

# Estado de información no financiera

EJERCICIO 2022-2023

# Contenido

<b>1. Quienes somos</b> .....	<b>4</b>
Nuestros servicios y nuestro modelo de negocio .....	4
Nuestros Valores .....	5
Organización y estructura .....	6
<b>1.1 Gestión de riesgos</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2 Evolución del negocio y tendencias del mercado</b> .....	<b>9</b>
Nuestra estrategia .....	9
Evolución de nuestro negocio .....	11
Tendencias del mercado .....	13
<b>1.3 Materialidad y grupos de interés</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Compromiso con el medio ambiente</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1 Nuestra gestión ambiental</b> .....	<b>16</b>
Responsabilidad sobre el producto .....	18
<b>2.2 Economía circular y gestión de residuos</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 Uso y consumo responsable</b> .....	<b>23</b>
Consumo responsable de agua .....	23
Consumo responsable de energía .....	24
Uso sostenible de las materias primas .....	24
<b>2.4 Cambio climático y emisiones</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Compromiso con las personas</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1 Cuestiones sociales y relativas al personal</b> .....	<b>30</b>
Empleo .....	30
Igualdad y diversidad .....	31
Conciliación de la vida personal y profesional .....	32
Salud y Seguridad de los trabajadores .....	34
Relaciones sociales y organización del trabajo .....	37
Formación y desarrollo profesional .....	39
<b>3.2 Respeto a los Derechos Humanos</b> .....	<b>40</b>

<b>4. Compromiso con la sociedad</b> .....	<b>41</b>
<b>4.1 Compromiso con la comunidad local</b> .....	<b>41</b>
Proyecto Period Equality .....	42
<b>4.2 Relación con los proveedores</b> .....	<b>42</b>
<b>4.3 Relación con los clientes</b> .....	<b>43</b>
<b>4.4 Protección de datos y seguridad de la información</b> .....	<b>44</b>
<b>4.5 Información fiscal</b> .....	<b>45</b>
<b>4.6 Lucha contra la corrupción y el soborno</b> .....	<b>45</b>
<b>4.7 Nuestra contribución a los ODS</b> .....	<b>46</b>
<b>Anexo 1. Tablas Empleo</b> .....	<b>47</b>
<b>Sobre esta memoria</b> .....	<b>54</b>
<b>Índice de Contenidos “Ley 11/2018, sobre la Información No Financiera”</b>	<b>55</b>

# 1. Quiénes somos

## Nuestros servicios y nuestro modelo de negocio

Phs Serkonten es una empresa líder en soluciones de higiene fundada hace 40 años en el próximo mes de diciembre, 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 uno 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

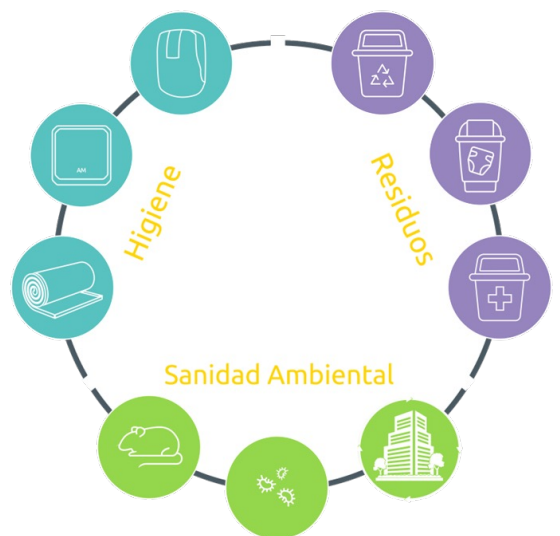
- Purificación
- Ambientación
- Desinfección con ozono
- Neutralización de olores
- Alfombras y felpudos
- Mopa Roja
- Higiene de manos
- Bacteriostáticos
- Químicos, Celulosa y útiles

### 2. Sanidad ambiental

- Auditoria calidad del aire interior (CAI)
- Prevención y control de Legionella
- Prevención y Control de Plagas (DDD)
- Insectocaptos

### 3. Gestión de residuos

- Residuos higiénicos femeninos
- Residuos higiénicos infantiles / adultos
- Residuos biosanitarios



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

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

## Nuestros Valores

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

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

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

### VISIÓN

“ Bienestar sostenible en entornos profesionales ”

### MISIÓN

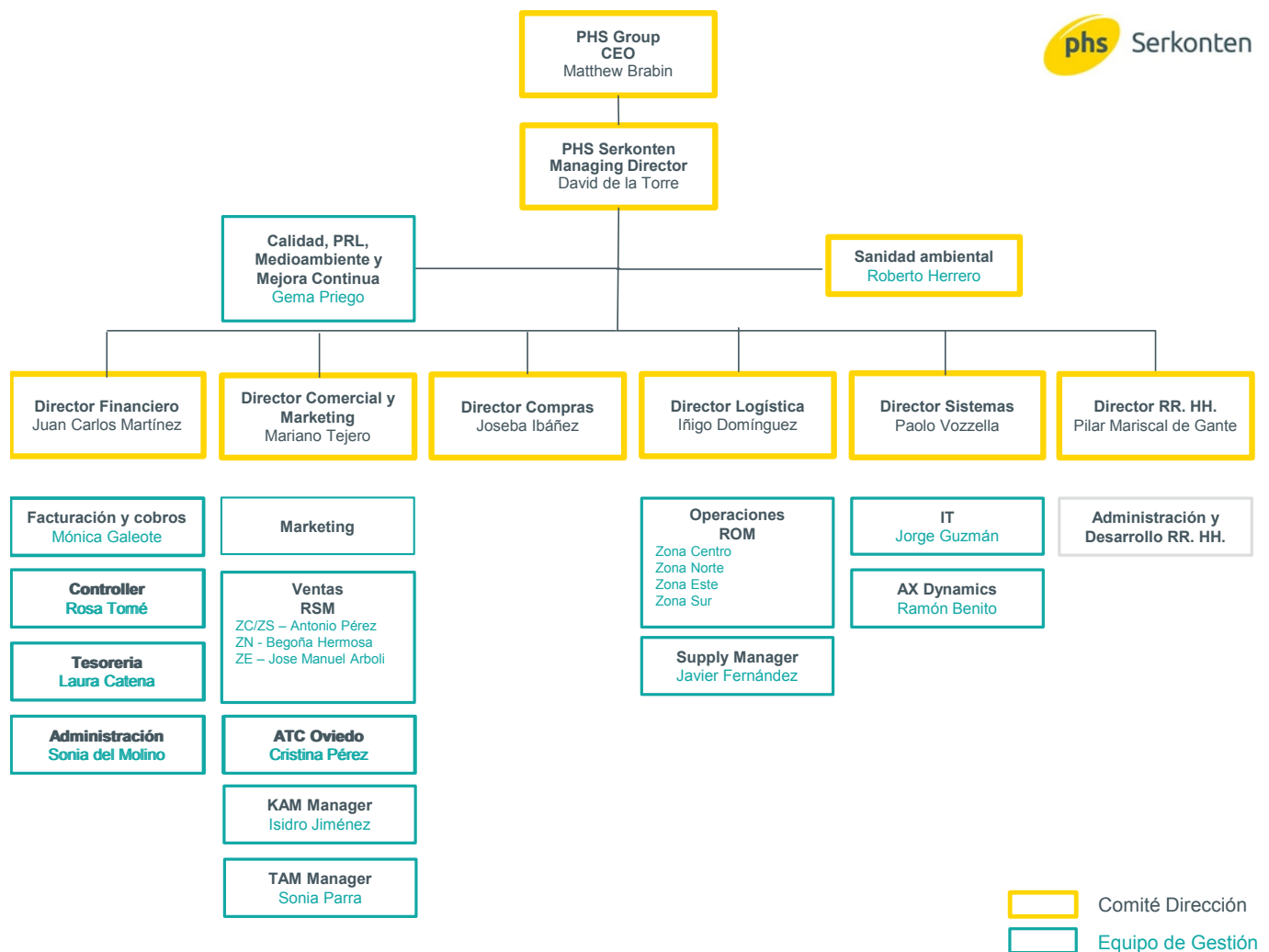
“ Lideramos la transformación de entornos de trabajo mediante soluciones saludables para empresas y profesionales ”

### VALORES

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

## Organización y estructura

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



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

Objetivos	Descripción	Comités
Desarrollar Plan Estratégico y optimizar el ROI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la dirección estratégica del negocio</li> <li>Definir el Plan Estratégico 2018-2022</li> <li>Aprobar el presupuesto anual y “forecast” cada trimestre</li> <li>Aprobar inversiones clave de negocio</li> <li>Toma decisiones relevantes del negocio y del plan estratégico</li> <li>Revisión ejecución del plan estratégico</li> <li>Analizar y aprobar adquisiciones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Comité Dirección</li> <li>Comité Estrategia</li> <li>Comité M&amp;A</li> <li>Revisión mensual plan estratégico</li> </ol>
Monitorizar la transformación y posicionamiento de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del plan y toma decisiones para corregir implantación del plan</li> <li>Desarrollo de nuevas iniciativas que soporten el plan estratégico</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reunión semanal ventas-operaciones</li> <li>Revisión mensual comercial (RMC)</li> </ol>
Seguimiento de negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurarnos que la performance del negocio se ajusta al plan – presupuesto</li> <li>Tomar decisiones para corregir desviaciones</li> <li>Seguimiento de la operativa y BP y toma de decisiones</li> <li>Update de negocio a la organización</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Revisión mensual operaciones (RMO)</li> <li>Reunión Equipo de Gestión</li> <li>Comité Producto</li> <li>Comité Cancelaciones</li> </ol>

Además, en 2023 hemos comenzado a trabajar en un nuevo Comité de Sostenibilidad, que estará liderado por nuestra responsable de Medioambiente y Mejora continua.

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. Con la implantación de Dynamics 365 este mes de enero de 2023, tenemos una nueva plataforma CRM, y unos 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 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 contemplando un escenario económico en recesión, que afortunadamente se ha contenido, si bien la inflación ha superado límites históricos, y condicionado nuestro negocio. En cualquier caso, nos tenemos que preparar para un posible escenario de 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. 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, que lanzamos el próximo mes de septiembre. Este plan es fruto de un día completo de trabajo, identificando nuestras debilidades y fortalezas, y los riesgos y las oportunidades a las que nos enfrentamos.

### 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 2023: cierre compañías, falta de stock, incremento de costes de producto, transporte y laborales.
- La competencia nacional muy agresivo en compra de compañías.
- Compañías de Facility Management internalizando parte de los servicios de contenedores higiénicos.
- 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 nuevo plan estratégico GPeS 2018-2022, que tenía como principal objetivo la transformación de nuestra organización, construyendo una nueva plataforma que nos permitiese recuperar el crecimiento en ingresos y rentabilidad, y continuar liderando el mercado de la higiene en España los próximos años.

Este plan estratégico GPeS, se asentaba en 4 pilares estratégicos: Growth, People, 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 que se lanzará formalmente este mes de septiembre 2023.

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.

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

## Mayor orientación al cliente como diferenciador de la competencia

### Personas

- PRL
- Trabajo en equipo de departamentos
- Cómo comunicarnos
- Nuestros técnicos
  - Seleccionamos bien
  - Formamos
  - Comunicamos
  - Gestionamos
- Reconocimiento y agradecimiento
  - Sistema de reconocimiento
  - Dashboard por delegación
- Flexibilidad y conciliación
- Elevamos al EG

Cuidamos de nuestra gente



### Servicios

- Calidad de datos
- Integración tecnológica con el cliente
- Proceso de facturación + simple
- Atendemos al cliente y reaccionamos rápido
- Evolucionamos organización operaciones
- Coordinación operaciones
  - Miramos al cliente
  - Unificamos y estandarizamos
  - Accesos plataforma: CAE
- Gestionamos el material: tenemos el material que necesitamos
- Servicio "on time"

Somos responsables socialmente



Ofrecemos el mejor servicio del sector



### Sostenibilidad

- Movilidad Sostenible
  - Renovar flota 50% vehículos ECO 2026
  - Optimizar rutas
- Economía circular
  - Proyecto Innovación Solución Residuos
  - Reutilización envases de cargas
  - Recuperación de equipos
- Social
  - Colaboración con centros especiales de empleo y ONGs
  - Reciclado de tapones Fundación Seur
- Buen Gobiernos
  - Trabajar con proveedores con políticas de sostenibilidad
  - Estudio de materialidad (focus group grupos prioritarios)



Todos empujamos por un crecimiento rentable

### Crecimiento

- Control de costes
- Venta cruzada
- Desarrollo del nuevo Sanidad Ambiental
- Vendemos a través de técnicos
- Precios
- Desarrollo nuevo TAM + Marketing digital
- Control cancelaciones
- Lanzamiento nuevas soluciones y productos
- Incremento contratación
- Adquisiciones: integración y optimización

Proveedor integral y nacional, pero con servicio "proveedor local"

---

## Evolución de nuestro negocio

Olvidada la pandemia, el reto que teníamos en el ejercicio fiscal 2022-2023 era volver a coger inercia y poder centrarnos en evolucionar nuestro negocio retomando la senda del crecimiento en ventas y rentabilidad. El entorno, de nuevo, ha sido complicado, y nos hemos enfrentado a una inflación histórica, que ha supuesto mucha presión en costes y salarios, con especial impacto en fuel y vehículos. Esto evidentemente también ha impactado a nuestros clientes, que se han visto obligados a cerrar el negocio, o a reducir los servicios.

A este escenario económico adverso, se le añade que, después de un proyecto de dieciocho meses, en enero de 2023 finalmente hemos migrado nuestro sistema ERP a Dynamics 365, implantando también un nuevo CRM. El reto era migrar 17.000 clientes y más de 100.000 contratos con un concepto y estructura radicalmente diferente. La implantación ha sido exitosa, pero obviamente ha supuesto un foco adicional de nuestros equipos, y 2 o 3 meses para estabilizar la herramienta.

En este entorno de negocio, hemos conseguido un crecimiento del 8% de nuestros ingresos firmes (1,5 millones de euros), motivado por un nivel de contratación ligeramente superior al año anterior, y una contención de las cancelaciones a pesar del incremento de cierres y reducción de servicios, y la actualización de nuestros precios. Los ingresos totales crecen un 5,2%.

Además de la presión en costes por las tensiones del suministro, la crisis energética, y la inflación, nuestra cuenta de resultados se ha visto afectada por una provisión por posibles insolvencias por encima de lo esperado. 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. Esperamos que revierta la situación en los próximos meses.

Finalmente hemos mejorado nuestro Ebitda alcanzando un 14%, lo que significa una mejora del resultado en un 21%.

A destacar en este ejercicio, la adquisición de la compañía con base en Tarragona SERVEIS ANTIPLAGUES HIGIENE I CONTROL AMBIENTAL, S.A., en adelante Sahicasa, el pasado mes de septiembre de 2022, actualmente, estamos en proceso de integración. Sahicasa está aportando por encima de 1,4 millones de euros de ingresos, y se ha mejorado los resultados que aportarán por encima del 15% de Ebitda.

Actualmente seguimos en una situación de incertidumbre, que gestionamos con flexibilidad y capacidad de adaptación demostrando crecimiento y mejora continua tanto en nuestros procesos, como gestionamos el cliente, y en nuestros resultados, con inversiones importantes que nos consolidan como uno de los líderes en el mercado.

## Higiene

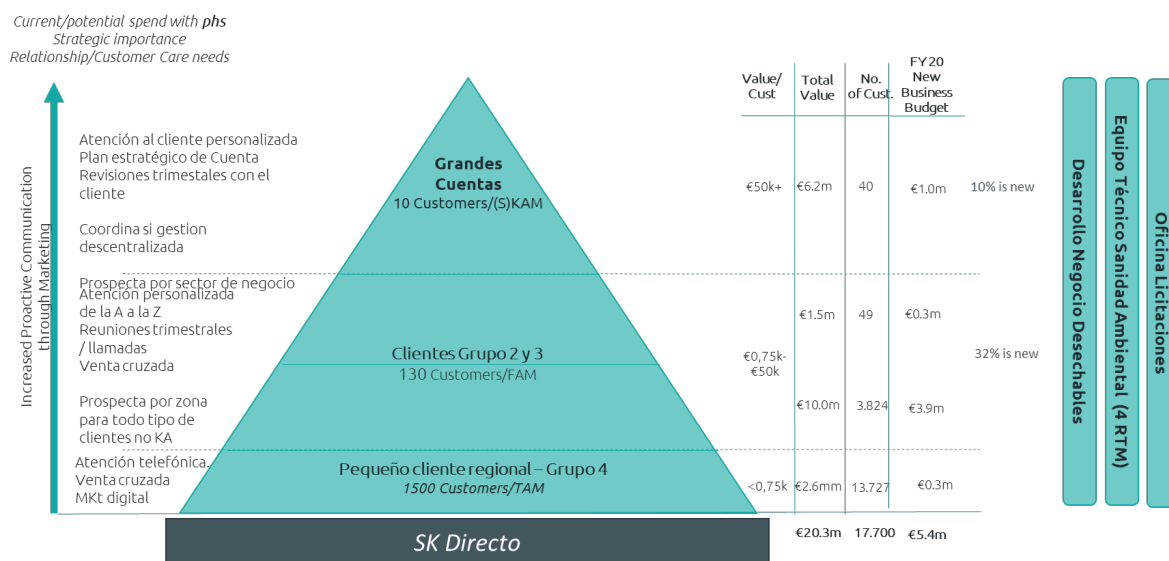
Se estima un valor total del mercado en torno a 165 millones €, con Phs Serkonten manteniendo más de un 11% de cuota de mercado. Es por lo tanto un sector todavía muy atomizado. Después de varios años de estancamiento del sector (de 2008 a 2016 cayó un 20%), se inició una ligera recuperación entre 2017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

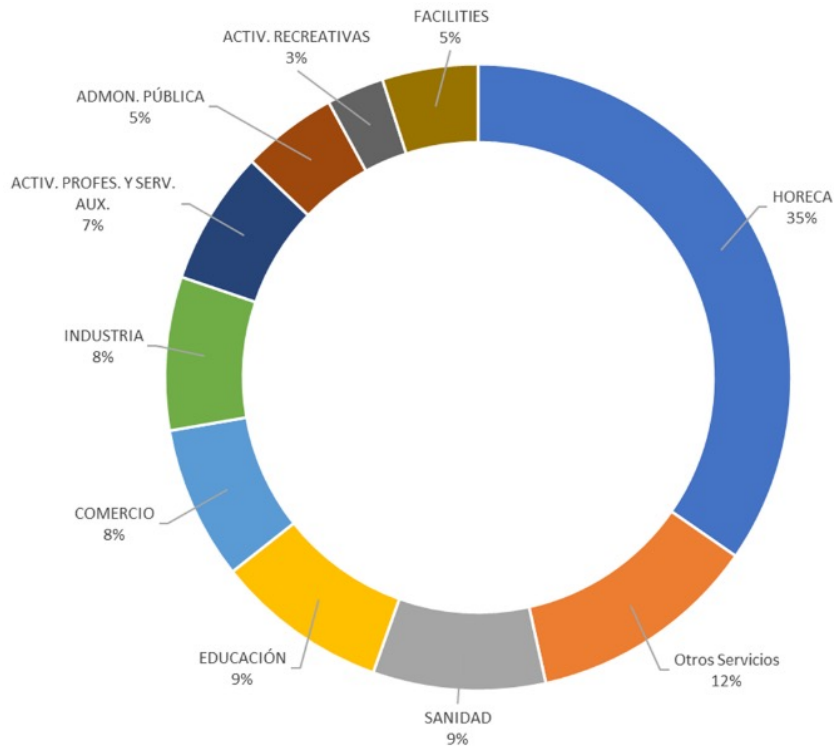
La evolución del sector de plagas y legionela es opuesta al de higiene. Actualmente, se estima un volumen de mercado superior a 230 millones de €, con un crecimiento por encima del 30% desde 2008<sup>1</sup>. La pandemia, lejos de penalizar el sector, no ha hecho más que poner en valor la necesidad de mantener los entornos profesionales limpios y desinfectados. Está igualmente atomizado, pero con mayor consolidación en grandes corporaciones, mediante adquisiciones. Es un sector más regulado que el de higiene, lo que hace más difícil la eliminación de los servicios.

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



<sup>1</sup> 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 2022 realizamos nuestro primer análisis de materialidad para identificar aquellos temas que son materiales para nuestra organización. Este análisis se realizó considerando los aspectos de la Ley 11/2018 de Divulgación de Información No financiera y Diversidad y otros aspectos de especial relevancia para nosotros.

### Durante 2024 realizaremos un nuevo Estudio de Materialidad

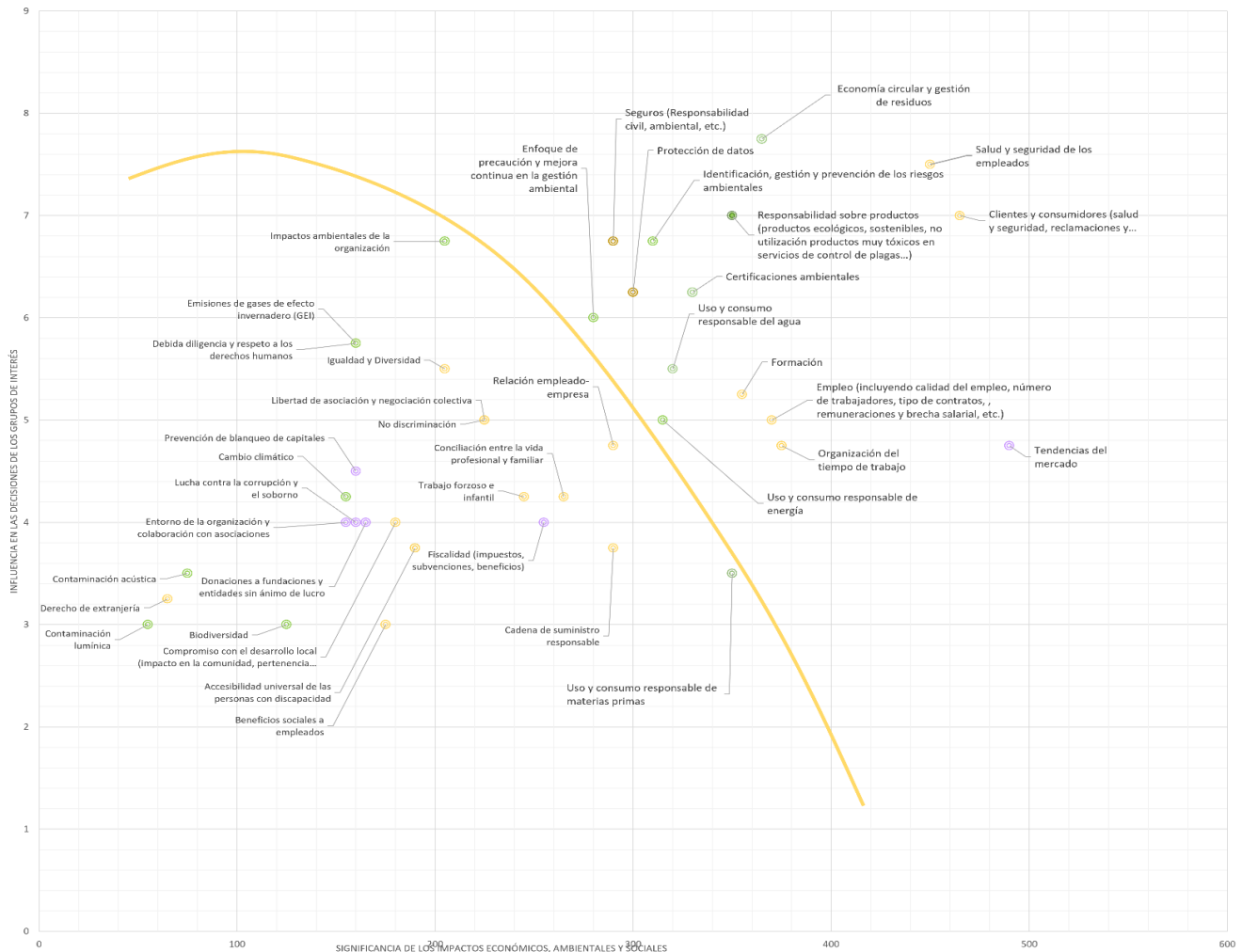
Nuestros grupos de interés son:

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. La evaluación de la influencia se realizó por personas pertenecientes a la organización que tienen, por su puesto de trabajo, un trato estrecho con los diferentes grupos de interés. Consiste en “ponerse en la piel” de ese grupo de interés de la organización y, desde esta óptica (no desde la personal), valorar si los distintos aspectos son o no importantes para el grupo de interés representado.

Como resultado del análisis, se elaboró la matriz de materialidad, donde se sitúan los asuntos materiales para Phs Serkonten y sus grupos de interés. La Dirección de la organización realizó la evaluación de impactos de cada uno de los temas para la organización, eje x de la matriz, y la influencia de cada uno de los temas para todos los grupos de interés constituye el eje y de la matriz.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Los temas materiales resultantes del análisis han sido:

**Aspectos sociales**

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

**Aspectos económicos**

- Tendencias del mercado

**Otros aspectos**

- Protección de datos
- Seguros

**Aspectos ambientales**

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

---

## 2. Compromiso con el medio ambiente

### 2.1. Nuestra gestión ambiental

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

Prueba de ello es que contamos con las certificaciones ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad en varios de nuestros centros de trabajo. Concretamente, nuestros centros de Bilbao y Madrid están certificados con la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental y se realiza anualmente la correspondiente identificación de aspectos ambientales. Está prevista la certificación según norma ISO 14001 también en nuestro nuevo centro de Arrigoriaga (Bilbao) a finales de año 2023, tras auditoría externa del sistema de gestión ambiental que hemos implantado durante este ejercicio en dicho centro.

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 2022-2023 hemos trabajado sobre los siguientes aspectos ambientales significativos: producción de residuos procedentes de los servicios que realizamos a nuestros clientes. Una vez identificados estos aspectos, hemos propuesto soluciones para intentar reducir esos impactos o controlarlos según establece la normativa.

En Phs Serkonten contamos con recursos destinados a la gestión ambiental que son gestionados por nuestro departamento de Medio Ambiente. Además, en línea con nuestra nueva estrategia hemos creado un Comité de Sostenibilidad, formado por diferentes compañer@s con conocimiento y experiencia profesional que aporta una visión transversal de todos nuestros procesos. Con el objeto definir la estrategia de sostenibilidad e integrarla a los procesos operacionales y administrativos, impulsar el diálogo y conocer las expectativas de los grupos de interés, así como fomentar las buenas prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno y comunicación.

En la primera reunión del Comité de Sostenibilidad se ha trabajado el Plan de Acción para 2022-2026 de este pilar estratégico de Sostenibilidad, siendo algunos de los objetivos principales:

#### **Movilidad Sostenible**

- Renovar flota 50% vehículos ECO para 2026
- Optimizar rutas

#### **Economía circular**

- Proyecto Innovación Solución Residuos Contenedor Higiénico
- Reutilizar envases de cargas de los productos consumibles de nuestros servicios de higiene
- Recuperación de equipos

#### **Social**

- Colaboración con centros especiales de empleo y ONGs
- Reciclado de tapones Fundación Seur

#### **Buen Gobierno**

- Trabajar con proveedores con políticas de sostenibilidad
- Estudio de materialidad (focus group grupos prioritarios)



En los siguientes apartados se detallan las medidas establecidas para reducir los principales impactos ambientales.

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 2022 y diciembre de 2023 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 <sup>2</sup>
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 €		

<sup>2</sup> Todavía no se dispone de autorización definitiva.

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

En el año fiscal 2022-2023 no hemos realizado mediciones de ruido ya que no se detectan impactos significativos. Nuestra actividad no genera ruido hacia el interior o el exterior, por lo que no se ha identificado como un posible riesgo. Lo mismo ocurre con la contaminación lumínica. Nuestra actividad no produce un impacto lumínico significativo y por tanto no se ha considerado necesario poner en marcha medidas al respecto.

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

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

## 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. Todos los pedidos de nuevas alfombras corresponden con nuestras **Alfombras de Econyl™**; un hilo de nylon fabricado a partir de las redes de pesca abandonadas en el fondo marino. Desde este año sólo se realizan pedidos de alfombras fabricadas con este material. Estas actividades de recuperación se enmarcan en el proyecto “Healthy Seas”.

Por cada 10.000 toneladas generadas de Nylon 6

**65.100**  
toneladas MENOS  
de CO2 emitidas

**70.000**  
barriles de petróleo  
NO CONSUMIDO

2. Se han realizado diferentes campañas en nuestra línea de ambientación de espacios con el **Ambientador Airscent ECO**, el cual cuenta con el certificado de 100% Carbon Neutral. Se trata de un sistema de ambientación pasiva, que aprovecha las corrientes de aire para dispersar la fragancia, sin necesidad de utilizar pilas ni corriente eléctrica alguna. Además del ahorro energético que supone el equipo, la carcasa está realizada con materiales reciclados y el cartucho de la fragancia está fabricado con materiales 100% biodegradables y reciclables, como las algas marinas rojas. Este producto no contiene aerosoles ni COV's.
3. Se ha lanzado, también para la ambientación, los nuevos Tamices Urinarios realizados con material EVA 100% reciclable y biodegradable. En combinación con los aromas del ambientador Airscent ECO.
4. Hemos comenzado a realizar un seguimiento de la contribución que tenemos con nuestros dispensadores y nuestra celulosa "Econatural". Ambos productos provienen del reciclado de los envases de cartón para bebidas (Fiberpack®), como parte de nuestro compromiso con la economía circular. Estos envases se transforman en dos nuevas materias primas: celulosa y papel, material con el que se da forma a los dispensadores. Teniendo en cuenta la cantidad de celulosa Econatural puesta en mercado, en el periodo 01/07/22 al 30/06/23, hemos contribuido a ayudar a:



Productos realizados en Fiberpack®, fibras de celulosa procedentes del reciclaje de los envases de cartón para bebidas. Fuentes:\*Considerando cartonones por 1 litro de bebida. \*\*Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Informe 2011: Hacia una economía verde. \*\*\*Base de datos del ciclo de vida de la Unión Europea (ELCD).

5. Otra de nuestras novedades en materia de sostenibilidad, está en los cambios en el packaging de los polímeros utilizados en nuestro servicio de Eliminación de malos olores, que suponen una reducción de su huella de carbono del 86,43%.
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. Por último, en nuestros **servicios de control de plagas** no utilizamos productos catalogados como muy tóxicos y tenemos establecido Plan de Control con Mínimo Impacto Ambiental, es decir, nuestro proceso de control de plagas se basa en la no utilización de biocida, sólo en aquellos casos que sea estrictamente necesario. Hemos comenzado a obtener información, gracias a las nuevas tecnologías utilizadas en nuestros servicios, que además de favorecer el no uso de papel, nos ayuda a poder monitorizar el Plan de Control:

Tratamiento sin biocidas	Tratamiento con biocidas	Productos con plazo de seguridad	Productos sin plazo de seguridad
57,19%	42,81%	3,30%	96,70%

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.

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

- Gama Strong, de celulosa, la cual cuenta con la certificación PEFC. Y la gama ECO producida con el 100% de celulosa reciclada.
- 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.
- **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.

## 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:

- Este año hemos establecido como proveedor único de alfombras, al que nos facilita las mismas fabricadas con fibra Econyl. Estamos ayudando a limpiar el océano de basura mariana, del plástico, mediante el uso de redes de pesca recuperadas para crear **alfombras de suelo ECONYL®**.

- En mayo de 2022 pusimos en marcha el proyecto de **reutilización de cargas** de los productos consumibles de nuestros servicios de higiene, lo que nos permite reducir el residuo de envases vacíos contaminados, y usar envases con un 90% de plástico reutilizado. En el primer semestre del año 2023, el consumo de cargas reutilizadas ha llegado al **57,75%**.
- Desde enero 22, hemos reducido el consumo de aerosoles, y por tanto, la producción de estos residuos respecto al ejercicio anterior en un 27%. Gracias a las nuevas recargas de ambientadores que reducían drásticamente la carga de aerosol, lo que supone una reducción del embalaje y del transporte en un 64%, una reducción del alcohol/propelentes/COVs en más de un 60% y una reducción de la huella de carbono.
- Hemos reducido el consumo de baterías (pilas) con nuestra gama de ambientadores ECO, lo que supuesto una reducción en la producción de residuos de pilas en torno al 6,8%.
- 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. Por lo que este año solo hemos tenido que realizar una retirada de 1.460 kg.
- 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.

<b>EQUIPOS RECUPERADOS</b>	<b>21/22</b>	<b>22/23</b>
BACTERIOSTATICOS (unidades)	2.761	3.381
AMBIENTADORES (unidades)	304	222
OTROS (unidades)	157	427

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
RNP LER 160604	Pilas alcalinas	18,618	9,308
RP LER 200133	Mezcla de pilas peligrosas domésticas	0	8,034
RNP 200132	Pequeños aparatos	--	0,893
RP LER 200121	Fluorescentes	--	0,111
RP LER 160508	Productos químicos orgánicos desechados que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas	0,516	1,012
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
RNP LER 160505	Gases en recipientes a presión distintos de los especificados en el código 16 05 04	0,69	0
RP LER 160504	Gases en recipientes a presión que contienen sustancias peligrosas	4,828	4,024
RP LER 160305	Residuos orgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,14	0,08
RP LER 160303	Residuos inorgánicos que contienen sustancias peligrosas	0,83	0,641
RP LER 150202	Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	0,548	0,287
RP LER 150111	Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa	0,7165	0,643
RP LER 150110	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	5,529	6,690
RP LER 070101	Líquidos de limpieza y licores madre acuosos	0,31	0
RP LER 020108	Residuos agroquímicos que contienen sustancias peligrosas	0,4875	0,543
RP LER 060205	Disoluciones básicas	0	0,3
RP LER 140603	Otros disolventes y mezclas de disolventes	0	0,062
RP LER 190813	Lodos que contienen sustancias peligrosas procedentes de otros tratamientos de aguas residuales industriales	13,96	22,68

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 2023, referente al año natural 2022, han sido:

RESIDUOS GESTIONADOS (toneladas)			
		21-22	22-23
RNP	Residuos no peligrosos procedentes de contenedores higiénicos femeninos	574,88	640,22
RP LER 180103	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	35,77	15,23
RP LER 180202	Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	1,07	2,49
RP LER 180110	Residuos de amalgamas procedentes de cuidados dentales	0,001	0,0003
RP LER 180108	Medicamentos citotóxicos y citostáticos	0,001	0,10

## 2.3. Uso y consumo responsable

### Consumo responsable de agua

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

Las captaciones de pozo han sido 8.473 m<sup>3</sup>, se han reducido en torno al 8% respecto al ejercicio anterior (9.270 metros cúbicos), y las captaciones a agua de la red 6.023,19 metros cúbicos, ligeramente superiores al año anterior (5.841,16 metros cúbicos).

<sup>3</sup> Dato de captaciones de pozo erróneo en el EINF del ejercicio 21-22, se corrige en esta memoria.

<sup>4</sup> 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, San Sebastián, Salamanca, Granada, Palma, Ibiza, Almería, Barcelona y Pamplona no tenemos el dato de consumo de algunos meses, por lo que hemos usado el promedio del dato existente para cada delegación para la estimación de esos meses.

## Consumo responsable de energía

En Phs Serkonten consumimos energía procedente de dos fuentes de suministro eléctrico, con un total de 811.610,584 kW/h, lo que supone una reducción referente al año pasado del 8,49%. En este ejercicio, como medida para mejorar la eficiencia energética, hemos aumentado las delegaciones donde el proveedor es Endesa, pasando Bilbao, en el mes de noviembre, y Valladolid, en el mes de octubre, a ser suministradas por este proveedor, del cual el 23,09% es de origen renovable, por tanto, hemos aumentado el % de energía renovable consumida. El resto de las delegaciones, Lleida y Murcia, el proveedor es Iberdrola. El gas natural que hemos consumido en este ejercicio es 1.399.724 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)
CAJA CARTON TAPAS CONTENEDOR (60x40x43)	51	81
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 25L	7	0
LIQUIDO CONTENEDOR HIGIENICO DESIMPRO 20L	975	1024
DETERGENTE LAVAVAJILLAS CONCENTRADO 12KG INDUBOX	3	5
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES INDUBOX 10 L. CONCEN	1	1
DETERGENTE LAVAVILLAS MASTER BOX D-400 6 KG. CONCENTRADO	108	136
ABRILLANTADOR LAVA CONTENEDORES MASTER BOX D-900 5 L. CONCEN	79	76
DETERGENTE MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPA 20KG	38	46
ANTIESPUMANTE MAQUINA LAVAVAJILLAS 20L	36,5	42
ABRILLANTADOR MAQUINA LAVA CONTENEDOR TAPAS 25KG	12	2

<sup>5</sup> A la fecha de cierre del informe no contamos con el dato de consumo de la delegación de Bilbao (Ribera de Elorrieta) para los meses de mayo y junio, por lo que se hace una estimación con el promedio de consumo de Bilbao en meses anteriores. Para la delegación de Lleida no contamos con los datos de consumo de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022 por lo que se estima con el promedio del consumo de dicha delegación en el resto de meses del ejercicio.



CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD 21-22 (UNIDAD)	CANTIDAD 22-23 (UNIDAD)
QUITAMANCHAS ALFOMBRA DELKA TAP 25L	16	18
CAJA CARTON OVERPACK RESIDUOS 525X525X630 MM	145	204
CAJA CARTON (75x46x60) EMBALAJE BIOSANITARIO	533	428
CAJA CARTON PACKING (900x200x200)	12	2888
CAJA CARTON BACTERIOST PULVER 48*32*40.5	120	190
ADITIVO TRATAMIENTO MOPAS 1 GALON MSD	322	324
ACEITE PROTOIL 1KG MOPAS MSD	47880	45560
JABON POLVO ARGON LAVADORA 1KG MSD	14400	14825
JABON POLVO LIQUIDO ZARIN LAVADORA 1KG MSD	930	990
CAJA CARTON MOPA 130*30*30	6	4
CAJA CARTON TELESCOPICA (10x10) PALOS MOPA	20	12
BOLSA BASURA NEGRA (90x105CM) 200GR – 100% material reciclado	10980	67361
TONNERS COLOR	32	19
TONNERS NEGRO	59	49
FOLIO (HOJAS)		675.000

En el ejercicio 2022-2023 estaba prevista 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, y solo se encuentra implantada en nuestra delegación de Bilbao, desde el año anterior. 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.

En este ejercicio también hemos analizado 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)
Caja	Carton	100	0,53	0,5
Lamina Burbuja	Plástico-Polietileno Baja Densidad (LDPE)	40	0,01	0,02
Lamina Film	Plástico-Polietileno Baja Densidad (LDPE)	70	0,47	0,48
Caja	Carton	85	1	1,06

El consumo de toners también ha sido menor en este ejercicio y la facturación electrónica ha supuesto un 75,26%.

Periodo	Total facturas emitidas	Facturas electrónicas	% electrónica
01/07/2022 - 31/12/2022	70.337	50.299	71,51%
01/01/2023 - 30-06/2023	62.657	49.793	79,47%
	<b>132.994</b>	<b>100.092</b>	<b>75,26%</b>

## 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 2022-2023 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 2022-2023 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.

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

- 20 Yaris Electric Hybrid
- 2 Toyota C-HR Electric Hybrid
- 1 RAV4 Electric Hybrid
- 1 Toyota Corolla TS Electric Hybrid

**OBJETIVO:  
50% vehículos ECO  
para 2026**

Y los siguientes CERO eléctricos 100%:

- 1 Peugeot e-208
- 1 Peugeot e-Partner

Tipo etiqueta	21/22	22/23
ECO	1	25
CERO	1	3

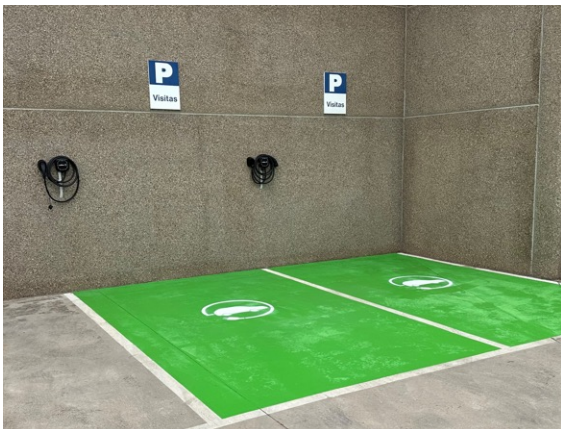


Nuevo turismo híbrido para comerciales.

2. Por otro lado, seguimos trabajando en la mejora en los procesos internos de optimización de rutas, evitando desplazamientos no necesarios, con la ayuda de la geolocalización de los centros de servicio y normalización de direcciones de estos, y de carga para aprovechar la capacidad de los vehículos.

	20/21	21/22	22/23
<b>Nº servicios</b>	2.787.608	3.016.277	3.104.516
<b>Nº Visitas</b>	497.787	538.621	554.378
<b>Nº servicios/día</b>	10.211	11.049	11.372
<b>Nº Visitas /días</b>	1.823	1.973	2.031
<b>Nº servicios/visita</b>	5,5	5,7	5,6

3. En el mes de mayo hemos instalado en nuestras instalaciones de Madrid y Barcelona, 4 y 2 cargadores para vehículos eléctricos respectivamente, y existe un plan de ampliación de los mismos, basado en el objetivo de renovación de flota. En los **meses de mayo y junio** hemos consumido **221,864 kWh**, 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.



Plazas para vehículos eléctricos en nuestra delegación de Barbera del Vallés.

**AHORRO DE CO2:  
95,25 KG**

**CARBURANTE  
REEMPLAZADO:  
106,49 L**

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

4. Se ha establecido un criterio de compra responsable de energía procedente de fuentes renovables, en un 23,09% del consumo con el proveedor Endesa, incluyéndose en este ejercicio las delegaciones de Bilbao y Valladolid, y la nueva delegación de Bilbao en Arrigorriaga.
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.

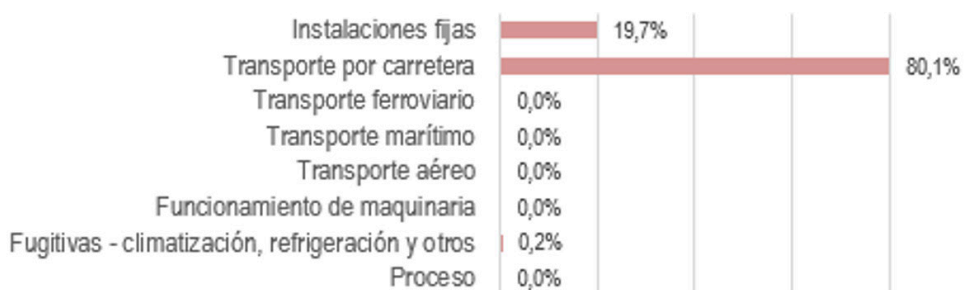
7. Medidas para reducir el consumo de aerosoles: Desde enero 22, hemos reducido el consumo de aerosoles, y, por tanto, la producción de estos residuos respecto al ejercicio anterior en un 27%. Gracias a las nuevas recargas de ambientadores que reducían drásticamente la carga de aerosol, lo que supone una reducción del embalaje y del transporte en un 64%, una reducción del alcohol/propelentes/COVs en más de un 60% y una reducción de la huella de carbono.

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

EMISIONES	KG DE CO <sub>2e</sub> <sup>6</sup>	
	21/22	22/23
Alcance 1	1.261.773,41	1.295.889,85
Alcance 2	229.699,43	220.639,59
Total	1.491.472,84	1.516.529,44

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.

Resultados relativos	21/22	22/23
tn CO <sub>2e</sub> /N.º servicios	0,0005	0,0005
tn CO <sub>2e</sub> /N.º empleados	229.699,43	220.639,59

<sup>6</sup> Cálculos realizados con la herramienta "Huella de carbono de una organización. Alcance 1+2" del Ministerio para la Transición Ecológica.

## 3. Compromiso con las personas

### 3.1. Cuestiones sociales y relativas al personal

#### Empleo<sup>7</sup>

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

A fecha de cierre del ejercicio fiscal 2022-2023, nuestra plantilla estaba formada por **284 personas**, todas ellas en España, 19 personas más que el ejercicio anterior (265). A continuación, se muestra su distribución por sexo y edad:

<b>PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 22/23</b>						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Menores de 30 años</b>	<b>8</b>	<b>4,65%</b>	<b>2</b>	<b>1,79%</b>	<b>10</b>	<b>3,52%</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>106</b>	<b>61,63%</b>	<b>78</b>	<b>69,64%</b>	<b>184</b>	<b>64,79%</b>
<b>Mayores de 50 años</b>	<b>58</b>	<b>33,72%</b>	<b>32</b>	<b>28,57%</b>	<b>90</b>	<b>31,69%</b>
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

<sup>7</sup> 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 del Empleado y la Política de Igualdad recogida en este, promovemos la igualdad de oportunidades para todas las personas que trabajan en la empresa y la no discriminación por razones de raza, sexo, estado civil, origen racial, edad, etc. Tal y como establece nuestro Código Ético, todos los empleados han de cumplir con nuestro principio de trabajo de respeto y diversidad.

En 2022 elaboramos nuestro primer Plan de Igualdad. Se han realizado un 78% de las acciones propuestas para este ejercicio, y en los próximos meses está previsto reunión de la Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, para la valoración de este grado de consecución anual 22/23 y definir acciones para 23/24. Las acciones que se han llevado a cabo han estado dirigidas, principalmente, a corregir el lenguaje para hacerlo más inclusivo.

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

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

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

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

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL <sup>8</sup> 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%
<b>Total</b>	<b>27.378 €</b>	<b>24.177 €</b>	<b>26.025 €</b>	<b>11,69%</b>

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



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

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

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

## Conciliación de la vida personal y profesional

En PHS SERKONTEN consideramos la conciliación entre la vida privada y la profesional como un objetivo al que tender e integrar en nuestra filosofía de Empresa, de manera que sea una constante la adopción de medidas dirigidas a facilitar esa conciliación en nuestros empleados.

La vía fundamental que permite la conciliación es la flexibilidad. La flexibilidad favorece las relaciones entre las personas. En la medida que somos flexibles la capacidad de conseguir objetivos es mayor. En la medida que podemos ser flexibles con los compañeros, las relaciones interpersonales en la empresa son más fluidas y cercanas, por tanto, mejores; En la medida que la Empresa es flexible con sus empleados es mejor valorada y considerada como un lugar idóneo para desarrollarse profesionalmente, frente a la rigidez exigida en otras Compañías.

En efecto, a lo largo de estos cinco últimos años hemos adoptado medidas de flexibilidad dirigidas a facilitar la conciliación y hacer de la Empresa un lugar de trabajo mejor:

1. **Una hora de flexibilidad de la jornada, en la entrada y salida.**
2. **Jornada intensiva en los meses estivales.**
3. **Jornada intensiva en la Semana de Fiesta Patronal**, lo regule o no el convenio.
4. **Jornada intensiva los viernes.**
5. **Reducción de las 2 horas para comer a 1 hora**, con anticipación de la hora de salida en esos 60 minutos.
6. **Media jornada libre en el día del cumpleaños.**



7. **Libertad en el disfrute de las licencias**, con ocasión de la hospitalización o enfermedad grave de familiares, durante la convalecencia, sin la limitación del Convenio que exige tal disfrute en las jornadas inmediatamente posterior y continuadas al hecho causante.
8. **Disfrute de las vacaciones anuales hasta en un plazo de 15 meses**, esto es, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo del año posterior, por tanto, ajustables a las necesidades familiares.
9. **Concesión de excedencias voluntarias más beneficiosas**, sin necesidad de atenerse a los requisitos restrictivos y limitativos estipulados en el respectivo convenio colectivo.
10. **Posibilidad de novar el contrato de trabajo a tiempo parcial o a jornada completa** cuando el trabajador lo precisa.
11. **Posibilidad de cambiar los horarios y las jornadas previamente solicitadas**, en la reducción de jornada para cuidado de menor a cargo, si así se necesita por el empleado, sin necesidad de atenerse a lo inicialmente solicitado y pactado.
12. **Dos jornadas de libre disposición**, además de las reguladas en el correspondiente convenio colectivo de aplicación.
13. **En la situación excepcional de pandemia**, se permitió, en los Departamentos donde la naturaleza del trabajo y de nuestro negocio lo permitía, porque las funciones que se realizaban no veían perjudicadas por dicha medida, **trabajar desde casa** por razones de salud y seguridad.
14. **Acumulación del tiempo de lactancia**, aunque no esté acordado en Convenio.
15. **Trabajar desde casa en caso de hijo enfermo o confinado.**
16. **Trabajar desde casa en caso de pruebas médicas del trabajador.**
17. **Jornada anual inferior a la pactada en el Convenio Colectivo**, en la mayoría de las Delegaciones.

En consonancia con esta filosofía de Empresa, en el mes de noviembre tuvimos una reunión con el equipo directivo y con el equipo de gestión en la que se examinaron los temas que habían salido a relucir en la Encuesta de Clima anual, como aspectos más relevantes que preocupaban a la plantilla. Hemos creado diferentes grupos multidisciplinares a los que se les he asignado cada uno de los temas más relevantes que fueron objeto de tratamiento en la reunión de noviembre/22.

Uno de esos temas fue el teletrabajo, la posibilidad de “trabajar desde casa”, el grupo multidisciplinar asignado ya realizó la propuesta al Comité de Dirección, y está previsto que el **próximo mes de septiembre** implantemos una nueva medida de flexibilidad que se organizará por departamento, en la cual se podrá **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 2023, para ver la efectividad de la medida y si es necesario establecer otras medidas al respecto, y el resultado es que el 23% aproximadamente de los envíos de correo son fuera del horario laboral. Plantearemos medidas para intentar reducir 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 que debe realizar cualquier tarea o servicio en condiciones seguras y llevando a cabo comportamientos seguros. Por ello, la integración de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en nuestra organización es un objetivo prioritario que asume directamente la Dirección de la empresa.

Contamos con una Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en la que se incluyen los objetivos y compromisos preventivos fundamentales. Además, contamos con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001 en varios de nuestros centros de trabajo.

Contamos con una serie de órganos de representación en materia de Salud y Seguridad en la organización. Contamos con 3 delegados de prevención y otros 13 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	Palma	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 personal, asume funciones
1	Valladolid	Delegado de personal, asume funciones
1	Madrid	Delegado de prevención
1	Mérida (Badajoz)	Delegado de personal, asume funciones
1	Zaragoza	Delegado de personal, asume funciones
1	Pamplona	Delegado de personal, asume funciones
1	Santiago de Compostela	Delegado de personal, asume funciones

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

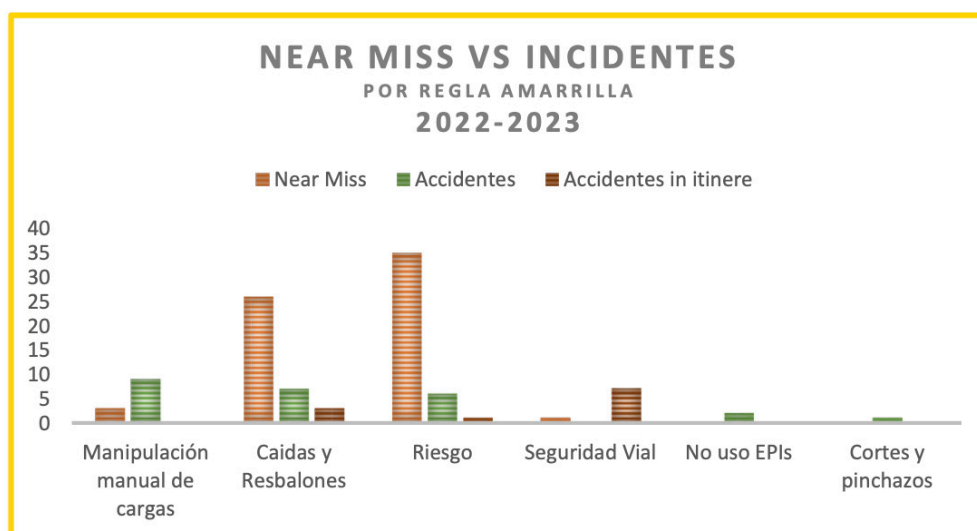
En julio comenzamos a implantar el programa STOP (Seguridad en el Trabajo a través de la Observación Preventiva), observaciones del comportamiento de nuestros trabajadores realizadas por mandos intermedios formados para ello, para detectar comportamientos (actos) inseguros y posibles condiciones inseguras (near miss) en puestos, personal con mayor siniestralidad y riesgo, y posteriormente realizar recomendaciones para evitarlos. El % Comportamientos Adquiridos vs Comportamientos Mejorables en este ejercicio ha sido del 66%.

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

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2022-2023			
	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo <sup>9</sup>	17	8	25
Enfermedades profesionales	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes <sup>10</sup>	60,57	38,76	48,99
Índice de gravedad de accidentes <sup>11</sup>	0,73	0,14	0,46



Además, cabe destacar que en el ejercicio fiscal 2022-2023 hemos registrado un total de 11 accidentes in itinere, 4 en el ejercicio anterior.



Queremos destacar la **detección previa de cuasi accidentes (near miss)**, condiciones inseguras, que nos ayudan a controlar dichas condiciones, con una **mayor posibilidad de evitar accidentes**. En este ejercicio se hemos registrado 65, relacionados con nuestras instalaciones en su gran mayoría.

<sup>9</sup> Se incluyen accidentes con baja y sin baja y no se incluyen los accidentes in itinere.

<sup>10</sup> Calculado como (Nº de accidentes / Nº de horas trabajadas) \* 1.000.000.

<sup>11</sup> Calculado como (Nº de jornadas perdidas / Nº de horas trabajadas) \* 1.000.

Además, hemos seguido realizando talleres que fomentan hábitos saludables, en esta ocasión centrados en el bienestar emocional y físico, sueño y descanso:

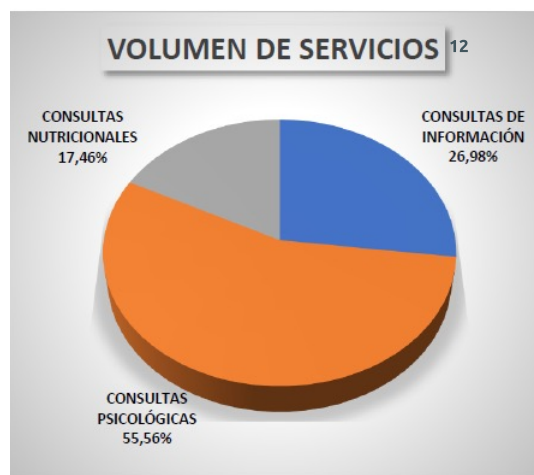
- Herramientas para la gestión del estrés
- Gimnasia restaurativa
- Aprende a dormir: 21 estrategias para volver a dormir como un bebe

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.

Desde su inicio se han realizado 147 consultas, de las cuales a este ejercicio corresponden 64.



## 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.

<sup>12</sup> De un total de 126 consultas realizadas desde abril 21 a marzo 23.

- 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 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. 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

<b>HORAS DE ABSENTISMO<sup>13</sup></b>		
	<b>21/22</b>	<b>22/23</b>
<b>Hombres</b>	17.746	15.984
<b>Mujeres</b>	10.169	14.955
<b>Total</b>	27.915	30.939

<sup>13</sup> Incluye absentismo asociado a accidentes de trabajo o enfermedad profesional, in itinere, por enfermedad común. No incluye absentismo por paternidad y maternidad. Se corrige el dato del ejercicio 21/22.

## 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 2022-2023 hemos puesto en marcha el Plan de Formación de 2022 y el correspondiente a 2023, contando con formadores internos y empresas externas, especialistas en cada caso en la formación impartida.

El Plan de Formación de 2022 se ha cerrado con la realización de 33 acciones y con 137 participantes. En relación con las horas de formación desglosadas por categoría profesional, se resumen los datos en la siguiente tabla:

<b>HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL</b>		
	<b>21/22</b>	<b>22/23</b>
<b>Dirección</b>	0	53
<b>Mandos intermedios</b>	156	96
<b>Administrativos</b>	179	967
<b>Producción</b>	206	1.112
<b>Otros</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>541</b>	<b>2.228</b>

En cuanto al Plan de Formación Inicial para el año 2023, este contempla 39 acciones formativas a implementar, la participación de 178 personas.

---

## 3.2. Respeto a los Derechos Humanos

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

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

Los principios básicos de actuación de nuestro Código Ético son:

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

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

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



## 4. Compromiso con la sociedad

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

### 4.1. Compromiso con la comunidad local

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

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

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

- Colaboración con Fundación Seur en la recogida de tapones solidarios para ayudar a la infancia.
- 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.



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

---

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

En el ejercicio anterior ensamblaron 1.983 equipos y en este ejercicio 1.242.

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.

## Proyecto Period Equality

Period Equality es un proyecto que refleja nuestro compromiso con la igualdad y con las comunidades en las que operamos. Este proyecto ha sido desarrollado por nuestra matriz PHS en Reino Unido y, en 2022 estuvimos trabajando para adaptar su desarrollo a España, mediante diferentes reuniones con administraciones públicas. El objetivo principal era reducir el absentismo escolar motivado por la pobreza menstrual.

Ante la aprobación en España de la Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo, el proyecto se ha cancelado, puesto que dicha normativa obliga a los centros educativos a facilitar el acceso gratuito a productos menstruales. Por tanto, desde PHS Serkonten hemos puesto a disposición productos que satisfagan esta necesidad a estos centros y resto de centros que tienen la obligación legal.

## 4.2. Relación con los proveedores

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

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

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

En el ejercicio fiscal 2020/2021 se han llevado a cabo dos 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. Dentro del Plan de Acción de Sostenibilidad del nuevo ejercicio fiscal se ha considerado la posibilidad incluir mejoras en la relación con los proveedores, además de mejorando el Código de Responsabilidad Social para Proveedores Locales, con la revisión de la homologación de nuestros proveedores 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, como empresa de servicios, nos preocupamos por la calidad de los productos que proporcionamos a nuestros clientes y que les ayudan a garantizar condiciones y medidas para mantener la salud y seguridad de sus trabajadores y clientes, y de las que se han hablado anteriormente en este informe, en el apartado de responsabilidad sobre el producto.

Además, realizamos la Coordinación de Actividades Empresariales con nuestros clientes para asegurar el cumplimiento de todas las medidas preventivas necesarias en las instalaciones de nuestros clientes, según se establece en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

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

La herramienta de gestión de las incidencias permite la comunicación automática vía email al cliente. Esta se realiza de manera predeterminada en tres ocasiones: creación incidencia, propuesta de solución, y al cierre de la incidencia, junto con enlace a encuesta de satisfacción sobre gestión de la incidencia. A continuación, se muestran los datos registrados para el periodo correspondiente al año fiscal 2021-2022 y 2022-2023:

	2021-2022	2022-2023
Nº Incidencias registradas*	11.205	12.086
Encuestas Enviadas	5290	2744
% encuestas enviadas vs incidencias registradas	47,21%	49,29%
Encuestas Con Respuesta	250	109
Tasa Respuesta	5%	4%
Encuestas Resultado Negativo	60	32
Nº encuesta negativa vs incidencias registradas	0,54%	0,57%
Visitas*	525.479	569.732
Nº de incidencias respecto al número total de visitas*	2,13%	2,12%
Nº quejas respecto a visitas	0,011%	0,012%

---

Solo se muestra el total del ejercicio 2022-2023 en los 3 indicadores marcados con \*, puesto que desde enero 23 disponemos de un nuevo sistema de registro de incidencias (CRM), del cual todavía no podemos extraer la información de las encuestas enviadas. El resto de los indicadores muestra el dato del último semestre de 2022.

En los meses de marzo y abril se registra un mayor número de incidencias de clientes, por temas de facturación, debido al cambio de ERP.

## 4.4. Protección de datos y seguridad de la información

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

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

Al igual que en el ejercicio anterior, en el ejercicio fiscal 2022-2023 no se he registrado ninguna incidencia o brecha de seguridad relacionada con la seguridad de la información.

## 4.5. Información fiscal

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

INFORMACIÓN FISCAL		
	21/22	22/23
<b>Beneficios obtenidos</b>	827.709,66 €	1.138.136,88 €
<b>Impuestos sobre beneficios pagados</b>	0 € <sup>14</sup>	36.593,35 €
<b>Subvenciones públicas</b>	No se han recibido	No se han recibido

## 4.6. Lucha contra la corrupción y el soborno

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

- Principio anticobro: que vela por el cumplimiento de todas las leyes antisoborno a nivel mundial y establece específicamente que sería considerado cobro 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 no se han realizado donaciones de productos ni aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

<sup>14</sup> 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.

## 4.7. Nuestra contribución a los ODS

En Phs Serkonten estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El siguiente cuadro representa nuestra contribución a los mismos durante el año fiscal 2022-2023.

<p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>Meta 3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres saludables</li> <li>Servicio de Apoyo Emocional</li> <li>Medidas de conciliación de la vida personal y profesional</li> </ul>	<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>Meta 4.4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Formación Anual</li> <li>Formación de estudiantes o recién titulados a través de becas</li> </ul>	<p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>Meta 5.1, 5.2 y 5.5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Igualdad y Plan de Igualdad</li> <li>Protocolo específico para combatir el acoso sexual y sexista en la organización</li> </ul>
<p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <p>Meta 7.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compra responsable de energía procedente de fuentes renovables, en un 23,09% del consumo.</li> </ul>	<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>Meta 8.8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001</li> <li>Programa STOP</li> <li>Detección de <u>Near Miss</u></li> <li>Plan Acción Anual Seguridad y Salud Laboral</li> </ul>	<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  <p>Meta 10.2 y 10.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Igualdad y Plan de Igualdad</li> <li>Código de Responsabilidad Social Corporativa</li> <li>Colaboración con centros especiales de empleo</li> </ul>
<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>Meta 12.2, 12.4 y 12.5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Ambiental, certificado bajo la norma ISO 14001</li> <li>Responsabilidad sobre producto, puesta en mercado de productos responsables</li> <li>Medidas establecidas para contribuir a la economía circular</li> <li>Medidas establecidas para el uso y consumo responsable de agua, energía y materias primas</li> <li>Comité de Sostenibilidad</li> </ul>	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>Meta 13.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de renovación de la flota de vehículos e instalación de cargadores para vehículos eléctricos.</li> <li>Optimización de rutas</li> <li>Compactamos los residuos, reduciendo la frecuencia de entrega de residuos al gestor final</li> </ul>	<p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>Meta 16.5, 16.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código Ético</li> <li>Canal de denuncias confidencial</li> </ul>

## Anexo 1. Tablas Empleo

A fecha de cierre del ejercicio fiscal 2022-2023, nuestra plantilla estaba formada por **284 personas**, todas ellas en España, 19 personas más que el ejercicio anterior (265). A continuación, se muestra su distribución por sexo y edad, en los dos 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%	<b>7</b>	2,6%
Entre 30 y 50 años	95	62,1%	81	72,3%	<b>176</b>	66,4%
Mayores de 50 años	54	35,3%	28	25,0%	<b>82</b>	31,0%
<b>Total</b>	<b>153</b>	100%	<b>112</b>	100%	<b>265</b>	100%

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 22/23						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	8	4,65%	2	1,79%	<b>10</b>	3,52%
Entre 30 y 50 años	106	61,63%	78	69,64%	<b>184</b>	64,79%
Mayores de 50 años	58	33,72%	32	28,57%	<b>90</b>	31,69%
<b>Total</b>	<b>172</b>	100,00%	<b>112</b>	100,00%	<b>284</b>	100,00%

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

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 21/22						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	7	4,6%	1	0,9%	<b>8</b>	3,0%
Mandos intermedios	10	6,5%	9	8,0%	<b>19</b>	7,2%
Administrativos	6	3,9%	75	67,0%	<b>81</b>	30,6%
Producción	110	71,9%	13	11,6%	<b>123</b>	46,4%
Otros	20	13,1%	14	12,5%	<b>34</b>	12,8%
<b>Total</b>	<b>153</b>	100%	<b>112</b>	100%	<b>265</b>	100%

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

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

<b>PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (A CIERRE DE EJERCICIO FISCAL) 21/22</b>						
	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Contratos indefinidos</b>	141	92,2%	103	92,0%	<b>244</b>	92,1%
<b>Contratos temporales</b>	12	7,8%	9	8,0%	<b>21</b>	7,9%
<b>Total</b>	<b>153</b>	100%	<b>112</b>	100%	<b>265</b>	100%

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



En cuanto al promedio de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial del ejercicio fiscal 2022-2023 por sexo, edad y clasificación profesional, la distribución es la siguiente:

<b>PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22</b>						
	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Contratos indefinidos</b>	131,25	91,5%	112,5	92,2%	<b>243,75</b>	91,8%
<b>Contratos temporales</b>	12,25	8,5%	9,5	7,8%	<b>21,75</b>	8,2%
<b>Total</b>	<b>153,5</b>	100%	<b>122</b>	100%	<b>265,5</b>	100%

<b>PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 22/23</b>						
	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Contratos indefinidos</b>	148,5	91,53%	106,5	95,52%	<b>255</b>	93,15%
<b>Contratos temporales</b>	13,75	8,47%	5	4,48%	<b>18,75</b>	6,85%
<b>Total</b>	<b>162,25</b>	100,00%	<b>111,5</b>	100,00%	<b>273,75</b>	100,00%

<b>PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22</b>						
	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Jornada completa</b>	150,75	98,2%	77,5	69,2%	<b>228,25</b>	86,0%
<b>Jornada parcial</b>	2,75	1,8%	34,5	30,8%	<b>37,25</b>	14,0%
<b>Total</b>	<b>153,5</b>	100%	<b>112</b>	100%	<b>265,5</b>	100%

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

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%
<b>Total</b>	<b>243,75</b>	<b>100%</b>	<b>21,75</b>	<b>100%</b>	<b>265,5</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,75</b>	<b>100,00%</b>	<b>273,75</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>228,25</b>	<b>100%</b>	<b>37,25</b>	<b>100%</b>	<b>265,5</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>237,25</b>	<b>100,00%</b>	<b>36,5</b>	<b>100,00%</b>	<b>273,75</b>	<b>100,00%</b>

<b>PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO DEL EJERCICIO FISCAL) 21/22</b>						
	<b>Contratos indefinidos</b>		<b>Contratos temporales</b>		<b>Total</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Dirección</b>	8	3,3%	0	0,0%	<b>8</b>	3,0%
<b>Mandos intermedios</b>	18,5	7,5%	0	0,0%	<b>18,5</b>	6,9%
<b>Administrativos</b>	74	30,5%	8,5	39,1%	<b>82,5</b>	31,1%
<b>Producción</b>	108,5	44,5%	12,5	57,5%	<b>121</b>	45,6%
<b>Otros</b>	34,75	14,2%	0,75	3,4%	<b>35,5</b>	13,4%
<b>Total</b>	<b>243,75</b>	100%	<b>21,75</b>	100%	<b>265,5</b>	100%

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

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%
<b>Total</b>	<b>243,75</b>	<b>100%</b>	<b>21,75</b>	<b>100%</b>	<b>265,5</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,75</b>	<b>100,00%</b>	<b>273,75</b>	<b>100,00%</b>

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

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD 21/22						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 50 años	4	80%	5	71,4%	9	75%
Mayores de 50 años	1	20%	2	28,6%	3	25%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 21/22						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mandos intermedios	0	0,0%	1	14,3%	1	8,3%
Administrativos	0	0,0%	5	71,4%	5	41,7%
Producción	4	80,0%	0	0,0%	4	33,3%
Otros	1	20,0%	1	14,3%	2	16,7%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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

## Sobre esta memoria

El Informe No Financiero 2022-2023 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 2022 y el 30 de junio de 2023.

Se incluyen datos de ejercicio fiscal anterior (2021-2022), ya que Phs Serkonten no dispone de ejercicios anteriores, al ser el ejercicio 2021-2022 el primero en que le fue de aplicación la Ley 11/2018. En los informes sucesivos ya se incluirán datos de evolución de 3 ejercicios fiscales 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.

No se incluyen datos de la compañía adquirida en septiembre 2022, Sahicasa, debido a que no se considera material la aportación de los mismos, representando menos de un 3% de la cifra de negocio de Phs Serkonten. Además, actualmente, nos encontramos en proceso de integración.

	<b>PHS SK</b>	<b>SAHICASA</b>
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO	22.616.222,99 €	635.721,89 €
EMPLEADOS	284	20
BENEFICIO ANTES IMPUESTOS	1.138.136,88 €	66.641,41 €

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

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

# Índice de Contenidos

## “Ley 11/2018, sobre Información No Financiera”

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo) <sup>15</sup>
	<b>Modelo de negocio</b>		
Entorno empresarial	1. Quiénes somos	11-13	2-1
Organización y estructura	1. Quiénes somos	5-7	2-9
Mercados	1. Quiénes somos	4	2-6
Objetivos y estrategias	Todo el informe	--	--
Tendencias	1.2. Evolución del negocio y tendencias del mercado	13	--
<b>Políticas</b>	Todo el informe	--	3-3
<b>Resultados</b>		--	3-3
<b>Indicadores clave</b>		--	3-3
<b>Riesgos relacionados</b>	1.1. Gestión de riesgos	8-10	2-12

<sup>15</sup> La referencia a estándares GRI mostrada en la tabla no responde a un reporte conforme a la opción esencial o exhaustiva de GRI, sino a que se han tomado como base para la presentación de la información requerida por la Ley 11/2018, tal y como recomienda esta Ley.

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo) <sup>15</sup>
<b>Cuestiones ambientales</b>			
Efectos actuales y previsibles	2.1. Nuestra gestión ambiental	16-18	3-3
Certificación ambiental	2.1. Nuestra gestión ambiental	16	--
Principio de precaución	2. Compromiso con el medio ambiente	16-29	2-23 3-3
Riesgos ambientales	2.1. Nuestra gestión ambiental	16-18	--
Emisiones de carbono	2.4. Cambio climático y emisiones	27-29	305-1 305-2
Ruido	2.1. Nuestra gestión ambiental	18	--
Contaminación lumínica	2.1. Nuestra gestión ambiental	18	--
Economía circular y gestión de residuos	2.2. Economía circular y gestión de residuos	20-23	306-2 306-3



Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo) <sup>15</sup>
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
Empleo	3.1. Cuestiones sociales y relativas al personal	30; 47-53	2-6 2-7
Organización del trabajo		33	--
Salud y seguridad		34-37	403-1 403-6 403-9 403-10
Relaciones sociales		37 y 38	2-30
Formación		40	404-2
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		32	--
Igualdad		31 y 32	405-2
<b>Respeto a los derechos humanos</b>			
Derechos humanos	3.2. Respeto a los Derechos Humanos	40	--
Libertad de asociación y negociación colectiva		38	2-30
No discriminación		31 y 32	2-23
Trabajo forzoso		40	409-1
Trabajo infantil		40	408-1

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo) <sup>15</sup>
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	4.6. Lucha contra la corrupción y el soborno	45	2-23
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		45	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		45	--
<b>Sociedad</b>			
Compromiso con el desarrollo local	4.1. Compromiso con la comunidad local	41 y 42	2-28
Subcontratación y proveedores	4.2. Relación con los proveedores	42 y 43	2-6
Consumidores	4.3. Relación con los clientes	43 y 44	--
Información fiscal	4.5. Información fiscal	45	201-1 201-4



## Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

**PHS SERKONTEN, S.A.**

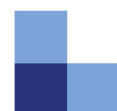
relativa al estado consolidado de información no financiera ESTADO DE INFORMACIÓN NO  
FINANCIERA PHS SERKONTEN, S.A. EJERCICIO 2022-2023.

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 30 de junio de 2023

En Madrid a 27 de diciembre de 2023

Rafael García Meiro  
Consejero Delegado/CEO



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

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

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

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

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

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

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

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

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

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

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

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

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


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

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

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA PHS SERKONTEN, S.A. EJERCICIO 2022-2023, se publica como documento incluido 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 de 2023, no proporcione información fiel del desempeño PHS SERKONTEN, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado en materia de responsabilidad social en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.



 900 351 397

 [serkonten@serkoten.com](mailto:serkonten@serkoten.com)