

Estado de información no financiera

EJERCICIO 2023-2024

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	8
1.2 Evolución del negocio y tendencias del mercado	9
Nuestra estrategia	9
Evolución de nuestro negocio	11
Tendencias del mercado	13
1.3 Materialidad y grupos de interés	14
2. Compromiso con el medio ambiente	16
2.1 Nuestra gestión ambiental	16
Responsabilidad sobre el producto	18
2.2 Economía circular y gestión de residuos	20
2.3 Uso y consumo responsable	24
Consumo responsable de agua	24
Consumo responsable de energía	24
Uso sostenible de las materias primas	24
2.4 Cambio climático y emisiones	27
3. Compromiso con las personas	30
3.1 Cuestiones sociales y relativas al personal	30
Empleo	30
Igualdad y diversidad	31
Conciliación de la vida personal y profesional	33
Salud y Seguridad de los trabajadores	34
Relaciones sociales y organización del trabajo	37
Formación y desarrollo profesional	39
3.2 Respeto a los Derechos Humanos	40

4. Compromiso con la sociedad	41
4.1 Compromiso con la comunidad local	41
4.2 Relación con los proveedores	43
4.3 Relación con los clientes	43
4.4 Información fiscal	44
4.6 Lucha contra la corrupción y el soborno	45
4.7 Nuestra contribución a los ODS	46
Anexo 1. Tablas Empleo	47
Sobre esta memoria	57
Índice de Contenidos “Ley 11/2018, sobre la Información No Financiera”	58

1. Quiénes somos

Nuestros servicios y nuestro modelo de negocio

Phs Serkonten es una empresa líder en soluciones de higiene fundada hace más de 40 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 de 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 22 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 22 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 de higiene, y más de 50.000 horas de tratamientos en sanidad ambiental.



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

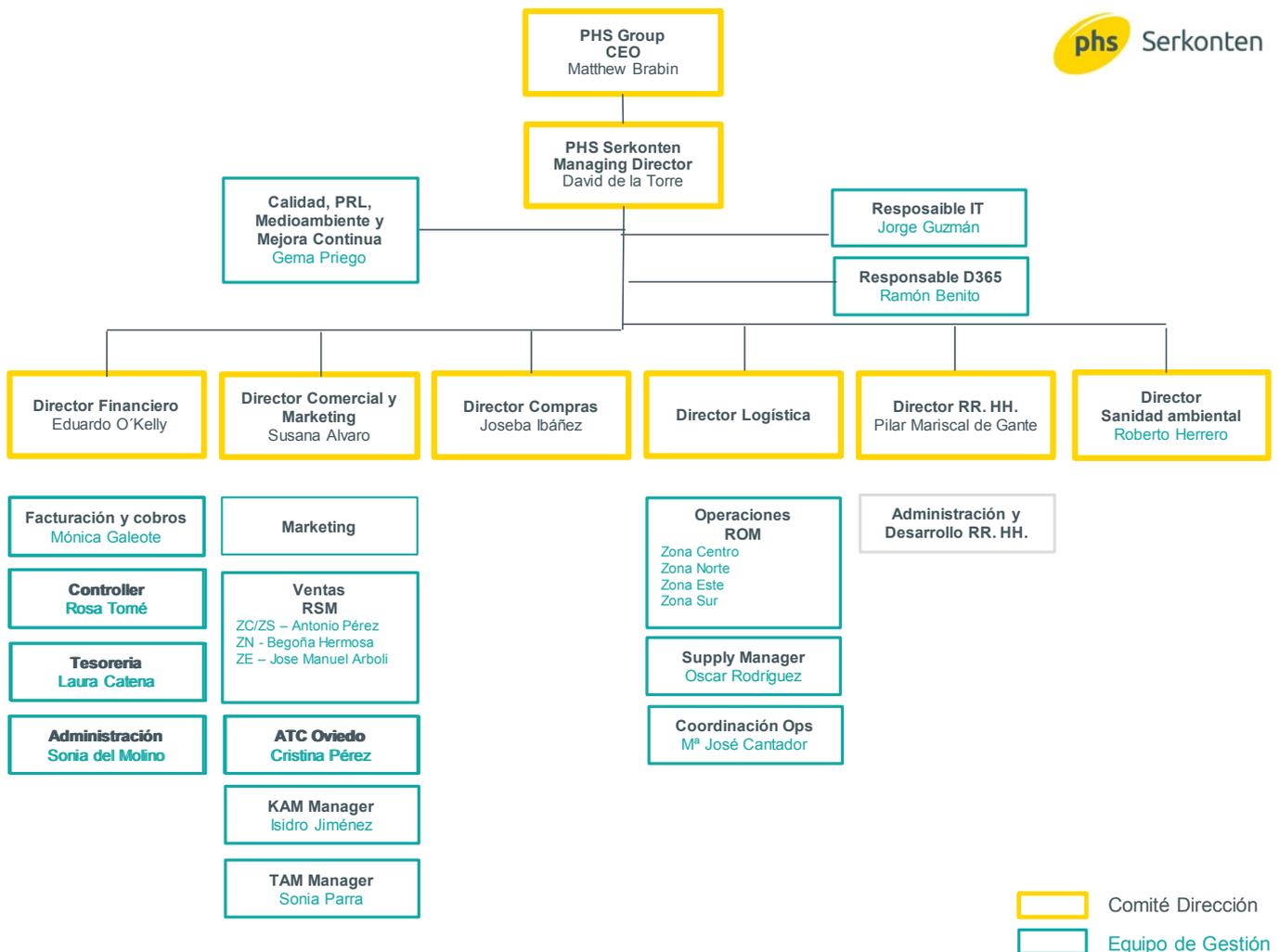
“ Lideramos la transformación de entornos de trabajo mediante soluciones saludables para empresas y profesionales ”

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 dos mujeres y cuatro hombres). Tenemos también nuestro Equipo de gestión (compuesto por 10 mujeres y 9 hombres). Dentro de nuestra propia governance, contamos con diversos comités de negocio, como por ejemplo el Comité de Sostenibilidad (liderado por nuestra responsable de calidad, medioambiente y mejora continua), 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).

Objetivos	Descripción	Comités
Desarrollar Plan Estratégico y optimizar el ROI	<ul style="list-style-type: none"> Definir la dirección estratégica del negocio Definir el Plan Estratégico 2023-2026 Aprobar el presupuesto anual y “forecast” cada trimestre Aprobar inversiones clave de negocio Toma decisiones relevantes del negocio y del plan estratégico Revisión ejecución del plan estratégico Analizar y aprobar adquisiciones 	<ol style="list-style-type: none"> Comité Dirección Comité Estrategia Comité Sostenibilidad Comité Producto Comité Cancelaciones
Monitorizar la transformación y posicionamiento de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del plan y toma decisiones para corregir implantación del plan Desarrollo de nuevas iniciativas que soporten el plan estratégico 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión trimestral plan estratégico
Seguimiento de negocio	<ul style="list-style-type: none"> Asegurarnos que la performance del negocio se ajusta al plan – presupuesto Tomar decisiones para corregir desviaciones Seguimiento de la operativa y BP y toma de decisiones Update de negocio a la organización 	<ol style="list-style-type: none"> Reunión semanal ventas-operaciones Revisión mensual comercial (RMC) Revisión mensual operaciones (RMO) Reunión Equipo de Gestión

A partir de esa estructura, hemos crecido estos últimos años en la mejora de nuestros procesos internos, haciéndolos más simples y eficientes. Así como en la implantación de sistemas de gestión que nos sirven de plataforma de crecimiento, eficiencia, y mejora del servicio a nuestros clientes. Dynamics 365 se implantó el mes de enero de 2023, y durante todo este ejercicio hemos estado estabilizando los procesos, y trabajando en optimizar tanto el CRM como el ERP, los nuevos procesos de contratación, generación de servicios, facturación y cobro más “lean” y más flexibles, que dan mejor respuesta a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros principales grupos de interés son empleados, propietarios, clientes, proveedores y nuestro entorno. Nuestra estrategia, y nuestras políticas de gestión, están enfocadas en mejorar la satisfacción de estos grupos de interés, aportando el valor correspondiente.

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. Este año estábamos esperando un escenario económico estable, y una normalización de la inflación, que el año anterior superó límites históricos. En cualquier caso, el mercado laboral se está comportando de forma extraña, ya que a pesar de mantenerse la tasa de paro por encima del 11%, estamos teniendo dificultades para conseguir personal cualificado. El absentismo ha experimentado un crecimiento importante a valorar, que de haberse reducido en el ejercicio 2020/2021 a términos entre el 3% y el 4%, en este ejercicio nos hemos movido alrededor del 9%. Es cierto que la inclusión de la maternidad y paternidad, y ésta última, con su equiparación en la duración a la maternidad, ha tenido una incidencia importante en el incremento del porcentaje, así como también lo ha tenido el incremento legal de la duración de las licencias y permisos, pero, pese a ello, es un hecho que los niveles de absentismo se han disparado alarmantemente.

Igualmente, seguimos atentos a una posible ralentización económica, y de inestabilidad política en España, que seguirá impactando en la viabilidad del pequeño empresario. Los costes laborales están creciendo exponencialmente, y los costes de suministros siguen altos. Escenario propicio para cierres y cancelaciones.

Ante esto, nuestro objetivo es seguir teniendo flexibilidad organizativa, reducir al máximo las cancelaciones, y cuidar al cliente existente ofreciendo soporte, y soluciones, y una propuesta de valor integral de todos nuestros servicios.

Debemos estar atentos al proceso de consolidación del mercado, y aprovechar las oportunidades de adquisición que surjan.

Para la identificación de riesgos a largo plazo, en Phs Serkonten hemos trabajado con todo el equipo de gestión de la compañía el nuevo plan estratégico, en el que ya estamos avanzando en algunas acciones clave.

Riesgos

- Posible ola de cierre de negocios por presión de costes y caída de la demanda
- Presión precios principalmente en higiene
- Continuada situación guerra de Ucrania, y crisis energética, y su impacto, se prolonga más allá de 2024: 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.
- 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, especialmente según el nuevo RD legionela.
- Impulso en la centralización de las compras de las grandes cuentas.
- Formar parte de Bidvest.
- Desarrollo tecnológico que reduzca costes de visita.

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

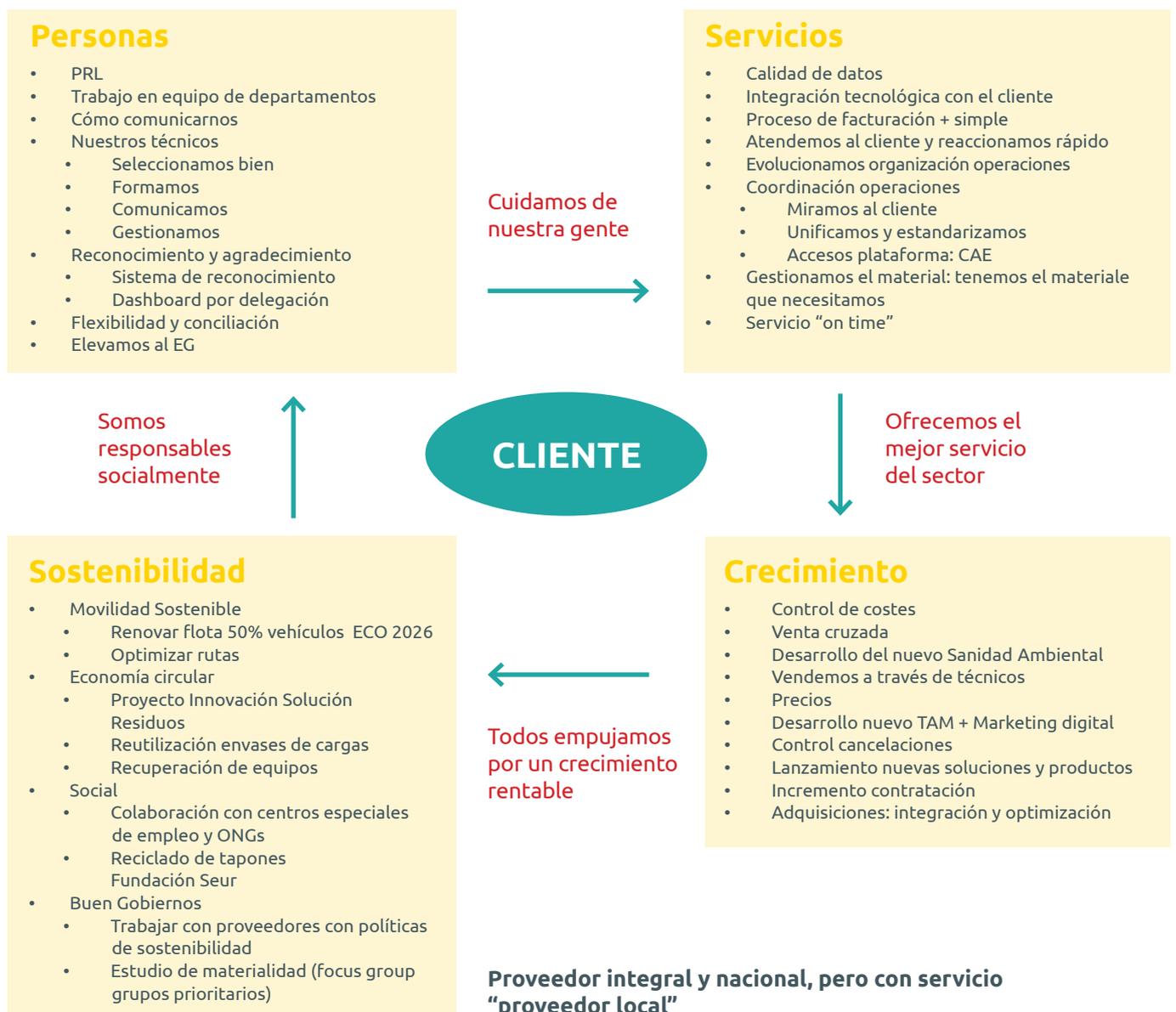
En el año 2018, a través de conferencias y reuniones de trabajo con todo el personal de Phs Serkonten, lanzamos nuestro plan estratégico GPeS 2018-2022, que tenía como principal objetivo la transformación de nuestra organización, construyendo una nueva plataforma que nos permitiese recuperar el crecimiento 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, efficiency, 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 estratégico 2023-2026, Creciendo Juntos, que se lanzó formalmente el año 2023, y este ejercicio hemos estado ejecutando, en sus iniciativas clave, mientras se trabajaba en estabilizar y optimizar la nueva plataforma de Dynamics 365.

Como línea estratégica principal, 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.

Mayor orientación al cliente como diferenciador de la competencia



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

Evolución de nuestro negocio

La pandemia ya queda lejos, y desde entonces hemos seguido con el proceso de transformación, que ha tenido como elemento principal la migración de nuestro sistema ERP a Dynamics 365, implantando también un nuevo CRM. Este proceso de migración consumió muchos recursos, durante 18 meses, y enfocó a toda la organización en este cambio.

Estabilizar el negocio después de esta implantación, revitalizar el equipo directivo con nueva energía y habilidades, integrar Sahicasa, empresa adquirida en septiembre de 2022, y comenzar la ejecución del plan estratégico, ha sido el foco de este ejercicio. Además, hemos apostado claramente por el desarrollo de nuestro equipo de gestión, y continuaremos este nuevo ejercicio.

En este entorno de negocio, hemos conseguido un crecimiento (descontando efecto Sahicasa) del 5,7% de nuestros ingresos firmes (1,25 millones de euros), motivado por un nivel de contratación muy superior al año anterior (+26%), y una contención de las cancelaciones a pesar del incremento de cierres y reducción de servicios (+17%), y la actualización de nuestros precios. Los ingresos totales crecen un 4%.

Además de la presión en costes con impacto directo, sobre todo, en producto y servicio, nuestra cuenta de resultados se ha visto afectada por una provisión por posibles insolvencias por encima de lo esperado, después de un proceso de revisión para limpiar posibles impagos. Si bien es cierto que la naturaleza de estas insolvencias no es posible impago, sino retrasos en el proceso de facturación y cobro asociadas al cambio de sistema.

Pese a estos factores, el Ebitda recurrente se ha mantenido en el 13'8%, ligeramente por debajo del 14% del año anterior, y un crecimiento del mismo en términos absolutos del 8'8%.

Actualmente estamos inmersos en los cambios de nuestra estructura de liderazgo de la compañía, y en la ejecución de nuestro plan.

Higiene

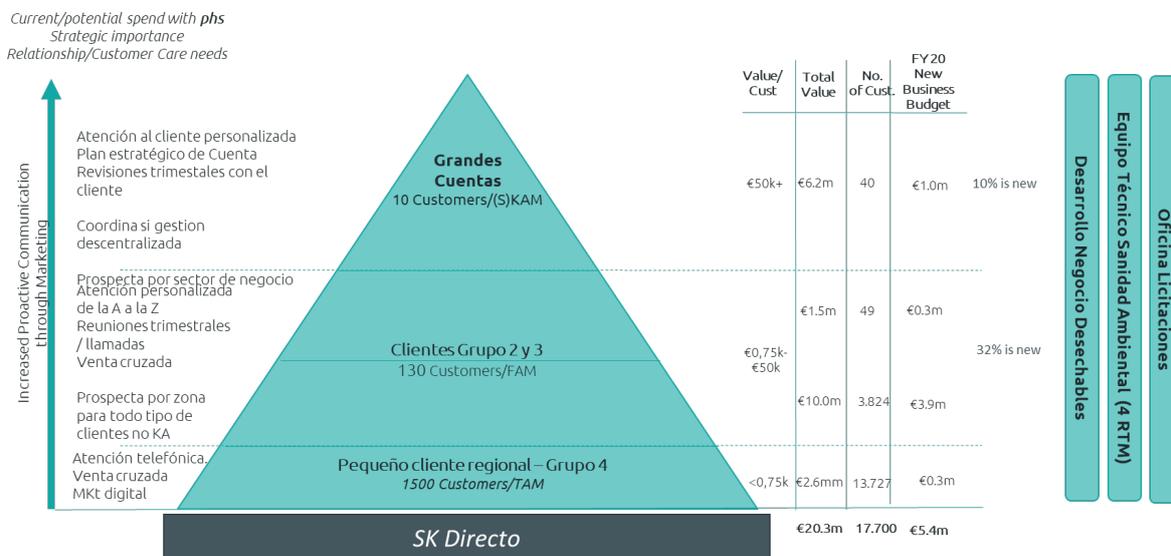
Se estima un valor total del mercado en torno a 165 millones €, con Phs Serkonten manteniendo más de un 11% de cuota de mercado. Es por lo tanto un sector todavía muy atomizado. Después de varios años de estancamiento del sector (de 2008 a 2016 cayó un 20%), se inició una ligera recuperación entre 2017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

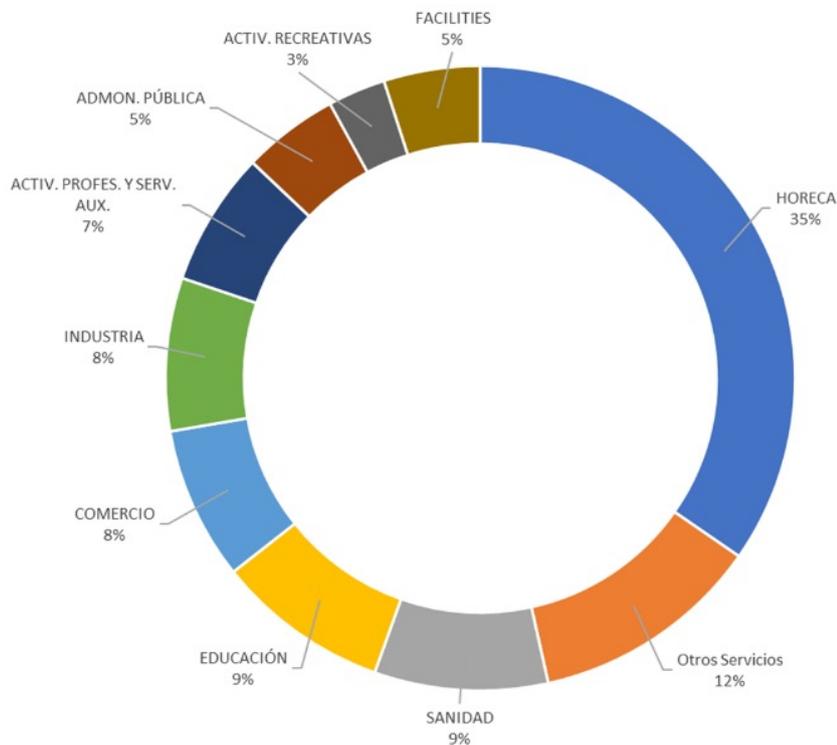
La evolución del sector de plagas y legionela es opuesta al de higiene. Actualmente, se estima un volumen de mercado superior a 230 millones de €, con un crecimiento por encima del 30% desde 2008. La pandemia, lejos de penalizar el sector, no ha hecho más que poner en valor la necesidad de mantener los 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. El pasado año 2021 hemos implamos 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.



¹ Los datos de valor de mercado y evolución del sector, tanto en higiene como en sanidad ambiental, provienen de un Estudio de Mercado de fecha 21 Abril 2017 de Eden McCallum.

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 2024 hemos realizado nuestro segundo análisis de materialidad para identificar aquellos temas que son materiales para nuestra organización. Se ha realizado un análisis de doble materialidad, es decir, un análisis tanto del impacto que la empresa genera en el medio ambiente y la sociedad, como de los riesgos y oportunidades que surgen de los cambios en el entorno que pueden afectar el desempeño financiero de PHS Serkonten.

Para ello, previamente hemos realizado un análisis de contexto para identificar potenciales impactos, riesgos y oportunidades materiales, en el cual se ha tenido en cuenta:

- Las actividades de la empresa; su ubicación geográfica; el modelo de negocio, es decir, el modo por el cual PHS Serkonten ofrece una solución a una necesidad del mercado; las relaciones comerciales, y la cadena de valor.
- El marco legal y regulatorio aplicable a la organización.
- El horizonte temporal definido para el corto, medio y largo plazo (menos de un año, entre uno y cinco años, y más de cinco años).
- Los grupos de interés y su participación.

Durante 2024 realizaremos un nuevo Estudio de Materialidad

Nuestros grupos de interés son:

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

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.

Hemos involucrado a nuestros grupos de interés en el proceso de identificación de potenciales temas, impactos, riesgos y oportunidades. Para la mayoría de los grupos de interés, esta participación se ha realizado mediante la intervención directa de miembros reales de dichos grupos. Cada uno de estos participantes ha valorado los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la actividad de PHS Serkonten desde su propia perspectiva.

Tras la participación de los grupos de interés, se han analizado los comentarios recibidos y se ha comprobado que para todos ellos se había definido con anterioridad, al menos, un impacto, riesgo u oportunidad.

Por lo tanto, este listado definitivo de impactos, riesgos y oportunidades han sido los que se han evaluado en la siguiente fase del análisis de doble materialidad.

Una vez aplicada la metodología, y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación, se han clasificado los temas con impactos, riesgos u oportunidades críticos, importantes y tolerables. En los casos en los que algunos temas o subtemas se gestionan de forma similar y no tienen relevancia a nivel interno como para considerarse temas de forma independiente, estos se han agrupado.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta el listado de temas críticos tras los resultados de la evaluación:

Aspectos sociales

- Formación y desarrollo de la plantilla
- Seguridad y salud de la plantilla
- Consumidores y usuarios finales
- Conducta empresarial ética

Aspectos ambientales

- Cambio climático y contaminación del aire
- Energía
- Consumo de agua, extracción, vertidos y contaminación
- Residuos
- Identificación y prevención de riesgos ambientales
- Contaminación por sustancias peligrosas o microplásticos

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 en varios de nuestros centros de trabajo. Concretamente, nuestros centros de Bilbao (Ribera de Elorrieta y Arrigorriaga), Tarragona (Phs Sahicasa) y Madrid están certificados con la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental y se realiza anualmente la correspondiente identificación de aspectos ambientales.

Anualmente identificamos y evaluamos los aspectos ambientales que resultan significativos para Phs Serkonten, basados en el análisis de ciclo de vida de nuestras actividades. En el ejercicio fiscal 2023-2024 hemos trabajado sobre los siguientes aspectos ambientales significativos: producción de residuos procedentes de los servicios que realizamos a nuestros clientes y reducción de consumos. Estas se encuentran dentro de las acciones planificadas en nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, el cual en la parte de Medio Ambiente está enfocado a la contribución de los objetivos de desarrollo sostenible de acción por el clima, economía circular y reducción de consumos. En los siguientes apartados se detallan las medidas establecidas para reducir los principales impactos ambientales.

En Phs Serkonten contamos con recursos destinados a la gestión ambiental que son gestionados por nuestro departamento de Medio Ambiente, así como con un Comité de Sostenibilidad que desarrolla la estrategia de sostenibilidad, monitoriza y realiza el seguimiento de las acciones establecidas en el Plan Director de Sostenibilidad.

En este ejercicio hemos obtenido la Calificación EcoVadis: medalla Silver. EcoVadis proporciona un servicio de calificación de sostenibilidad de empresas ofrecido a través de una plataforma global de software.



En Phs Serkonten contamos con un seguro de responsabilidad civil y con una póliza de Responsabilidad ambiental para el periodo comprendido entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024 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 ²
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 €		

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 2023-2024 hemos realizado mediciones de ruido en nuestras instalaciones de San Sebastian y Bilbao (Arrigorriaga), dentro de ámbito de autorización ambiental unificada. Estos informes han comprobado que el nivel de ruido es correcto, sin superar límites. 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.

² Todavía no se dispone de autorización definitiva.

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 y Oviedo, sobre las cuales no ejercemos control.

Responsabilidad sobre el producto

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 novedades dentro de nuestros productos y servicios este año:

1. Nuestras alfombras de logotipo (ColorStar), están realizadas con PET reciclado. El PET es la forma común de denominar al PoliEtileno Tereftalato, un tipo de plástico ligero utilizado en botellas de agua, gaseosa, aceite, etc. En las diferentes plantas distribuidas por EEUU y Europa, donde se reciclan hasta 4 billones de botellas al día, se separan, clasifican y prensan las distintas botellas para facilitar su transporte, se separa el PET del resto de elementos, se trituran, derriten y generan granos de PET reciclado, que, en nuestro caso, convertimos en alfombras de logotipo.

Seguimos ofreciendo a nuestros clientes el resto de los productos que respetan los criterios de sostenibilidad:

1. Nuestras alfombras estándar son **Alfombras de Econyl™**; un hilo de nylon fabricado a partir de las redes de pesca abandonadas en el fondo marino. Estas actividades de recuperación se enmarcan en el proyecto “Healthy Seas”. envases de cartón para bebidas (Fiberpack®), como parte de nuestro compromiso con la economía circular. Estos envases se transforman en dos nuevas materias primas:

Por cada 10.000 toneladas generadas de Nylon 6

65.100
toneladas MENOS
de CO2 emitidas

70.000
barriles de petróleo
NO CONSUMIDO

2. **Dispensadores y celulosa “Econatural”**, ambos productos provienen del reciclado de los envases de cartón para bebidas (Fiberpack®). Estos envases se transforman en dos nuevas materias primas: celulosa y papel, material con el que se da forma a los dispensadores.

Año	22/23	23/24
Recuperación de envases de cartón para bebidas	94.882	131.547
Arboles de tamaño medio salvados	39	54
Emisiones evitadas a la atmosfera (kg de CO₂)	2.481,9	3.440,8

Serkonten de Serkonte, teniendo en cuenta la cantidad de productos en Fiberpack® comprados en el período 1/7/2023 - 30/06/2024, contribuye a ayudar Lucart a:



Recuperar 131 547
de envases de cartón
para bebidas* (1 l).



Salvar 54 arboles
de tamaño medio.**



Evitar la emisión
en atmosfera de 3 440.8 Kg de CO₂***

Sources: *Considering cartons per 1 litre beverage. ** United Nations Environment Programme, Report 2011: Towards a Green Economy. *** European Union Life Cycle Database (ELCD)

3. Gama Strong, de celulosa, la cual cuenta con la certificación PEFC. Y la gama ECO producida con el **100% de celulosa reciclada**.
4. Se han realizado diferentes campañas en nuestra línea de ambientación de espacios con el **Ambientador Aircsent ECO**, el cual cuenta con el certificado de 100% Carbon Neutral. 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.
5. **Tamices Urinarios realizados con material EVA 100%** reciclable y biodegradable. En combinación con los aromas del ambientador Aircsent ECO.

6. **Máquinas de vending de productos menstruales.** Creemos que supone la forma ideal de cumplir con la Ley Orgánica 1/2023, que obliga a los centros educativos, administraciones públicas e instalaciones penitenciarias y centros sociales de mujeres, a facilitar el acceso gratuito a productos menstruales, con opción de productos orgánicos. Así como proporcionar el servicio a empresas privadas que quieran facilitar a sus empleados o clientes el acceso a productos menstruales.
7. 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.
8. 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.
9. Por último, en nuestros **servicios de control de plagas** continuamos sin utilizar productos catalogados como muy tóxicos y tenemos establecido un 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, en el cual seguimos reduciendo el uso de biocidas:

	22/23	23/24
Tratamiento sin biocidas	57,19%	61,71%
Tratamiento con biocidas	42,81%	38,29%

Dentro del control operacional de calidad establecido en estos servicios contamos con un equipo de responsables técnicos que realizan acompañamiento y seguimiento de la capacitación de nuestros técnicos para asegurar un servicio de calidad con los productos y las dosificaciones adecuados.

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:

- Ayudamos a limpiar el océano de basura marina, del plástico, mediante el uso de redes de pesca recuperadas para crear alfombras de suelo ECONYL®.
- Comercializamos alfombras de logotipo ColorStar, realizadas con PET reciclado.

- Durante este ejercicio hemos avanzado en la implantación de nuestro 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. Actualmente continuamos con la implantación en nuestras 3 referencias de recarga limpiadora que se repone en nuestros bacteriostáticos. Siendo su implantación al 100%, 72% y 51%. En esta última la implantación ha sido más lenta, debido a un problema de suministros. Y estamos comenzando a realizar pruebas en varias referencias nuevas para seguir con la implantación.

RECARGA LIMPIADORA

COMPOSICIÓN: Agua desionizada, alcohol, tensioactivos, esencia, conservante.

MODO DE EMPLEO: Introducir la recarga directamente en el dispensador. Manipulación exclusiva del técnico de PHS Serkonten.

INDICADORES DE PELIGRO: Ninguno. De acuerdo al Reglamento nº 1272/2008 (CLP), el producto no es clasificado como peligroso.

CONSEJOS DE PRUDENCIA: Mantener fuera del alcance de los niños. Almacenar en lugar bien ventilado. Mantener en lugar fresco. Eliminar el contenido/el recipiente de acuerdo con la normativa sobre residuos peligrosos o envases y residuos de envases respectivamente.
No ingerir.

USO PROFESIONAL
En caso de accidente consultar al Servicio Nacional de Toxicología.
Tel.: 91 562 04 20


90%
PLÁSTICO REUTILIZADO

- Desde enero 22, utilizamos nuevas recargas de ambientadores que reducen la carga de aerosol, por lo que estamos reduciendo nuestro consumo de aerosoles, y, por tanto, la producción de estos residuos respecto al ejercicio 21/22.
- Hemos reducido el consumo de baterías (pilas) con nuestra gama de ambientadores ECO, esto supone una reducción en la producción de residuos de pilas en torno al 6,8% en el ejercicio anterior, y en este del 2,1%, respecto al ejercicio 21/22.

- 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.

Peso (kilogramos)

22/23	1.460
23/24	1.520

- 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.
- Hemos continuado con la recuperación de equipos, principalmente de bacteriostáticos y ambientadores. Equipos que, por tanto, no se convierten en residuos.

EQUIPOS RECUPERADOS	21/22	22/23	23/24
BACTERIOSTATICOS (unidades)	2.761	3.381	2.220
AMBIENTADORES (unidades)	304	222	321
OTROS (unidades)	157	427	64

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)		21/22	22/23	23/24
RNP LER 160604	Pilas alcalinas	18,618	9,308	8,08
RP LER 200133	Mezcla de pilas peligrosas domésticas	--	8,034	10,147
RP LER 200121	Fluorescentes	--	0,111	0,217
RP LER 160508	Productos químicos orgánicos desechados que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas	0,516	1,012	0,398
RP LER 160506	Productos químicos de laboratorio que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio	0,0365	0,128	--
RP LER 200119	Plaguicidas	--	--	0,534
RP LER 160305	Residuos orgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,14	0,08	0,66
RP LER 160303	Residuos inorgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,83	0,641	0,164
RP LER 070413	Biocidas	--	--	0,408
RP LER 020108	Residuos agroquímicos que contienen sustancias peligrosas	0,4875	0,543	0,063
RP LER 160504	Gases en recipientes a presión que contienen sustancias peligrosas	4,828	4,024	4,694
RP LER 150202	Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	0,548	0,287	0,225
RP LER 150111	Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa	0,7165	0,643	0,638
RP LER 150110	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	5,529	6,690	6,038
RP LER 190813	Lodos que contienen sustancias peligrosas procedentes de otros tratamientos de aguas residuales industriales	13,96	22,68	42,28

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 2024, referente al año natural 2023, han sido:

RESIDUOS GESTIONADOS (toneladas)		21	22	23
RNP	Residuos no peligrosos procedentes de contenedores higiénicos femeninos	574,88	640,22	658,75
RP LER 180103	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	35,77	15,23	19,25
RP LER 180202	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	1,07	2,49	0,88
RP LER 180110	Residuos de amalgamas procedentes de cuidados dentales	0,001	0,0003	0,003
RP LER 180108	Medicamentos citotóxicos y citostáticos	0,001	0,10	0,25
RP LER 180505	Productos químicos que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas	0	0	0,096

Para el año natural 2023, se ha comenzado a realizar también memorias anuales para la actividad de negociante y transportista de residuos peligrosos, donde reportamos al Gobierno Vasco el resumen de la información de cantidad, naturaleza, origen, destino y método de tratamiento de los residuos a nivel nacional, según requisito legal.

RESIDUOS TRANSPORTADOS (toneladas)		23
RP LER 180103	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	0,732
RP LER 180202	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	0,048
RP LER 180109	Medicamentos distintos de los especificados en el código 18 01 08	0,006
RP LER 090101	Residuo líquido revelador	0,002

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 a agua de la red 14.635,93 metros cúbicos .

Consumo responsable de energía

En este ejercicio hemos consumido un total de 844.064, 497kW/h . En el mes de agosto realizamos un cambio de proveedor de energía, por lo que todas nuestras delegaciones tienen como proveedor a TotalEnergies, cuyo origen renovable es superior al que teníamos anteriormente, siendo un 27,30%. Nuestra delegación de Phs Sahicasa en Tarragona continua con el proveedor Endesa.

El gas natural que hemos consumido en este ejercicio es 1.414.489,637 kW/h, este y el dato de consumo eléctrico están incluidos en el cálculo de la huella de carbono.

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 21-22 (UNIDAD)	CANTIDAD 22-23 (UNIDAD)	CANTIDAD 23-24 (UNIDAD)
CAJA CARTON TAPAS CONTENEDOR (60x40x43)	51	81	108
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 25L	7	0	0
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 20L	975	1024	968

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 Bilbao (Ribera de Elorrieta), San Sebastián, Zaragoza, Palma, Santiago de Compostela y Lleida 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. No se incluye dato años anteriores, ya que se incluye el consumo de Phs Sahicasa (Tarragona) y en la delegación de Barcelona existe un consumo no habitual por avería en el pozo existente.

⁴ Dato no comparable con años anteriores al contar con dos delegaciones nuevas, Phs Sahicasa (Tarragona) ya integrada en Phs Serkonten desde el 1 de febrero de 2024, pero incluido el consumo para el ejercicio completo, y el ejercicio completo de la delegación de Arrigorriaga, que el año anterior solo estuvo en marcha los dos meses finales.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD 21-22 (UNIDAD)	CANTIDAD 22-23 (UNIDAD)	CANTIDAD 23-24 (UNIDAD)
DETERGENTE LAVAVAJILLAS CONCENTRADO 12KG INDUBOX	3	5	18
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES INDUBOX 10 L. CONCEN	1	1	4
DETERGENTE LAVAVILLAS MASTER BOX D-400 6 KG. CONCENTRADO	108	136	125
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES MASTER BOX D-900 5 L. CONCEN	79	76	80
DETERGENTE MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPA 20KG	38	46	35
ANTIESPUMANTE MAQUINA LAVAVAJILLAS 20L	36,5	42	48
ABRILLANTADOR MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPAS 25KG	12	2	22
QUITAMANCHAS ALFOMBRA DELKA TAP 25L	16	18	32
CAJA CARTON OVERPACK RESIDUOS 525X525X630 MM	145	204	407
CAJA CARTON (75x46x60) EMBALAJE BIOSANITARIO	533	428	155
CAJA CARTON PACKING	12	2888	500
CAJA CARTON BACTERIOST PULVER 48*32*40.5	120	190	60
ADITIVO TRATAMIENTO MOPAS 1 GALON MSD	322	324	270
ACEITE PROTOIL 1KG MOPAS MSD	47880	45560	40590
JABON POLVO ARGON LAVADORA 1KG MSD	14400	14825	13175
JABON POLVO LIQUIDO ZARIN LAVADORA 1KG MSD	930	990	930
CAJA CARTON MOPA 130*30*30	6	4	4
CAJA CARTON TELESCOPICA (10x10) PALOS MOPA	20	12	13
BOLSA BASURA NEGRA (90x105CM) 200GR – 100% material reciclado	10980	67361	9570
TONERS COLOR	32	19	37
TONERS NEGRO	59	49	40
FOLIO (HOJAS)	--	675.000	425.000

En el ejercicio 2023-2024 se ha avanzado en la implantación para el lavado de los contenedores higiénicos femeninos en nuestras instalaciones de los siguientes productos a nivel nacional:

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

Productos ultraconcentrados en formato bag-in-box con etiquetado Ecolabel que, en la dosis y temperatura correctas, contribuyen a minimizar el consumo de agua y energía y a reducir la contaminación de agua. Además, permiten reducir espacio de almacenamiento, el peso en el manejo y el residuo generado. No se acumulan bidones, botellas o garrafas, lo hace que se consuma menos plástico y que se reduzca el transporte.

Esta implantación se ha retrasado, se encuentra implantada en nuestra delegación de Bilbao y San Sebastian. En el resto de las delegaciones, seguimos utilizando también productos ultraconcentrados en formato bag-in-box:

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

A partir de las declaraciones de envases realizadas por nuestra condición de productor de producto, hemos obtenido el porcentaje de material reciclado que usamos en los envases comerciales de un solo uso que ponemos en el mercado por año natural, y que comenzaremos a analizar para ver posibles mejoras.

DESCRIPCION DEL FORMATO	MATERIAL	% RECICLADO	PESO 2021(TN)	PESO 2022(TN)	PESO 2023(TN)
Caja	Cartón	100	0,53	0,5	0,35
Lamina Burbuja	Plástico-Polietileno Baja Densidad (LDPE)	40	0,01	0,02	0,02
Lamina Film	Plástico-Polietileno Baja Densidad (LDPE)	70	0,47	0,48	0,47
Caja	Cartón	85	1	1,06	0,49

La compra de papel (folios) ha disminuido en este ejercicio un 37%, y la facturación electrónica ha supuesto un 84,80% de la facturación emitida.

En cuanto a la facturación electrónica hemos aumentado a lo largo del año el porcentaje de las facturas que se emiten de manera electrónica, casi en un 10% más que el ejercicio anterior.

Periodo	Total facturas emitidas	Facturas electrónicas	% electrónica
22/23	132.994	100.092	75,26%
23/24	137.048	116.220	84,80%

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 2023-2024 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 2023-2024 Phs Serkonten ha aplicado medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero tales como:

1. Medidas sobre la flota. Hemos continuado con el proceso de renovación de nuestra flota de vehículo, iniciado en el ejercicio anterior. Hemos optado por opciones más eficientes en consumo y emisiones, lo que permite reducir las emisiones por carretera y centro de ciudades.

OBJETIVO: 50% vehículos ECO para 2026

Este año se han incorporado los siguientes vehículos ECO eléctrico híbridos:

- 3 Yaris Electric Hybrid
- 2 RAV4 Electric Hybrid
- 1 Renault Espace 2023

Y los siguientes CERO eléctricos 100%:

- 3 Peugeot e-Boxer

Tipo etiqueta	21/22	22/23	23/24
ECO	1	25	31
CERO	1	3	6

Nos encontramos en un 21% de implantación, respecto al nuestro plan de vehículos ECO para el 2026.

2. Seguimos trabajando en la digitalización de nuestros procesos internos de optimización de rutas, evitando desplazamientos.

	20/21	21/22	22/23	23/24*
Nº servicios	2.787.608	3.016.277	3.104.516	3.237.096
Nº Visitas	497.787	538.621	554.378	618.024
Nº servicios/día	10.211	11.049	11.372	11.857
Nº Visitas /días	1.823	1.973	2.031	2.264
Nº servicios/visita	5,5	5,7	5,6	5,2

**Datos de servicio incluido Phs Sahicasa desde mes de julio*

3. En este ejercicio hemos consumido **5,343 MWh**, ya incluidos en el consumo de energía total procedente del suministro eléctrico, ya que la factura incluye además de los consumos del edificio, los consumos de los puntos de recarga para vehículos.

AHORRO DE CO2: 2.293,77 KG

CARBURANTE REEMPLAZADO: 2.564,46 L

Huella calculada de forma aproximada a partir del consumo medio de combustible y energía.

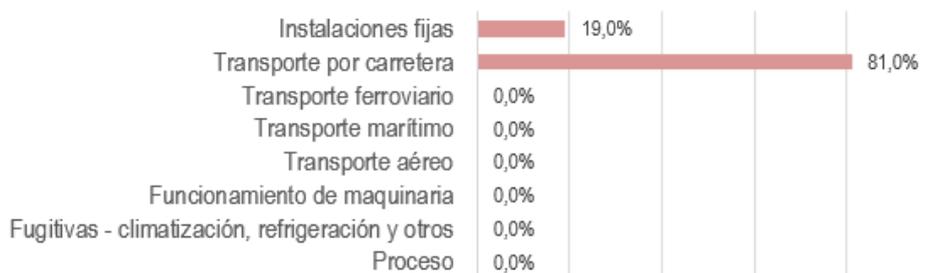
4. En agosto se realizó cambio de proveedor de electricidad para todas nuestras delegaciones, y la energía procedente de fuentes renovables, pasó de un 23,09% a un 27,30%. Está previsto que para el próximo ejercicio el 100% de la energía eléctrica que consumamos sea 100% procedente de energías renovables.
5. Velamos por la correcta ejecución de mantenimientos preventivos de equipos de trabajo, incluidos los vehículos.
6. 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.
7. Estamos realizando cambios de manera progresiva cuando sea necesario de luminarias por luminarias tipo led.

En Phs Serkonten no hemos establecido aún metas cuantitativas y específicas de reducción de emisiones, sí trabajamos en disminuirlas, en especial el alcance 2, en el cual hemos y seguimos tomando medidas para su reducción.

EMISIONES	KG DE CO _{2e} ⁵		
	21/22	22/23	23/24
Alcance 1	1.261.773,41	1.295.889,85	1.356.211,99
Alcance 2	229.699,43	220.639,59	211.100,48
Total	1.491.472,84	1.516.529,44	1.567.312,47

El alcance 2, emisiones indirectas electricidad y otras energías, proviene al 100% de la electricidad consumida en nuestras delegaciones, incluido los consumos de los puntos de recarga para vehículos. El porcentaje de la fuente de la que provienen las emisiones directas está en línea con el ejercicio anterior, siendo la mayor fuente de emisiones el transporte por carretera.

EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)



La evolución del índice de actividad de nuestra organización teniendo en cuenta la evolución del número de servicios realizados y el número de empleados, no muestra diferencia sustancial en la ratio de emisiones por servicios realizados en este ejercicio respecto al anterior. En cambio, si se reduce la ratio de emisiones por empleados, en dos años consecutivos.

Resultados relativos	21/22	22/23	23/24
<i>tn CO_{2e}/nº servicios</i>	0,0005	0,0005	0,0005
<i>tn CO_{2e}/empleado⁶</i>	5,63	5,34	5,12

⁵ Cálculos realizados con la herramienta "Huella de carbono de una organización. Alcance 1+2" del Ministerio para la Transición Ecológica.

⁶ Se corrige el dato de los ejercicios anteriores.

3. Compromiso con las personas

3.1. Cuestiones sociales y relativas al personal

Empleo⁷

PRINCIPALES CIFRAS (cierre ejercicio)	21/22	22/23	23/24	
Nº de empleados	265	284	306	↑
% Trabajadores fijos	92,10%	94,01%	95,10%	↑
% plantilla hombres	57,74%	60,56%	59,48%	↑
% plantilla mujeres	42,26%	39,44%	40,52%	↑
% plantilla menores de 30 años	2,64%	3,52%	5,23%	↑
% plantilla entre 30 y 50 años	66,42%	64,79%	57,84%	↓
% plantilla mayores de 50 años	30,94%	31,69%	36,93%	↑

A fecha de cierre del ejercicio fiscal 2023-2024, nuestra plantilla estaba formada por **306 personas**, todas ellas en España, 22 personas más que el ejercicio anterior (284). A continuación, se muestra su distribución por sexo y edad:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	12	6,59%	4	3,23%	16	5,23%
Entre 30 y 50 años	100	54,95%	77	62,10%	177	57,84%
Mayores de 50 años	70	38,46%	43	34,68%	113	36,93%
Total	182	100,00%	124	100,00%	306	100,00%

⁷ Resto de información del ejercicio anterior y de este ejercicio se puede ver en el Anexo I del presente documento.

Igualdad y diversidad

En Phs Serkonten nos preocupamos por generar un entorno de trabajo igualitario y diverso. Tal y como refleja nuestro Manual de Acogida 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.

Actualmente, estamos trabajando en nuestro segundo Plan de Igualdad. El primero quedó cerrado con un porcentaje de cumplimiento de acciones propuestas del 88%.

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 y edad:

Año	REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO	
	Hombres	Mujeres
21/22	27.378 €	24.177 €
22/23	27.040 €	23.422 €
23/24	26.778 €	24.913 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD			
Año	21/22	22/23	23/24
Menores de 30 años	17.518 €	16.350 €	16.788 €
Entre 30 y 50 años	23.813 €	23.395 €	23.979 €
Mayores de 50 años	31.499 €	30.655 €	30.960 €

A continuación, se muestran las remuneraciones medias de la plantilla, desagregadas clasificación profesional, en tablas diferentes para los tres últimos ejercicios:

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL 21/22				
	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%

⁸ En las tablas de remuneraciones medias por clasificación profesional y brecha salarial no se incluye la remuneración de la Dirección por sexo, por razones de protección de datos, puesto que hasta la mitad del ejercicio solo había 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.

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL 22/23				
	Hombres	Mujeres	Total	Brecha salarial (%)
Dirección	-	-	-	-
Mandos intermedios	52.146 €	36.606 €	44.882 €	29,80%
Administrativos	23.008 €	21.028 €	21.181 €	8,61%
Producción	19.990 €	19.555 €	19.945 €	2,18 %
Otros	27.714 €	23.779 €	26.361 €	14,20 %
Total	30.715 €	25.242 €	28.092 €	17,82 %

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL 23/24⁸				
	Hombres	Mujeres	Total	Brecha salarial (%)
Dirección	-	-	-	-
Mandos intermedios	55.292 €	40.852 €	47.146 €	26,12%
Administrativos	26.730 €	23.096 €	22.543 €	13,60%
Producción	21.039 €	20.241 €	20.940 €	3,79 %
Otros	28.519 €	24.278 €	26.946 €	14,87 %
Total	32.895 €	27.117 €	29.394 €	17,57 %

Además, en Phs Serkonten estamos comprometidos con la diversidad. Contamos con cinco personas con discapacidad en plantilla (dos mujeres y tres hombres) y aplicamos medidas alternativas como la colaboración con centros especiales de empleo, como SIFU, Ilunion. 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 consideramos la conciliación entre la vida privada y la profesional como un objetivo al que tender e integrar en nuestra filosofía de Empresa, y para ello trabajamos en lo que consideramos es la vía fundamental para conseguirlo **la flexibilidad**. La flexibilidad favorece las relaciones entre las personas.

A lo largo de los últimos años hemos adoptado medidas en este sentido, y en este ejercicio desde el mes de septiembre hemos implantado una nueva medida de flexibilidad que se organiza por departamento, en la cual se puede **trabajar desde casa un máximo del 30% de la jornada anual** pactada en dos opciones diferentes a elegir por los empleados que pueda acogerse a esta medida.

En PHS Serkonten no contamos con una política de desconexión digital, 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, continuamos con el 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. Hemos examinado la información que nos proporciona el sistema, de junio a agosto de 2024, para ver la efectividad de la medida y si es necesario establecer otras medidas al respecto, y el resultado es que el 26% aproximadamente de los envíos de correo son fuera del horario laboral, el mismo periodo del ejercicio anterior había sido un 23%. Por tanto, lo plantearemos dentro del Comité de Sostenibilidad para establecer medidas que reduzcan este porcentaje en el próximo ejercicio.

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 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 en varios de nuestros centros de trabajo (todos excepto aquellos almacenes pequeños sin personal y con poco impacto en el negocio).

Contamos con una serie de órganos de representación en materia de Salud y Seguridad en la organización. Contamos con 5 delegados de prevención y otros 12 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	Baleares	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	Valladolid	Delegado de personal, asume funciones
2	Madrid	Delegado de prevención
1	Valencia	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.

Como novedad este año hemos puesto en marcha **un nuevo canal de comunicación interna, Viva Engage**, plataforma de comunicación para empleados que permite que todos en la organización se conecten a través de comunidades, 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.

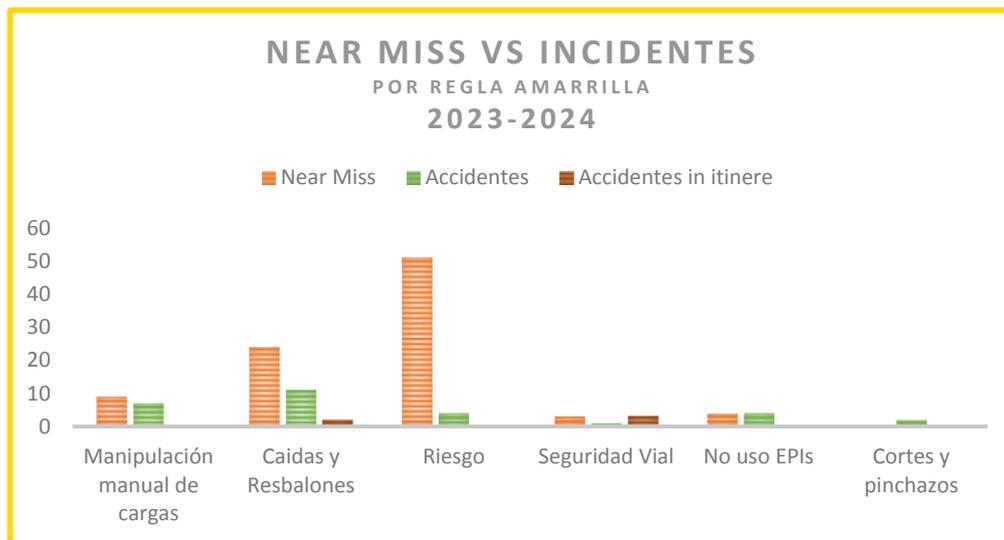
Entre las comunicaciones a nuestros trabajadores, destaca la difusión de las Yellow Rules de Phs Serkonten, en la que se pretende concienciar a los empleados sobre 7 áreas de Salud y Seguridad (riesgos, EPIs, caídas y resbalones, manipulación manual de cargas, trabajos en alturas, seguridad vial y cortes 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 e incidentes recientes sufridos.

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

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2023-2024			
	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	23	6	29
Enfermedades profesionales	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes	77,14	30,34	53,99
Índice de gravedad de accidentes	0,75	0,01	0,47



Además, cabe destacar que en el ejercicio fiscal 2023-2024 hemos registrado un total de 5 accidentes in itinere, 11 en el ejercicio anterior.



Queremos destacar la **detección previa de cuasi accidentes (near miss)**, condiciones inseguras y comportamientos inseguros, que llevan asociada una acción de mejora, que nos ayudan a controlar dichas condiciones, con una **mayor posibilidad de evitar accidentes**. En este ejercicio hemos registrado 91 (65, en el año anterior), relacionados con nuestras instalaciones en su gran mayoría.

Hemos definido nuevos indicadores basados en el compromiso de nuestros responsables de operaciones y la ejecución de acciones, para evitar que se alarguen en el tiempo, y seguir mejorando la cultura preventiva de nuestros equipos. Se mantienen reuniones semanales donde se realiza el seguimiento de los indicadores y se toman las acciones necesarias para completar objetivos establecidos.

Engagement Rate	% compliance with establishes safety observations, including near misses
------------------------	---

Resolution rate	% resolution of actions derived from all safety observations, including near misses
------------------------	--

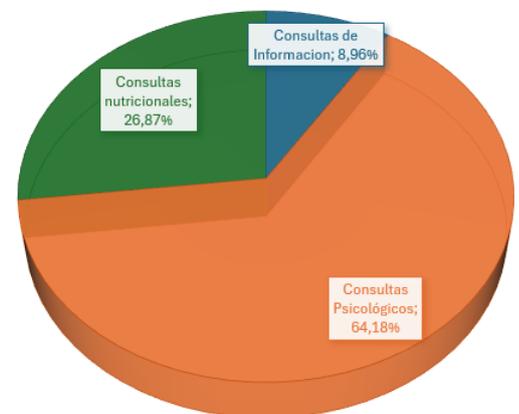
Además, hemos seguido realizando talleres que fomentan hábitos saludables en nuestros empleados, en esta ocasión centrados en el bienestar físico:

- Gimnasia abdominal hipopresiva
- 2 convocatorias de un programa formativo de ejercicio físico y hábitos saludables de 12 semanas de duración

Desde el mes el 1 de mayo de 2021, tras un año de pandemia, contamos con un servicio de Ayuda Emocional, totalmente independiente, gratuito para todos los trabajadores y anónimo, para ayuda inicial, consejo y orientación psicológica especializada ante diferentes situaciones:

- Crisis personales
- Angustia
- Depresión
- Ansiedad
- Accidentes
- Separaciones
- Acompañamiento al duelo
- Psicólogos infantiles y juveniles
- Expertos en personas mayores

Además, prestan asesoramiento profesional y orientación telefónica nutricional, sobre alimentación saludable, intolerancias y dietas personalizadas. En este ejercicio se han realizado al servicio de apoyo emocional un total de 67 consultas.



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 ABSENTISMO⁹			
	21/22	22/23	23/24
Hombres	17.746	15.984	25.338
Mujeres	10.169	14.955	17.011
Total	27.915	30.939	42.349

⁹ Incluye absentismo asociado a accidentes de trabajo o enfermedad profesional, in itinere, por enfermedad común. No incluye absentismo por paternidad y maternidad en los datos de los ejercicios anteriores. En este ejercicio sí incluye absentismo por paternidad y maternidad, según nueva legislación.

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 2023-2024 hemos puesto en marcha el Plan de Formación de 2024 y cerrado el correspondiente a 2023, contando con formadores internos y empresas externas, especialistas en cada caso en la formación impartida.

El Plan de Formación de 2023 se ha cerrado con la realización de 39 acciones y con 123 participantes. Las acciones realizadas coinciden con el número de acciones planificadas al inicio, pero la participación ha sido inferior a la planificada inicialmente.

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			
	21	22	23
Dirección	0	53	33
Mandos intermedios	156	96	189
Administrativos	179	967	200
Producción	206	1.112	908
Otros	0	0	228
Total	541	2.228	1.558

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**.

Este Código Ético, en el que se define nuestros compromisos de la organización con clientes, proveedores, empleados, el medio ambiente y la sociedad, 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

Este Código regula 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.

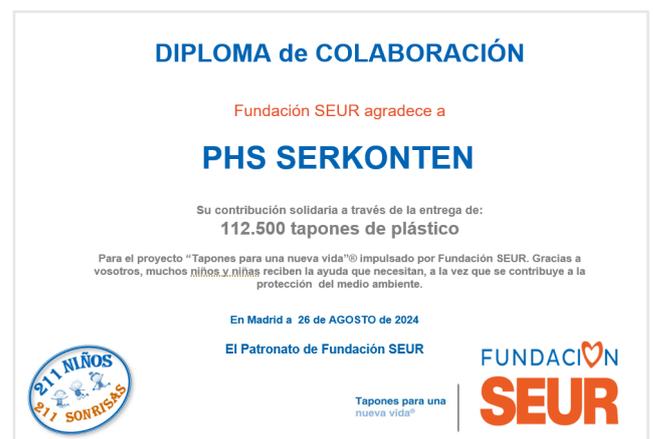
4.1. Compromiso con la comunidad local

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. Hemos conseguido aumentar de manera notable los tapones registrados que hemos entregado en este ejercicio.



- Colaboración con centros de FP y Universidades, 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 algunos de ellos
- Colaboración con **Lantegi Batuak**, centro especial de empleo, que nos realiza de manera habitual el cableado motores y contactos de las pilas del bacteriotático pulver.

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, recuperando en este ejercicio volúmenes de ensamblado.

Año	21/22	22/23	23/24
Nº equipos ensamblados	1.983	1.242	1.940

En diciembre tuvimos la suerte de que nos mostraran sus instalaciones, a nuestro Director General, Director de Operaciones y Responsable de calidad, medioambiente y mejora continua, las acciones que realizan, incluida la de ensamblado de nuestro equipo pulver.

Este año las cestas de navidad que se entregan a nuestros empleados y colaboradores han sido elaboradas por personal de URBEGI, centro especial de empleo de Bizkaia. Phs Serkonten somos asociados de:

- ANECPA, Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental
- IFMA, Asociación internacional de Facility Managers.
- AELIMP, Asociación de Empresas de Limpieza De Barcelona.

Hemos colaborado con una donación de equipos como Aeramax, columnas limpiaolores, secamanos, dosificadores, portarollos..., valorada en 5.701,15€, a la Fundación Concienciate, que el 5 de diciembre de 2023 abrió en Elche un centro de acogida en régimen de pernocta para personas que duermen en la calle en esta localidad.



CONCIÉNCIATE
#TúTambiénPuedesSerVoluntario

4.2. Relación con los proveedores

En Phs Serkonten requerimos que todos los proveedores se adhieran a la ética de negocio expuesta en nuestro Código Ético Global (CODE OF ETHICAL PURCHASING de Bidvest). 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, solicitamos el compromiso a los proveedores internacionales durante el ejercicio 21/22. 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. En el ejercicio fiscal 2020/2021 se han llevado a cabo dos auditorías 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.

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

Dentro del Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, además de desarrollar el Código de Responsabilidad Social para proveedores locales, otra de las acciones enfocada al buen gobierno y alianzas, sería revisar la homologación de nuestros proveedores y la política de compras enfocada 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 contamos con un Sistema de Gestión de Calidad, certificado bajo la norma ISO 9001 en varios de nuestros centros de trabajo (todos excepto aquellos almacenes pequeños sin personal y con poco impacto en el negocio). 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 para los 3 últimos ejercicios:

10

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nº Incidencias registradas	11.205	12.086	11.094
Visitas	538.621	554.378	618.024
Nº de incidencias respecto al número total de visitas	2,08%	2,18%	1,79%

4.4. 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			
	21/22	22/23	23/24
Beneficios obtenidos	827.709,66 €	1.138.136,88 €	772.160,88 €
Impuestos sobre beneficios pagados	0 € ¹¹	36.593,35 €	0 €
Subvenciones públicas	No se han recibido	No se han recibido	No se han recibido

¹⁰ Se corrigen los datos de nº de visitas y de nº de incidencias respecto al número total de visitas de los ejercicios 21/22 y 22/23.

¹¹ 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.

4.5. 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.

En este ejercicio hemos colaborado con una donación de equipos como Aeramax, columnas limpiaolores, secamanos, dosificadores, portarollos..., valorada en 5.701,15€, a la Fundación Concienciate.

4.6. 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 2023-2024.

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>Meta 3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> Talleres saludables Programa formativo de ejercicio físico y hábitos saludables Servicio de Apoyo Emocional Medidas de conciliación de la vida personal y profesional 	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>Meta 4.4</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación Anual, incluido formación <u>Soft Skills</u> equipo de gestión Formación de estudiantes o recién titulados a través de becas 	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>Meta 5.1, 5.2 y 5.5</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Igualdad y Plan de Igualdad Protocolo específico para combatir el acoso sexual y sexista en la organización
<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <p>Meta 7.2</p> <ul style="list-style-type: none"> Compra responsable de energía procedente de fuentes renovables, en un 27,30% del consumo. 	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>Meta 8.8</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001 Nuevos indicadores y objetivos para los responsables de operaciones. Plan Acción Anual Seguridad y Salud Laboral 	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  <p>Meta 10.2 y 10.3</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Igualdad y Plan de Igualdad Código de Responsabilidad Social Corporativa Colaboración con centros especiales de empleo y donaciones a ONG
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>Meta 12.2., 12.4 y 12.5</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (reutilización de envases de nuestros servicios, uso de consumibles concentrados...) Medidas establecidas para el uso y consumo responsable de agua, energía y materias primas (recuperación de equipos, facturación electrónica...) Plan Control Mínimo Impacto Ambiental 	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>Meta 13.2</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyecto de renovación de la flota de vehículos ECO. Optimización de rutas Compactamos los residuos Cambio de manera progresiva de luminarias por tipo led 	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>Meta 16.5, 16.6</p> <ul style="list-style-type: none"> Código Ético Canal de denuncias confidencial

Anexo 1. Tablas Empleo

A fecha de cierre del ejercicio fiscal 2023-2024, nuestra plantilla estaba formada por **306 personas**, todas ellas en España, 22 personas más que el ejercicio anterior (284).

A continuación, se muestra su distribución por sexo y edad, en los tres últimos ejercicios:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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%

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	8	4,6%	2	1,79%	10	3,52%
Entre 30 y 50 años	106	61,6%	78	69,64%	184	64,79%
Mayores de 50 años	58	33,7%	32	28,57%	90	31,69%
Total	172	100%	112	100%	284	100%

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	12	6,59%	4	3,23%	16	5,23%
Entre 30 y 50 años	100	54,95%	77	62,10%	177	57,84%
Mayores de 50 años	70	38,46%	43	34,68%	113	36,93%
Total	182	100%	124	100%	306	100%

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente en los tres últimos ejercicios:

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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%

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7	4,07%	1	0,89%	8	2,82%
Mandos intermedios	8	4,65%	11	9,82%	19	6,69%
Administrativos	7	4,07%	72	64,29%	79	27,82%
Producción	128	74,42%	14	12,50%	142	50,00%
Otros	22	12,79%	14	12,50%	36	12,68%
Total	172	100%	112	100,00%	284	100%

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	4	2,20%	2	1,61%	6	1,96%
Mandos intermedios	9	4,95%	11	8,87%	20	6,54%
Administrativos	9	4,95%	79	63,71%	88	28,76%
Producción	139	76,37%	19	15,32%	158	51,63%
Otros	21	11,54%	13	10,48%	34	11,11%
Total	182	100%	124	100%	306	100%

En las siguientes tablas se refleja la plantilla por modalidad de contrato de trabajo en los tres últimos ejercicios:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	158	91,86%	109	97,32%	267	94,01%
Contratos temporales	14	8,14%	3	2,68%	17	5,99%
Total	172	100,00%	112	100,00%	284	100,00%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	169	92,86%	122	98,39%	291	95,10%
Contratos temporales	13	7,14%	2	1,61%	15	4,90%
Total	182	100,00%	124	100,00%	306	100,00%

En cuanto al promedio de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial en los tres últimos ejercicios por sexo, edad y clasificación profesional, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	148,5	91,53%	106,5	95,52%	255	93,15%
Contratos temporales	13,75	8,47%	5	4,48%	18,75	6,85%
Total	162,25	100%	111,5	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	165,25	93,63%	116,25	96,27%	281,5	94,70%
Contratos temporales	11,25	6,37%	4,5	3,73%	15,75	5,30%
Total	176,5	100%	120,75	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	148,5	91,53%	106,5	95,52%	255	93,15%
Contratos temporales	13,75	8,47%	5	4,48%	18,75	6,85%
Total	162,25	100%	111,5	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	165,25	93,63%	116,25	96,27%	281,5	94,70%
Contratos temporales	11,25	6,37%	4,5	3,73%	15,75	5,30%
Total	176,5	100%	120,75	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	159	98,00%	78,25	70,18%	237,25	86,67%
Jornada parcial	3,25	2,00%	33,25	29,82%	36,5	13,33%
Total	162,25	100%	111,5	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	172,75	97,88%	87	72,05%	259,75	87,38%
Jornada parcial	3,75	2,12%	33,75	27,95%	37,5	12,62%
Total	176,5	100%	120,75	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	4,5	1,76%	3,5	18,67%	8	2,92%
Entre 30 y 50 años	164	64,31%	12,25	65,33%	176,25	64,38%
Mayores de 50 años	86,5	33,92%	3	16,00%	89,5	32,69%
Total	255	100%	18,75	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	9,25	3,29%	4	25,40%	13,25	4,46%
Entre 30 y 50 años	173,5	61,63%	9,25	58,73%	182,75	61,48%
Mayores de 50 años	98,75	35,08%	2,5	15,87%	101,25	34,06%
Total	281,5	100%	15,75	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 EDAD Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	7	2,95%	1	2,74%	8	2,92%
Entre 30 y 50 años	145,75	61,43%	30,5	83,56%	176,25	64,38%
Mayores de 50 años	84,5	35,62%	5	13,70%	89,5	32,69%
Total	237,25	100%	36,5	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	11,75	4,52%	1,5	4,00%	13,25	4,46%
Entre 30 y 50 años	153	58,90%	29,75	79,33%	182,75	61,48%
Mayores de 50 años	95	36,57%	6,25	16,67%	101,25	34,06%
Total	259,75	100%	37,5	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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 CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	8	3,14%	0	0,00%	8	2,92%
Mandos intermedios	19,25	7,55%	0	0,00%	19,25	7,03%
Administrativos	74,25	29,12%	4,75	25,33%	79	28,86%
Producción	119	46,67%	14	74,67%	133	48,58%
Otros	34,5	13,53%	0	0,00%	34,5	12,60%
Total	255	100%	18,75	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7,00	2,49%	0	0,00%	7	2,35%
Mandos intermedios	19,50	6,93%	0	0,00%	19,5	6,56%
Técnicos		0,00%		0,00%	0	0,00%
Administrativos	80,50	28,60%	4,50	28,57%	85	28,60%
Producción	140,00	49,73%	10,75	68,25%	150,75	50,71%
Otros	34,50	12,26%	0,50	3,17%	35	11,77%
Total	281,5	100%	15,75	100%	297,25	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	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%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	8	3,37%		0,00%	8	2,92%
Mandos intermedios	16,25	6,85%	3	8,22%	19,25	7,03%
Administrativos	49,25	20,76%	29,75	81,51%	79	28,86%
Producción	129,25	54,48%	3,75	10,27%	133	48,58%
Otros	34,5	14,54%		0,00%	34,5	12,60%
Total	237,25	100%	36,5	100%	273,75	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 23/24						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7,00	2,69%	0	0,00%	7	2,35%
Mandos intermedios	16,75	6,45%	2,75	7,33%	19,5	6,56%
Técnicos		0,00%		0,00%	0	0,00%
Administrativos	56,25	21,66%	28,75	76,67%	85	28,60%
Producción	144,75	55,73%	6,00	16,00%	150,75	50,71%
Otros	35,00	13,47%	0,00	0,00%	35	11,77%
Total	259,75	100%	37,5	100%	297,25	100%

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

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD 21/22						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	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 EDAD 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	1	11,11%	1	100,00%	2	20,00%
Entre 30 y 50 años	3	33,33%		0%	3	30,00%
Mayores de 50 años	5	55,56%		0%	5	50,00%
Total	9	100%	1	100%	10	100%

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	1	6,67%	1	25,00%	2	10,53%
Entre 30 y 50 años	10	66,67%	3	75,00%	13	68,42%
Mayores de 50 años	4	26,67%	0	0%	4	21,05%
Total	15	100%	4	100%	19	100%

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 21/22						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	0	0%	0	0%	0	0%
Mandos intermedios	0	0%	1	14,3%	1	8,3%
Administrativos	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%

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección		0%		0%	0	0%
Mandos intermedios	1	11,11%		0%	1	10,00%
Administrativos		0%	1	100%	1	10,00%
Producción	8	88,89%		0%	8	80,00%
Otros		0,00%		0%	0	0,00%
Total	9	100%	1	100%	10	100%

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 23/24						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	2	13,33%	0	0%	2	10,53%
Mandos intermedios	1	6,67%	0	0%	1	5,26%
Técnicos		0%		0%	0	0%
Administrativos	0	0%	3	75,00%	3	15,79%
Producción	9	60%	1	25,00%	10	52,63%
Otros	3	20%	0	0%	3	15,79%
Total	15	100%	4	100%	19	100%

Sobre esta memoria

El Informe No Financiero 2023-2024 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 2023 y el 30 de junio de 2024.

Se incluyen datos de los ejercicios fiscales anteriores (2021-2022 y 2022-2023) 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	Páginas	Código GRI Standars (orientativo) ¹²
Modelo de negocio			
Entorno empresarial	1. Quiénes somos	11-12	2-1
Organización y estructura	1. Quiénes somos	6-8	2-9
Mercados	1. Quiénes somos	4; 9	2.6
Objetivos y estrategias	Todo el informe	--	--
Tendencias	1.2. Evolución del negocio y tendencias del mercado	9-13	--
Políticas	Todo el informe	--	3-3
Resultados		--	3-3
Indicadores clave		--	3-3
Riesgos relacionados	1.1. Gestión de riesgos	8-9	2-12

¹² La referencia a estándares GRI mostrada en la tabla no responde a un reporte de acuerdo a 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	Páginas	Código GRI Standars (orientativo) ¹²
Cuestiones ambientales			
Efectos actuales y previsibles	2.1. Nuestra estrategia ambiental	16-18	3-3
Certificado ambiental	2.1 Nuestra estrategia ambiental	16	--
Principio de precaución	2. Compromiso con el medio ambiente	14-29	2-23 3-3
Riesgos ambientales	2.1. Nuestra estrategia ambiental	16-18	--
Emisiones de carbono	2.4. Cambio climático y emisiones	27-29	305-1 305-2
Ruido	2.1. Nuestra estrategia ambiental	17	--
Contaminación lumínica	2.1. Nuestra estrategia ambiental	17	--
Economía circular y gestión de residuos	2.2. Economía circular y gestión de residuos	20-23	306-2 306-3
Consumo de agua	2.3. Uso y consumo responsable	24	303-1 303-5
Consumo de materias primas		24-26	301-1
Consumo de energía		24	302-1
Cambio climático	2.4. Cambio climático y emisiones	27-29	--
Protección de la biodiversidad	2.1. Nuestra estrategia ambiental	18	304-1

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Páginas	Código GRI Standars (orientativo) ¹²
Cuestiones ambientales			
Empleo	3.1. Cuestiones sociales y relaticas al personal	30;47-56	2-3 2-7
Organización del trabajo		33	--
Salud y seguridad		34-37	403-1 403-6 403-9 403-10
Relaciones sociales		37-38	2-30
Formación		39	402-2
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		32	--
Igualdad		31-32	405-2
Respeto a los derechos humanos			
Derechos humanos	3.2. Respeto a los Derechos Humanos	40	--
Libertad de asociación y negociación colectiva		37-38; 40	2-30
No discriminación		31-32	2-23
Trabajo forzoso		40	409-1
Trabajo infantil		40	408-1

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Páginas	Código GRI Standars (orientativo) ¹²
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	4.5. Lucha contra la corrupción y el soborno	45	2-23
Medida para luchar contra el blanqueo de capitales		45	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		45	--
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo local	4.1. Compromiso con la comunidad local	41-42	2-28
Subcontratación y proveedores	4.2. Relación con los proveedores	43	2-6
Consumidores	4.3. Relación con los clientes	43-44	--
Información fiscal	4.4. Información fiscal	44	201-1 201-4



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

PHS SERKONTEN, S.A.

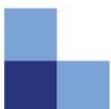
relativa al estado individual de información no financiera **ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA PHS SERKONTEN, S.A. EJERCICIO 2023-2024.**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 30 de junio 2024

En Madrid a 23 de Octubre de 2024

Rafael García Meiro
CEO



AENOR

PHS SERKONTEN, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: CALLE RIBERA DE ELORRIETA, 7, 48015. BILBAO, ESPAÑA ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

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

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

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

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

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

AENOR

- 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.

AENOR

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

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

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

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

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA PHS SERKONTEN, S.A. EJERCICIO 2023-2024** que se publica como documento independiente en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 30 de junio 2024, no proporcione información fiel del desempeño de **PHS SERKONTEN, S.A.** en el estado de información no financiera, 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.



 900 351 397

 serkonten@serkonten.com