Estado de información no financiera

EJERCICIO 2021-2022

PHS SERKONTEN, S.A. (en adelante Phs Serkonten)
Desde el 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022

Contenido

1. Quienes somos **4**

Nuestros servicios y nuestro modelo de negocio **4**

Nuestros Valores **5**

Organización y estructura **6**

1.1 Gestión de riesgos **7**

1.2 Evolución del negocio y tendencias del mercado **8**

Nuestra estrategia **8**

Evolución de nuestro negocio **9**

Tendencias del mercado **11**

1.3 Materialidad y grupos de interés **12**

2. Compromiso con el medio ambiente **14**

2.1 Nuestra gestión ambiental **14**

Responsabilidad sobre el producto **16**

2.2 Economía circular y gestión de residuos **18**

2.3 Uso y consumo responsable **20**

Consumo responsable de agua **20**

Consumo responsable de energía **21**

Uso sostenible de las materias primas **21**

2.4 Cambio climático y emisiones **24**

3. Compromiso con las personas **26**

3.1 Cuestiones sociales y relativas al personal **26**

Empleo **26**

Igualdad y diversidad **30**

Conciliación de la vida personal y profesional **31**

Salud y Seguridad de los trabajadores **32**

Relaciones sociales y organización del trabajo **34**

Formación y desarrollo profesional **36**

3.2 Respeto a los Derechos Humanos **37**

4. Compromiso con la sociedad **38**
4.1 Compromiso con la comunidad local **38**
Proyecto Period Equality **39**
4.2 Relación con los proveedores **40**
4.3 Relación con los clientes **40**
4.4 Protección de datos y seguridad de la información **41**
4.5 Información fiscal **42**
4.6 Lucha contra la corrupción y el soborno **42**
4.7 Nuestra contribución a los ODS **43**
Sobre esta memoria **44**
Índice de Contenidos "Ley 11/2018, sobre la Información No Financiera" **45**
Firmantes **49**

1. Quiénes somos

Nuestros servicios y nuestro modelo de negocio

Phs Serkonten es una empresa líder en soluciones de higiene fundada hace más de 30 años, con presencia en todo el territorio español, que forma parte de Phs Group, con sede en Reino Unido, que a su vez pertenece al grupo sudafricano número 1 de servicios Bidvest.

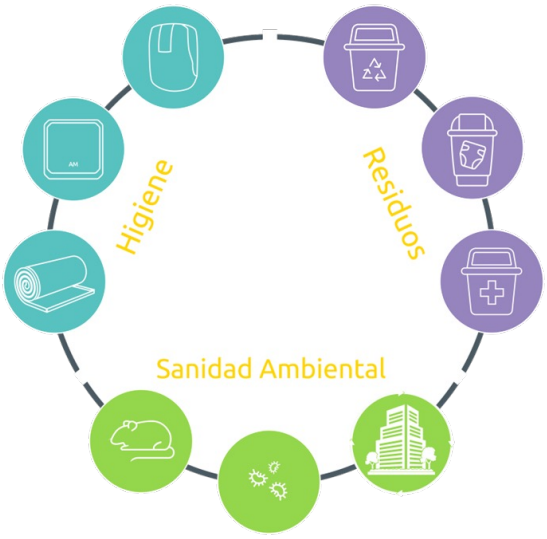
Desde Phs Serkonten contribuimos a dar vida saludable a las empresas, mejorando el entorno de trabajo mediante soluciones integrales de higiene, gestión de residuos y sanidad ambiental para cualquier espacio.

Contamos con un equipo de más de 300 personas que tienen como objetivo principal mejorar la experiencia y satisfacción den nuestro cliente. Para ello, la organización está enfocada en dar soporte a nuestro equipo de operaciones, encargados del servicio directo al cliente, y en la atención y generación de nuevo negocio, con los equipos comerciales y de atención al cliente.

1. Soluciones de Higiene
   - Purificación
   - Ambientación
   - Desinfección con ozono
   - Neutralización de olores
   - Alfombras y felpudos
   - Mopa Roja
   - Higiene de manos
   - Bacteriostáticos
   - Químicos, Celulosa y útiles

2. Sanidad ambiental
   - Auditoria calidad del aire interior (CAI)
   - Prevención y control de Legionella
   - Prevención y Control de Plagas (DDD)
   - Insectocaptores

3. Gestión de residuos
   - Residuos higiénicos femeninos
   - Residuos higiénicos infantiles / adultos
   - Residuos biosanitarios



Tenemos, además, una plataforma de distribución y servicio con 20 delegaciones. Nuestra sede corporativa se encuentra en Bilbao, nuestro almacén central en Madrid y el centro de atención al cliente en Oviedo.

A través de estas 20 delegaciones, y de los más de 300 profesionales trabajando y colaborando, atendemos a más de 17.000 clientes en toda España, realizando más de 500.000 visitas a sus instalaciones para realizar las tareas de mantenimiento y tratamiento, y ofrecer más de 3 millones de servicios.

900 351 397
serkonten@serkoten.com

Nuestros Valores

En Phs Serkonten siempre hemos dado gran relevancia a los valores, empujando desde todas las áreas de la organización hacia un modelo de negocio basado en el respeto (a las personas, al medioambiente, a la sociedad y a nuestros clientes), la sostenibilidad, entendida como un concepto global, no solo medioambiental, y la solidaridad.

Además, intentamos cuidar a nuestros trabajadores como pilar fundamental del servicio a nuestros clientes, poniendo en marcha acciones motivadoras que mejoren su día a día, mejorando aspectos como la conciliación, e intentando que se sientan orgullosos de trabajar en Phs Serkonten. Fue precisamente con nuestros equipos, con quienes redefinimos y lanzamos nuestros valores, respondiendo a la pregunta: ¿Cómo somos en Phs Serkonten?

Nuestra misión es "Liderar la transformación de entornos de trabajo mediante soluciones saludables para empresas y profesionales". Queremos tener un impacto en esa transformación necesaria para entornos sostenibles donde la higiene y la sanidad ambiental tenga la relevancia necesaria en las empresas, y en los entornos profesionales.

VISIÓN

"Bienestar sostenible en entornos profesionales"

MISIÓN

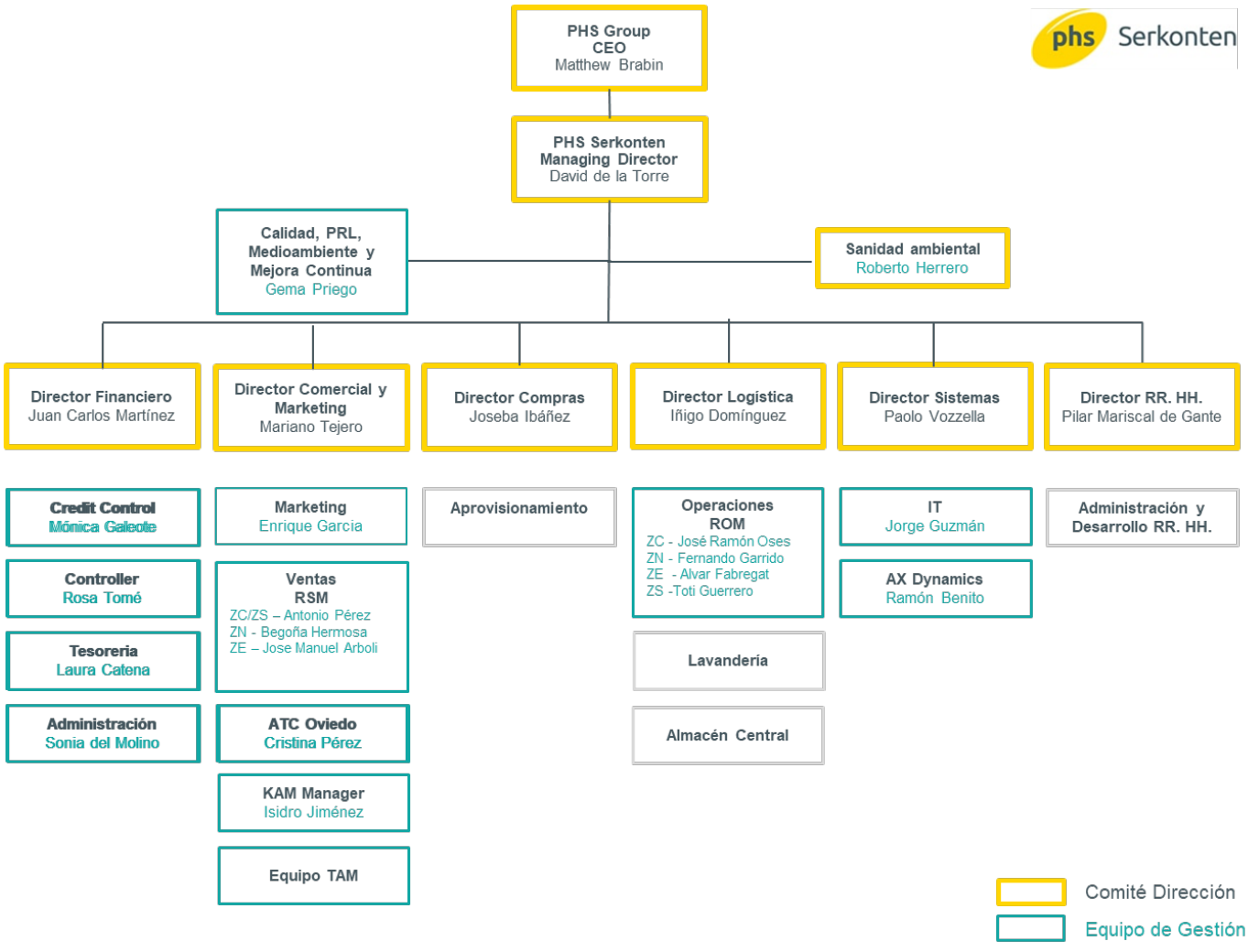
"Lideramos la transformación de entornos de trabajo mediante soluciones saludables para empresas y profesionales"

VALORES

- Transparencia
- Empatía
- Trabajo en Equipo
- Satisfacción del Cliente
- Eficacia

Organización y estructura

Como hemos mencionado anteriormente, estamos organizados por regiones, que engloban varias delegaciones, con equipos de trabajo de operaciones y comercial alineados y enfocados hacia el cliente, y con las estructuras principales de soporte en Bilbao (administrativa), Madrid (negocio) y Oviedo (cliente).



El máximo órgano de decisión de la empresa es el Consejo de Administración, seguido por el Comité de Dirección (compuesto por una mujer y siete hombres). Tenemos también nuestro Equipo de gestión (compuesto por 8 mujeres y 9 hombres). Dentro de nuestra propia governance, contamos con diversos comités de negocio, como por ejemplo el Comité de Producto (centrado en el seguimiento de los aspectos de calidad, innovación y desarrollo de producto), o el Comité de cancelaciones (seguimiento de causas de cancelación y puesta en marcha de acciones de mejora).

1.1. Gestión de riesgos

En Phs Serkonten identificamos los principales riesgos a corto y largo plazo para poner en marcha medidas que nos ayuden a afrontarlos. El mayor de ellos es la esperada recesión después de verano de 22, en un escenario inflacionista histórico acompañado de la crisis energética y la caída de consumo. Antes esto, nuestro objetivo es tener flexibilidad organizativa, reducir al máximo las cancelaciones, y cuidar al cliente existente ofreciendo soporte, y soluciones.

Este escenario, hará que el mercado siga regulándose y las adquisiciones se acelerarán, yendo hacia una mayor concentración del mercado tanto de higiene como de sanidad ambiental. Ahí es donde Phs Serkonten debe ser ágil y completar adquisiciones estratégicas que nos fortalezcan.

Para la identificación de riesgos a largo plazo, en Phs Serkonten seguimos trabajando con todo el equipo en el nuevo plan estratégico, el cual parte de nuestras debilidades y fortalezas, y considera cómo evoluciona el mercado para identificar sus riegos y oportunidades. Estos riesgos se sumarán a las previsiones que ya hemos realizado sobre cómo va a evolucionar el sector, y cómo nos puede afectar (algunas compartidas ya en evolución de mercado y tendencias).

Riesgos

- Situación actual guerra de Ucrania, y crisis energética, y su impacto, se prolonga más allá de 2023: cierre compañías, falta de stock, incremento de costes de producto, transporte y laborales.
- La competencia nacional muy agresivo en compra de compañías.
- Compañías de Facility Management internalizando parte de los servicios de contenedores higiénicos.
- Continuada presión de bajada de precios.
- Falta de personal cualificado.

Oportunidades

- La plataforma para acelerar el “crecimiento sostenido”, con una organización con talento, unos procesos redefinidos, y unos sistemas actualizados, ya está implantada: tendremos más foco hacia el cliente y mercado.
- Mayor demanda de soluciones sostenibles.
- Desarrollo de las soluciones de calidad del aire con posibilidad de nuevo marco regulatorio.
- Cliente más demandante en servicio y soluciones de facturación integradas.
- Adquisiciones principalmente de empresas de sanidad ambiental.
- Implantación de soluciones tecnológicas.
- Continuo crecimiento sanidad ambiental.
- Impulso en la centralización de las compras de las grandes cuentas.
- Formar parte de Bidvest.

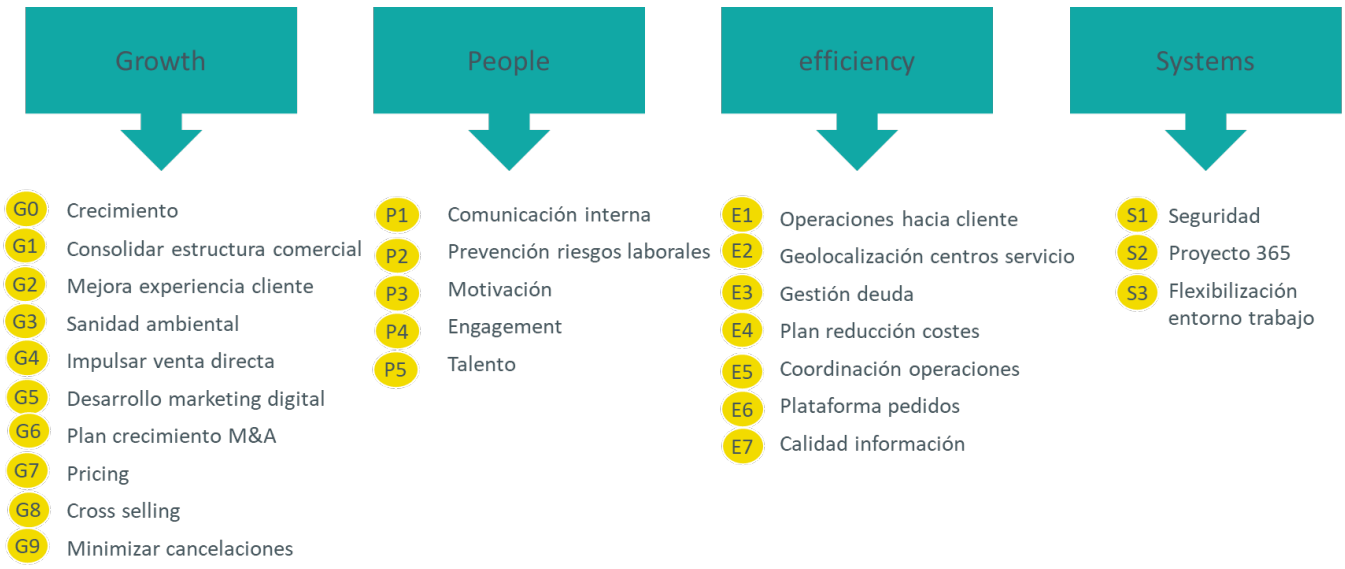
En Phs Serkonten contamos con el "strategy tracker" donde se detallan las acciones, responsables, plazos y el KPI que nos permiten medir nuestros resultados. El Comité de Dirección se reúne cada 3 meses para revisar el nivel de cumplimiento del plan y, a partir de ahí, se realizan los ajustes necesarios en función del entorno, las prioridades y la evolución del negocio. Este plan se vuelve a revisar anualmente, en sesiones conjuntas con el equipo de gestión para la actualización del mismo.

1.2. Evolución del negocio y tendencias del mercado

Nuestra estrategia

En el año 2018, a través de conferencias y reuniones de trabajo con todo el personal de Phs Serkonten, lanzamos nuestro nuevo plan estratégico GPeS 2018-2022, que tenía como principal objetivo la transformación de nuestra organización, construyendo una nueva plataforma que nos permitiese recuperar el crecimiento en ingresos y rentabilidad, y continuar liderando el mercado de la higiene en España los próximos años.

Este plan estratégico GPeS, se asentaba en 4 pilares estratégicos: Growth, People, effciency, Systems, y ha ido evolucionando estos 3 años en función de nuestra capacidad de ejecución de proyectos y acciones estratégicas, de la evolución del sector, y de entorno, donde la pandemia evidentemente ha tenido un impacto fundamental.



Con un nivel de ejecución de nuestro plan por encima del 80%, y habiendo cumplido con los principales objetivos estratégicos de transformación de nuestro negocio, en 2022 hemos estado trabajando en el nuevo plan que terminaremos una vez tengamos el input de nuestro equipo de gestión y equipos específicos de trabajo.

A la espera de trabajar con todo el equipo el nuevo plan, el Comité de Dirección ya ha tenido su primera reunión de trabajo, y tenemos claro que queremos ser un proveedor integral, nacional, pero ofreciendo un servicio muy cercano a nuestro cliente. Tener las capacidades y sinergias de una organización grande, y la flexibilidad y personalización de servicio de un proveedor pequeño. Queremos seguir centrando toda la organización en torno al cliente, y que el servicio nos diferencie de la competencia, pudiendo aportar más valor añadido a nuestro cliente. Un mayor foco al medioambiente, a la sostenibilidad y a la calidad, creciendo de una forma sostenible y rentable, siendo factores diferenciales con respecto a nuestra competencia.

En resumen, nos centraremos todavía más en nuestro Cliente, Calidad de Servicio, Crecimiento rentable y Sostenibilidad.

Evolución de nuestro negocio

Saliendo de pandemia y entrando en recesión, el año fiscal 2021-2022, ha sido de nuevo, extremadamente complicado, y ha puesto a prueba nuestra capacidad de adaptación a las circunstancias del mercado, y nuestra flexibilidad como organización orientada a cliente.

Como aspectos positivos, hemos conseguido un crecimiento neto de negocio de 1,5 millones de euros (+7,5% crecimiento del business pool). Ha sido una combinación de crecimiento en nueva contratación (+13%), reducción de cancelaciones un año más (-13%) e incremento de precios. Todo esto, trasladado a nuestros ingresos, nos ha permitido compensar la caída de los ingresos extraordinarios por ventas relacionadas con Covid, y tener un crecimiento final del 1.5%.

La parte menos positiva ha sido el incremento de los costes operativos por las subidas de combustibles y consumibles. Cabe destacar también la reducción en pérdidas por impagados. En cualquier caso, hemos terminado el año con una mejora del resultado del ejercicio después de impuestos del 46,7% con respecto al año anterior, y alcanzado un Ebitda del 12%.

Actualmente seguimos en una situación de continua incertidumbre, con las consecuencias todavía del impacto de la pandemia en nuestra economía, y una crisis energética actual que nos está llevando al periodo más inflacionario en décadas. Esto trae consigo una drástica reducción de los beneficios empresariales, cierres o ajustes en costes, incremento del riesgo de impagados, reducción de la inversión y del consumo. Las previsiones de entrar en recesión en otoño de este año, unido a una inflación por encima del 10%, que ya se anticipa que va a ser más duradera de lo inicialmente estimada, nos llevará a la temida “estanflación”.

Higiene

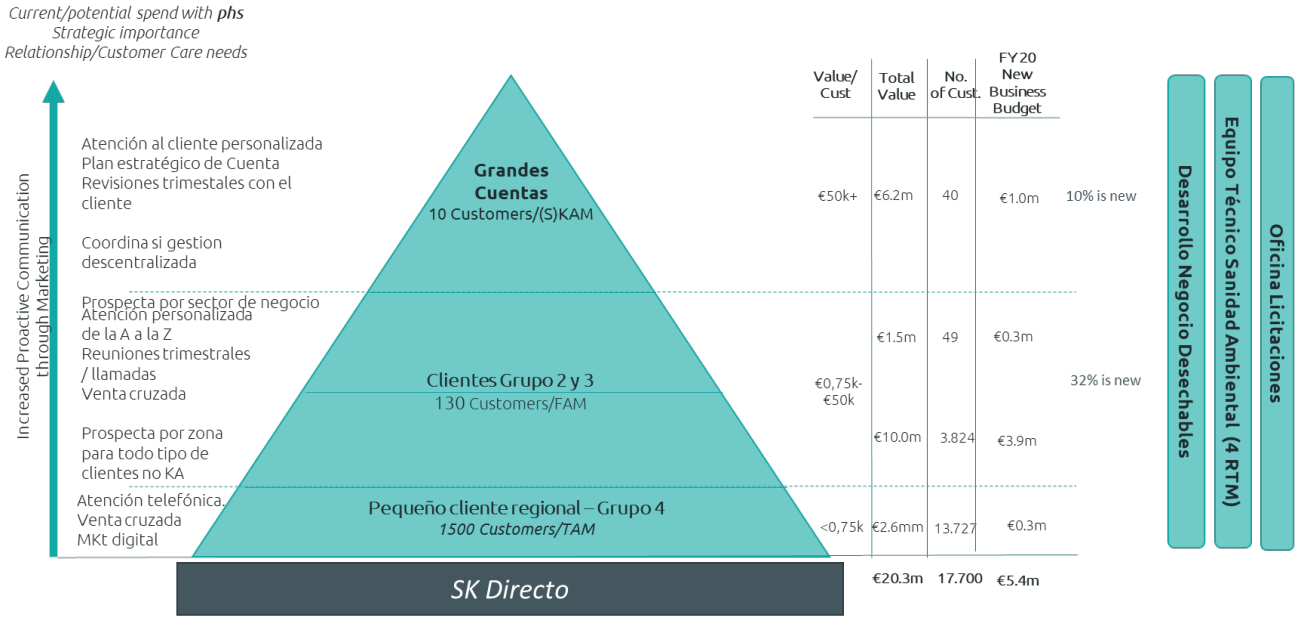
Se estima un valor total del mercado en torno a 165 millones €, con Phs Serkonten manteniendo más de un 11% de cuota de mercado. Es por lo tanto un sector todavía muy atomizado. Después de varios años de estancamiento del sector (de 2008 a 2016 cayó un 20%), se inició una ligera recuperación entre 2017 y 2019, hasta que llegó la pandemia en 2020.

Los sectores económicos más demandantes son el retail (20%), profesionales (15%), industria (15%) y Horeca (14%). Pero es importante entender que más de un 30% del mercado se gestiona de forma indirecta, a través de empresas de Facility Management, y limpieza.

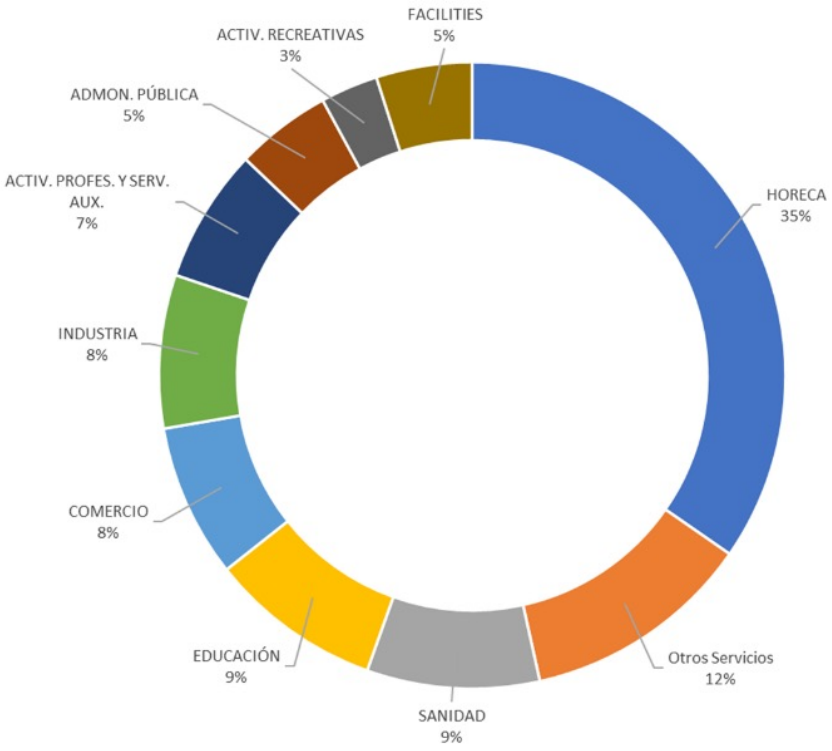
Sanidad ambiental

La evolución del sector de plagas y legionela es opuesta al de higiene. Actualmente, se estima un volumen de mercado superior a 230 millones de €, con un crecimiento por encima del 30% desde 2008. La pandemia, lejos de penalizar el sector, no ha hecho más que poner en valor la necesidad de mantener los entornos profesionales limpios y desinfectados. Está igualmente atomizado, pero con mayor consolidación en grandes corporaciones, mediante adquisiciones. Es un sector más regulado que el de higiene, lo que hace más difícil la eliminación de los servicios.

Phs Serkonten pertenece a la Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental (ANECPLA).
Una de nuestras ventajas, es que nuestras soluciones se enfocan a todos los segmentos económicos, y a todos los perfiles de empresa. Precisamente este año 2021 hemos implantado una nueva estructura comercial respondiendo a la nueva situación de mercado postpandemia: mayor importancia de la calidad del aire, mayor concentración de clientes, desarrollo de las grandes cuentas, importancia del cliente existente y de la venta cruzada, recesión el sector ocio. Además, pusimos en marcha nueva estructura enfocada al cliente, por tamaño, con áreas claras de soporte.



Tenemos un portfolio de clientes muy diversificado, y tenemos claro los segmentos dónde queremos crecer.



Tendencias del mercado

Resulta complejo aislarnos de la coyuntura actual del mercado para establecer tendencias a medio plazo, también porque no tenemos visibilidad del impacto real de la crisis actual, o de la recesión que se espera a partir de octubre. En cualquier caso, sí tenemos claras algunas variables sobre cómo va a evolucionar el sector en los próximos años, y que servirá de base para el nuevo plan estratégica de la compañía:

- **Concentración operadores en el mercado:** continuaremos con la tendencia actual de consolidación mediante adquisiciones.
- **Hacia la sostenibilidad producto y servicio:** huella de CO2, sostenibilidad, coches eléctricos, productos ecológicos, serán una demanda clara, y un factor diferencial.
- **Desarrollo tecnología:** necesidad de mayor valor añadido en la realización del servicio, a través de producto, y en la facturación electrónica con sistemas integrados con el cliente.
- **Compañías de Facility Management internalizarán servicios de higiene:** presión de costes y actual normativa (posibilidad bolsa), llevarán a las facility a realizar cambios de contenedores con sus propios recursos.
- **Desarrollo Calidad del aire:** gran potencial de desarrollo con CAI (Auditorías calidad del aire) y soluciones de sanidad ambiental; habrá mayor regulación dentro de prevención de riesgos laborales.
- **Profesionalización del Servicio:** el cliente demandará mayor calidad de servicio y más información.
- **Expectativa de oferta integral de servicios:** unificación de servicios y protección del cliente existente.

1.3. Materialidad y grupos de interés

En 2022 hemos realizado nuestro primer análisis de materialidad para identificar aquellos temas que son materiales para nuestra organización. Este análisis se ha realizado considerando los aspectos de la Ley 11/2018 de Divulgación de Información No financiera y Diversidad y otros aspectos de especial relevancia para nosotros.
Para la elaboración de la matriz se ha evaluado cada uno de los temas sociales, ambientales y económicos, así como otros temas de especial relevancia para Phs Serkonten, desde dos puntos de vista.

- Por un lado, la Dirección de la organización ha realizado la evaluación de impactos de cada uno de los temas para la organización. Esta evaluación constituye el eje x de la matriz.

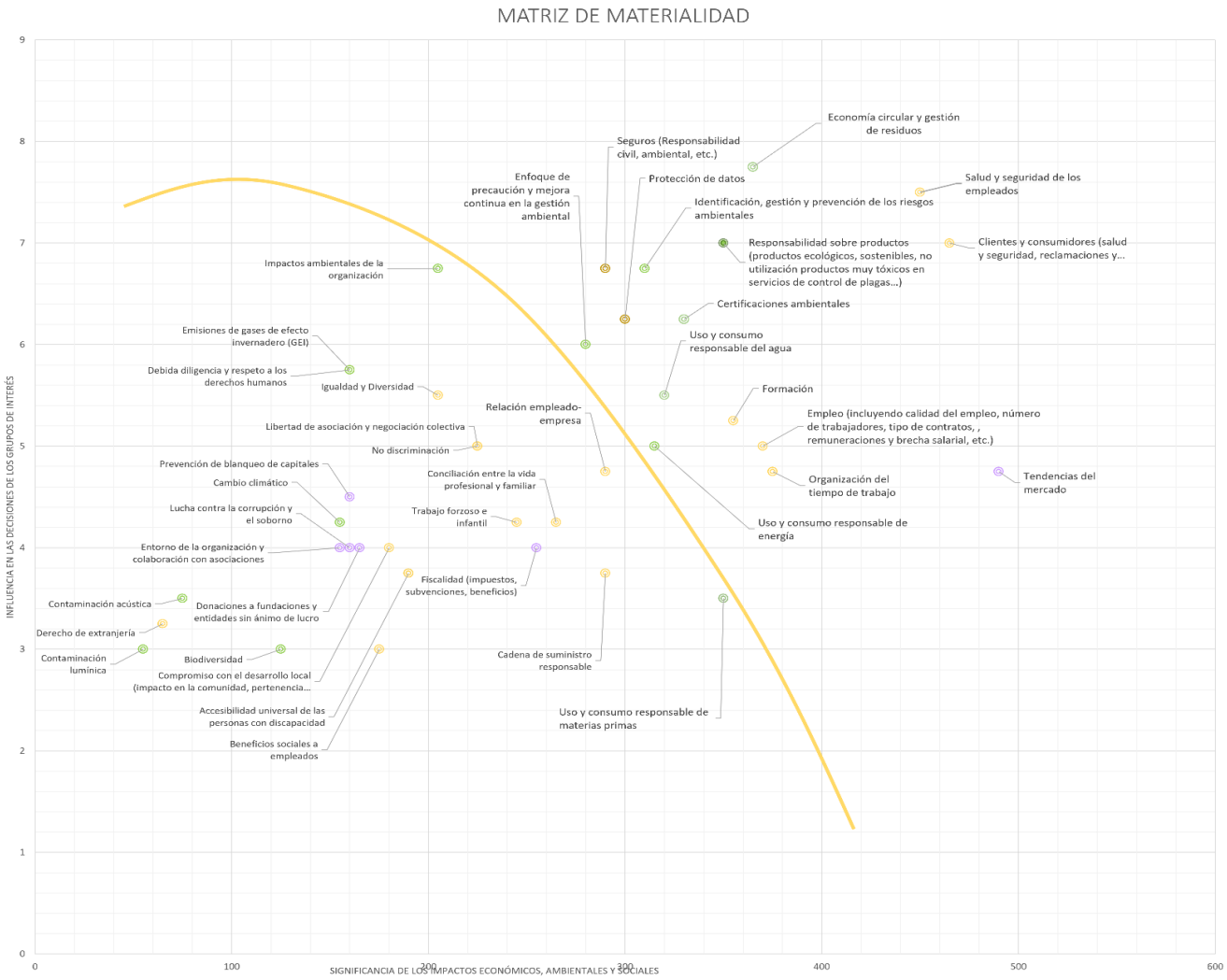
- Por otro lado, se ha realizado la evaluación de la influencia de cada uno de los temas para todos los grupos de interés. De manera habitual los canales de comunicación con nuestros grupos de interés son reuniones, visitas, inspecciones, encuestas, entrevistas, redes sociales y comunicaciones directas por email o teléfono. Esta evaluación se ha llevado a cabo por personas pertenecientes a la organización que tienen, por su puesto de trabajo, un trato estrecho con los diferentes grupos de interés. Consiste en “ponerse en la piel” de ese grupo de interés de la organización y, desde esta óptica (no desde la personal), valorar si los distintos aspectos son o no importantes para el grupo de interés representado.

- Estas personas han realizado la evaluación desde el punto de vista de estos grupos, y constituye el eje y de la matriz.

Nuestros grupos de interés y, por tanto, los grupos de interés que han participado en la evaluación de la influencia son:

- Propietarios
- Trabajadores
- Clientes
- Proveedores
- Administraciones Públicas
- Entorno social (vecinos)
- Medios de Comunicación
- Servicio de Prevención Ajeno (SPA)

A continuación, se incluye la matriz resultante del análisis y los asuntos materiales para Phs Serkonten y sus grupos de interés.



Los temas materiales resultantes del análisis han sido:

Aspectos sociales

- Salud y seguridad de los empleados
- Clientes y consumidores
- Formación
- Empleo
- Organización del trabajo

Aspectos económicos

- Tendencias del mercado

Otros aspectos

- Protección de datos
- Seguros

Aspectos ambientales

- Economía circular y gestión de residuos
- Identificación, gestión y prevención de los riesgos ambientales
- Enfoque de precaución y mejora continua en la gestión ambiental
- Responsabilidad sobre productos
- Certificaciones ambientales
- Uso y consumo responsable del agua
- Uso y consumo responsable de energía

2. Compromiso con el medio ambiente

2.1. Nuestra gestión ambiental

En Phs Serkonten somos conscientes del impacto que nuestra actividad puede tener en el medio ambiente, fundamentalmente debido al uso y consumo de energía y a la contaminación atmosférica. Por ello, damos una especial importancia a nuestra gestión ambiental, buscando la reducción de nuestro impacto y la gestión eficiente de los recursos. Aplicamos el principio de precaución y de mejora continua, tras la identificación de potenciales riesgos ambientales.

Prueba de ello es que contamos con las certificaciones ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad en varios de nuestros centros de trabajo. Concretamente, nuestros centros de Bilbao y Madrid están certificados con la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental y se realiza anualmente la correspondiente identificación de aspectos ambientales.

Como parte de nuestra preocupación por una gestión ambiental eficiente identificamos los aspectos ambientales que resultan significativos para Phs Serkonten. Previamente a la identificación de aspectos e impactos ambientales, realizamos un análisis de actividades en el que incluimos, además, el análisis del ciclo de vida. Una vez se han identificado los aspectos ambientales pasamos a evaluarlos según el proceso soporte de Gestión Ambiental.

En el ejercicio fiscal 2021-2022 hemos trabajado sobre los siguientes aspectos ambientales significativos: producción de residuos procedentes de los servicios que realizamos a nuestros clientes y la etapa de uso en el cliente de los productos. Concretamente los siguientes residuos: aerosoles, pilas, fluorescentes, envases vacíos contaminados y trapos y absorbentes.

Una vez identificados estos aspectos, hemos propuesto soluciones para intentar reducir esos impactos o controlarlos según establece la normativa. Además, se ha realizado un análisis de riesgo y oportunidades para establecer objetivos y medidas para su reducción, en el cual, además de los aspectos ambientales significativos, se han tenido en cuenta otros no significativos como el consumo de recursos naturales y emisiones a la atmósfera. Hemos tenido en cuenta impactos relacionados con el consumo de agua, papel y combustible.

Estas soluciones se basan en la prevención de riesgos ambientales, lo cual consiste en establecer estrategias (planes, procedimientos, buenas prácticas …) que nos ayuden a prevenir los riesgos e impactos y proponer soluciones a estos problemas ambientales, acordes a los requisitos normativos y la ética ambiental. Para ello, en Phs Serkonten contamos con recursos destinados a la prevención que son gestionados por nuestro departamento de Medio Ambiente. Además, estamos trabajando en un nuevo Comité de Sostenibilidad, liderado por nuestra responsable de Medioambiente y Mejora continua.

En los siguientes apartados se detallan las medidas establecidas para reducir los principales impactos ambientales, no obstante, cabe destacar entre ellas:

- Publicación de nuestra Política Ambiental. Tiene como objetivo proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación que pueden provocar nuestras actividades y servicios, y realizar una utilización sostenible de recursos naturales, para poder crecer de manera sostenible y equilibrada.
- Recordatorio medidas de ahorro, manual de buenas prácticas ambientales para trabajadores.
- Instalación de aireadores de ahorro de agua en grifos.
- Realización de auditorías energéticas.
- Reutilización de cargas de los productos consumibles de nuestros servicios de higiene.
- Dentro de nuestro Pilar Estratégico de Eficiencia, optimización de rutas o la renovación de la flota de vehículos.

En Phs Serkonten contamos con un seguro de responsabilidad civil y con una póliza de Responsabilidad ambiental para el periodo comprendido entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022 que incluye las siguientes coberturas:

- Responsabilidad medioambiental por daños fuera de las instalaciones.
- Responsabilidad civil por contaminación.
- Responsabilidad derivada del transporte.
- Costes de prevención.
- Gastos legales.

Además, contamos con fianzas con diferentes comunidades autónomas, en relación con la gestión ambiental. A continuación, se muestra un listado de las diferentes garantías, avales y fianzas con las diferentes administraciones públicas en relación con la actividad medioambiental:

Fecha de inicio	Cantidad €	Delegación	Actividad asociada
27/05/2022	2.000	Navarra	Gestor residuos peligrosos
04/02/2021	2.845,8	Sevilla	Gestor residuos peligrosos y no peligrosos[1]
03/02/2021	6.000	Oviedo	Gestor residuos peligrosos
09/11/2020	15.000	Galicia	Gestor residuos peligrosos
08/07/2020	1.088	Zaragoza	Gestor Residuos peligrosos
17/10/2017	1.000	Navarra	Gestor residuos no peligrosos
18/09/2017	10.000	Galicia	Gestor residuos no peligrosos
11/07/2016	24.000	País Vasco	Transporte y gestor de residuos peligrosos
TOTAL	61.933,8 €		

[1] Todavía no se dispone de autorización definitiva.

Phs Serkonten no está afectada por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Ley 26/2007, Ley 11/2014 y Orden APM/1040/2017). Debido a la ubicación de nuestros centros de trabajo, así como a la naturaleza de nuestras actividades, no somos susceptibles de producir graves daños al medio ambiente. No obstante, tal y como se ha mencionado anteriormente, contamos con un seguro de responsabilidad civil y ambiental para cubrir ciertos daños ambientales.

En el año fiscal 2021-2022 no hemos realizado mediciones de ruido ya que no se detectan impactos significativos. Nuestra actividad no genera ruido hacia el interior o el exterior, por lo que no se ha identificado como un posible riesgo. Lo mismo ocurre con la contaminación lumínica. Nuestra actividad no produce un impacto lumínico significativo y por tanto no se ha considerado necesario poner en marcha medidas al respecto.

Por otro lado, nuestra actividad se desarrolla principalmente en polígonos industriales y áreas urbanas. Ninguna de nuestras delegaciones se encuentra en un área protegida por lo que no consideramos que nuestra actividad tenga un impacto en la biodiversidad y, por tanto, no ha sido necesario poner en marcha medidas al respecto.

No contamos con acciones dirigidas al desperdicio alimentario debido a que nuestra actividad no tiene relación con ello. No facilitamos alimentos a trabajadores ni partes interesadas, y sólo contamos con máquinas de vending en las delegaciones de Madrid, Barcelona, Bilbao y Oviedo, sobre las cuales no ejercemos control.

Tendencias del mercado

Desde Phs Serkonten, como empresa perteneciente al grupo Phs, estamos comprometidos con la sostenibilidad y el medio ambiente a través de nuestras acciones diarias, nuestros valores y, también, de nuestros productos. Mantenemos una filosofía de trabajo de “economía circular”; promovemos la búsqueda constante de soluciones y productos enmarcados dentro de este ámbito.

Reducir la huella de carbono, gestionar eficientemente los residuos, reutilizar y reciclar materiales y disminuir el gasto de energía son las acciones que guían nuestro Comité de Producto a la hora de ofrecer nuevos productos y servicios. Como parte de nuestro compromiso con la economía circular cabe destacar nuestros dispensadores y nuestra celulosa “Econatural”. Ambos productos provienen del reciclado de los envases de cartón para bebidas. Estos envases se transforman en dos nuevas materias primas: celulosa y papel, material con el que se da forma a los dispensadores.

Gracias a este modelo, por ejemplo, para la producción un palé de toallitas y un dispensador, se recuperan 10.216 envases de cartón para bebidas, se salvan 5 árboles de tamaño medio y se evitan 267,2 Kg de emisiones de CO2 a la atmósfera.

También contamos con la gama Strong, la cual respeta los criterios de sostenibilidad y cuenta con la certificación PEFC. Y la gama ECO producida con el 100% de celulosa reciclada.

Otro ejemplo viene dado por la producción de nuestras **Alfombras de Econyl™** ; un hilo de nylon fabricado a partir de las redes de pesca abandonadas en el fondo marino. Esta medida es una prueba de nuestros esfuerzos en contribuir a la limpieza de los océanos de los residuos plásticos. Se estima que, cada año, en los océanos de nuestro planeta se abandonan unas 640.000 toneladas de redes de pesca, representando un 46% de la contaminación plástica marina.

En nuestra línea de ambientación de espacios contamos con el **Ambientador Airscent ECO**, con el certificado de 100% Carbon Neutral. Se trata de un sistema de ambientación pasiva, que aprovecha las corrientes de aire para dispersar la fragancia, sin necesidad de utilizar pilas ni corriente eléctrica alguna. Además del ahorro energético que supone el equipo, la carcasa está realizada con materiales reciclados y el cartucho de la fragancia está fabricado con materiales 100% biodegradables y reciclables, como las algas marinas rojas. Este producto no contiene aerosoles ni COV's.

Por su parte, en la fabricación de los **recipientes de las fragancias** de nuestra línea de ambientación Airscent Burst, hemos reducido su tamaño para conseguir una disminución de la emisión de COVs en más de un 60%. Esto ha provocado una reducción en los materiales usados en el embalaje y, por tanto, una mayor eficiencia y menor coste en el transporte, en un 64%.

En la línea de compromiso de ofrecer productos innovadores, contamos con la línea de **purificadores profesionales de aire Aeramax y el sistema Biozone**. Ambos contribuyen a eliminar más del 99,99% de virus, bacterias y alérgenos del aire, incluido el Covid-19. Con estos productos buscamos contribuir a generar una calidad del aire óptima y saludable dentro de los entornos profesionales, favoreciendo el bienestar y la salud de los empleados y clientes.

También contamos con un **servicio específico de gestión de residuos biosanitarios** con el que ayudamos a las empresas a realizar una gestión responsable de los residuos y a cumplir con la normativa vigente en esta materia. De esta manera, residuos peligrosos como los químicos, punzantes, amalgamas, etc. son gestionados de manera responsable y adecuada para evitar la contaminación.

Por último, en nuestros **servicios de control de plagas** no utilizamos productos catalogados como muy tóxicos y tenemos establecido Plan de Control con Mínimo Impacto Ambiental, es decir, nuestro proceso de control de plagas se basa en la no utilización de biocida, sólo en aquellos casos que sea estrictamente necesario.

2.2. Economía circular y gestión de residuos

En Phs Serkonten entendemos la economía circular como el sistema de aprovechamiento de recursos cuyo pilar es el uso de las cuatro R: reducir, reutilizar, reparar y reciclar. A continuación, indicamos las medidas realizadas en este sentido:

- Estamos ayudando a limpiar el océano de basura mariana, del plástico, mediante el uso de redes de pesca recuperadas para crear alfombras de suelo ECONYL®.
- Hemos iniciado el proyecto de reutilización de cargas de los productos consumibles de nuestros servicios de higiene, lo que nos permite reducir el residuo de envases vacíos contaminados, y usar envases con un 90% de plástico reutilizado.
- Hemos reducido el consumo de aerosoles y baterías (pilas) en nuestra gama de ambientadores:
    - Se han introducido nuevas recargas de ambientadores que reducen drásticamente la carga de aerosol, lo que supone una reducción del embalaje y del transporte en un 64%, una reducción del alcohol/propelentes/COVs en más de un 60% y una reducción de la huella de carbono.
    - Nuevos ambientadores: Ambientador ECO que reduce el uso de baterías y Aerosoles al 100%. Ambientador 100% Carbon Neutral. Sistema de ambientación pasiva que aprovecha las corrientes de aire para liberar la fragancia del cartucho de goma EVA, totalmente reciclable. Libre de aerosoles y Covs.

- Compactamos los residuos de cartón en nuestro almacén central para mejorar la logística de entrega de residuos, reduciendo la frecuencia de entrega de residuos al gestor final.
- Todos nuestros residuos son separados selectivamente antes de su almacenamiento temporal, gestionados correctamente y retirados por gestores autorizados.
- Usamos productos ultraconcentrados en formato bag-in-box para lavado de contenedores higiénicos, que permiten reducir el residuo generado, y cuyo porcentaje de reducción de plástico utilizado es superior.

Phs Serkonten está registrado como pequeño productor de residuos peligrosos en todas sus delegaciones para la gestión de los residuos procedentes de su operativa diaria en clientes y centros operativos, de manera adecuada y dentro de la legislación vigente. La cantidad de residuos generada y gestionada en este ejercicio por tipo de residuo ha sido la siguiente:

RESIDUOS GENERADOS (toneladas)[2]		
RNP LER 160604	Pilas alcalinas	18,618
RP LER 160508	Productos químicos orgánicos desechados que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas	0,516
RP LER 160506	Productos químicos de laboratorio que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio	0,0365
RNP LER 160505	Gases en recipientes a presión distintos de los especificados en el código 16 05 04	0,69
RP LER 160504	Gases en recipientes a presión que contienen sustancias peligrosas	4,828
RP LER 160305	Residuos orgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,14
RP LER 160303	Residuos inorgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,83
RP LER 150202	Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	0,548
RP LER 150111	Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa	0,7165
RP LER 150110	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	5,529
RP LER 070101	Líquidos de limpieza y licores madre acuosos	0,31
RP LER 020108	Residuos agroquímicos que contienen sustancias peligrosas	0,4875
RP LER 190813	Lodos que contienen sustancias peligrosas procedentes de otros tratamientos de aguas residuales industriales	13,96

[2] No se incluye una recogida de la delegación de Salamanca, cuya cantidad no es significativa.

En Phs Serkonten somos gestor de residuos peligrosos y de residuos no peligrosos, autorizado por las diferentes Comunidades Autónomas donde nos encontramos. El tratamiento autorizado en todos los casos es almacenamiento temporal de dichos residuos que recogemos y transportamos desde nuestros clientes. Anualmente, la actividad de gestión de residuos debe de presentar una memoria anual donde se incluye el resumen de la información de cantidad, naturaleza, origen, destino y método de tratamiento de los residuos, según normativa estatal de residuos, ante la Comunidad Autónoma correspondiente, antes del 1 de marzo del año natural siguiente. Las cantidades registradas totales para esta actividad en el primer trimestre de 2022, referente al año natural 2021, han sido:

RESIDUOS GESTIONADOS (kilogramos)		
RNP	Residuos no peligrosos procedentes de contenedores higiénicos femeninos	574.879,46
RP LER 180103	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	35.774,11
RP LER 180202	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	1.075
RP LER 180110	Residuos de amalgamas procedentes de cuidados dentales	1
RP LER 180108	Medicamentos citotóxicos y citostáticos	1,116

2.3. Uso y consumo responsable

Consumo responsable de agua

El agua que consumimos procede de dos fuentes diferentes, de la red municipal y de un pozo propio. Las captaciones que realizamos en todas nuestras delegaciones provienen de agua de la red, y en nuestra delegación de Barbera del Valles disponemos de un pozo propio.

Las captaciones de pozo han sido 1.177 m^3 y las captaciones a agua de la red 5.841,16 metros cúbicos[3].

Además de las medidas establecidas en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, este año se han instalado, en la delegación de Madrid, aireadores de ahorro de agua en grifos de lavabos y fregaderos.

[3] A la fecha de cierre del informe no contamos con el dato de consumo de la delegación de Murcia, por lo que, al ser una delegación con un volumen de servicios similar a la delegación de Oviedo, estimamos que el consumo de agua puede ser el mismo. En las delegaciones de Salamanca, Palma, Santiago y Navarra no tenemos el dato de consumo de algunos meses, por lo que hemos usado el promedio del dato existente para cada delegación para la estimación de esos meses.

Consumo responsable de energía

En Phs Serkonten consumimos energía procedente de dos fuentes de suministro, eléctrico 886.870,396 kW/h (en aquellas delegaciones donde el proveedor es Endesa el 23,09% es de origen renovable, estas delegaciones son la mayoría, excepto Bilbao, Valladolid, Lleida y Murcia que el proveedor es Iberdrola) y gas natural 1.367.669 kW/h, incluidos ambos datos en el cálculo de la huella de carbono.

En el ejercicio 2021-2022 Phs Serkonten hemos aplicado medidas para mejorar la eficiencia energética algunas de estas medidas son:

- Realización de auditoria energética, en aquellas delegaciones que en su conjunto representan el 86,1% del consumo de energía final de la sociedad. Pendiente realizar el análisis de las recomendaciones de los informes, como el cambio iluminación LED e instalación cubierta fotovoltaica.
- En el Almacén central se ha adelantado una hora el cierre diario de la nave, evitando los consumos energéticos de esa hora diaria.
- Cambio de tipo de luminarias por LED, cuando se producen sustituciones.
- Estudiar la posibilidad de aumentar el porcentaje de consumo de energías renovables
- Estudiar la implantación de placas solares en planta la de Barbera del Valles, en fase de recepción de presupuesto.
- Optimización de recursos en Castilla y León, con el cierre de una de las delegaciones físicas.

Uso sostenible de las materias primas

En Phs Serkonten consumimos materiales y materias primas necesarias para la realización de nuestra actividad. A continuación, se muestra un listado de los principales materiales usados y la cantidad:

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD (UNIDAD)**
CAJA CARTON TAPAS CONTENEDOR (60x40x43)	51
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 25L	7
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 20L	975
DETERGENTE LAVAVAJILLAS CONCENTRADO 12KG INDUBOX	3
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES INDUBOX 10 L. CONCEN	1

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD (UNIDAD)**
DETERGENTE LAVAVILLAS MASTER BOX D-400 6 KG. CONCENTRADO	108
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES MASTER BOX D-900 5 L. CONCEN	79
DETERGENTE MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPA 20KG	38
ANTIESPUMANTE MAQUINA LAVAVAJILLAS 20L	36,5
ABRILLANTADOR MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPAS 25KG	12
QUITAMANCHAS ALFOMBRA DELKA TAP 25L	16
CAJA CARTON OVERPACK RESIDUOS 525X525X630 MM	145
CAJA CARTON (75x46x60) EMBALAJE BIOSANITARIO	533
CAJA CARTON PACKING (370x270x290)	20
CAJA CARTON PACKING (450x320x400)	1000
CAJA CARTON PACKING 260X220X260	300
CAJA CARTON PACKING (900x200x200)	12
CAJA CARTON PACKING (1200x300x200)	173
CAJA CARTON PACKING (1450x420x420)	137
CAJA CARTON BACTERIOST PULVER 48*32*40.5	120
CAJA CARTON BACTERIOSTÁTICO AUTOHYG	100
ADITIVO TRATAMIENTO MOPAS 1 GALON MSD	322
ACEITE PROTOIL 1KG MOPAS MSD	47880

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD (UNIDAD)**
JABON POLVO ARGON LAVADORA 1KG MSD	14400
JABON POLVO LIQUIDO ZARIN LAVADORA 1KG MSD	930
CAJA CARTON MOPA 130*30*30	6
CAJA CARTON TELESCOPICA (10x10) PALOS MOPA	20
TONNERS COLOR	32
TONNERS NEGRO	59
FOLIO (HOJAS)	551.500

En el ejercicio 2021-2022 estaba prevista la implantación para el lavado de los contenedores higiénicos femeninos en nuestras instalaciones de los siguientes productos a nivel nacional:

- Detergente lavavajillas Master Box D-400 de 6 kg concentrado.
- Abrillantador lava contenedores Master Box D-900 de 5 litros concentrado.

Son productos ultraconcentrados en formato bag-in-box para la limpieza e higiene profesional, que permiten reducir espacio de almacenamiento, el peso en el manejo (un envase de 5L equivale a 25 kg del producto que usábamos anteriormente) y el residuo generado. No se acumulan bidones, botellas o garrafas, lo hace que se consuma menos plástico y que se reduzca el transporte.

En el mes de abril, realizamos una parada en esta implantación para probar, en la delegación de Bilbao, otra gama similar de otro proveedor diferente que, además de los beneficios comentados en el caso de los productos anteriores, cuenta con etiquetado Ecolabel. La utilización de estos productos, en la dosis y temperatura correctas, contribuye a minimizar el consumo de agua y energía y a reducir la contaminación de agua. Además, el porcentaje de reducción de plástico utilizado es superior. Los resultados son positivos en cuanto a rentabilidad y sostenibilidad, por lo que se implantará el cambio de productos en el resto de las delegaciones en este próximo ejercicio. Los productos mencionados son:

- Detergente lavavajillas concentrado de 12 kg Indubox.
- Abrillantador lava contenedores Indubox de 10 litros concentrado.

2.4. Cambio climático y emisiones

En Phs Serkonten somos conscientes del impacto que nuestra actividad tiene en el medioambiente. Por ello, en el ejercicio fiscal 2021-2022 hemos calculado nuestra huella de carbono y establecemos medidas específicas para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. El alcance para el cálculo ha considerado el criterio de control operacional, donde se consideran todas aquellas instalaciones y actividades sobre las que ejercemos la autoridad para implementar planes.

Por lo que la huella de carbono de Phs Serkonten considera las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a las actividades de la organización, contemplando tanto las emisiones directas (alcance 1), como las indirectas (alcance 2) procedentes del consumo de electricidad. La huella de carbono de Phs Serkonten no incluye el cálculo de las emisiones de alcance 3.

En el ejercicio 2021-2022 Phs Serkonten ha aplicado medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero tales como:

1. Medidas sobre la flota. Hemos iniciado un proceso de renovación de la flota de vehículos en operaciones optando por opciones más eficientes en consumo y emisiones, lo que permite reducir las emisiones por carretera y centro de ciudades. Además, los nuevos vehículos tienen una mayor capacidad de carga lo que permite transportar más carga útil en cada viaje, reduciendo la cantidad de emisiones asociada a la cantidad de producto transportado. Por otro lado, se ha realizado una mejora en los procesos internos de optimización de rutas, evitando desplazamientos no necesarios, con la ayuda de la geolocalización de los centros de servicio y normalización de direcciones de estos, y de carga para aprovechar la capacidad de los vehículos.

   También se ha iniciado el proceso de renovación de vehículos tipo turismo en la red comercial y en el equipo directivo, contando en este ejercicio: 1 vehículo ECO eléctrico híbrido y 1 vehículo CERO eléctrico híbrido enchufable.

2. Se ha establecido un criterio de compra responsable de energía procedente de fuentes renovables, en un 23,09% del consumo con el proveedor Endesa.

3. Velamos por la correcta ejecución de mantenimientos preventivos de equipos de trabajo, incluidos los vehículos.

4. Compactamos los residuos de cartón en nuestro almacén central para mejorar la logística de entrega de residuos, reduciendo la frecuencia de entrega de residuos al gestor final.

5. Estudio de llenado de contenedores higiénicos femeninos que permite establecer capacidades inferiores de contenedores y, por tanto, de menor peso.

6. Medidas para reducir el consumo de aerosoles:

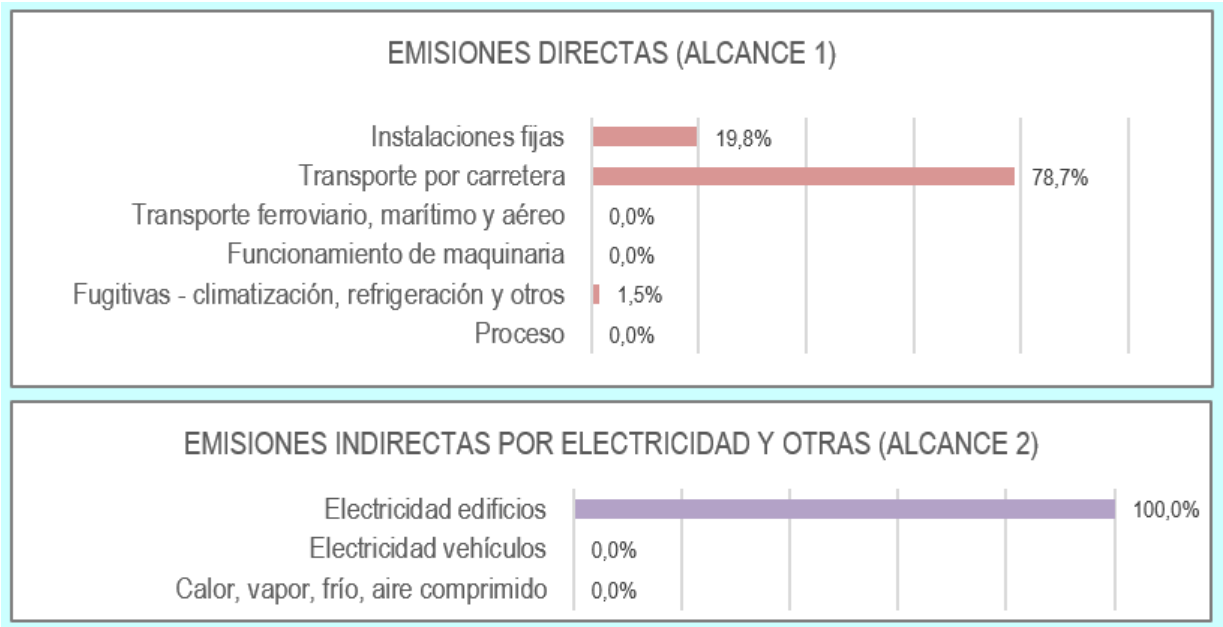
   Se han introducido nuevas recargas de ambientadores que reducen drásticamente la carga de aerosol, lo que supone una reducción del embalaje y del transporte en un 64%, una reducción del alcohol/ propelentes/COVs en más de un 60% y una reducción de la huella de carbono.

   Nuevos ambientadores ECO, reduciendo el uso de baterías y aerosol al 100%. Ambientador 100% Carbon Neutral. Sistema de ambientación pasiva que aprovecha las corrientes de aire para liberar la fragancia del cartucho de goma EVA, totalmente reciclable. Libre de aerosoles y COVs.

En Phs Serkonten no hemos establecido aún metas cuantitativas y específicas de reducción de emisiones, puesto que estamos trabajando en estandarizar la medición de la huella, pero sí trabajamos en disminuirlas aumentando la eficacia de los procesos y realizando un seguimiento de las medidas establecidas hasta el momento.

En 2021 hemos calculado nuestra huella de carbono, de alcance 1 y 2 para todas las instalaciones con el objetivo de poder establecer medidas concretas para la reducción de estas.

EMISIONES	KG DE CO_2
Alcance 1	1.261.773,41
Alcance 2	229.699,43
Total	1.491.472,84



3. Compromiso con las personas

3.1. Cuestiones sociales y relativas al personal

Empleo

A fecha de cierre del ejercicio fiscal 2021-2022, nuestra plantilla estaba formada por **265 personas**, todas ellas en España. A continuación, se muestra su distribución por sexo y edad:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	4	2,6%	3	2,7%	**7**	2,6%
Entre 30 y 50 años	95	62,1%	81	72,3%	**176**	66,4%
Mayores de 50 años	54	35,3%	28	25,0%	**82**	31,0%
Total	**153**	100%	**112**	100%	**265**	100%

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7	4,6%	1	0,9%	**8**	3,0%
Mandos intermedios	10	6,5%	9	8,0%	**19**	7,2%
Administrativos	6	3,9%	75	67,0%	**81**	30,6%
Producción	110	71,9%	13	11,6%	**123**	46,4%
Otros	20	13,1%	14	12,5%	**34**	12,8%
Total	**153**	100%	**112**	100%	**265**	100%

En la siguiente tabla se refleja la plantilla por modalidad de contrato de trabajo:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	4	2,6%	3	2,7%	**7**	2,6%
Entre 30 y 50 años	95	62,1%	81	72,3%	**176**	66,4%
Mayores de 50 años	54	35,3%	28	25,0%	**82**	31,0%
Total	**153**	100%	**112**	100%	**265**	100%

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7	4,6%	1	0,9%	**8**	3,0%
Mandos intermedios	10	6,5%	9	8,0%	**19**	7,2%
Administrativos	6	3,9%	75	67,0%	**81**	30,6%
Producción	110	71,9%	13	11,6%	**123**	46,4%
Otros	20	13,1%	14	12,5%	**34**	12,8%
Total	**153**	100%	**112**	100%	**265**	100%

En la siguiente tabla se refleja la plantilla por modalidad de contrato de trabajo:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	141	92,2%	103	92,0%	**244**	92,1%
Contratos temporales	12	7,8%	9	8,0%	**21**	7,9%
Total	**153**	100%	**112**	100%	**265**	100%

En cuanto al promedio de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial del ejercicio fiscal 2021-2022 por sexo, edad y clasificación profesional, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	131,25	91,5%	112,5	92,2%	**243,75**	91,8%
Contratos temporales	12,25	8,5%	9,5	7,8%	**21,75**	8,2%
Total	**153,5**	100%	**122**	100%	**265,5**	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	150,75	98,2%	77,5	69,2%	**228,25**	86,0%
Jornada parcial	2,75	1,8%	34,5	30,8%	**37,25**	14,0%
Total	**153,5**	100%	**112**	100%	**265,5**	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	3	1,2%	5	23,0%	**8**	3,0%
Entre 30 y 50 años	162,25	66,6%	15	69,0%	**177,75**	66,8%
Mayores de 50 años	78,5	32,2%	1,75	8,0%	**80,25**	30,2%
Total	**243,75**	100%	**21,75**	100%	**265,5**	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	5,25	2,3%	2	5,3%	**8**	2,7%
Entre 30 y 50 años	147,75	64,9%	30	79,5%	**177,75**	67,0%
Mayores de 50 años	74,75	32,8%	5,75	15,2%	**80,25**	30,3%
Total	**228,25**	100%	**37,25**	100%	**265,5**	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	8	3,3%	0	0,0%	**8**	3,0%
Mandos intermedios	18,5	7,5%	0	0,0%	**18,5**	6,9%
Administrativos	74	30,5%	8,5	39,1%	**82,5**	31,1%
Producción	108,5	44,5%	12,5	57,5%	**121**	45,6%
Otros	34,75	14,2%	0,75	3,4%	**35,5**	13,4%
Total	**243,75**	100%	**21,75**	100%	**265,5**	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL)						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	8	3,5%	0	0,0%	**8**	3,0%
Mandos intermedios	15,5	6,8%	3	8,0%	**18,5**	6,9%
Administrativos	51,75	22,7%	30,75	82,6%	**82,5**	31,1%
Producción	117,5	51,5%	3,5	9,4%	**121**	45,6%
Otros	35,5	15,5%	0	0,0%	**35,5**	13,4%
Total	**228,25**	100%	**37,25**	100%	**265,5**	100%

En relación con los despidos, se presentan los datos por sexo, edad y categoría profesional:

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	0	0,0%	0	0,0%	**0**	0,0%
Entre 30 y 50 años	4	80,0%	5	71,4%	**9**	75,0%
Mayores de 50 años	1	20,0%	2	28,6%	**3**	25,0%
Total	**5**	100%	**7**	100%	**12**	100%

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	0	0,0%	0	0,0%	**0**	0,0%
Mandos intermedios	0	0,0%	1	14,3%	**1**	8,3%
Administrativos	0	0,0%	5	71,4%	**5**	41,7%
Producción	4	80,0%	0	0,0%	**4**	33,3%
Otros	1	20,0%	1	14,3%	**2**	16,7%
Total	**5**	100%	**7**	100%	**12**	100%

Igualdad y diversidad

En Phs Serkonten nos preocupamos por generar un entorno de trabajo igualitario y diverso. Tal y como refleja nuestro Manual del Empleado y la Política de Igualdad recogida en este, promovemos la igualdad de oportunidades para todas las personas que trabajan en la empresa y la no discriminación por razones de raza, sexo, estado civil, origen racial, edad, etc. Tal y como establece nuestro Código Ético, todos los empleados han de cumplir con nuestro principio de trabajo de respeto y diversidad.

En 2022 hemos elaborado nuestro primer Plan de Igualdad. Las acciones que se van a llevar a cabo están dirigidas, principalmente, a corregir el lenguaje para hacerlo más inclusivo. Para la elaboración del Plan se realizó una encuesta a los empleados en la que, a partir de los resultados, se determinó que no existía discriminación por razones de sexo.

Además, existe una Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, que se encarga de realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en dicho Plan.

En Phs Serkonten, tenemos tolerancia cero con el acoso. Contamos con un Protocolo específico para combatir el acoso sexual y sexista en la organización, que se incluye en el manual del empleado para el conocimiento de todas las personas que trabajan en la organización. Así como un procedimiento específico de denuncia para casos de posibles vulneraciones.

En cuanto a las remuneraciones medias de la plantilla, en la siguiente tabla se reflejan desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO	
Hombres	**Mujeres**
27.378 €	24.177 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD	
Menores de 30 años	17.518 €
Entre 30 y 50 años	23.813 €
Mayores de 50 años	31.499 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL[5]				
	Hombres	**Mujeres**	**Total**	**Brecha salarial (%)**
Dirección	-	-	-	-
Mandos intermedios	51.377 €	40.006 €	**45.991 €**	22,13%
Administrativos	24.543 €	22.399 €	**22.557 €**	8,74%
Producción	19.878 €	19.566€	**19.845 €**	1,57%
Otros	27.555 €	23.188 €	**25.757 €**	15,85%
Total	**27.378 €**	**24.177 €**	**26.025 €**	**11,69%**

[4] En esta tabla no se incluye la remuneración de la Dirección por sexo, por razones de protección de datos, puesto que solo hay una mujer en el equipo directivo. Por esta misma razón, y por conocimiento total del coste del equipo directivo por personal de la compañía, tampoco se indica la media de los hombres, ya que una simple resta podría dar el resultado del dato del miembro femenino. El cálculo de la brecha salarial total se ha realizado teniendo en cuenta la remuneración de la Dirección. En Phs Serkonten no existe la figura de consejero, motivo por el que no se reporta su remuneración media.

Además, en Phs Serkonten estamos comprometidos con la diversidad. Contamos con cuatro personas con discapacidad en plantilla (una mujer y tres hombres) y aplicamos medidas alternativas como la colaboración con centros especiales de empleo, como SIFU. De esta forma, disponemos del certificado de excepcionalidad que nos permite dar cumplimiento a la legislación vigente en esta materia y seguir promoviendo el empleo de personas con discapacidad.

Algunos de nuestros centros de trabajo están adaptados para ser accesibles a personas con discapacidad. En los cambios de instalaciones u oficinas se tienen en cuenta estos criterios.

Conciliación de la vida personal y profesional

En Phs Serkonten nos preocupamos por la conciliación de la vida personal y profesional de nuestros empleados. Por ello, superando lo establecido en el Convenio Colectivo, hemos establecido un total de 16 medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.

Algunas de estas medidas son:

- Una hora de flexibilidad en el horario de entrada y salida, en los puestos que el desarrollo del negocio lo permite.
- Jornada intensiva en los meses estivales y otras fechas significativas en los puestos que el desarrollo del negocio lo permite.
- Posibilidad de reducir el tiempo de comida de 2h a 1h, adelantando la hora de salida.
- Media jornada libre en el cumpleaños.
- Dos jornadas de libre disposición, además de las reguladas por el correspondiente convenio.
- Acumulación del tiempo de lactancia.
- Teletrabajo en caso de enfermedad de los hijos.
- Plazo de 15 meses para disfrutar de las vacaciones.
- Condiciones de excedencias más ventajosas que las que se recoge en los convenios.

En Phs Serkonten no contamos con una política de desconexión informática, pero sí con medidas de desconexión presencial, con la que pretendemos limitar las horas de trabajo presencial. Salvo circunstancias especiales marcadas por el calendario laboral de cada delegación, la mayoría de las delegaciones cierran a las 18:00 horas.

Además, para concienciar internamente sobre la necesidad de respetar los horarios, se ha establecido un sistema de notificación interno para hacer saber a los trabajadores cuando está enviando un correo electrónico a un compañero fuera del horario laboral de dicha persona. Durante el próximo ejercicio se analizará la información que nos proporciona el sistema para determinar si es necesario establecer otras medidas al respecto.

Salud y Seguridad de los trabajadores

La salud y seguridad de nuestros trabajadores es la primera prioridad de Phs Serkonten. Velamos por la seguridad de nuestro personal, el cual que debe realizar cualquier tarea o servicio en condiciones seguras y llevando a cabo comportamientos seguros. Por ello, la integración de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en nuestra organización es un objetivo prioritario que asume directamente la Dirección de la empresa.

Contamos con una Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en la que se incluyen los objetivos y compromisos preventivos fundamentales. Además, contamos con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001. Esta gestión de la Salud y Seguridad de nuestros trabajadores se alinea con la meta 8.8 del ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas que dicta de la siguiente manera:

> *Meta 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios*

Contamos con una serie de órganos de representación en materia de Salud y Seguridad en la organización. Contamos con 4 delegados de prevención y otros 11 delegados de personal, que asumen funciones específicas de prevención, con la siguiente distribución:

CANTIDAD	DELEGACION	Observaciones
1	Almería	Delegado de personal, asume funciones
1	Granada	Delegado de personal, asume funciones
1	Málaga	Delegado de personal, asume funciones
1	Sevilla	Delegado de personal, asume funciones
1	Ibiza	Delegado de personal, asume funciones
2	Bilbao	Delegado de prevención
1	San Sebastián	Delegado de personal, asume funciones
1	Oviedo	Delegado de personal, asume funciones
1	Barcelona	Delegado de prevención
1	Madrid	Delegado de prevención
1	Mérida (Badajoz)	Delegado de personal, asume funciones
1	Zaragoza	Delegado de personal, asume funciones
1	Pamplona	Delegado de personal, asume funciones
1	Santiago de Compostela	Delegado de personal, asume funciones

Por otro lado, en nuestra delegación de Bilbao contamos con un Comité de Salud y Seguridad

Corresponde al Delegado de Prevención o personal, con las funciones asumidas, de cada provincia:

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Corresponde al Comité de Seguridad y Salud, en la provincia en que esté constituido, y en su ámbito territorial:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos preventivos de riesgos laborales, así como proponer a la empresa la mejora de las condiciones o corrección de las deficiencias existentes.
- Regular las normas de funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. El Comité está formado por los Delegados de Prevención, de una parte, y por el empresario y/o sus representantes en número igual al de los Delegados de Prevención, de la otra.

En los centros de trabajo que cuentan con representantes de los trabajadores, la consulta y participación se lleva a cabo con dichos representantes. Mientras que en los centros que no cuentan con ellos se realiza a través del personal de coordinación de operaciones. Se usan los canales de comunicación adecuadas para cada caso, principalmente el email con información o circulares.

Uno de los principales canales de información es el boletín trimestral de RRHH, donde se incluye un apartado dedicado a la seguridad y salud laboral, y los tableros de seguridad, donde se incluye información relativa a las cuestiones de PRL: información de emergencias, nuestra Política de Prevención, Calidad y Medio Ambiente, etc. Además, contamos con un canal de comunicación interno y directo con el Departamento de Prevención, Calidad y Medio Ambiente, a través de email o whatsapp, al que todos los empleados se pueden dirigir con dudas, consultas, etc.

Entre las comunicaciones a nuestros trabajadores, destaca la difusión de las Yellow Rules del grupo Phs Serkonten, en la que se pretende concienciar a los empleados sobre 7 áreas de Salud y Seguridad (riesgos, EPIs, caídas y resbalones, manipulación manual de cargas, trabajos en alturas, seguridad vial y cortes y pinchazos) y las normas y recomendaciones establecidas para cada una de ellas. Existe cartelería en todas las delegaciones y equipos referente a las mismas. Dentro del control operacional, se realizan charlas mensuales de 5 minutos en cada centro de trabajo por parte del Responsable de Operaciones de la zona, donde se recuerdan estas normas.

A continuación, se muestran los datos de salud y seguridad.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL			
	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo[6]	9	3	12
Enfermedades profesionales	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes[7]	32,04	14,65	24,71
Índice de gravedad de accidentes[8]	0,33	0	0,20

[6] Se incluyen accidentes con baja y sin baja y no se incluyen los accidentes in itinere.
[7] Calculado como (Nº de accidentes / Nº de horas trabajadas) * 1.000.000.
[8] Calculado como (Nº de jornadas perdidas / Nº de horas trabajadas) * 1.000.

Además, cabe destacar que en el ejercicio fiscal 2021-2022 hemos registrado un total de 4 accidentes in itinere.

Relaciones sociales y organización del trabajo

El horario y tiempo de trabajo están recogidos en el convenio colectivo de la región de cada Delegación, de modo que el 92% de nuestros empleados están cubiertos por convenio colectivo, y el resto se encuentran bajo el estatuto de los trabajadores, al no existir convenio colectivo en su región. A continuación, se enumeran aquellos que son de aplicación:

- Convenio Colectivo del Comercio en General para Málaga y su provincia.
- Convenio Colectivo Provincial de Almería de trabajo de Dependencia Mercantil.
- Convenio Colectivo Provincial de Comercio de Córdoba.
- Convenio Colectivo del Sector del Comercio de la provincia de Granada.
- Convenio Colectivo de Trabajo para el Comercio en General de la provincia de Jaén.
- Convenio Colectivo del Comercio Vario de la Comunidad de Madrid.
- Convenio Colectivo de trabajo para el sector de las actividades del Comercio Mixto de la provincia de Burgos.
- Convenio Colectivo de Comercio en general para el ámbito territorial de Salamanca capital y su provincia.
- Convenio Colectivo de Trabajo de ámbito provincial, para el Comercio en General (excepto Alimentación) de Valladolid y provincia.
- Convenio Colectivo de Comercio en General para la provincia de Bizkaia.
- Convenio Colectivo de trabajo del sector “Comercio Vario” de Navarra.
- Convenio Colectivo del sector Comercio en General del Principado de Asturias.
- Convenio Colectivo del Comercio en General de Gipuzkoa.
- Convenio Colectivo del sector del Comercio de las Illes Balears.
- Convenio Colectivo del sector del Comercio de Cataluña.

- Convenio Colectivo de trabajo de ámbito de la Comunidad Autónoma de Cataluña para el sector de lavanderías industriales.
- Convenio Colectivo de Comercio de actividades diversas para la Comunidad Valenciana.
- Convenio Colectivo sectorial de Comercio Vario de la provincia de Coruña.
- Convenio Colectivo estatal del sector de desinfección, desinsectación y desratización.

A las medidas acordadas en dichos convenios y estatuto de trabajadores se han de sumar las mejoras de conciliación establecidas por la empresa. Por otro lado, nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad supera lo establecido en los convenios.

Como se ha apuntado anteriormente en este Informe, el diálogo social se articula a través de los Delegados de Prevención y de los Comités de empresa, como parte del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL: ISO 45001). Tanto en las delegaciones donde tenemos Comité, como en aquellas donde solo hay delegados, se mantienen reuniones informativas en materia laboral, se difunde formación, etc. Como elemento destacable en el diálogo social destacan las comisiones paritarias de Igualdad y PRL.

En los centros de trabajo que cuentan con representantes de los trabajadores, la consulta y participación se llevara cabo con dichos representantes. Mientras que en los centros que no cuentan con ellos se realiza a través del personal de coordinación de operaciones. Este personal contará con información referente a los riesgos existentes en la delegación y puestos de trabajo que haya en su delegación o formación básica de PRL.

En cuanto a absentismo, a continuación, se presentan los datos en horas y diferenciándose por sexo, el 100% de las horas son justificadas

HORAS DE ABSENTISMO[9]	
Hombres	1.000
Mujeres	1.392
Total	2.392

[9] Incluye absentismo asociado a accidentes de trabajo o enfermedad profesional, in itinere, por enfermedad común. No incluye absentismo por paternidad y maternidad.

Formación y desarrollo profesional

La formación es un aspecto esencial para el desarrollo nuestro equipo humano, pues permite mejorar sus habilidades y competencias, así como adquirir nuevos conocimientos.

Con periodicidad anual, elaboramos un Plan de Formación para cubrir las necesidades formativas de la plantilla, que es aprobado por el Director General. De esta forma, durante el ejercicio fiscal 2021-2022 hemos puesto en marcha el Plan de Formación de 2021 y el correspondiente a 2022, contando con formadores internos y empresas externas, especialistas en cada caso en la formación impartida.

El Plan de Formación de 2021 se ha cerrado con la realización de 21 acciones y con 40 participantes. Entre otras formaciones, se han impartido cursos de incorporación a la organización, de primeros auxilios, extinción de incendios, gestión de residuos industriales, calidad de aire interior, Legionella o prevención de riesgos laborales.

En relación con las horas de formación desglosadas por categoría profesional, se resumen los datos en la siguiente tabla:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	
Dirección	0
Mandos intermedios	156
Administrativos	179
Producción	206
Otros	0
Total	**541**

En cuanto al Plan de Formación Inicial para el año 2022, este contempla 83 acciones formativas a implementar, la participación de 363 personas y un total de 6.697 horas de formación a impartir.

3.2. Respeto a los Derechos Humanos

En Phs Serkonten velamos por el respeto y la protección de los derechos humanos. Contamos con un Código Ético que sirve de referencia a todos los equipos para establecer las conductas adecuadas y que está reforzado, además, desde el año 2022, con un canal de denuncias confidencial gestionado por la empresa WhistleB al que tienen acceso todos los empleados de la empresa. Desde la apertura de dicho canal no se ha producido ninguna denuncia.

Además, contamos con un Código de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se define nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa y los compromisos de la organización con clientes, proveedores, empleados, el medio ambiente y la sociedad. En este Código se recoge, además, la prohibición absoluta al trabajo infantil y al trabajo forzoso, así como la obligatoriedad de respetar los derechos de todas las personas, incluyendo específicamente a las minorías.

Los principios básicos de actuación de nuestro Código Ético son:

- La integridad
- La profesionalidad
- El respeto a las personas y al entorno

El Código de Conducta y el Código de Responsabilidad Social Corporativa regulan también nuestra relación con los proveedores. La selección de nuestros proveedores se realiza teniendo en cuenta criterios éticos y sociales, según se recoge en nuestro procedimiento de compras y la Dirección de cada delegación.

La empresa respeta los derechos de asociación y negociación colectiva tal y como demuestra la existencia de RLT que todos los centros que así han decidido contar con dicha Representación, alineado con las disposiciones de la OIT.

4. Compromiso con la sociedad

En Phs Serkonten estamos comprometidos con la mejora de la sociedad. Este compromiso está vinculado a nuestra estrategia de negocio, ya que entendemos que es la forma más eficaz de generar verdadero valor compartido para todos los grupos de interés.

4.1. Compromiso con la comunidad local

En nuestra organización nos preocupamos por generar un impacto positivo en la comunidad a través de diferentes acciones. Impulsamos la acción social para favorecer el desarrollo de una sociedad más integradora con especial atención al colectivo de personas con discapacidad. Con ello perseguimos, principalmente, los siguientes objetivos:

- Favorecer el impulso del negocio y su sostenibilidad
- Mejorar el reconocimiento y la reputación de la Empresa.
- Incrementar la satisfacción de empleados y colaboradores.
- Contribuir a la mejora de la sociedad en la que opera.

A continuación, detallamos algunas actuaciones que ponen de manifiesto el compromiso de nuestra organización con las comunidades en las que desarrolla su actividad:

- Colaboración con Fundación Seur en la recogida de tapones solidarios para ayudar a la infancia.
- En diciembre de 2021, tras unas lluvias intensas en Navarra, se donaron alfombras a centros de gatos abandonados Egapeludos y protectora Katu – kaleko.
- Donación de productos de Empresa y alguna aportación individual de plantilla a la ONG “Olvidados” para Ucrania, con valor estimado de 6.000 €.
- Donación de productos a Centro de Mujeres Maltratadas en Madrid, con un valor estimado de 2.998,04 €.

También hemos colaborado con la Fundación Hispano-Francesa, en el año 2019, y con la Fundación Universidad-Empresa, hasta primer semestre de 2022, en la formación de estudiantes o recién titulados a los que se les otorgaba un beca. En la actualidad colaboramos con centros de FP, para facilitar la experiencia práctica que demandan los estudios. Parte de esos estudiantes becarios han consolidado las prácticas incorporándose a la plantilla de la empresa.

Además, de manera habitual, desde el año 2019, colaboramos con Envera - Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad - entidad sin ánimo lucro cuya misión es que las personas con discapacidad intelectual ocupen con dignidad su lugar en el mundo, acompañándolas en todo su ciclo vital, desde que nacen hasta el último día de su vida, proporcionándoles atención temprana, apoyo escolar y formación, inserción laboral y empleo, ocio, cultura y deporte.

Desde Phs Serkonten, enviamos a sus instalaciones de Colmenar Viejo los componentes del bacteriostático pulver, que es uno de nuestros principales productos de higiene, para su ensamblaje, así como equipos dañados o usados que requieren reparaciones.

En Phs Serkonten tenemos el certificado ANECPLA y colaboramos puntualmente con algunas asociaciones y organizaciones gremiales. En el año fiscal 2021-2022 hemos colaborado con:

- Asociación de Hostelería de Sevilla
- Asociación de Hostelería de Madrid
- ACADE
- IFMA

Proyecto Period Equality

Period Equality es un proyecto que refleja nuestro compromiso con la igualdad y con las comunidades en las que operamos. Este proyecto ha sido desarrollado por nuestra matriz PHS en Reino Unido y, en 2022 hemos estado trabajando para adaptar su desarrollo a España, mediante diferentes reuniones con administraciones públicas:

- Presentación y envío de documento del proyecto al Instituto de la Mujer de la Comunidad de Madrid.
- Presentación y envío de documentación a la administración de la Asamblea de Madrid.
- Presentación y envío de documentación en la Federación Madrileña de Municipios.
- Presentación del proyecto en la reunión de julio-22 de la Comisión de Educación, Infancia y Juventud de la Comunidad de Madrid.

El objetivo principal es reducir el absentismo escolar motivado por la pobreza menstrual.
En el caso del Reino Unido, la firma del acuerdo con el Departamento de Educación del gobierno británico, han convertido a nuestra matriz como proveedores de dichos productos. A su vez, se ha constituido una plataforma de trabajo, junto a la ONG Plan International, Procter & Gamble y el Ministerio de Igualdad y Mujer; para abordar el problema de la pobreza menstrual y el estigma de la menstruación llevando a cabo campañas de comunicación y sensibilización, así como diversas iniciativas educativas.

4.2. Relación con los proveedores

En Phs Serkonten requerimos que todos los proveedores se adhieran a la ética de negocio de nuestro expuesta en nuestro Código Ético Global. Este Código tiene por objeto promover condiciones de trabajo seguras y justas, prácticas comerciales éticas y la gestión responsable de los aspectos ambientales y sociales dentro de la cadena de suministro de Phs Serkonten. En este sentido, hemos solicitado el compromiso a los proveedores internacionales durante este ejercicio. Y estamos desarrollando el Código de Responsabilidad Social para Proveedores Locales que se basa en estas mismas premisas.

Ofrecemos ayuda a los proveedores en lo necesario para la implementación de los requisitos del Código. Este apoyo incluye las actividades de ética ambiental y profesional, evaluaciones y auditorías y visitas de campo para evaluar posibles prácticas en contra de este Código.

Disponemos de un procedimiento de compras, en el que se incluyen los criterios para la homologación y evaluación de nuestros proveedores, así como el seguimiento de las incidencias.

En el ejercicio fiscal 2020/2021 se han llevado a cabo dos auditorias de proveedores estratégicos y en el 2021/2022 se ha realizado una, en todos los casos los resultados fueron satisfactorios, sin dejar registro de las mismas. Dentro del Plan de Acción de Sostenibilidad del nuevo ejercicio fiscal se ha considerado la posibilidad incluir mejoras en la relación con los proveedores, además de mejorando el Código de Responsabilidad Social para Proveedores Locales, con la revisión de la homologación de nuestros proveedores yla política de compras enfocado a compras éticas y gestión responsable de aspectos ambientales. Actualmente, en Phs Serkonten no realizamos auditoría ni homologación de proveedores con criterios de responsabilidad social corporativa.

4.3. Relación con los clientes

En Phs Serkonten, como empresa de servicios, nos preocupamos por la calidad de los productos que proporcionamos a nuestros clientes y que les ayudan a garantizar condiciones y medidas para mantener la salud y seguridad de sus trabajadores y clientes, y de las que se han hablado anteriormente en este informe, en el apartado de responsabilidad sobre el producto.

Además, realizamos la Coordinación de Actividades Empresariales con nuestros clientes para asegurar el cumplimiento de todas las medidas preventivas necesarias en las instalaciones de nuestros clientes, según se establece 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.

En Phs Serkonten contamos con un procedimiento de gestión de incidencias, para el registro, gestión y resolución de quejas o reclamaciones por parte del cliente y otras razones técnicas o de servicio. El proceso se inicia con la comunicación de una incidencia. Esta puede llegar vía email, teléfono, web o de manera directa a través de alguno de nuestros trabajadores.

La herramienta de gestión de las incidencias permite la comunicación automática vía email al cliente. Esta se realiza de manera predeterminada en tres ocasiones: creación incidencia, propuesta de solución, y al cierre de la incidencia, junto con enlace a encuesta de satisfacción sobre gestión de la incidencia.

A continuación, se muestran los datos registrados para el periodo correspondiente al año fiscal 2021-2022:

2021-2022	TOTAL
Nº Incidencias registradas	11205
Encuestas Enviadas	5290
% encuestas enviadas vs incidencias registradas	47,21%
Encuestas Con Respuesta	250
Tasa Respuesta	5%
Encuestas Resultado Negativo	60
Nº encuesta negativa vs incidencias registradas	0,54%
Visitas	525.479
Nº de incidencias respecto al número total de visitas	2,13%
Nº quejas respecto a visitas	0,011%

4.4. Protección de datos y seguridad de la información

La protección de datos y la seguridad de la información es un asunto de especial relevancia para nosotros tal y como ha mostrado nuestro último análisis de materialidad. En Phs Serkonten ponemos en marcha acciones y medidas para garantizar una gestión responsable de los datos personales y contamos con un Política de Privacidad. Cumplimos con el Reglamento General de Protección de Datos (RGDP) y nos preocupamos porque sea un asunto conocido por toda la organización. En esta línea en 2021 todos los empleados recibieron vía mail una formación específica sobre buenas prácticas para compartir archivos en la nube.

Por otro lado, cuando una persona se incorpora a la plantilla se le envía la formación específica y nuestra Cláusula de información y manual de funciones y obligaciones para trabajadores, que han de reenviar firmado. Además, nuestro Código Ético cuenta con un principio específico de protección de datos por el que nos comprometemos formalmente con el cumplimiento de todas las leyes aplicables de privacidad y protección de datos, donde sea que haga negocios. En Phs Serkonten respetamos la privacidad de nuestros empleados y clientes. Cualquier información personal recopilada con respecto a los empleados o terceros, se tratará con cuidado, se protegerá y se usará de manera legal y adecuada.

En el ejercicio fiscal 2021-2022 no se he registrado ninguna incidencia o brecha de seguridad relacionada con la seguridad de la información.

4.5. Información fiscal

En el siguiente cuadro se resume la información relativa a los beneficios obtenidos por país, así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

INFORMACIÓN FISCAL	
Beneficios obtenidos	827.709,66 €
Impuestos sobre beneficios pagados	0 € [10]
Subvenciones públicas	No se han recibido

[10] El impuesto sobre beneficios del ejercicio tiene base imponible cero, por compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores, y por tanto no hay cuota a ingresar.

4.6. Lucha contra la corrupción y el soborno

Las medidas para prevenir la corrupción y el soborno, así como para luchar contra el blanqueo de capitales están incluidas en nuestro Código Ético en el que se establecen los siguientes principios relativos a la materia:

- Principio anticohecho: que vela por el cumplimiento de todas las leyes antisoborno a nivel mundial y establece específicamente que sería considerado cohecho dentro de la organización. Las empresas objetivo de adquisición por Phs Serkonten deben cumplir con todas las leyes antisoborno aplicables y con este Principio y los empleados deben realizar evaluaciones de empresas resultado de adquisiciones y subsidiarias, existentes y futuras, de acuerdo con los procedimientos de Evaluación de Integridad.
- Principio sobre regalos, entretenimientos y viajes.
- Principio antimonopolio y de limitación de la libre competencia.
- Principio de anti-lavado o blanqueo de dinero. Phs Serkonten se compromete a cumplir plenamente en todo el mundo con todas las leyes contra el lavado o blanqueo de dinero y el terrorismo. La empresa sólo realizará negocios con clientes acreditados que participan en actividades comerciales legítimas, con fondos derivados de fuentes legítimas. Además, se establecen una serie de banderas rojas que pueden facilitar la identificación de posibles incumplimientos, así como los pasos a seguir por los miembros de las empresas para el cumplimiento.
- Canal de denuncias confidencial gestionado por la empresa WhistleB al que tienen acceso todos los empleados de la empresa.

El importe total de donaciones de productos realizadas en el año fiscal 2021-2022 tiene un valor total es de 8.998,04 euros.

4.7. Nuestra contribución a los ODS

En Phs Serkonten estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
El siguiente cuadro representa nuestra contribución a los mismos durante el año fiscal 2021-2022.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Meta 7.3

- Realización de auditoria energética
- En el Almacén central se ha adelantado una hora el cierre diario de la nave
- Cambio de tipo de luminarias por LED
- Optimización de recursos en Castilla y León

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Meta 8.8

- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001
- Difusión de las Yellow Rules
- Plan Acción Anual Seguridad y Salud Laboral

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Meta 5.1, 5.2 y 5.5

- Política de Igualdad y Plan de Igualdad
- Código de Responsabilidad Social Corporativa
- Proyecto Period Equality
- Colaboración con centros especiales de empleo
- Donaciones a ONGs y Fundaciones

3 SALUD Y BIENESTAR

Meta 3.4 y 3.6

- Talleres saludables y de seguridad vial
- Medidas de conciliación de la vida personal y profesional

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Meta 4.4

- Plan de Formación Anual
- Formación de estudiantes o recién titulados a través de becas

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Meta 5.1, 5.2 y 5.5

- Política de Igualdad y Plan de Igualdad
- Protocolo específico para combatir el acoso sexual y sexista en la organización
- Proyecto Period Equality
- Donación de productos a Centro de Mujeres Maltratadas

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Meta 12.2, 12.4 y 12.5

- Sistema de Gestión Ambiental, certificado bajo la norma ISO 14001
- Responsabilidad sobre producto, puesta en mercado de productos responsables
- Medidas establecidas para contribuir a la economía circular
- Medidas establecidas para el uso y consumo responsable de agua, energía y materias primas
- Creación Comité de Sostenibilidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Meta 13.2

- Proyecto de renovación de la flota de vehículos en operaciones
- Compra responsable de energía procedente de fuentes renovables, en un 23,09% del consumo
- Medidas para reducir el consumo de aerosoles
- Compactamos los residuos, reduciendo la frecuencia de entrega de residuos al gestor final

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta 5.1, 5.2 y 5.5

- Código Ético
- Implantación de un canal de denuncias confidencial

Sobre esta memoria

El Informe No Financiero 2021-2022 de Phs Serkonten reporta sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y los resultados alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.

No se incluyen datos de ejercicios fiscales anteriores, ya que Phs Serkonten no dispone de ellos, al ser el ejercicio 2021-2022 el primero en que le ha sido de aplicación la Ley 11/2018. En los informes sucesivos se incluirán datos de ejercicios previos para promover la comparabilidad y poder observar la evolución del desempeño en las diferentes cuestiones, tal y como indica la Ley 11/2018.

Sus contenidos han sido determinados de acuerdo con lo establecido 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. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

La información incluida en este informe será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

A continuación, el informe será depositado en el Registro Mercantil y publicado en la página web de Phs Serkonten, donde quedará disponible para su consulta por los grupos de interés durante al menos cinco años.

Índice de Contenidos
"Ley 11/2018, sobre Información No Financiera"

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)[11]
Modelo de negocio			
Entorno empresarial	1. Quiénes somos	8-10	102-13
Organización y estructura	1. Quiénes somos	4-6	102-18
Mercados	1. Quiénes somos	3	102-2 102-6
Objetivos y estrategias	Todo el informe	--	--
Tendencias	1.2. Evolución del negocio y tendencias del mercado	10 y 11	102-15
Políticas	Todo el informe	--	103-2
Resultados		--	103-3
Indicadores clave		--	103-2
Riesgos relacionados	1.1. Gestión de riesgos	6 y 7	102-15 102-30 102-31

[11] La referencia a estándares GRI mostrada en la tabla no responde a un reporte conforme a la opción esencial o exhaustiva de GRI, sino a que se han tomado como base para la presentación de la información requerida por la Ley 11/2018, tal y como recomienda esta Ley.

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)[11]
Cuestiones ambientales			
Efectos actuales y previsibles	2.1. Nuestra gestión ambiental	14-16	103-1
Certificación ambiental	2.1. Nuestra gestión ambiental	14	--
Principio de precaución	2. Compromiso con el medio ambiente	14-25	102-11
Riesgos ambientales	2.1. Nuestra gestión ambiental	14-16	--
Emisiones de carbono	2.4. Cambio climático y emisiones	23-25	305-1 305-2
Ruido	2.1. Nuestra gestión ambiental	16	--
Contaminación lumínica	2.1. Nuestra gestión ambiental	16	--
Economía circular y gestión de residuos	2.2. Economía circular y gestión de residuos	18-20	306-2 306-3
Consumo de agua	2.3. Uso y consumo responsable	20	303-1 303-5
Consumo de materias primas		21-23	301-1
Consumo de energía		21	302-1
Cambio climático	2.4. Cambio climático y emisiones	23-25	--
Protección de la biodiversidad	2.1. Nuestra gestión ambiental	16	304-1

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)[11]
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	3.1. Cuestiones sociales y relativas al personal	26-30	102-7
Organización del trabajo		31	--
Salud y seguridad		31-34	403-1 403-6 403-9 403-10
Relaciones sociales		34 y 35	102-41
Formación		36	404-2
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		30	--
Igualdad		29 y 30	405-2
Respeto a los derechos humanos			
Derechos humanos	3.2. Respeto a los Derechos Humanos	36 y 37	--
Libertad de asociación y negociación colectiva		37	102-41
No discriminación		29 y 30	102-16
Trabajo forzoso		36 y 37	409-1
Trabajo infantil		36 y 37	408-1

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)[11]
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	4.6. Lucha contra la corrupción y el soborno	42	102-16
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		42	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		42	--
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo local	4.1. Compromiso con la comunidad local	38 y 39	102-13
Subcontratación y proveedores	4.2. Relación con los proveedores	39 y 40	102-9
Consumidores	4.3. Relación con los clientes	40 y 41	--
Información fiscal	4.5. Información fiscal	41	201-1 201-4

Firmantes

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

900 351 397
serkonten@serkoten.com