

ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
2023

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
ORGANIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO	7
QUIENES SOMOS.....	8
NUESTRAS SOCIEDADES.....	8
SERVICIOS Y SOLUCIONES	12
CENTROS PRODUCTIVOS.....	14
PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES.....	16
OBJETIVOS Y ESTRATEGIA	17
GESTION DE LOS RIESGOS.....	18
POLÍTICA DE GESTIÓN	19
NUESTROS CERTIFICADOS.....	22
MATERIALIDAD.....	25
ACUERDOS Y COLABORACIONES.....	26
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	27
INFORMACIÓN GENERAL	28
PRINCIPIOS	28
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	28
CERTIFICACIONES	29
ASPECTOS AMBIENTALES.....	31
RIESGOS AMBIENTALES.....	31
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	31
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	32
CONSUMO DE AGUA.....	33
CONSUMO ENERGÉTICO	34

OTROS CONSUMOS.....	37
ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	38
EMISIONES A LA ATMÓSFERA.....	41
VERTIDOS.....	42
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	43
INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO.....	44
Número de empleados por edad y sexo.....	44
Número de empleados por categoría profesional y sexo.....	45
Número de empleados por modalidad de contrato y sexo.....	46
Número de empleados por modalidad de contrato y edad.....	47
Número de empleados por modalidad de contrato y categoría profesional.....	49
Número de empleados por país y sexo.....	51
Evolución número medio de empleados por sexo y país.....	52
Finalizaciones de contrato.....	54
Remuneración media, igualdad y brecha salarial.....	55
Discapacidad.....	57
Beneficios sociales.....	58
INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	58
Organización del tiempo de trabajo.....	58
Conciliación de la vida laboral y familiar.....	58
Políticas de desconexión digital.....	60
Absentismo.....	60
INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	61
Indicadores de seguridad y salud en el trabajo.....	62
INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES.....	63
Comunicación, participación y consulta.....	63
Convenios colectivos.....	64

INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN	64
INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES	66
INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	68
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	70
COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICO Y DE CONDUCTA.....	71
PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES Y DE LOS DELITOS	72
LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN.....	72
REGALOS Y OBSEQUIOS	73
PRINCIPIOS DE COMPETENCIA LEAL	74
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS.....	74
SOCIEDAD Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	75
RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	
COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES.....	76
COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL.....	77
EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	78
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN.....	78
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.....	79
ENFOQUE AL CONSUMIDOR	80
INFORMACIÓN FISCAL 2023.....	81
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023	83
ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018.....	84
ANEXO: OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	87

INTRODUCCIÓN

Desde el Grupo R3HOLDCO S.L. se elabora por sexta vez el presente Estado de información no financiera, (anteriormente publicada bajo la denominación “Grupo Servinform”) 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.*

Con fecha 19 de mayo de 2022, los accionistas de Servinform S.A.U. acordaron la constitución de una Sociedad única, denominada R3HOLDCO, S.L. De este modo, Servinform pasó a constituirse como Sociedad Anónima Unipersonal (Servinform, S.A.U) con fecha de 19 de julio de 2022, siendo inscrita en el Registro Mercantil con fecha de 12 de agosto de 2022.

Con fecha 22 de septiembre de 2023 se eleva a público el acuerdo de escisión financiera parcial por parte de Servinform, S.A.U. en favor de su Accionista Único, R3HOLDCO, S.L., por el cual se traspasa en bloque, por sucesión universal, la parte del patrimonio de Servinform, S.A.U., que constituye una unidad económica independiente, constituida por la totalidad de las acciones y participaciones que titula, respectivamente, en las sociedades Hispapost, S.A. y Arteos Digital, S.L.U., que son adjudicadas directamente, sin extinción de la Sociedad Escindida, a favor de R3HOLDCO, S.L. Esta operación de escisión parcial se acuerda por parte de la Junta General de Socios de R3HOLDCO, S.L. con fecha 26 de julio de 2023, y es inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla con fecha 22 de septiembre de 2023 y se acuerda con efectos contables a fecha de 1 enero de 2023. Esta escisión supone en el ejercicio 2023 la salida del perímetro de consolidación Servinform, S.A.U. de las sociedades Hispapost, S.A. y Arteos Digital, S.L.U., que pasan a formar parte del perímetro de consolidación de R3HOLDCO, S.L., en el que Servinform, S.A.U. también se integra.

A continuación, se presentan los datos e información relevante correspondiente al **año 2023**. 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 R3HOLDCO, S.L. y Sociedades Dependientes, deben incorporar en el informe de gestión o presentarlo en un informe separado, haciendo referencia expresa en el informe de gestión.

El Grupo R3HOLDCO, S.L. 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 2023**.

La información que contiene el Estado de información no financiera del Grupo R3HOLDCO 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 R3HOLDCO, S.L. y Sociedades dependientes (en adelante, Grupo R3HOLDCO), sigue operando bajo la marca comercial Servinform, sociedad matriz del Grupo anterior (Grupo Servinform), que fue fundada en 1977 y que 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**.

A pesar del cambio societario por el cual la matriz del Grupo pasa a ser R3HOLDCO, S.L., el Grupo sigue funcionando bajo la marca comercial Servinform.

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 R3HOLDCO a fecha de cierre del ejercicio 2023 (31/12/2023):

Denominación sociedades Grupo R3HOLDCO

R3HOLDCO, S.L. (Matriz)	Selling Insurance Company E2E, S.L.
Servinform, S.A.U.	External Mediation Services, S.L.U.
Diagonal Company Services & Solutions, S.L.U.	SVF Finance, S.L.U.
Formalización Alcalá 265, A.I.E..	SVFM PT, Unipessoal Lda
Hisapost, S.A.	Legal Recovery E2E, S.L.U.
Arteos Digital, S.L.U. (antes Prodigitalk)	Ohmion Instalaciones, S.L.U.
Betan, S.A.	Servinform Colombia S.A.S.

El Grupo desarrolla su actividad, principalmente en España. Con la constitución de SVFM PT Unipessoal Lda., en el ejercicio 2022, comienza a operar también en Portugal y con la constitución de Servinform Colombia, S.A.S., comenzará a operar también en Colombia y resto de países de Latinoamérica.

En el ejercicio 2023, las siguientes sociedades del Grupo R3HOLDCO no han tenido actividad:

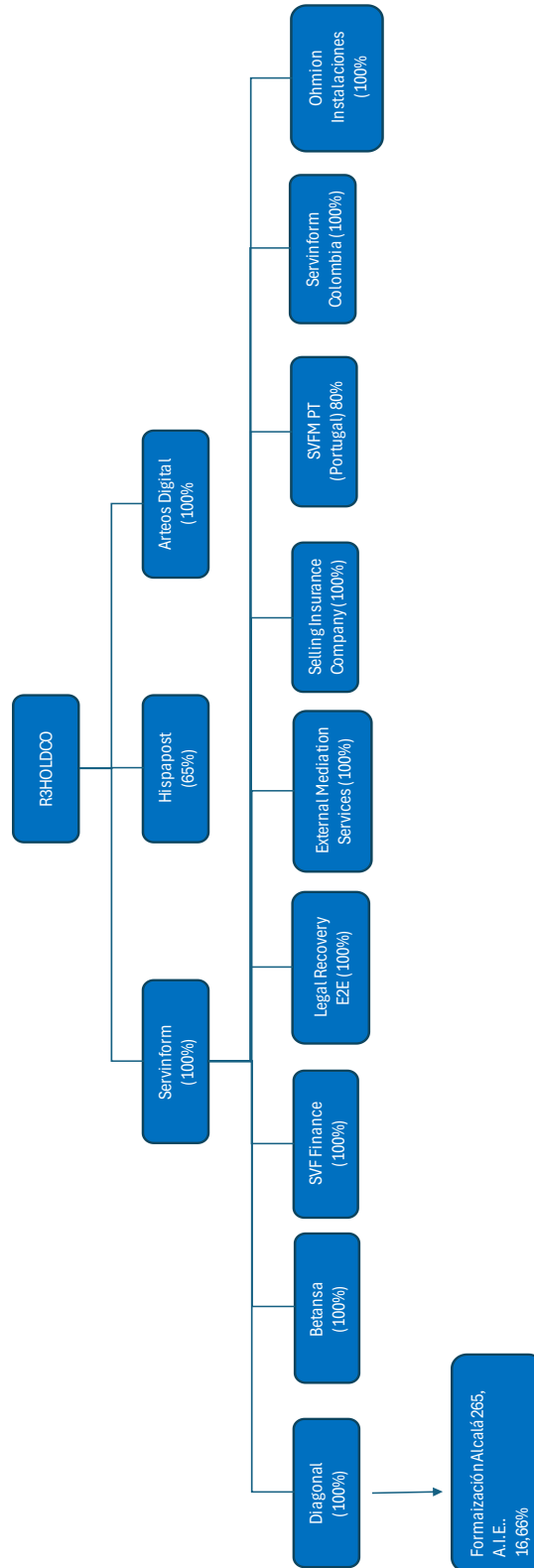
- Servinform Colombia S.A.S.
- Legal Recovery E2E, S.L.
- Ohmion Instalaciones, S.L.U.

Además, en el presente informe no incluimos datos de Formalización Alcalá 265, A.I.E., agrupación de interés económico dependiente de Diagonal, que queda excluida del perímetro de consolidación del Grupo.

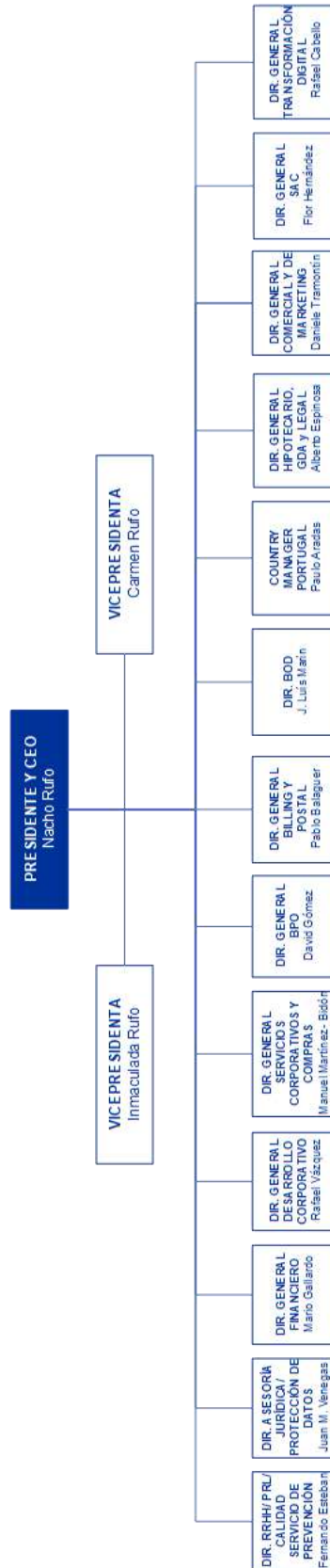
Por otro lado, de las sociedades que sí forman parte del perímetro de consolidación y que tienen actividad en el ejercicio 2023, las siguientes no tienen con empleados durante dicho ejercicio:

- R3HOLDCO, S.L.
- External Mediation Services, S.L.U.

Esta es la estructura organizacional de Grupo R3HOLDCO:



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.



Bussines 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.



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...



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.



Industrial

A través de nuestra compañía Arteos, prestamos 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.



Actualmente Grupo R3HOLDCO tiene más de 7.000 personas empleadas, cuenta con 6 sedes principales (Sevilla, Torrejón, Madrid - Julián Camarillo, Barcelona - Zona Franca, Valencia y Bilbao) en España, una en Portugal y otra en Colombia. El Grupo presta servicio a más de **1.800** 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	Avenida de Asturias, 6-8 (Madrid) Madrid (Hisapost)
Madrid	Polígono Industrial El Cascajal. Calle Azores, 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
Las Palmas	Calle Eusebio Navarro, 5 (Las Palmas de Gran Canaria) Gran Canaria (Hisapost)
Lisboa	Rúa Dr Bastos Gonçalves, N° 1-a, 1-b, 1-c, 1-dS. Domingos de Benfica – Lisboa - 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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.
- Apertura a nuevos mercados. En el ejercicio 2022, queda constituida la sociedad de Servinform Colombia con el objetivo de prestar servicios tanto a clientes colombianos como a clientes del resto de países de Latinoamérica.

En adición a esto, y para demostrar su compromiso con la sostenibilidad y las políticas que pretenden lograr un futuro más sostenible, Servinform, S.A. se adhirió al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y su continuación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030**. En el ejercicio 2024, el Grupo está trabajando para que todas las empresas del grupo queden adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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 R3HOLDCO 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.
- Cambios regulatorios, políticos y económicos en los países en que operan las sociedades del Grupo.

POLÍTICA DE GESTIÓN

Las diferentes políticas que aplica Grupo R3HOLDCO 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 al Grupo R3HOLDCO, 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

¹ Política de gestión:

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

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.
- 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 Arteos en Torrejón de Ardoz y Pinto / FSC-C159131 para el centro de Arteos 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 R3HOLDCO. 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 R3HOLDCO 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 la política de gestión, en 2023 se disponía de una **política estratégica de inocuidad y seguridad del producto**² para las actividades productivas relativas a los envases y embalajes, la cual ya no está publicada en el apartado CERTIFICACIONES de la página web puesto que era una política concreta de una actividad que actualmente no se realiza.

NUESTROS CERTIFICADOS

Grupo R3HOLDCO 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 R3HOLDCO, Arteos y Diagonal Company³.

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Servinform S.A Arteos
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Diagonal Company

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

³ Para consultar los certificados:
[\(https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/\)](https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/); [\(https://www.prodigitalk.com/certificados/\)](https://www.prodigitalk.com/certificados/);
[\(http://www.diagonalcompany.com/Home/\)](http://www.diagonalcompany.com/Home/).

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Arteos (San Esteve)
	UNE-EN ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Servinform S.A.
	UNE-EN ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Arteos (San Esteve)
	UNE-EN ISO 14064-1:2019 GASES DE EFECTO INVERNADERO	Servinform S.A. Arteos
	FSC-STD-40-003 V2-1, FSC-STD-40-004 V3-1, FSC-STD-50-001 V2-1 CERTIFICACIÓN CADENA DE CUSTODIA FSC	Servinform, S.A. Arteos
	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	Servinform, S.A. Arteos

CERTIFICADO	NORMA	SOCIEDAD
	<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>
	<p>UNE-EN ISO/IEC 27001:2017 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Servinform, S.A. Arteos 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>

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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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): 1.563 euros
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC): 717 euros
- Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL): 4.900 euros
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA): 667 euros
- Club Empresarial Financiero y de Negocios de Andalucía: 4.500 euros
- Cámara Oficial de Comercio e Industria y Navegación de Valencia: 1.250 euros
- Alanda Soluciones S.L.: 2.400 euros
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas: 2.400 euros
- Asociación de Centros Especiales de Empleo de Madrid: 960 euros
- Asociación Española de Externalización de Procesos y Servicios: 16.000 euros

Además, somos socios comerciales (partner tecnológico) de HP y Lenovo y patrocinadores del Club de Voleibol de Móstoles.

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES



INFORMACIÓN GENERAL

PRINCIPIOS

Grupo R3HOLDCO establece dentro de sus políticas su firme compromiso con la protección del medio ambiente. Es por ello que dentro de su **Código 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, el Grupo R3HOLDCO 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*, el Grupo 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

El Grupo 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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, 7, 9, 11) Mairena de Aljarafe
- P.I. PISA (Calle Artesanía, 22, 26) 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, el Grupo 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, el Grupo 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**.

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.

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 el Grupo, 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 datos sobre las cuestiones medioambientales más relevantes para el Grupo correspondientes al periodo de análisis – **año 2023**.

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.). Los centros de los que no se dispone de información de los

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

aspectos ambientales significativos son: SVFM.PT. (oficinas Lisboa), Centros menores de Hispapost, y de Diagonal Company.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

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

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 forestal más sostenible.

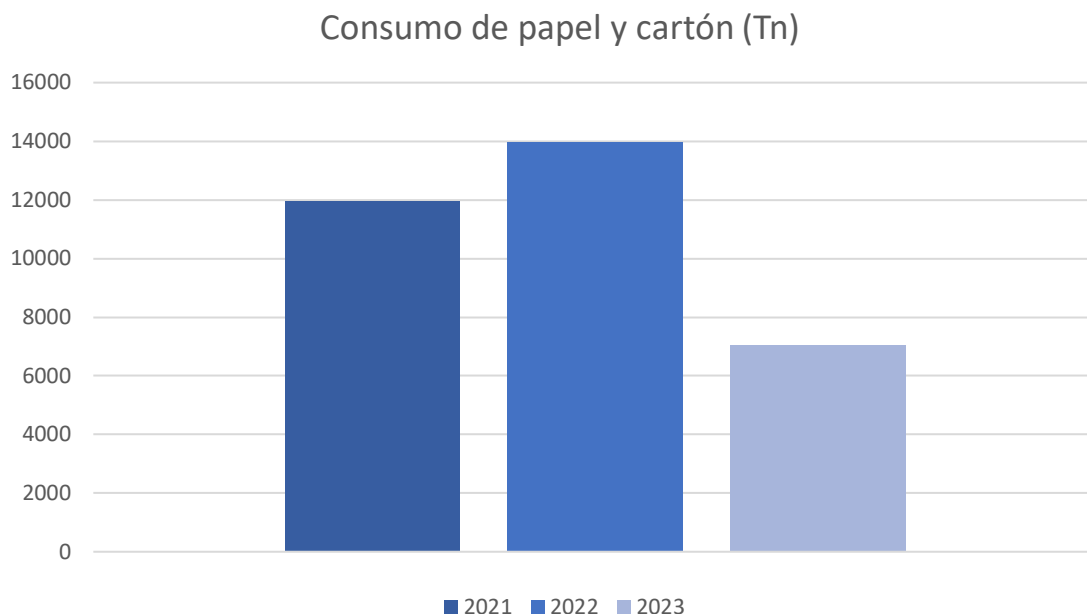
Para evitar el uso innecesario de este recurso, además, se dispone de procedimientos de trabajo planificados que evita la realización de productos no conformes, que finalmente haya que destruir. (Disponemos de un sistema de gestión de calidad bajo el estándar UNE-EN ISO 9001:2015 que nos permite asegurar 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
2023	1.171	5.884	7.055



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

CONSUMO DE AGUA

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

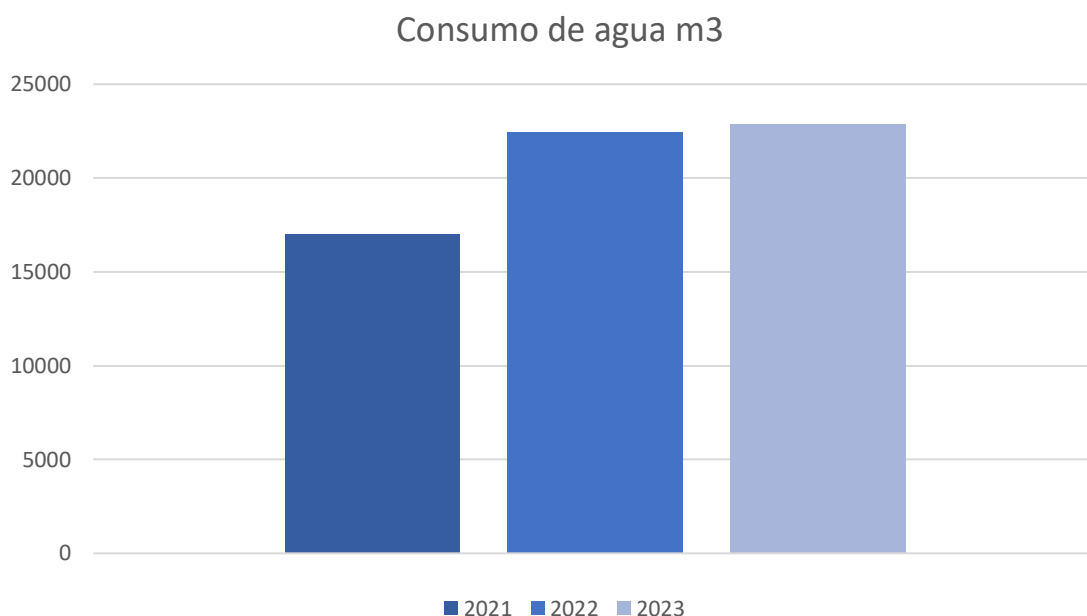
El agua se utiliza para dar servicio a las necesidades de las personas que trabajan en nuestras oficinas: agua de **consumo humano** y agua de **uso sanitario** en aseos y labores de **limpieza** de las oficinas.

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
2023	22.841



El consumo de agua reportado es el de los centros de los que el Grupo dispone de información o control operacional, no incluyéndose el de SVFM PT y las empresas en las que no hay actividad de personas.

CONSUMO ENERGÉTICO

Para la realización de su actividad, el Grupo 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).

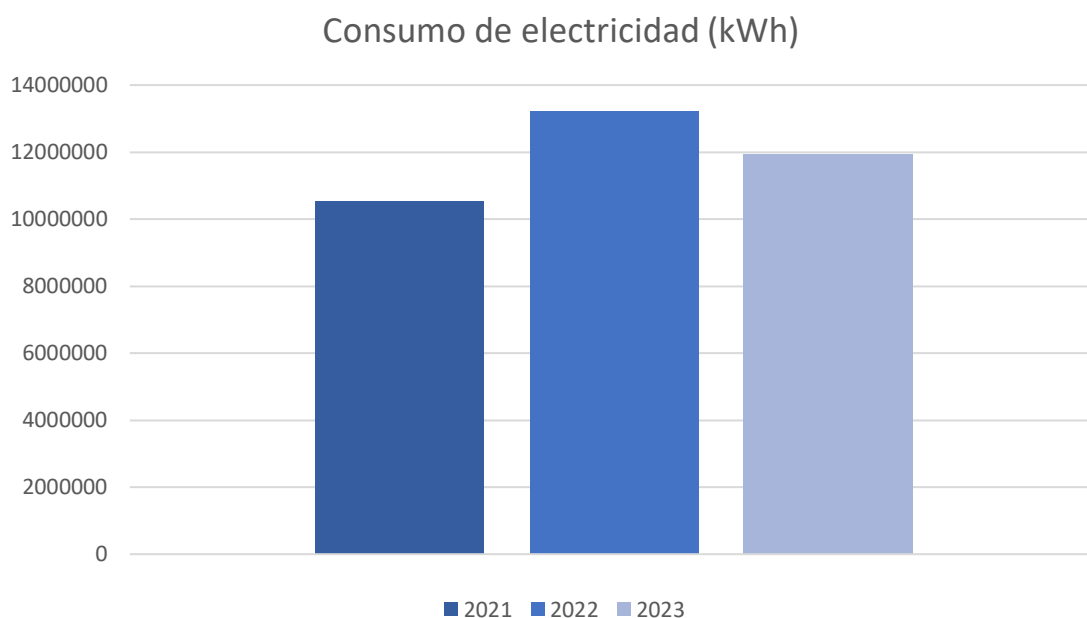
En aquellos equipos que son de titularidad propia, se siguen las recomendaciones de los fabricantes respecto del mantenimiento preventivo e inspecciones periódicas para asegurar un correcto funcionamiento y sin problemas de eficiencia.

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:

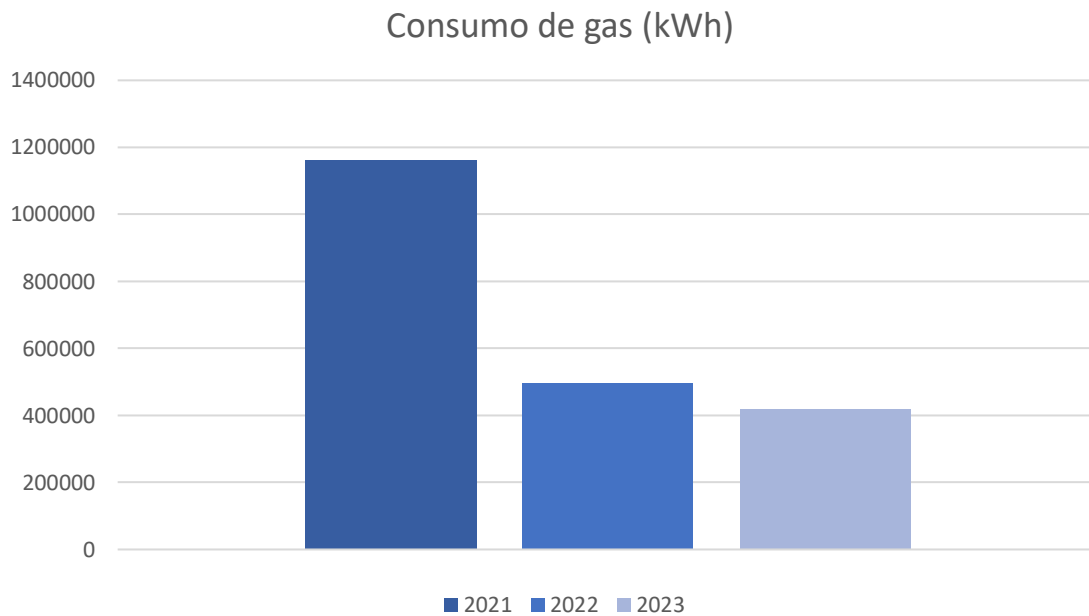
Año	Consumo de electricidad (kWh)
2021	10.536.173
2022	13.209.567
2023	11.932.927

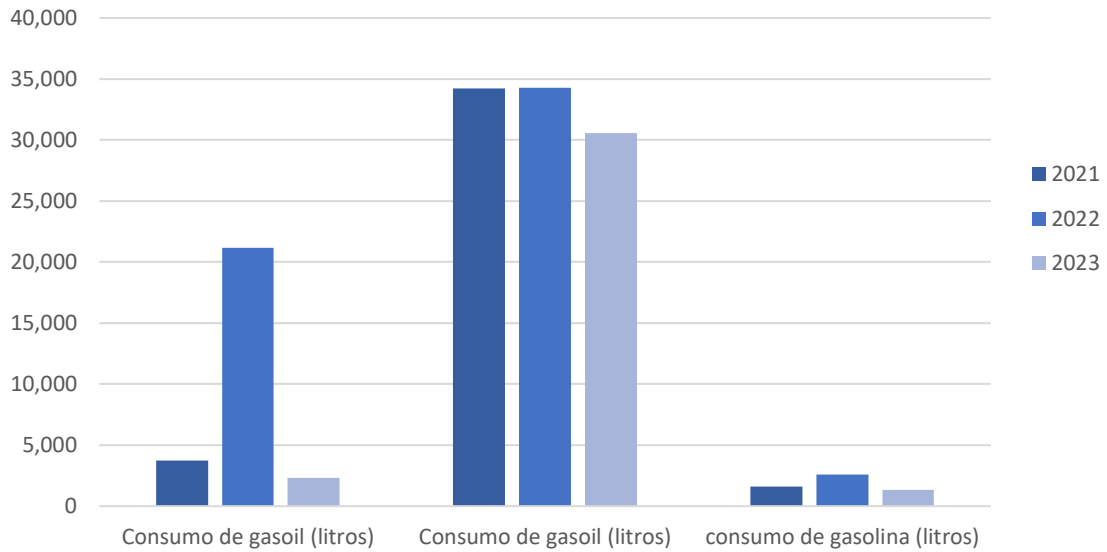


El consumo de electricidad reportado es el de los centros de los que el Grupo dispone de información o control operacional, no incluyéndose el de SVFM PT y las empresas en las que no hay actividad de personas.

El Grupo 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:

Tipo de Consumo Energético	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Fuentes fijas			
Consumo de gas (kWh)	1.161.398	497.051	417.818
Consumo de gasoil (litros)	3.753	21.158	2.344
Fuentes móviles			
Consumo de gasoil (litros)	34.239	34.267	30.542
Consumo de gasolina (litros)	1.588	2.581	1.356



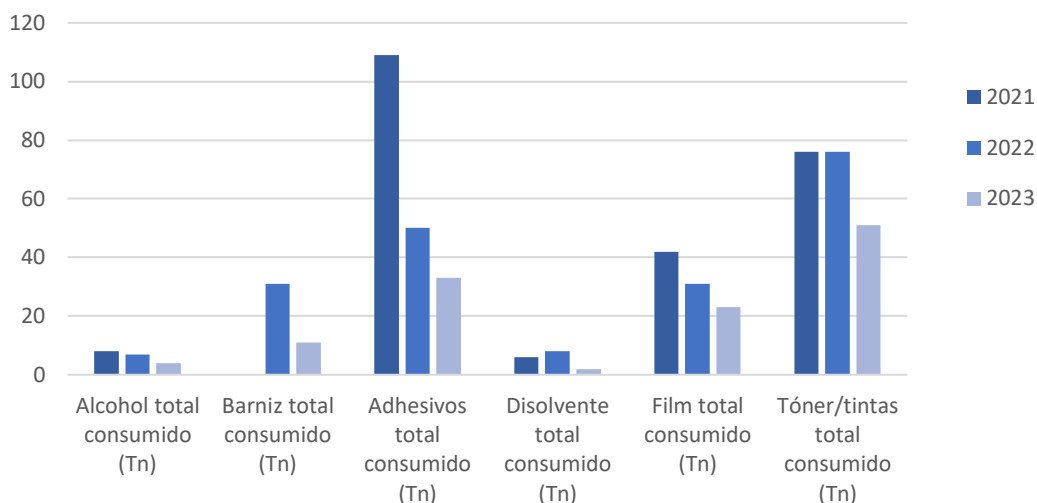


OTROS CONSUMOS

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

Productos consumidos (Tn)	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Alcohol	8	7	4
Barniz	*	31	11
Adhesivos	109	50	33
Disolvente	6	8	2
Film	42	31	23
Tóner/tintas	76	76	51

*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, el Grupo 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 el Grupo 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.

Desde 2021, se han generado la siguiente cantidad de **residuos no peligrosos**⁸:

Tipo de residuo no peligroso (Tn)	2021	2022	2023
Residuos de papel y cartón	1.923	2.446	1.660
Residuos de plásticos	19	31	15
Residuos de envases de plástico	1	4	1
Residuos de madera	91	130	77
Residuos de tóner y tintas	11	27	16
Residuos de metales férreos y no férreos	*	*	24
Total	2.045	2.638	1.793

* Residuo no generado en 2021 y 2022

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

Tipo de residuo no peligroso	% total 2021	% total 2022	% total 2023
Residuos de papel y cartón	94,03%	92,72%	92,58%
Residuos de plásticos	0,93%	1,18%	0,84%
Residuos de envases de plástico	0,05%	0,15%	0,06%
Residuos de madera	4,45%	4,93%	4,29%
Residuos de tóner y tintas	0,54%	1,02%	0,89%
Residuos de metales férreos y no férreos	*	*	1,34%
Total	100%	100%	100%

De todos los residuos no peligrosos generados en 2023, **el 98%** tienen como destino final la valorización⁹, evitando su eliminación final en vertedero, lo que supone una contribución a la economía circular por parte del Grupo.

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

⁸ 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)

⁹ Residuos no peligrosos tenidos en cuenta cuyo destino final es valorización: Papel y cartón (150101, 191201, 200101), Plásticos (200139), Envases de plástico (150102, 150106), Maderas (200138), Tóner y Tintas (080308, 080313, 080318, 200399), Metales férreos y no férreos (160117, 160118, 191202).

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 peligrosos¹⁰ generados desde el año 2021 son:

Tipo de residuo peligroso (Tn)	2021	2022	2023
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	8,9	6,5	1,9
Residuos de colas, adhesivos y sellantes (LER 080409)	2,2	2,5	2,8
Residuos de disolventes halogenados y no halogenados (LER 140602, 140603)	0,1	5,0	4,7
Residuos de envases contaminados (pegamentos, tintas, disolventes, productos químicos...)	10,8	7,4	5,9
Residuos de lodos (LER 130502)	9,5	9,0	9,0
Residuos de tintas y tóner	21	14,0	11,5
Total	52,5	44,4	35,8

Tipo de residuo peligroso	% total 2021	% total 2022	% total 2023
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	17%	15%	5%
Residuos de colas, adhesivos y sellantes (LER 080409)	4%	6%	8%
Residuos de disolventes halogenados y no halogenados (LER 140602, 140603)	0,19%	11%	13%
Residuos de envases contaminados (pegamentos, tintas, disolventes, productos químicos...)	21%	17%	16%
Residuos de lodos (LER 130502)	18%	20%	25%
Residuos de tintas y tóner	40%	32%	32%
Total	100%	100%	100%

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.

¹⁰ 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)

De todos los residuos peligrosos generados en 2023, **el 75%** tienen como destino final la valorización¹¹, evitando su eliminación final en vertedero, lo que supone una contribución a la economía circular por parte del Grupo.

EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Grupo R3HOLDCO 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 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 el momento de la realización del presente informe se está en proceso de verificación del cálculo del ejercicio 2023. Se ha elaborado el Informe de emisiones de GEI con el detalle de dicho cálculo y ha sido objeto de una verificación interna por parte de una empresa de consultoría. En julio de 2024 se va a realizar una verificación externa por una entidad de evaluación independiente AENOR.

En el informe 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 informe arroja unas emisiones de **14.156** toneladas de CO₂ equivalente.

No obstante, como el Grupo tiene sedes no incluidas en el cálculo verificado, sobre éstas realizamos también el cálculo de las emisiones de los alcances 1 y 2 que da un total de **232** toneladas de CO₂ equivalente.

¹¹ Residuos peligrosos tenidos en cuenta cuyo destino final es valorización: Tintas (080312, 080314), RAEE's (160213, 200133, 200135), Envases contaminados (150110), Lodos (130502), Disolventes halogenados y no halogenados (140602, 140603), Adhesivos (080409), Revelador (090102), Absorbentes (150202), Aerosoles (160504).

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>

Como resultado, se concluye que en 2023 se emitieron un total de **14.387,96 toneladas de CO₂ equivalente a la atmósfera.**

Año	Emisiones (tCO₂e)
2021	19.172,32
2022	21.177,17
2023	14.387,96

Consideramos que la reducción de las emisiones de CO₂ de 2023 con respecto a 2022 es debido fundamentalmente al descenso de consumo de materias primas, así como al esfuerzo realizado por llevar a cabo las medidas y acciones de mejora definidas para tal fin.

VERTIDOS

Las actividades del Grupo 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 R3HOLDCO de los ejercicios 2023 y 2022:

Número de empleados por edad y sexo

La distribución de empleados por edad y sexo a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<30	561	435	996
30-50	3.357	1.566	4.923
>50	996	653	1.649
Total	4.914	2.654	7.568

Año 2022

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 de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<30	508	357	865
30-50	3.186	1.521	4.707
>50	952	618	1.570
Total	4.646	2.496	7.142

Año 2022

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 de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos	2.310	814	3.124
Dirección	65	101	166
Personal no cualificado	416	488	904
Resto personal cualificado	1.633	744	2.377
Técnicos	490	507	997
Total	4.914	2.654	7.568

Año 2022

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 los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos	2.303	810	3.113
Dirección	67	94	161
Personal no cualificado	348	369	717
Resto personal cualificado	1.427	693	2.120
Técnicos	501	530	1.031
Total	4.646	2.496	7.142

Año 2022

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

Número de empleados por modalidad de contrato y sexo

La distribución de empleados por modalidad de contrato y sexo a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Eventual jornada completa	187	83	270
Eventual jornada parcial	132	115	247
Indefinido jornada completa	3.237	1.867	5.104
Indefinido jornada parcial	1.358	589	1.947
Total	4.914	2.654	7.568

Año 2022

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 los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Eventual jornada completa	320	131	451
Eventual jornada parcial	197	93	290
Indefinido jornada completa	3.122	1.829	4.951
Indefinido jornada parcial	1.007	443	1.450
Total	4.646	2.496	7.142

Año 2022

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

Número de empleados por modalidad de contrato y edad

La distribución de empleados por modalidad de contrato y edad a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Edad	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
<30	77	82	505	332	996
30-50	159	119	3.458	1.187	4.923
>50	34	46	1.141	428	1.649
Total	270	247	5.104	1.947	7.568

Año 2022

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 los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Edad	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
<30	100	79	454	232	865
30-50	297	162	3.345	903	4.707
>50	54	49	1.152	315	1.570
Total	451	290	4.951	1.450	7.142

Año 2022

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

Número de empleados por modalidad de contrato y categoría profesional

La distribución de empleados por modalidad de contrato y categoría profesional a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
Administrativos	141	26	2.639	318	3.124
Dirección	0	0	164	2	166
Personal no cualificado	77	16	315	496	904
Resto personal cualificado	23	194	1.062	1.098	2.377
Técnicos	29	11	924	33	997
Total	270	247	5.104	1.947	7.568

Año 2022

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 los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Categoría	Eventual jornada completa	Eventual jornada parcial	Indefinido jornada completa	Indefinido jornada parcial	Total
Administrativos	258	34	2.515	306	3.113
Dirección	2	0	159	0	161
Personal no cualificado	68	10	279	360	717
Resto personal cualificado	74	239	1.058	749	2.120
Técnicos	49	7	940	35	1.031
Total	451	290	4.951	1.450	7.142

Año 2022

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

Número de empleados por país y sexo

La distribución de empleados por país y sexo a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

Edad	Mujeres	Hombres	Total
España	4.827	2.611	7.438
Portugal	87	43	130
Total	4.914	2.654	7.568

Año 2022

Edad	Mujeres	Hombres	Total
España	5.283	2.795	8.078
Portugal	69	28	97
Total	5.352	2.823	8.175

La distribución media de empleados por país y sexo en los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:

Año 2023

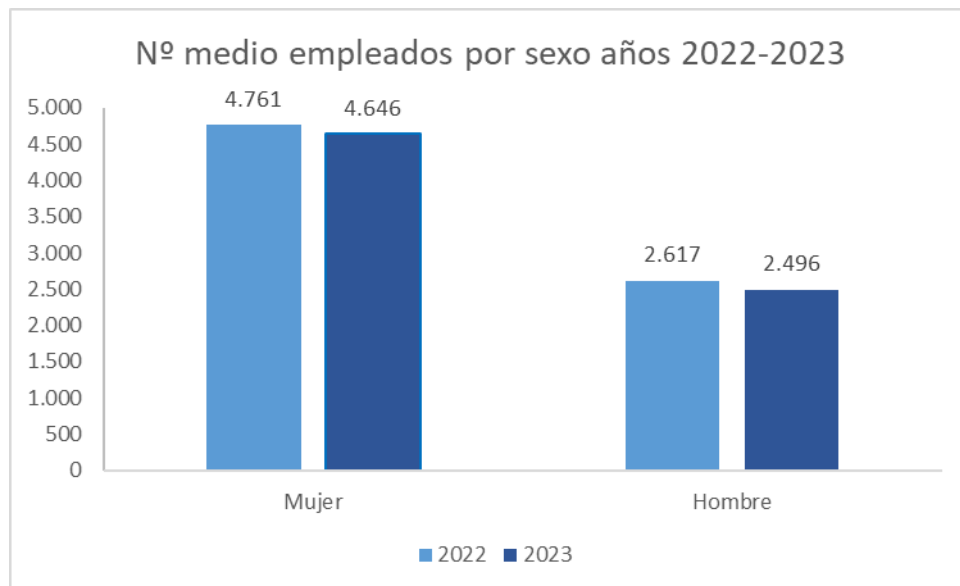
Edad	Mujeres	Hombres	Total
España	4.566	2.463	7.029
Portugal	80	33	113
Total	4.646	2.496	7.142

Año 2022

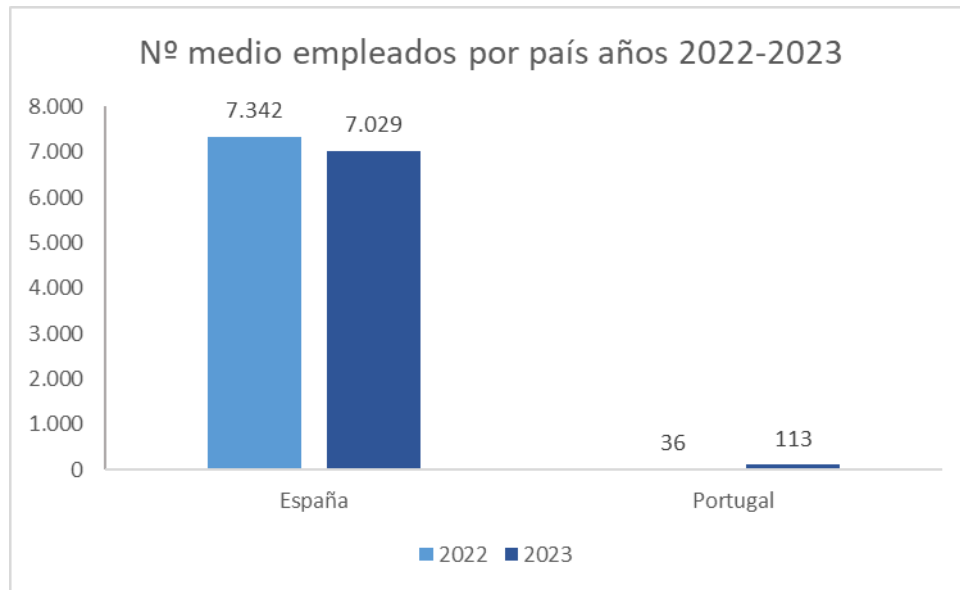
Edad	Mujeres	Hombres	Total
España	4.738	2.604	7.342
Portugal	23	13	36
Total	4.761	2.617	7.378

Evolución número medio de empleados por sexo y país

La evolución del número medio de empleados del Grupo por sexo en los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:



La evolución del número medio de empleados del Grupo por país en los ejercicios 2023 y 2022 es la siguiente:



Las tablas anteriores no incluyen los datos de las siguientes sociedades para el ejercicio 2023, por no tener empleados durante dicho ejercicio:

- R3HOLDCO, S.L.
- External Mediation Services, S.L.U.
- Legal Recovery E2E, S.L.U.

Tampoco se incluyen datos Formalización Alcalá 265, A.I.E., por no formar parte del perímetro del consolidado del Grupo ni de Servinform Colombia, S.A.S., por tener esta sociedad un único empleado incorporado en diciembre de 2023. Dicho empleado es mujer, menor de 30 años, con contrato indefinido con jornada completa y está dentro de la categoría Dirección.

Para el ejercicio 2022, no se incluyen datos de estas sociedades, por no tener empleados durante dicho ejercicio:

- External Mediation Services, S.L.U.
- Selling Insurance Company E2E, S.L.U.
- Legal Recovery E2E, S.L.U.
- Sociedades de Latinoamérica

Finalizaciones de contrato

A continuación, se indican los datos de los empleados que durante los ejercicios 2023 y 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 2023 es la siguiente:

Edad	Baja no voluntaria forzada		Finalización del periodo prueba		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
<30	202	177	81	67	527
30-50	569	277	237	117	1.200
>50	215	96	73	32	416
Total	986	550	391	216	2.143

La distribución de finalizaciones de contrato por edad en el año 2022 es la siguiente:

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	1.822

La distribución de finalizaciones de contrato por categoría profesional en el año 2023 es la siguiente:

Categoría profesional	Baja no voluntaria forzada		Finalización del periodo prueba		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Administrativos	388	166	90	57	701
Dirección	1	5	0	0	6
Personal no cualificado	34	55	37	37	163
Resto personal cualificado	523	283	262	113	1.184
Técnicos	40	41	2	6	89
Total	986	550	391	216	2.143

La distribución de finalizaciones de contrato por categoría profesional en el año 2022 es la siguiente:

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 R3HOLDCO conviven empresas con una diversidad amplia de categorías y equipos de trabajo en función de las áreas de negocio que se desarrolla.

Asimismo, 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 R3HOLDCO a fecha de cierre del ejercicio 2023 es la siguiente:

	Mujeres		Hombres	
	N.º	Media Salario	N.º	Media Salario
Escalas 1-2-3 (*)	2	180.749	37	114.290
Escala 4	30	43.570	91	42.522
Escala 5	74	23.981	83	24.951
Escala 6	537	18.966	516	23.125
Escala 7	6.111	12.667	2.991	13.892

(*) Se reporta conjuntamente la remuneración media de los consejeros y directivos, jefes de departamento y directores de área, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

En el ejercicio 2023 se han revisado los criterios de categorización del personal, actualizándose la escala a la que pertenece cada empleado.

La remuneración media de los empleados que trabajan en el Grupo R3HOLDCO a fecha de cierre del ejercicio 2022 es la siguiente:

	Mujeres		Hombres	
	N.º	Media Salario	N.º	Media Salario
Escalas 1-2-3 (*)	23	73.581	62	86.362
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	3.868	17.116,16	1.773	16.071,09

(*) Se reporta conjuntamente la remuneración media de los consejeros y directivos, jefes de departamento y directores de área, 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 R3HOLDCO en los ejercicios 2023 y 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 2022	Brecha Salarial 2023
Escalas 1-2-3	14,80%	-58,15%
Escala 4	11,69%	-2,46%
Escala 5	13,95%	3,89%
Escala 6	4,80%	17,99%
Escala 7	-6,50%	8,82%

Las diferencias de la brecha salarial por escala del año 2023 respecto a 2022 se deben al reajuste de categorías asignadas a cada escala, así como a los procesos de subrogación, segregación y a los diferentes convenios colectivos que conviven en el Grupo.

Discapacidad

La distribución media de empleados con algún tipo de discapacidad que trabaja en Grupo R3HOLDCO en el año 2023 es la siguiente:

	Mujeres	Hombres	Total
Nº empleados con discapacidad	203	117	320

A excepción de las sociedades Diagonal Company Services & Solutions, S.L.U., SVF Finance, S.L.U. y SVFM PT, Unipessoal Lda., las sociedades del Grupo con la exigencia del artículo 38 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, por el cual las Empresas públicas y privadas que empleen un número de trabajadores fijos que exceda de cincuenta vendrán obligadas a emplear un número de trabajadores minusválidos no inferior al dos por ciento de la plantilla. Teniendo en cuenta el total de empleados del Grupo, este sí cumple el 2% de personal minusválido respecto al total de la plantilla media.

Desde gestión del Grupo no se considera viable el cumplimiento de medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores, establecidas en el Real Decreto 27/2000, de 14 de enero.

El Grupo está trabajando para que todas las empresas del Grupo cumplan, vía contratación directa, con el 2% de personal minusválido.

Beneficios sociales

En el año 2023 se ha implantado en Grupo R3HOLDCO un **Programa de Retribución Flexible** para todas sus empresas, que, hasta el momento, incluye el seguro médico de salud con Sanitas.

En el ejercicio 2023 se han acogido a este beneficio social un total de 148 empleados.

El Grupo también cuenta con un portal de ofertas y descuentos para los empleados, con el que podrán beneficiarse de una serie de descuentos en empresas que prestan servicios de diversa naturaleza (cine, alquiler de vehículos, etc.).

INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

La actividad principal de las sociedades del Grupo R3HOLDCO 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 el Grupo.

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, la opción del teletrabajo y la adaptación de jornada. En los años 2023 y 2022 estos son los datos de las personas acogidas a estas dos medidas de conciliación de la vida laboral y familiar:

Año 2023

Tipo de situación	Mujeres	Hombres
Reducción de jornada por cuidado de una persona dependiente	591	68
Trabajadores en modalidad de teletrabajo	635	517
Adaptación de jornada de trabajo	112	18
TOTAL	1.338	603

Año 2022

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 el Grupo R3HOLDCO redundará 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.

Políticas de desconexión digital

El Grupo R3HOLDCO 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	Horas de ausencia 2022	Horas de ausencia 2023
Asuntos propios	8.173	10.001
Ausencias acompañamiento	2.809	3.429
Ausencias propias (médicos/permisos/reuniones)	38.053	44.881
Deber inexcusable	7.649	5.547
Exámenes prenatales/ maternidad	567	538
Excedencias cuidado de hijos/fallecimiento familiar/ voluntaria	886	304
Fallecimiento/enfermedad grave familiar	17.786	37.435
Horas sindicales	13.534	20.275
Lactancia	4.230	3.420
Matrimonio propio o familiares	7.149	7.566
Mudanza	2.374	2.605
Permiso sin sueldo	4.691	8.720
Faltas injustificadas	622	6.387
TOTAL	108.523	151.108

Por otro lado, en el ejercicio 2023, las ausencias por huelga han ascendido a 1.901 horas.

INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Grupo R3HOLDCO 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**¹³, 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 subcontractados** por Grupo R3HOLDCO 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.

El centro de trabajo de Lisboa de la empresa SVFM.PT cuenta con el Servicio de Prevención Ajeno Centralmed.

¹³ Política de gestión:

<https://www.servinform.es/wp-content/uploads/2023/08/Politica-de-Gestion-Ed.-02-Julio-2023-firmada.pdf>

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. ¹⁴

Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

A continuación, se proporcionan los principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo del año 2023 **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
2022	9,98	9,44	10,98
2023	12,99	12,80	13,33

ÍNDICE DE GRAVEDAD

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

	TOTAL	Mujeres	Hombres
2022	0,25	0,26	0,24
2023	0,12	0,09	0,17

¹⁴ Acceso al certificado de ISO 45001:2018:
<https://www.servinform.es/certificaciones-del-grupo/>

NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA TOTALES

	TOTAL	Mujeres	Hombres
2022	63	25	38
2023	91	45	46

NÚMERO DE DÍAS DE BAJA TOTALES

	TOTAL	Mujeres	Hombres
2022	3.513	2.346	1.167
2023	1586	769	817

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

	TOTAL	Mujeres	Hombres
2022	1	1	0
2023	0	0	0

*Datos obtenidos de la entidad colaboradora en España para Grupo R3HOLDCO por lo que no se incluye los del centro de Lisboa, al no considerarse representativos por el número de trabajadores de dicho centro.

INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES

Comunicación, participación y consulta

En el Grupo R3HOLDCO 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, las empresas mantienen 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 en 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. Estas comunicaciones son trimestrales y, extraordinariamente con mayor frecuencia si son necesarias.

Asimismo, se les facilita y debaten temas sobre la información que las empresas 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, tal y como detallamos en el apartado de Formación del presente Informe.

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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO entiende la formación y capacitación continua de las personas que trabajan con nosotros como uno 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 2023 se ha puesto en marcha un **Plan de Formación** basado en las necesidades formativas detectadas en la elaboración del Plan de Formación del año 2022 ¹⁵ que no pudieron ser atendidas, además se realizó una nueva detección de necesidades complementaria debido a que se incorporó un nuevo responsable al dpto. de formación. Dentro de la elaboración de este plan se ha llevado a cabo un proceso de detección en todas las sociedades del grupo R3HOLDCO.

El **Plan de Formación del año 2023** 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 R3HOLDCO.

Al igual que el año 2022, el Plan de Formación cuenta con una amplia oferta de cursos, tanto voluntarios como obligatorios, a través de las modalidades presencial, tele formación y virtual.

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). Durante este año se ha trabajado en una nueva herramienta, **TM HUB**, que sustituirá a Gesta a lo largo de 2024, además de mejorar el campus de formación, incluyendo grabaciones de las formaciones virtuales a las que pueden acceder los participantes una vez finalizada la acción formativa.

A finales de 2023 se reforzó el área interna del dpto. de formación para conseguir diversos objetivos como la absorción de la interlocución con el negocio para ajustar la formación a las necesidades de este además de agilizar los procesos y comprender mejor las necesidades de los negocios. También se modificó el formato de evaluación de transferencia, haciéndolo más sencillo y accesible a los negocios, logrando un mejor alcance y una mayor respuesta.

A continuación, se proporcionan los datos de los indicadores de formación del año 2023 consolidados para todo el grupo por **categoría profesional**:

¹⁵ 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.

Categoría profesional	N.º de horas de formación anuales
Administrativos	47.364
Dirección	49
Personal baja cualificación	177
Personal cualificado	5.777
Técnicos	518
Total	53.885

La inversión total en 2023 que ha realizado Grupo R3HOLDCO en formación asciende a **379.512,24 euros**.

La bonificación total en 2023 del Grupo R3HOLDCO por acciones formativas asciende a **377.780,64 euros**.

*En la información aportada en referencia a las acciones formativas no se incluye las sociedades SVFM PT, Unipessoal Lda y Servinform Colombia S.A.S. por no disponer de información concreta de las mismas. En cuanto a la sociedad Ohmion Instalaciones, S.L.U. su único empleado en el ejercicio 2023 no ha recibido acciones formativas.

INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES

Tal y como se establece en su Política de Gestión, la dirección del Grupo R3HOLDCO 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 los Planes de Igualdad entre hombres y mujeres en cada una de las empresas del Grupo.

En cada uno de los Planes se tiene en consideración las particularidades específicas de cada una de ellas, si bien se pretende homogeneizar todos ellos bajo los mismos principios, que 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.

Todos estos Planes han sido negociados con la parte social y firmados conforme a los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como adaptado a lo regulado por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regula los planes de igualdad y su registro, y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Estos Planes incorporan 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.

Además, en ellos se desarrollan medidas relacionadas con las condiciones de trabajo y ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, incluyendo la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Por último, también se establece regulación y criterios de acceso a los planes de formación que las empresas elabora anualmente.

Como referencia al Código Ético del Grupo R3HOLDCO ¹⁶, en él se 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.

¹⁶ Código Ético de Servinform:
www.servinform.es/wp-content/uploads/2022/11/Codigo-Etico-Servinform.pdf

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 otros, de abuso de autoridad en el trabajo que violen los derechos personales de los profesionales que trabajan en Grupo R3HOLDCO.

Así mismo, se dispone de un **Protocolo para las víctimas de violencia de género**, que al igual que en el Protocolo de Acoso Sexual o por razón de Sexo, fue negociado con la parte social.

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

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

Diversidad

A la fecha de publicación del presente Informe, el Grupo está trabajando en la implantación del Protocolo de Actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI+. Será negociado con la parte social de las empresas del Grupo una vez se apruebe el Real Decreto que lo desarrolle.

INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

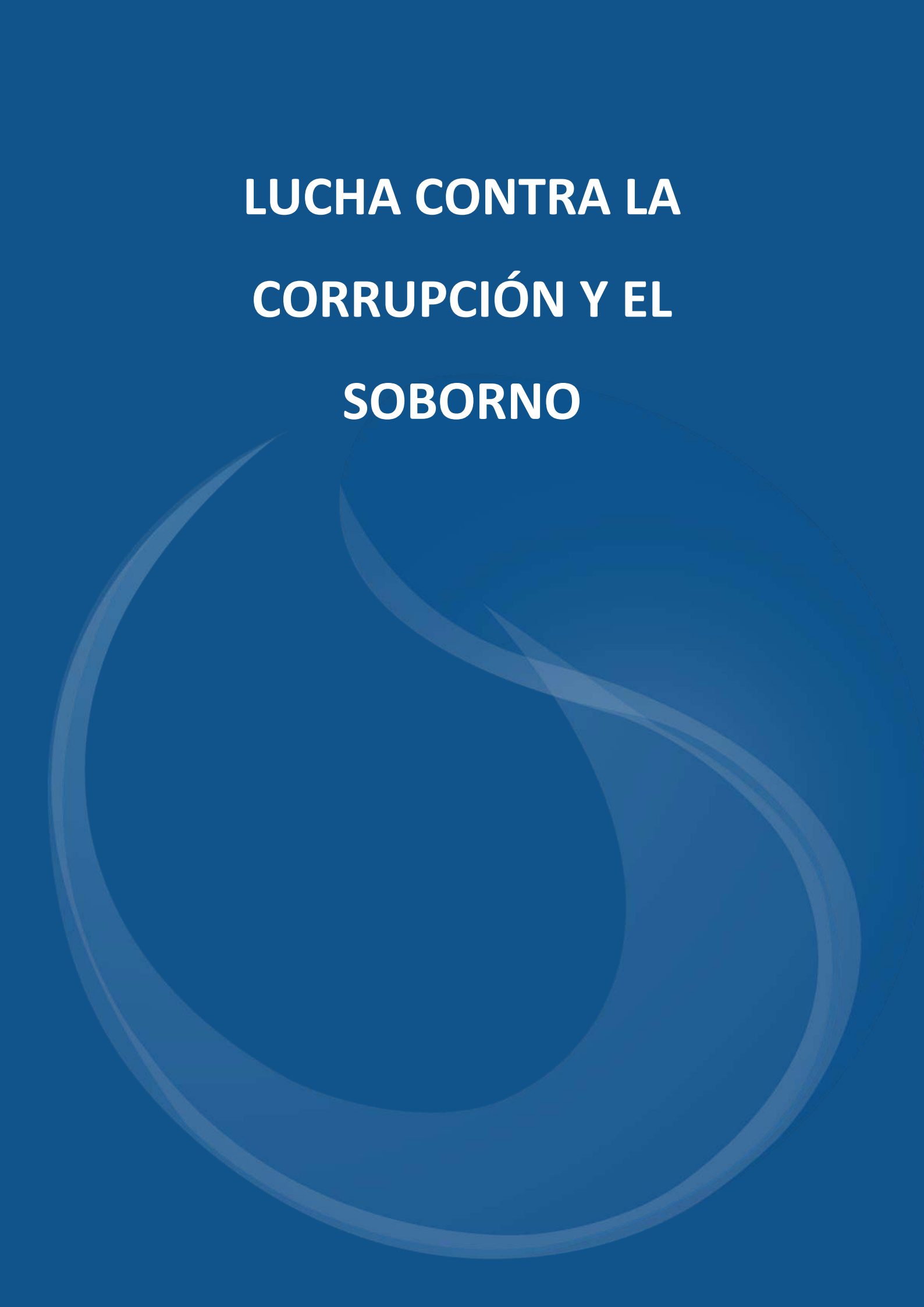
En el año 2005 Grupo R3HOLDCO, como muestra de su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades, estableció una política de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran personas con algún tipo de discapacidad.

Además, el Grupo 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, el Grupo 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 el año 2023 se han ejecutado mejoras en los accesos a nuestras oficinas de Valencia (C/ Fila) con la instalación de una rampa de acceso y su correspondiente barandilla y se ha modificado el sentido de apertura de las puertas de los aseos de nuestro centro de Madrid Capital (C/ de Julián Camarillo 16).

**LUCHA CONTRA LA
CORRUPCIÓN Y EL
SOBORNO**

The background features a large, abstract graphic composed of several overlapping, semi-transparent circles and curved lines in various shades of blue. The lines are thick and have a soft, blurred edge, creating a sense of depth and movement. The overall composition is centered and occupies most of the page.

COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo R3HOLDCO 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 R3HOLDCO.

El Código Ético se integra dentro del modelo de Corporate Compliance desarrollado e implantado en Grupo R3HOLDCO, 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 y se encarga de supervisar el funcionamiento y observancia del Corporate Compliance de acuerdo con la normativa vigente en cada momento. Para ello, se dispone de un Canal de Denuncias regulado por el Protocolo Comunicación, Investigación y Respuesta (en adelante, "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, el Grupo ha aprobado otra normativa interna (políticas, procedimientos, etc.) que articulan la impregnación de los principios del Código en la actuación ordinaria del Grupo, dotándolo de herramientas de actuación y control.

Durante el ejercicio 2023 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, ninguna de ellas siendo relativas a casos de vulneración de RRHH.

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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 así 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 R3HOLDCO 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 previstas 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 R3HOLDCO está preparado 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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** ¹⁷, cuya **carta de renovación del compromiso ha sido renovada el pasado mes de noviembre de 2022.**



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 (3 en todo el ejercicio 2023), indica el alto grado de compromiso del Grupo R3HOLDCO en la lucha contra cualquier acto de vulneración de derechos humanos, discriminación en el empleo y/o la ocupación en el año 2023 en Grupo R3HOLDCO.

COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES

Grupo R3HOLDCO, consecuentemente con su compromiso con su responsabilidad social corporativa, todos los años destina recursos para el apoyo de diferentes causas solidarias.

Durante el año 2023 se ha colaborado con las siguientes asociaciones con las siguientes aportaciones:

¹⁷ <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/14314>

- Fundación Andaluza Tecnológica (Funddatec): 1.200 euros
- Asociación Autismo Sevilla: 300 euros
- Asociación Aldeas Infantiles SOS España: 1.119 euros
- Hermanitas de los Pobres: 395 euros
- Asociación Española contra el Cáncer: 301 euros

COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL

Dentro de las políticas de contratación de Grupo R3HOLDCO 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 con 308 personas con discapacidad a 31 de diciembre de 2023 (393 a 31 de diciembre de 2022).

En aras de ese interés, el Grupo R3HOLDCO adquirió en el año 2021 la titularidad de un Centro Especial de Empleo (BETAN, S.A.), que se ha manifestado como un vehículo excelente de oportunidades para el acceso al empleo de personas discapacitadas, aprovechando el largo alcance que tiene el Grupo en empresas en diversos sectores de la economía.

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), Betansa es una oportunidad para que aquellas empresas que por razones técnicas, económicas u organizativas no puedan cubrir sus vacantes de puestos para personas con discapacidad en aplicación de las medidas alternativas previstas en la ley, puedan alcanzar los objetivos de empleabilidad de personas con discapacidad que esta marca. Betansa ofrece 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 Betansa tendrán una oportunidad para su desarrollo profesional y personal.

Cabe destacar en este punto que durante el ejercicio 2023 se ha conseguido la calificación de Betansa como Centro Especial de Empleo en Canarias y en Sevilla.

EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

Grupo R3HOLDCO 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 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 R3HOLDCO 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 2023, 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 LINGER (Plataforma tecnológica para la gestión inteligente de los préstamos).
- Se ha continuado la ejecución del Proyecto ENDURANCES (Sistema de inteligencia artificial para la clasificación e interlocución lingüística persona – máquina).
- Se ha continuado la ejecución del Proyecto CAMPUSBOTS (Plataforma global de enseñanza a distancia).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto MEGARA (Plataforma de modelos lingüísticos basada en grandes transformadores preentrenados para la comprensión del lenguaje).

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 PROSIGESTI (Nuevo sistema de información para la gestión integral de procesos multicanales de producción).
- Se ha continuado la ejecución del Proyecto OPECONTROL (Solución de control operativo en procesos de backoffice).
- Se ha iniciado la ejecución del Proyecto CAMALEONET (Nueva solución tecnológica para el tratamiento digital integral de documentación).

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Aunque no se dispone de una política específica de compras y proveedores, Grupo R3HOLDCO hace partícipe a todas las contratistas 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 contratistas, 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 contratistas 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 deshomologados.

ENFOQUE AL CONSUMIDOR

Grupo R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO.

Las reclamaciones recibidas y resueltas por el Grupo R3HOLDCO en los ejercicios 2023 y 2022 son las siguientes:

Año	Reclamaciones
2021	130
2022	171
2023	229

En 2023 se dispone de más información sobre reclamaciones de clientes en el centro de Arteos Digital en Barcelona lo que ha provocado el aumento del dato global. No obstante, en el resto de los centros se aprecia reducción en el volumen de reclamaciones recibidas frente a años anteriores.

INFORMACIÓN FISCAL 2023

En España, el Grupo R3HOLDCO se encuentra acogido al régimen especial de consolidación fiscal, de acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, resultando ser R3HOLDCO, S.L. la entidad dominante del Grupo identificado con el número 0303/23 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: Servinform S.A.U., 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., Legal Recovery E2E, S.L. y Ohmion Instalaciones S.L. El conjunto de estas sociedades desarrolla su actividad en España.

Hispapost, 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 (SVFM PT, Unipessoal Lda. y Servinform Colombia, S.A.S.), 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 2023 y 2022, distribuido por países, de todas las sociedades que componen el Grupo R3HOLDCO en dicho ejercicio:

	Año 2022		Año 2023	
	Agregado	Consolidado	Agregado	Consolidado
España	4.579.865	4.115.185	3.095.418	988.558
Portugal	-79.371	-79.371	323.827	323.827
Colombia	0	0	-16.804	-16.804
Total	4.500.494	4.035.814	3.402.441	1.295.581

Asimismo, el importe de los impuestos sobre beneficios pagados por dichas entidades en el ejercicio 2023 asciende a 2.053.914 euros (2.484.163 euros en el ejercicio 2022), con el siguiente detalle:

	Año 2022	2023
España	2.484.163	2.053.914
Portugal	0	0
Colombia	0	0
Total	2.484.163	2.053.914

Finalmente, las subvenciones recibidas en el Grupo representan el 0,3% de los ingresos totales de explotación. El importe en euros de las subvenciones por naturaleza es el siguiente:

	Año 2022	Año 2023
CDTI	298.453	288.748
Bonificación combustible	1.592	1.036
Contratación indefinida	18.456	0
Coste salarial personas con discapacidad contratadas en centros especiales de empleo del ámbito de la Comunidad de Madrid	731.417	496.009
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	56.883
Coste salarial personas con discapacidad contratadas en centros especiales de empleo del ámbito del Gobierno de Canarias	0	46.409
Otros	0	1.400
Total	1.121.915	890.485

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2023

El director general de **GRUPO R3HOLDCO**, 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.

27/03/2024

D. Ignacio Rufo Rodríguez
CEO Grupo R3HOLDCO

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	8
	PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES	16
	OBJETIVOS Y ESTRATEGIA	17
Modelo de Negocio	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	18
	POLÍTICA DE GESTIÓN	19
	NUESTROS CERTIFICADOS	22
	ACUERDOS Y COLABORACIONES	26
Principales riesgos	MATERIALIDAD	25
Cuestiones medioambientales	INFORMACIÓN GENERAL	28
	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	31

Apartado	Apartado documento	Pág.
<hr/>		
Ley 11/2018		
	INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO	44
	INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	58
Cuestiones sociales y relativas al personal	INFORMACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD	61
	INFORMACIÓN SOBRE RELACIONES SOCIALES	63
	INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN	64
	INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD Y OPORTUNIDADES	66
	INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	68
<hr/>		
	COMPLIANCE Y CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	71
	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES Y DE LOS DELITOS	72
Lucha contra la corrupción y el soborno	LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN	72
	REGALOS Y OBSEQUIOS	73
	PRINCIPIOS DE COMPETENCIA LEAL	74
	PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS	74

Apartado	Apartado documento	Pág.
Ley 11/2018		
	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y	
	COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	76
	COLABORACIÓN EN CAUSAS SOCIALES	76
Sociedad y Respeto de los Derechos Humanos	COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL	77
	EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	78
	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	78
	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	79
	ENFOQUE AL CONSUMIDOR	80
Información fiscal	INFORMACIÓN FISCAL	81

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 del Grupo R3HOLDCO no son generadoras de contaminación lumínica y acústica, por lo que son asuntos de escasa materialidad para el Grupo.

Biodiversidad: Las actividades del Grupo R3HOLDCO 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 del Grupo R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 R3HOLDCO 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 del Grupo R3HOLDCO se desarrollan 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

R3HOLDCO, S.L.

relativa al estado consolidado de información no financiera

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2.023

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2023

En Madrid a 18 de septiembre de 2024

Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO



2024/2308/VNOF/02/VNOF-2024



R3HOLDCO, S.L. (en adelante la organización) con domicilio social en: Calle Eucalipto 25, 28016, Madrid (España) y en su nombre D. Ignacio García Sandoval, en cargo de Accounting & Ext. Reporting Iberia Lead, 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:

2024/2308/VNOF/02/VNOF-2024



- 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.



2024/2308/VNOF/02/VNOF-2024



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 la Estado de Información No Financiera 2.023 de R3HOLDCO, S.L., que se publica como documento integrado en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31/12/2023, no proporcione información fiel del desempeño de R3HOLDCO, S.L. y sociedades referenciadas en dicho Estado, 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.



2024/2308/VNOF/02/VNOF-2024