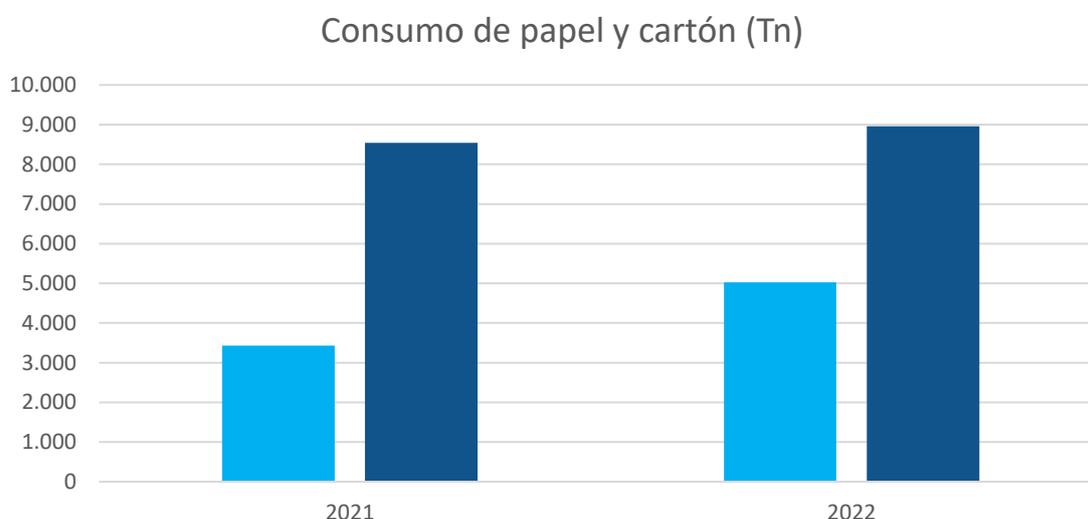
Para evitar el uso innecesario de este recurso, además, se dispone de procedimientos de trabajo planificados que evita la realización de productos no conformes, que finalmente haya que destruir. (Disponemos de un sistema de gestión de calidad bajo el estándar UNE-EN ISO 9001:2015 que nos permite asegurar la realización de los productos y servicios acordes a los requisitos del cliente).

Por último, desde el punto de las actividades propias de oficina, tenemos un alto grado de digitalización en nuestros procesos internos que contribuye a la reducción del uso de papel.

Además, se llevan a cabo campañas entre los empleados para la **sensibilización en el consumo de papel**, promoviendo además su correcta gestión a través de los contenedores específicos de reciclado.

Los datos de consumo de papel y cartón son los siguientes:

Año	Cartón total consumido (Tn)	Papel total consumido (Tn)	Total
2021	3.428	8.543	11.971
2022	5.022	8.959	13.981



El consumo de papel y cartón depende directamente de la producción (sobre todo del área de packaging). En el año 2022 se han incorporado además los datos de nuevos centros en un mayor esfuerzo por parte de Servinform de disponer una información completa y transparente de su desempeño ambiental.

CONSUMO DE AGUA

Dentro de las actividades de Grupo Servinform no se utiliza **agua** como parte del proceso productivo o de prestación del servicio.

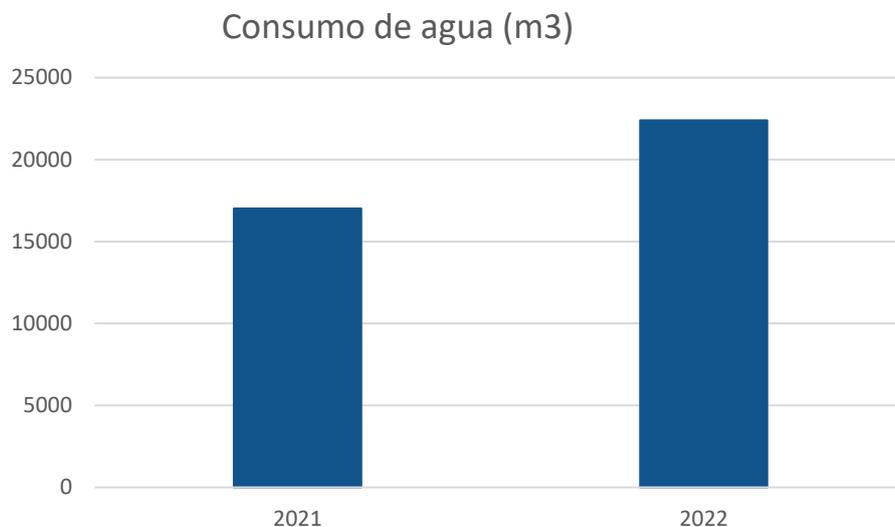
El agua se utiliza para dar servicio a las necesidades de las personas que trabajan en nuestras oficinas: agua de **consumo humano** y agua de **uso sanitario** en aseos y labores de **limpieza** de las oficinas.

En todos los casos el agua procede de la red de abastecimiento municipal, y se realiza el vertido a la red de saneamiento propia de cada localidad.

Para reducir el consumo de agua, se llevan a cabo labores de sensibilización a todo el personal y siempre que se pueda, se opta por la instalación de sistemas de ahorro de agua en origen en las instalaciones.

Los datos de consumo de agua son los siguientes:

Año	Consumo de agua (m3)
2021	17.016
2022	22.467



CONSUMO ENERGÉTICO

Para la realización de su actividad, Grupo Servinform utiliza la **energía** como recurso imprescindible tanto para la realización de sus actividades de **producción y prestación de los servicios**, como para la **climatización** de las oficinas.

Se han establecido medidas de ahorro energético en las oficinas, como es el establecimiento progresivo de consignas eficientes de climatización de las instalaciones térmicas, dando cumplimiento a las medidas de ahorro energético propuestas por el gobierno y la propia normativa en vigor (RITE).

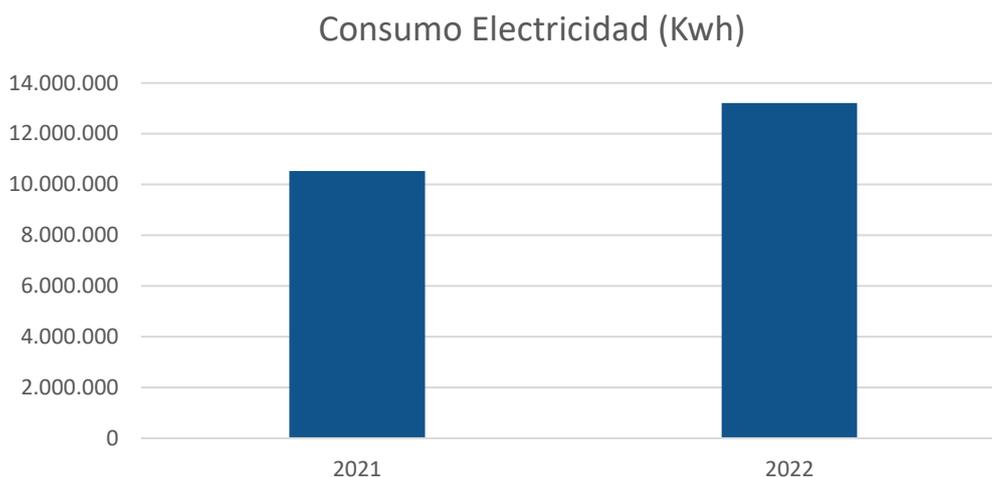
En aquellos equipos que son de titularidad propia, se siguen las recomendaciones de los fabricantes respecto del mantenimiento preventivo e inspecciones periódicas para asegurar un correcto funcionamiento y sin problemas de eficiencia.

Además, en la medida de lo posible se opta por iluminación de bajo consumo, y se establecen directrices para su encendido y apagado, priorizando el uso de luz natural en aquellos locales que es posible.

Se llevan a cabo medidas de información, a través de carteles informativos, y de sensibilización a todo el personal.

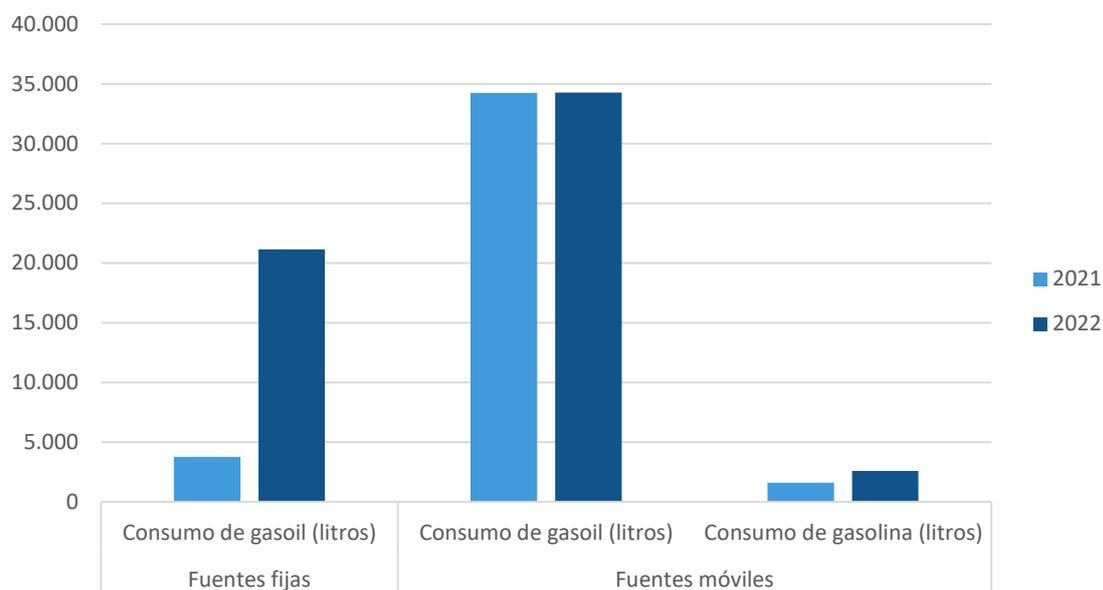
Los datos de consumo de energía eléctrica son:

Año	Consumo de electricidad (Kwh)
2021	10.536.173
2022	13.209.567

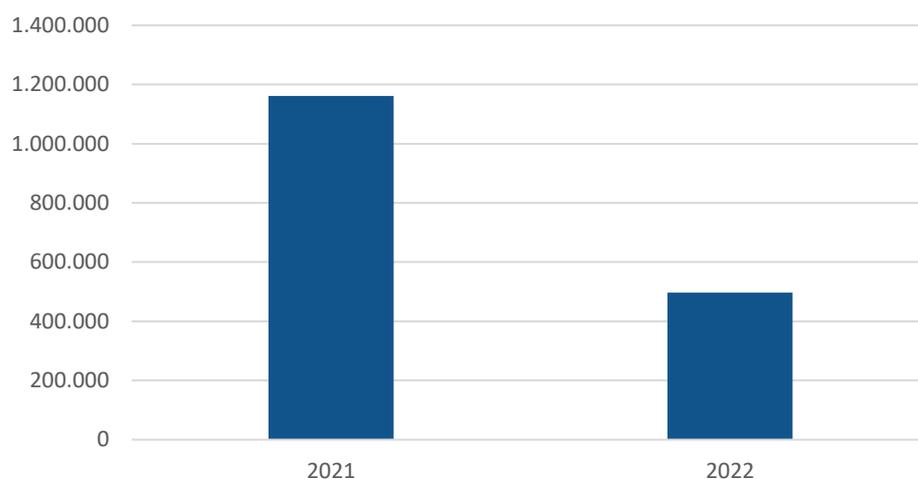


Grupo Servinform consume energía eléctrica de forma mayoritaria, aunque en algunos centros se consume gas y gasoil en los sistemas de calefacción y agua caliente sanitaria, así como combustibles (gasoil y gasolina) para fuentes móviles. Este es el primer año que se reporta los datos relativos a estos consumos:

Tipo de Consumo Energético	Año 2021	Año 2022
Fuentes fijas		
Consumo de gas (kWh)	1.161.398	497.051
Consumo de gasoil (litros)	3.753	21.158
Fuentes móviles		
Consumo de gasoil (litros)	34.239,49	34.267
Consumo de gasolina (litros)	1.588,42	2.581



Consumo de gas (kWh)



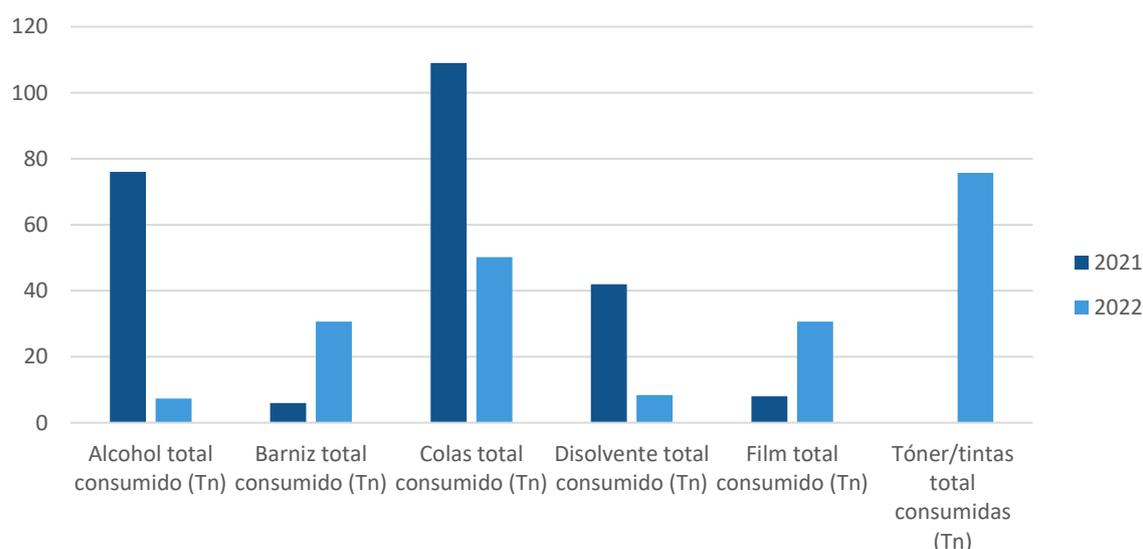
OTROS CONSUMOS

A continuación, se detallan los consumos de otro tipo de productos que también se utilizan en Grupo Servinform para el desarrollo de nuestras actividades y servicios:

Productos consumidos (Tn)	Año 2021	Año 2022
Alcohol	8	7
Barniz	*	31
Colas	109	50

Disolvente	6	8
Film	42	31
Tóner/tintas	76	76

*en 2021 no se tenían datos de consumo de Barnices.



ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La generación de residuos forma parte intrínseca de cualquier proceso productivo o de prestación de servicios. Se pueden generar dos tipos de residuos: peligrosos y no peligrosos.

La generación de residuos depende directamente de la capacidad de producción que tengamos cada año, no obstante, Grupo Servinform establece en sus procedimientos de gestión la premisa de la mínima generación de residuos, por lo que implementa medidas como las siguientes para lograrlo.

- Definición de criterios de compra sostenible, favoreciendo la compra de productos reciclables, reutilizables, o fabricados con material reciclado, o bien que reduzcan en origen la generación de residuos, como, por ejemplo, reduciendo los embalajes.
- Maximizar la reutilización de productos, evitando la generación de residuos.
- Sustitución de equipos o reparación en caso de avería que provoque una mayor cantidad de residuos peligrosos de lo normal.

En cualquier caso, los residuos que se generan en Grupo Servinform son gestionados atendiendo a los requisitos legales vigentes para cada tipo de residuo. Además, dentro del sistema de gestión, se establecen diferentes objetivos orientados a mejorar la gestión de los residuos y a su reducción en los distintos centros de trabajo.

En los años 2022 y 2021, se han generado la siguiente cantidad de **residuos no peligrosos**⁹:

Tipo de residuo no peligroso	2021 (Tn)	2022 (Tn)
Residuos de papel y cartón	1.923	2.446
Residuos de plásticos	19	31
Residuos de envases de plástico	1	4
Residuos de madera	91	130
Residuos de tóner y tintas	11	27
Total	2.045	2.638

El porcentaje sobre el total de cada residuo es el siguiente:

Tipo de residuo no peligroso	% total 2021	% total 2022
Residuos de papel y cartón	94,03%	92,72%
Residuos de plásticos	0,93%	1,18%
Residuos de envases de plástico	0,05%	0,15%
Residuos de madera	4,45%	4,93%
Residuos de tóner y tintas	0,54%	1,02%
Total	100,00%	100,00%

De todos los residuos no peligrosos generados en 2022, **el 100 %** tienen como destino final la valorización¹⁰, evitando su eliminación final en vertedero, lo que supone una contribución a la economía circular por parte de Grupo Servinform.

En los centros se generan otros residuos de naturaleza urbana que no son tenidos en cuenta a efectos de seguimiento y control y no disponemos de datos de generación de los mismos. Hablamos de residuos orgánicos, vidrio, envases de plástico, metal o brick, etc, que son gestionados a través de los servicios municipales de limpieza de cada ayuntamiento. Se dispone

⁹ Datos procedentes de los centros certificados según la norma UNE-EN ISO 14001:2015 (documentos de identificación de residuos e información facilitada por los gestores)

¹⁰ Residuos no peligrosos tenidos en cuenta cuyo destino final es valorización: Papel y cartón (200101), Plásticos (200139), Envases de plástico (150102/150106), Maderas (200138), Tóner y Tintas (080308, 080313, 080318, 200399)

de los contenedores correspondientes y se realiza la recogida selectiva de los mismos, tal y como se establece en las respectivas ordenanzas municipales.

Los residuos peligrosos¹¹ generados en los años 2022 y 2021 son:

Tipo de residuo peligroso	2021 (Tn)	2022 (Tn)
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	8,9	6,5
Residuos de colas, adhesivos y sellantes (LER 080409)	2,2	2,5
Residuos de disolventes no halogenados (LER 140603)	0,1	5,0
Residuos de envases contaminados (pegamentos, tintas, disolventes, productos químicos...)	10,8	7,4
Residuos de lodos (LER 130502)	9,5	9,0
Residuos de tintas y tóner	21	14,0
Total	52,5	44,4

Tipo de residuo peligroso	% total 2021	% total 2022
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	16,95%	14,64%
Residuos de colas, adhesivos y sellantes (LER 080409)	4,19%	5,63%
Residuos de disolventes no halogenados (LER 140603)	0,19%	11,26%
Residuos de envases contaminados (pegamentos, tintas, disolventes, productos químicos...)	20,57%	16,67%
Residuos de lodos (LER 130502)	18,10%	20,27%
Residuos de tintas y tóner	40,00%	31,53%
Total	100,00%	100,00%

Estos residuos se depositan de forma separada en sus correspondientes contenedores y se gestionan a través de un gestor autorizado, tal y como se indica en la normativa vigente.

EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Grupo Servinform es consciente del impacto que genera su actividad y por ello, como fruto del compromiso que mantiene con la protección del medio ambiente, el año 2022 presentó su

¹¹ Datos procedentes de los centros certificados según la norma UNE-EN ISO 14001:2015 (documentos de identificación de residuos e información facilitada por los gestores)

primer **Informe de Gases de Efecto Invernadero**¹², respecto del ejercicio del año 2021, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019.

En estos se presentan los resultados de las **emisiones directas** (instalaciones fijas de combustión de calefacción y grupos electrógenos, fuentes móviles de combustión de gasolina y diésel y emisiones fugitivas de los aparatos que contienen gases de efecto invernadero), y de las **emisiones indirectas** (pérdidas por el transporte de energía, emisiones derivadas de los viajes corporativos, emisiones derivadas del desplazamiento al centro de trabajo de los empleados, emisiones debidas a la compra de productos por la organización, emisiones derivadas de la gestión de residuos).

Dicho cálculo resultó en unas emisiones de 19.172,32 toneladas equivalentes de CO₂.

En el momento de la realización del presente informe se está en proceso de verificación del cálculo del ejercicio 2022. Este informe ha sido objeto de una verificación interna por parte de una empresa de consultoría y en junio de 2023 se va a realizar una verificación externa por una entidad de evaluación independiente AENOR.

Dicho informe arroja unas emisiones de **20.725,86** toneladas de CO₂ equivalente.

No obstante, como el grupo Servinform tiene sedes no incluidas en el cálculo verificado, sobre éstas se ha realizado desde este año el cálculo de las emisiones de los alcances 1 y 2 que da un total de **451,31 toneladas** de CO₂ equivalente.

Como resultado, se concluye que en 2022 **se emitieron un total de 21.177,17 toneladas de CO₂ equivalente a la atmósfera.**

Año	Emisiones (tCO₂e)
2021	19.172,32
2022	21.177,17

Consideramos que el aumento de las emisiones de CO₂ de 2022 con respecto a 2021 es debido fundamentalmente a que se ha ampliado el alcance del cálculo.

¹² Informe de gases de efecto invernadero 2021: <https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/07/Informe-de-Gases-de-Efecto-Invernadero-2021.pdf>

VERTIDOS

Las actividades de Grupo Servinform no generan vertidos contaminantes.

Todos los vertidos son de naturaleza urbana y se realizan siguiendo la normativa local en cada una de nuestras oficinas.

Cualquier sustancia de naturaleza peligrosa susceptible de producir contaminación de las aguas o del suelo es gestionada como un residuo peligroso.

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL



INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO

A continuación, se incluyen los datos de empleo **consolidados** para el Grupo Servinform cerrados a 31/12/2022, incluyendo la media del periodo 01/01/2022-31/12/2022 cuando corresponde:

Número de empleados por edad y sexo

La distribución de empleados por edad y sexo a cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<30	702	487	1.189
30-50	3.744	1.717	5.461
>50	906	619	1.525
Total	5.352	2.823	8.175

La distribución media de empleados por edad y sexo a cierre del ejercicio 2022 es la siguiente:

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<30	611	425	1.036
30-50	3.309	1.610	4.919
>50	841	582	1.423
Total	4.761	2.617	7.378

Número de empleados por categoría profesional y sexo

La distribución de empleados por categoría profesional y sexo a cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos	2.859	1.083	3.942
Dirección	69	103	172
Personal no cualificado	1.798	874	2.672
Resto personal cualificado	182	217	399
Técnicos	444	546	990
Total	5.352	2.823	8.175

La distribución media de empleados por categoría profesional y sexo en 2022 es la siguiente:

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos	2.794	1.085	3.879
Dirección	67	98	165
Personal no cualificado	1.324	709	2.033
Resto personal cualificado	153	197	350
Técnicos	423	528	951
Total	4.761	2.617	7.378

Modalidades de contrato

La distribución de empleados por modalidad de contrato y sexo a cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Eventual jornada completa	628	266	894
Eventual jornada parcial	491	199	690
Indefinido jornada completa	3.036	1.805	4.841
Indefinido jornada parcial	1.197	553	1.750
Total	5.352	2.823	8.175

La distribución media de empleados por modalidad de contrato y sexo en 2022 es la siguiente:

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Eventual jornada completa	995	485	1.480
Eventual jornada parcial	546	242	788
Indefinido jornada completa	2.565	1.576	4.141
Indefinido jornada parcial	655	314	969
Total	4.761	2.617	7.378

La distribución de empleados por modalidad de contrato y edad a cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

Edad	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
<30	228	190	473	298	1.189
30-50	583	403	3.364	1.111	5.461
>50	83	97	1.004	341	1.525
Total	894	690	4.841	1.750	8.175

La distribución media de empleados por modalidad de contrato y edad en 2022 es la siguiente:

Edad	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
<30	379	210	317	130	1.036
30-50	945	475	2.879	620	4.919
>50	156	103	945	219	1.423
Total	1.480	788	4.141	969	7.378

La distribución de empleados por modalidad de contrato y categoría profesional a cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

Categoría	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
Administrativos	652	115	2.843	332	3.942
Dirección	2	0	167	3	172
Personal no cualificado	174	528	650	1.320	2.672
Resto personal cualificado	17	29	312	41	399
Técnicos	49	18	869	54	990
Total	894	690	4.841	1.750	8.175

La distribución media de empleados por modalidad de contrato y categoría profesional en 2022 es la siguiente:

Categoría	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
Administrativos	1.065	205	2.418	191	3.879
Dirección	1	0	161	3	165

Personal no cualificado	201	546	572	714	2.033
Resto personal cualificado	36	20	267	27	350
Técnicos	177	17	723	34	951
Total	1.480	788	4.141	969	7.378

Finalizaciones de contrato

A continuación, se indican los datos de los empleados que durante el ejercicio 2022 han finalizado su contrato, bien por baja no voluntaria forzada o bien por finalización del periodo de prueba.

La distribución de finalizaciones de contrato por edad en el año 2022 (31/12/2022) son:

Edad	Baja no voluntaria forzada		Finalización del periodo prueba		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
<30	144	118	145	110	517
30-50	344	156	293	152	945
>50	157	48	114	41	360
Total	645	322	552	303	1822

La distribución de finalizaciones de contrato por categoría profesional en el año 2022 (31/12/2022) son:

Categoría profesional	Baja no voluntaria forzada		Finalización del periodo prueba		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Administrativos	216	99	184	87	586
Dirección	2	1	1	1	5

Personal no cualificado	406	199	363	209	1177
Resto personal cualificado	21	19	3	5	48
Técnicos	0	4	1	1	6
Total	645	322	552	303	1822

Remuneración media, igualdad y brecha salarial

En el grupo Servinform conviven empresas con una diversidad amplia de categorías y equipos de trabajo en función de las áreas de negocio que se desarrolla.

Así mismo, existen diferentes convenios de aplicación en los que se establecen las correspondientes tablas salariales.

Con el fin de poder unificar la valoración de los puestos de trabajo, se han establecido escalas salariales donde se pueden ver reflejadas las medias y la brecha salarial.

La remuneración media de los empleados que trabajan en el Grupo Servinform a fecha de cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

	Mujeres		Hombres	
	N.º	Media Salario	N.º	Media Salario
Escalas 1 y 2 (*)	16	80.561	46	96.716
Escala 3	7	57.625,7	16	56.593,3
Escala 4	160	24.390,26	142	27.618,76
Escala 5	17	21.959,82	14	25.521,21
Escala 6	860	22.520,00	554	23.656,47
Escala 7	3868	17.116,16	1773	16.071,09

(*) Se reporta conjuntamente 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.

En base a la remuneración media de los empleados que trabajan en el Grupo Servinform a fecha de cierre del ejercicio (31/12/2022) se ha realizado el cálculo de brecha salarial por categoría con la misma metodología utilizada por el ministerio del interior, es decir mediante la fórmula:

$$(H-M) / H \times 100\%$$

H = Salario medio masculino
M = Salario medio femenino

	Brecha Salarial
Escalas 1 y 2	20,05
Escala 3	-1,82
Escala 4	11,69
Escala 5	13,95
Escala 6	4,80
Escala 7	-6,50

Discapacidad

La distribución de empleados con algún tipo de discapacidad que trabaja en Grupo Servinform a fecha de cierre del ejercicio (31/12/2022) es la siguiente:

	Mujeres	Hombres	Total
Nº empleados con discapacidad	257	136	393

La distribución media de empleados con algún tipo de discapacidad que trabaja en Grupo Servinform en el año 2022 es la siguiente:

	Mujeres	Hombres	Total
Nº empleados con discapacidad	219	125	344

Beneficios sociales

En el año 2023 se ha implantado en Grupo Servinform un **Programa de Retribución Flexible** para todas sus empresas, en el que se incluyen: seguro de salud, ticket transporte, ticket restaurante, cheque guardería y formación.

El primero de los beneficios en ponerse en marcha es un seguro médico de salud con DKV, y a lo largo del año se irán incorporando el resto de ellos productos.

En cuanto se disponga de datos de los empleados acogidos a estos beneficios sociales, se incluirán en los próximos informes sobre el estado de la información no financiera.

INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

La actividad principal de Servinform se organiza en horario de oficina, en jornada partida, de lunes a viernes, en horario flexible de entrada por la mañana y salida por la tarde.

Algunas de nuestras actividades requieren de trabajo a turnos y nocturnidad, el cual se desarrolla con arreglo a la legalidad y a lo estipulado en los convenios laborales de aplicación, con las medidas de flexibilización de conciliación de la vida laboral y familiar que tiene definidas Servinform.

Conciliación de la vida laboral y familiar

Con el objetivo de facilitar que las personas que trabajan puedan desempeñar sus funciones laborales sin desatender la vida familiar, se dispone de las medidas encaminadas a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Las condiciones en que se pueden disfrutar estas medidas están definidas por escrito, comunicadas al personal de forma igualitaria, para hombres y mujeres, y pueden solicitarlas sin temor a represalias ni pérdida de derechos u oportunidades profesionales en la empresa.

Algunas de estas medidas son:

- Flexibilidad horaria y de jornada laboral siempre que sea posible.
- Bolsa de 35 horas anuales retribuidas para asistencia médica personal o de familiares y personas dependientes.
- Permisos no retribuidos para facilitar gestiones familiares: tutorías escolares de hijos, trámites administrativos, matriculaciones en centros escolares, periodos de adaptación escolar de guardería y educación infantil.
- Flexibilidad de los permisos retribuidos establecidos legalmente, como, por ejemplo, posibilidad de fraccionar los días de permiso por accidente, enfermedad grave u hospitalización.

- Acceso a reducciones de jornada y excedencias según la necesidad específica.
- Medidas de desconexión laboral.
- Plan de Teletrabajo
- Igualdad de condiciones para parejas de hecho inscritas y matrimonios.
- Facilidades para las personas embarazadas como el teletrabajo a partir de la semana 24 de gestación si a nivel organizativo es viable.

De todas estas medidas, destacan la reducción de jornada y la opción del teletrabajo. En el año 2022 éstos son los datos de las personas acogidas a estas dos medidas de conciliación de la vida laboral y familiar:

Tipo de situación	Mujeres	Hombres
Reducción de jornada por cuidado de una persona dependiente	419	38
Trabajadores en modalidad de teletrabajo	101	202
TOTAL	520	240

Conscientes de que atender las necesidades familiares de las personas que trabajan en Grupo Servinform redonda finalmente en una mayor satisfacción laboral y por tanto, en un mejor desempeño de las funciones de éstos y mejora el compromiso con nuestras políticas y objetivos, trabajamos cada año en revisar y mejorar estas medidas. Por ejemplo, actualmente estamos trabajando en desarrollar un protocolo para familiares con enfermedades graves.

Además, para mayor compromiso de la empresa con sus trabajadores, la sociedad Servinform, S.A. está trabajando para obtener en 2023 la **certificación efr**,



de la **Fundación Másfamilia**¹³, que es un modelo internacional de dirección de personas con la misión de avanzar y dar respuestas en materia de RSC, respeto de la conciliación de la vida familiar y laboral, y apoyo de la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más

¹³ www.masfamilia.org

desfavorecidos. Partiendo de un diagnóstico previo, estamos elaborando los procedimientos, estableciendo objetivos y los indicadores necesarios para cumplir con este estándar. Tras una implantación, que incluye al menos la comunicación, formación a nuestro personal, conseguiremos, tras una evaluación externa, certificar nuestro compromiso con la mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas que trabajan con nosotros.

Políticas de desconexión laboral

Servinform garantiza el derecho a la desconexión digital a través de la implantación de su “**Política de desconexión digital**” que incluye medidas como la obligación de no realizar llamadas, enviar mensajes ni correos fuera del horario de trabajo ni en tiempos de descanso del trabajador.

Absentismo

A continuación, se incluye los datos de absentismo del periodo de análisis del presente informe:

Causa absentismo 2022	Horas de ausencia
Asuntos propios	8.173,13
Ausencias acompañamiento	2.808,75
Ausencias propias (médicos/permisos/ reuniones)	38.052,75
Deber inexcusable	7.648,97
Exámenes prenatales/ maternidad	566,55
Excedencias cuidado de hijos/ fallecimiento familiar/ voluntaria	886,10
Fallecimiento/enfermedad grave familiar	17.785,76
Horas sindicales	13.534,32
Lactancia	4.230,37
Matrimonio propio o familiares	7.148,83
Mudanza	2.373,51
Permiso sin sueldo	4.691,21
Faltas injustificadas	622,22
TOTAL	108.522,46

Por otro lado, en el ejercicio 2022, las ausencias por huelga han ascendido a 1.062 días.

INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Grupo Servinform es consciente de la importancia de preservar la seguridad y la salud de sus trabajadores, por lo que, según establece en su **Política de Gestión**¹⁴, se compromete a proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables, garantizando la prevención de los daños y deterioros de la salud y eliminando y reduciendo los riesgos laborales más relevantes. Esto implica los siguientes compromisos:

- 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.
- 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.

Para lograr todo ello, dispone de un **Servicio de Prevención Mancomunado**, y se definen los procedimientos necesarios dentro de su sistema de gestión para garantizar la seguridad y salud en el trabajo.

Además, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo cuenta con la certificación bajo el estándar **ISO 45001:2018** en los centros de Sevilla. ¹⁵

¹⁴ Política de gestión:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/09/Politica-de-Gestion-Ed.-01-Septiembre-2022.pdf>

¹⁵ Acceso al certificado de ISO 45001:2018:

<https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/>

Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

A continuación, se proporcionan los principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo del año 2022 **consolidados para todo el grupo**, desglosados por sexo.

A tener en cuenta que, como la información reportada proviene de los informes emitidos por la mutua a la que estamos asociados, las horas que se han tenido en cuenta para la elaboración de los índices son horas teóricas trabajadas en lugar de las horas totales.

ÍNDICE DE FRECUENCIA

(Nº de accidentes con baja / Nº de horas teóricas trabajadas) x 1.000.000

TOTAL	Mujeres	Hombres
9,98	9,44	10,98

ÍNDICE DE GRAVEDAD

(Nº de días perdidos / Nº de horas teóricas trabajadas) x 1.000

TOTAL	Mujeres	Hombres
0,25	0,26	0,24

NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA TOTALES

TOTAL	Mujeres	Hombres
63	25	38

NÚMERO DE DÍAS DE BAJA TOTALES

TOTAL	Mujeres	Hombres
3.513	2.346	1.167

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

TOTAL	Mujeres	Hombres
1	1	0

INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES

Comunicación, participación y consulta

En el Grupo Servinform se establece el diálogo social mediante los órganos de representación sindical de las personas trabajadoras.

Cada una de las empresas del grupo dispone de representación sindical bien a nivel local, bajo la forma de comité de empresa o delegados/as sindicales, bien a nivel estatal, a través de las comisiones específicas de cada materia.

En este sentido la empresa mantiene comunicaciones de manera periódica con los comités de empresa o en su caso delegados sindicales a nivel local dónde se tratan y debaten las problemáticas que se produzcan el desarrollo de la actividad y que requieren de la atención y consulta con la representación sindical de la plantilla, ya sean temas relacionados con las relaciones laborales como con la prevención de riesgos laborales dentro del seno de los comités de seguridad y salud.

Así mismo, se les facilita y debaten temas sobre la información que la empresa les facilita, ya sea relacionada con los preceptos legalmente establecidos como con temas relacionados con la plantilla.

Por otro lado, en el Grupo existen empresas con comisiones de formación, donde con la participación de la parte social se establece y debaten planes de formación, haciéndose un seguimiento y análisis de este de manera periódica a lo largo del año.

En las empresas del grupo están constituidas las comisiones de seguimiento y negociación de los planes de igualdad, siendo en el seno de ellas, donde se negocian y realizan, tanto los seguimientos como modificaciones correspondientes. Para ello se establecen reuniones periódicas a lo largo del año donde se procede al análisis de la información, previamente

remitida, en relación con la aplicación de los planes de igualdad, así como las situaciones que se produzcan o resulten en el desarrollo de este.

Convenios colectivos

La totalidad de los trabajadores de las diferentes empresas del Grupo Servinform están cubiertos por el convenio colectivo sectorial correspondiente a la actividad que realicen y a la ubicación de su centro de trabajo.

INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN

Grupo Servinform entiende la formación y capacitación continua de las personas que trabajan con nosotros como una de los mejores instrumentos para avanzar y seguir siendo una empresa competitiva en una sociedad caracterizada por la rapidez y el continuo cambio, tanto tecnológico en la prestación de servicios, como en las necesidades de nuestros clientes.

En 2022 se ha puesto en marcha un **Plan de Formación** basado en las necesidades formativas detectadas en la elaboración del Plan de Formación del año 2021 ¹⁶ que no pudieron ser atendidas, así como otras puntuales que han surgido para el correcto desarrollo de los servicios. Dentro de la elaboración de este plan se ha llevado a cabo un proceso de detección de necesidades en las empresas *Diagonal Company* y *Betansa*, así como con las personas responsables de las nuevas compañías incorporadas al grupo, *Prodigitalk* y *SVF Finance*.

El **Plan de Formación del año 2022** se ha llevado a cabo con la colaboración de la representación legal de los trabajadores, integrantes de la **Comisión de Formación**, que ha podido realizar sus propuestas formativas que contribuyan a mejorar el desempeño de las personas que trabajan en Grupo Servinform.

Al igual que el año 2021, el Plan de Formación cuenta con una amplia oferta de cursos, tanto voluntarios como obligatorios, a través de las modalidades presencial, teleformación y virtual.

¹⁶ En 2021 se llevó a cabo un proceso de detección de necesidades a través de entrevistas con los directores de cada área y responsables de equipo para la elaboración del Plan de Formación de 2021.

La gestión del Plan de Formación se realiza a través de **herramientas tecnológicas** que garantizan su viabilidad: **GesTA** (Gestor del talento) y **Campus Servinform** (Plataforma de formación Moodle).

A finales de 2022 se ha iniciado el desarrollo de un **Campus de Formación Integral**, que no sólo permita la realización de los cursos, sino que facilite la comunicación, la difusión de noticias, las solicitudes de inscripción a los cursos, etc...

A continuación, se proporcionan los datos de los indicadores de formación del año 2022 consolidados para todo el grupo por **categoría profesional**:

Categoría profesional	N.º de horas de formación anuales
Administrativos	27.318
Dirección	334
Personal no cualificado	1.135
Resto personal cualificado	5.856
Técnicos	11.645
Total	46.288

La inversión total en 2022 que ha realizado Grupo Servinform asciende a **375.469,3 euros**.

INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES

Tal y como se establece en su **Política de Gestión**¹⁷, la dirección de Grupo Servinform ha adquirido el compromiso de integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como un principio básico y fundamental, proporcionando los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implementación de su **Plan de Igualdad entre hombres y mujeres**. Este plan fue firmado en octubre de 2020 y ha sido elaborado conforme a los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

¹⁷ Política de gestión:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/09/Politica-de-Gestion-Ed.-01-Septiembre-2022.pdf>

Los principios de este 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.

Así mismo se dispone de un Protocolo para las víctimas de violencia de género y un Protocolo de Acoso Sexual o por razón de Sexo.

Este plan incorpora medidas de igualdad en los procesos de selección, contratación y promoción profesional, con una perspectiva de género, y entre las que se recogen la no discriminación por razón de sexo en los procesos de selección, eliminación de preguntas sexistas o compromiso en materia de igualdad en la publicación de vacantes.

Por último, en el Código Ético de Grupo Servinform ¹⁸ queda recogido el **principio de igualdad y lucha contra 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 cuestión personal, física o social entre sus trabajadores.

También se recoge en este Código Ético el derecho a un trato justo, digno y respetuoso, no sólo entre los trabajadores, sino en las relaciones con los proveedores, clientes, competidores y empresas colaboradoras.

Como resultado, se dispone de un **Protocolo de Prevención del Acoso** que permite prevenir y combatir cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u

¹⁸ Código Ético de Servinform:
www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/11/Codigo-Etico-Servinform.pdf

otros, de abuso de autoridad en el trabajo que violen los derechos personales de los profesionales que trabajan en Grupo Servinform.

Por otro lado, toda esta información se pone a disposición a la plantilla para su consulta a través de los sistemas de comunicación que la empresa dispone para ello, haciendo de este modo que esta sea accesible para todos los empleados.

De todas las medidas adoptadas e incluidas en el Plan de Igualdad se hace seguimiento a través de las comisiones de seguimiento de igualdad.

INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el año 2005 Grupo Servinform, como muestra de su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades, estableció una política de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran personas con algún tipo de discapacidad.

Además, Grupo Servinform se encuentra afectada por la normativa que obliga a incorporar en sus plantillas a personas con discapacidad, siempre en función de la plantilla media de sus sociedades.

En relación con la accesibilidad, Grupo Servinform dispone de instalaciones acordes a la legislación y a los requisitos específicos en relación con la accesibilidad. No obstante, cuando se detecta la necesidad de efectuar alguna adaptación o mejora que redunde en un beneficio en relación con la accesibilidad, se proporcionan los recursos necesarios para intentar satisfacerla. En concreto, en el año 2022 se han ejecutado mejoras en los accesos a nuestras oficinas de Santa Cruz de Tenerife (Avda. Ángel Romero) con la instalación de una rampa de acceso, se ha adaptado un baño para personas con movilidad reducida en este mismo centro, se ha adecuado el baño de minusválidos en una de nuestras oficinas de Madrid y se ha instalado una rampa metálica en una de las oficinas situada en Oviedo.

Se llevo a cabo también la adaptación de un baño para personas con movilidad reducida en el centro de Santa Cruz de Tenerife (Avd. Angel Romero).

**LUCHA CONTRA LA
CORRUPCIÓN Y EL
SOBORNO**

The image features a solid blue background. In the upper center, the text "LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO" is written in a bold, white, sans-serif font, arranged in three lines. Below the text, there is a large, abstract graphic composed of several overlapping, semi-transparent shapes in various shades of blue. These shapes include a large circle on the left, a smaller circle on the right, and several curved, swooping lines that create a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and professional.

COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo Servinform asume y adopta los compromisos definidos en su Código Ético y de Conducta (Código Ético) con el objeto de desarrollar y mantener una sólida cultura de salud, seguridad, ética, responsabilidad social, protección del medio ambiente, cumplimiento legal e integridad. Este Código es de aplicación a cada uno de los empleados, mandos intermedios, directivos, miembros del Consejo de Administración y colaboradores de la compañía. El Código Ético está comunicado a toda la organización y a las partes interesadas, estando disponible en la web de grupo Servinform.

El Código Ético se integra dentro del modelo de **Corporate Compliance** desarrollado e implantado en Grupo Servinform, siendo la norma básica que define nuestro marco de actuación y comportamiento en todas las situaciones, creando una verdadera cultura de respeto al derecho y de ética empresarial.

Además, el código prevé medidas de vigilancia y control del cumplimiento del mismo a través del **Comité de Cumplimiento**, que se encargará tanto de resolver las dudas en la aplicación del Código como de canalizar las denuncias que se produzcan. Este Comité es el medio de comunicación que disponen los empleados para informar de los posibles incumplimientos del mismo. Para ello, se dispone de un *Canal de Denuncias* regulado por el Protocolo CIR. Cualquier denuncia recibida será tratada con la mayor confidencialidad posible y no se podrán tomar represalias de ninguna índole hacia quienes comuniquen una posible violación del Código Ético.

Las denuncias serán analizadas e investigadas pudiendo ocasionar, en caso de confirmarse, sanciones disciplinarias e incluso el despido de los denunciados.

En desarrollo del Código Ético, la compañía ha aprobado otra normativa interna (políticas, procedimientos, etc.) que articulan la impregnación de los principios del Código en la actuación ordinaria de la compañía, dotándola de herramientas de actuación y control.

Durante el ejercicio 2022 se han incoado varios expedientes por potenciales vulneraciones del Código, resultando, tras la oportuna instrucción, en la adopción de una serie de medidas de índole disciplinaria.

Adicionalmente, la formación en las materias que desarrolla el Código es fundamental y, por ello, a lo largo del ejercicio se han llevado a cabo diversos programas formativos (prevención de riesgos laborales, protección de datos, prevención del fraude, etc.).

PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES Y DE LOS DELITOS

La honestidad y la integridad son valores que deben regir el comportamiento de los empleados, directivos y administradores de Grupo Servinform tanto en sus relaciones internas, y especialmente, en las externas (clientes, proveedores, competidores, administraciones públicas, etc...). Todos deben respetar y cumplir la legislación española, o en su caso, del país en el que se esté desarrollando la actividad, dado el caso. Todos los empleados deben tener **tolerancia cero con el delito**, así como con la erradicación de cualquier conducta delictiva que detecten. La prevención de las conductas delictivas es también objeto del Código Ético y todos los empleados deberá contribuir a ello.

Las relaciones con cualquier administración pública, fundación pública, organismos reguladores, agencias y entidades públicas empresariales o sociedades mercantiles de capital público deberán desarrollarse bajo las máximas de transparencia, honestidad y corrección.

Cualquier conducta que atente contra estos principios conlleva graves perjuicios para la compañía (legales, de imagen y reputación, etc.), por lo que de ser detectada será sancionada conforme a lo previsto en la normativa interna.

LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

El Código Ético establece que Grupo Servinform rechaza cualquier tipo de actuación que tenga como finalidad influir sobre la voluntad de personas ajenas a la organización para lograr un beneficio directo o indirecto, bien sea de la persona individualmente, o para la empresa en su conjunto, mediante el ejercicio de prácticas no éticas o ilegales.

Estos comportamientos están considerados como actos de corrupción, y serán sancionados si fuera acreditado tras recibir una denuncia a través del canal de denuncias, y llevarse a cabo la oportuna instrucción.

REGALOS Y OBSEQUIOS

Tendrá la consideración de regalo u obsequio 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 ha establecido unas directrices generales en relación a los regalos y obsequios con el fin de aportar transparencia y evitar la comisión de una violación del Código Ético.

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 los regalos u obsequios ofrecidos o recibidos se encuentren destinados a la compañía, en lugar de directamente a empleados de la misma.
- Prohibición de **pagos en efectivo** o equivalentes.
- Transparencia.
- **Frecuencia** y oportunidad. La entrega o recepción de regalos u obsequios debe espaciarse de manera razonable en el tiempo, evitando en todo caso su coincidencia con momentos estratégicamente comprometidos.

Estas directrices así como los medios de control de su cumplimiento están previstos en la normativa interna que, en desarrollo del Código Ético, ha implantado el Grupo (Política Anticorrupción y de Regalos), difundida en la organización.

PRINCIPIOS DE COMPETENCIA LEAL

Grupo Servinform está preparada para competir exitosamente en el mundo comercial actual y siempre lo hará en pleno cumplimiento de la legislación en materia de **defensa de la competencia, antimonopólica y de lealtad comercial**. Por ello, queda prohibida cualquier actuación realizada en connivencia con competidores que resulten contrarias a la normativa de protección de la libre competencia, tales como fijación de precios o condiciones de venta, así como la asignación de clientes o territorios.

Grupo Servinform se compromete a competir en el mercado de manera limpia y leal. No incurrirá en falsedades en la promoción y publicitación de sus servicios, ni en descalificaciones sobre los productos o servicios de sus competidores, todo ello en aplicación de los principios de honestidad e integridad que rige su Código Ético.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Grupo Servinform y todos sus empleados deben prestar atención especial al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación de Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo. Por esto, se establecen los protocolos internos necesarios para poder identificar a cualquier tercero que pretenda realizar transacciones con Grupo Servinform de conformidad con la legislación vigente, estando prohibida la realización de operaciones financieras con aquellos que no hayan sido debidamente identificados, y con aquellos cuya actividad profesional suscite dudas de ser ilícita.

Las obligaciones específicas establecidas por Grupo Servinform para la prevención de este tipo de conductas están recogidas en el **Protocolo de Prevención de Delitos de frustración de la Ejecución e Insolvencias Punibles**

SOCIEDAD Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS



RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Grupo Servinform rechaza por completo cualquier violación de los Derechos Humanos. Cumplimos todas las leyes nacionales relacionadas con ellos y apoyamos las disposiciones aplicables a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por ello estamos adheridos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** ¹⁹, cuya carta de renovación del compromiso ha sido renovada el pasado mes de noviembre de 2022.



Pacto Mundial Red Española

Además, nos regimos por los principios definidos en nuestro Código Ético, que establece unos principios rigurosos de conducta de obligado cumplimiento para toda nuestra organización.

El bajo índice de casos registrados a través de los canales éticos de denuncia (2 en todo el ejercicio), indica el alto grado de compromiso del Grupo Servinform en la lucha contra cualquier acto de vulneración de derechos humanos ni por discriminación en el empleo y/o la ocupación en el año 2022.

COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES

Grupo Servinform, consecuentemente con su compromiso con su responsabilidad social corporativa, todos los años destina recursos para el apoyo de diferentes causas solidarias.

Durante el año 2022 se ha colaborado con las siguientes asociaciones con las siguientes aportaciones:

- Asociación Autismo de Sevilla: 400 euros

¹⁹ <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/14314>

- Aldeas Infantiles: 1.119 euros
- Asociación de Mujeres Amaltea: 3.500 euros
- Fundatec: 1.300 euros
- Hermanitas de los Pobres: 1.140 euros
- Fundación ESADE: 2.061 euros

COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL

Dentro de las políticas de contratación de Grupo Servinform está la de incorporar personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. Fomentamos además su formación e integración laboral, favoreciendo su desarrollo personal y profesional. Nuestra plantilla cuenta hoy en día con **393²⁰ personas con discapacidad**.

Además, siendo conscientes de la dificultad para muchas empresas, de dar cumplimiento a su obligación de incorporar a sus plantillas personas con discapacidad (ley general de Discapacidad), hemos constituido un **Centro Especial de Empleo** (Betansa). Con ello podemos ofrecer un servicio de externalización de servicios, en aplicación de las medidas alternativas previstas en la ley, para aquellas empresas que por razones técnicas, económicas u organizativas no puedan cubrir sus vacantes de puestos para personas con discapacidad. En este centro se ofrecen servicios de back office, atención al cliente, gestión documental etc...

Cumplimos con ello una doble función, una para las empresas, ofreciéndolas un servicio profesional y acorde a sus necesidades, y otra, para todas aquellas personas con discapacidad que siendo contratadas por nuestro CEE tendrán una oportunidad para su desarrollo profesional y personal.

EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

Grupo Servinform está comprometido con el empleo, especialmente en los lugares donde tiene establecidos sus centros de trabajo, si bien este criterio de proximidad es tenido en cuenta en

²⁰ Dato a 31/12/2022 (ver apartado “Información sobre el empleo/Discapacidad” de la presente memoria)

los procesos de selección, no es condicionante dada la especificidad de algunos perfiles demandados y la necesaria atención a criterios objetivos de selección.

Los municipios en los que están ubicados nuestros centros son de gran tamaño y elevada actividad profesional, por lo que en nuestra plantilla disponemos de trabajadores locales, así como de las comarcas próximas.

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

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

Gracias a su capacidad tecnológica, y al amplio portfolio de servicios que ofrece a sus clientes, puede aplicar avances en innovación en diferentes ámbitos y sectores.

Durante el ejercicio 2022, desde el Área de Consultoría e Innovación de la Dirección de Transformación Digital, se ha seguido desarrollando el plan plurianual de I+D definido, sobre las líneas estratégicas de robotización de aplicaciones (RPA) y computación cognitiva (AI) incluyendo IDP (Intelligent Document Processing):

- Se ha continuado la ejecución del Proyecto CODICE (Plataforma para el tratamiento IDP de los contenidos documentales aplicando tecnologías RPA, AI).
- Se ha continuado la ejecución del Proyecto LINGER (Plataforma tecnológica para la gestión inteligente de los préstamos).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto ENDURANCE (Sistema de inteligencia artificial para la clasificación e interlocución lingüística persona – máquina).

Además de estas actuaciones de I+D, en el apartado de iniciativas de Innovación Tecnológica destacamos las siguientes:

- Se ha continuado la ejecución del Proyecto GEDITORIAL (Plataforma interactiva para la gestión integral y difusión de publicaciones editoriales).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto PROSIGESTI (Nuevo sistema de información para la gestión integral de procesos multicanales de producción).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto CAMPUSBOTS (Plataforma global de enseñanza a distancia).

- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto STD (Solución de Tratamiento Digital en procesos de gestión documental).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto OPECONTROL (Solución de control operativo en procesos de backoffice).

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Aunque no se dispone de una política específica de compras y proveedores, Grupo Servinform hace partícipe a todas las contratas y proveedores de los compromisos definidos en la política del sistema de gestión y de su Código Ético (disponibles en la página web) mediante la comunicación de los requisitos y buenas prácticas ambientales que deben cumplir en el desarrollo de sus actividades.

Si bien es cierto que los criterios ambientales y de RSC actualmente no son considerados para nuestros proveedores y contratas, a través de esta política de gestión y Código Ético se hace partícipe a los proveedores de los compromisos de la organización con la calidad, el respeto al medioambiente, la seguridad y salud laboral y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Así mismo, se lleva a cabo con todas las contratas y proveedores que lo requieren el proceso de coordinación de actividades empresariales según lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Dentro de nuestro Sistema de gestión disponemos de una sistemática documentada, acorde a la Norma UNE-EN ISO 9001, para la homologación inicial de los proveedores y subcontratistas con los que se pretende trabajar en base a una serie de criterios objetivos. Igualmente se dispone de herramientas para el seguimiento de estos proveedores y subcontratistas con objeto de poder evaluar su desempeño pudiendo decidir si se trata de proveedores y subcontratistas beneficiosos para la organización o si por el contrario requieren ser des homologados.

Por último, a los proveedores específicos de la actividad de Packaging para embalajes de uso alimentario o no alimentario en el último año se ha realizado un proceso de homologación y auditoria de 112 proveedores.

ENFOQUE AL CONSUMIDOR

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 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.

Dado que la satisfacción del cliente es para Grupo Servinform un aspecto prioritario, se dispone de diversos mecanismos que nos permiten establecer el contacto con nuestros clientes, que nos ayudan a medir su nivel de satisfacción con nuestros productos y servicios así recoger sus opiniones, consultas, quejas y reclamaciones. Con ello obtenemos información valiosa que nos permite implantar acciones que nos ayudan a mejorar constantemente nuestros procesos y nuestros productos. Todas las reclamaciones y quejas son gestionadas hasta su resolución final de acuerdo con los procedimientos definidos en Grupo Servinform.

En 2022 se han recibido y resuelto 171 **reclamaciones**.

Año	Reclamaciones
2021	130
2022	171

INFORMACIÓN FISCAL 2022

En España, el Grupo Servinform se encuentra acogido al régimen especial de consolidación fiscal, de acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, resultando ser la entidad dominante del Grupo identificado con el número 0001/11 y compuesto por todas aquellas sociedades dependientes que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa reguladora de la tributación sobre el beneficio consolidado de los Grupos de Sociedades, que son concretamente: External Mediation Services, S.L.U., Betan, S.A.U., Arteos Digital, S.L.U., Diagonal Company Services & Solutions, S.L., Selling Insurance Company E2E, S.L., SVF Finance, S.L. y Legal Recovery E2E, S.L. El conjunto de estas sociedades desarrolla su actividad en España.

Hisapost, S.A., sociedad con domicilio fiscal en España, no cumple los requisitos para formar parte del Grupo fiscal, por lo que presenta individualmente sus declaraciones de impuestos.

El resto de las entidades dependientes del Grupo, presentan individualmente sus declaraciones de impuestos, de acuerdo con las normas fiscales aplicables en cada país.

En la siguiente tabla se presenta el detalle del resultado antes de impuestos correspondiente al ejercicio 2022, distribuido por países, de todas las sociedades que componen el Grupo Servinform en dicho ejercicio:

	Año 2022	
	Agregado	Consolidado
España	4.579.865	4.115.185
Portugal	-79.371	-79.371
Total	4.500.494	4.035.814

Asimismo, el importe de los impuestos sobre beneficios pagados por dichas entidades en el ejercicio 2022 asciende a 2.484.163 euros, con el siguiente detalle:

	Año 2022
España	2.484.163
Portugal	0
Total	2.484.163

Finalmente, las subvenciones recibidas en el Grupo representan el 0,4% de los ingresos totales de explotación. El importe en euros de las subvenciones por naturaleza es el siguiente:

	Año 2022
CDTI	298.453
Bonificación combustible	1.592
Contratación indefinida	18.456
Coste salarial personas con discapacidad contratadas en centros especiales de empleo del ámbito de la Comunidad de Madrid	731.417
Ayuda a las Unidades de Apoyo a la actividad profesional, en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los Centros Especiales de Empleo, del Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad en el mercado de trabajo protegido.	71.996
Total	1.121.915

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2022

El director general de **GRUPO SERVINFORM**, en cumplimiento de los requisitos establecidos en 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.

31/03/2023

D. Ignacio Rufo Rodríguez
CEO Grupo Servinform

ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS

POR LA LEY 11/2018

Este documento ha sido elaborado al objeto de cumplir lo establecido en 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.

Índice de contenidos requeridos por 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.

Apartado	Apartado documento	Pág.
Ley 11/2018		
	QUIENES SOMOS	7
	PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES	14
	OBJETIVOS Y ESTRATEGIA	15
Modelo de Negocio	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	16
	POLÍTICA DE GESTIÓN	18
	NUESTROS CERTIFICADOS	21
	ACUERDOS Y COLABORACIONES	24
Principales riesgos	MATERIALIDAD	24
Cuestiones	INFORMACIÓN GENERAL	27
medioambientales	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	31

Apartado	Apartado documento	Pág.
Ley 11/2018		43
	INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO	48
	INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	52
Cuestiones sociales y relativas al personal	INFORMACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD	
	INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES	55
	INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN	56
	INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD Y OPORTUNIDADES	
	INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	58
		59
	COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	62
	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES Y DE LOS DELITOS	63
Lucha contra la corrupción y el soborno	LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN	63
	REGALOS Y OBSEQUIOS	64
	PRINCIPIOS DE COMPETENCIA LEAL	65
	PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	65

Apartado	Apartado documento	Pág.
Ley 11/2018		
	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y	67
	COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	67
	COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES	
Sociedad y Respeto de los Derechos Humanos	COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL	68
	EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	69
	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	
	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	69
	ENFOQUE AL CONSUMIDOR	70
		71
Información fiscal	INFORMACIÓN FISCAL	73

ANEXO: OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A continuación, se relacionan una serie de consideraciones finales sobre aspectos sobre los cuales, no se aporta información en la presente memoria:

Contaminación por ruido e iluminación: las actividades de Grupo Servinform no son generadoras de contaminación lumínica y acústica, por lo que son asuntos de escasa materialidad para Grupo Servinform.

Biodiversidad: Las actividades de Grupo Servinform no generan un impacto directo en la biodiversidad ni en los espacios naturales. Todas nuestras actividades se ubican en polígonos industriales o en zonas comerciales, siendo este un aspecto en el que no podemos influir negativamente de forma directa, ni en su protección, ni en su restauración.

Desperdicio alimentario: las actividades de Grupo Servinform no son generadoras de residuos alimentarios, a excepción de los generados por los trabajadores en sus tiempos de comida, cuestión que consideramos que no es objeto de producir un **despilfarro de alimentos**, por lo que este apartado no es de aplicación a nuestra actividad.

No obstante, en las sedes principales del grupo, se dispone de comedores de empresa en los que los trabajadores pueden depositar los residuos de forma diferenciada y así evitar la mezcla de residuos alimentarios de otros residuos como envases o papel y cartón.

En relación al combate contra el desperdicio alimentario, si bien existe la obligación de minimizar la aparición de cualquier tipo de residuo y evitar, como se ha indicado, su mezcla con otro tipo de residuos, no se tiene definido actualmente ningún procedimiento que evite la aparición de residuos de origen alimentario como consecuencia de la actividad del comedor de empresa.

Inversiones ambientales: Grupo Servinform realiza todos los años inversiones en sus instalaciones y otros activos que de manera directa o indirecta suponen un mejor desempeño

ambiental, así como otros beneficios en materia de seguridad, cumplimiento de la legislación, etc... No obstante, no disponemos de la información exacta destinada a este cometido ni calculamos su impacto real sobre las cuestiones que afectan al medio ambiente, por lo que no se detalla este apartado en el informe. Trabajaremos en ofrecer información verificable en próximos informes.

Empleo local: Grupo Servinform no considera un aspecto relevante de aplicación a nuestras actividades el reporte de indicadores relacionados con el empleo local (nº de empleados residentes en los municipios/comarcas donde están ubicados nuestros centros) en el presente informe de información no financiera.

Trabajo forzoso u obligatorio y abolición del trabajo infantil: las actividades de Grupo Servinform se desarrolla en España siguiendo las normas laborales en vigor, por lo que la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil, no es de aplicación.





Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

SERVIFORM, S.A.

relativa al estado consolidado de información no financiera

Estado de Información no Financiera 2022

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio del 1 de enero de 2022 y finalizado el 31 de diciembre de 2022

En Madrid a 30 de junio de 2023

Yolanda Villaseñor Sebastian
Directora Aseguramiento Técnico y Calidad



SERVIFORM, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: AV. DE LOS PREMIOS NOBEL, 37. 28850, TORREJÓN DE ARDOZ (MADRID), España ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 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 (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. 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, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de “enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad” exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 “Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”.

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) 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.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el Estado de Información no Financiera 2022 que se publica como anexo al Informe de Gestión Consolidado del FY2022 y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño SERVIFORM, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.