

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE SRCL CONSENUR, S.L. Sociedad Unipersonal y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2020**

Al socio único de SRCL CONSENUR, S.L., Sociedad Unipersonal:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de SRCL CONSENUR, S.L. Sociedad Unipersonal y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo I "Tabla de indicadores GRI" incluida en el EINF adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de SRCL CONSENUR, S.L. Sociedad Unipersonal. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Tabla de indicadores GRI" del citado Estado.

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.

Los administradores de SRCL CONSENUR, S.L. Sociedad Unipersonal son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la Información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de SRCL CONSEUR, S.L. Sociedad Unipersonal y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Tabla de indicadores GRI" del citado Estado.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

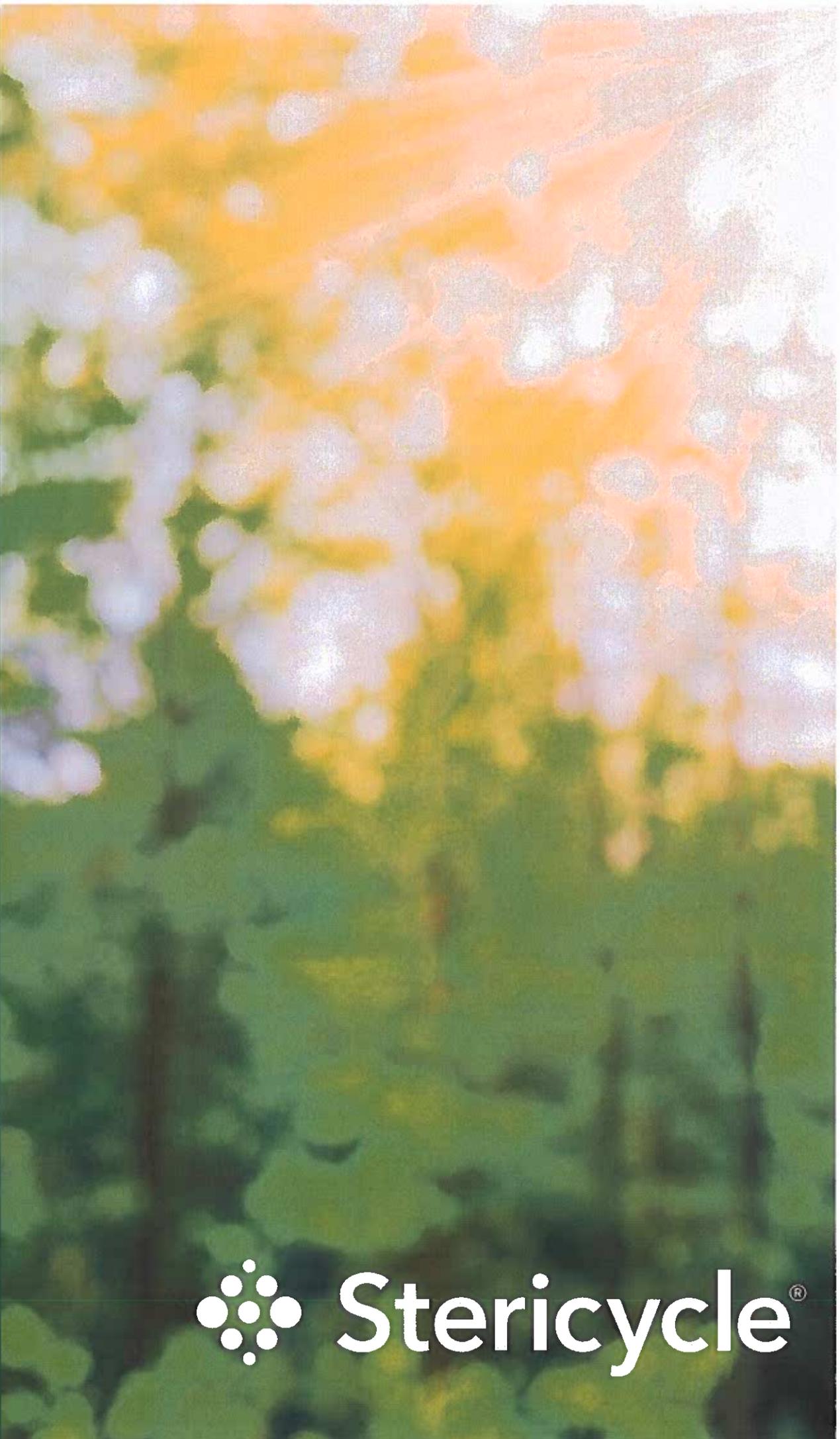
Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal



José Manuel López García

27 de julio de 2021





INFORME NO FINANCIERO  
2020

 Stericycle®

# ÍNDICE



## 1. STERICYCLE EN ESPAÑA

¿Quiénes somos?

Órganos de gobierno y dirección

## 2. NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Factores, tendencias y objetivos

Aspectos relevantes identificados -  
Materialidad

Gestión de riesgos

## 3. MEDIOAMBIENTE

Nuestro impacto

Responsabilidad en la protección  
ambiental

Economía circular y residuos cero

Uso eficiente de los recursos

Contaminación, emisiones y Cambio  
Climático

## 4. PERSONAL

Empleo sostenible

Bienestar y seguridad

Protección de la libertad sindical y el  
diálogo social

Acceso a la formación

Integración de personas con  
discapacidad

Igualdad de género

## 5. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

## 6. SOCIEDAD

Derechos humanos y desarrollo  
local

Gestión de proveedores

Calidad en nuestros servicios

ANEXO I: Tabla de Indicadores de GRI

ANEXO II: Informe de verificación externa independiente del Informe de información no financiera



# 1. STERICYCLE EN ESPAÑA

- I. ¿Quiénes somos?
  - a. Líneas de negocio
  - b. Estructura organizativa y localizaciones
  
- II. Órganos de gobierno y dirección

# I. ¿Quiénes somos?

Stericycle es una empresa multinacional cotizada en Nasdaq (SRCL) dentro del índice S&P 500, fundada en EEUU en 1989 e implantada hoy en múltiples países, entre ellos España, donde opera a través del conjunto de empresas que conforman el Grupo.

En España, comenzó su actividad con la gestión integral de los residuos producidos en el sector sanitario, incluyendo la fabricación y el suministro de contenedores, la recogida, el almacenamiento y transporte, e incluso el tratamiento, que en aquella época se realizaba en instalaciones no especializadas ajenas a la organización.

Posteriormente, se incorporó el tratamiento de residuos a la actividad, convirtiéndose en el año 1994 en la empresa que puso en marcha la primera instalación dedicada al tratamiento de residuos sanitarios en España.

A partir de ahí, se han ido añadiendo múltiples servicios. Se ofrecen servicios de formación y consultoría medioambiental, esterilización de instrumental médico desde 1998, y más recientemente, a partir de los años 2011-2012, se ampliaron las tipologías de residuos gestionados (peligrosos de origen industrial, no peligrosos, etc.), y se comenzaron a prestar servicios relacionados con la legalización de instalaciones sanitarias, la dosimetría, la protección radiológica, la prevención de riesgos laborales y la consultoría en materia de protección de datos. En 2017 se incorpora el servicio de destrucción segura de información confidencial.

A su vez, en cuanto a los productos, se tiene presente la constante evolución del sector, lo que promueve la evolución paralela de la empresa para ofrecer siempre nuevos e innovadores desarrollos.



## **NUESTRO PROPÓSITO EN STERICYCLE**

Ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos brindando soluciones que protejan a las personas y marcas, promuevan la salud y salvaguarden el medio ambiente.

### **LOS VALORES PRINCIPALES DEL GRUPO SON:**

#### **► INTEGRIDAD**

Somos honestos y abiertos en nuestras interacciones con los demás. Al tomar decisiones, siempre hacemos lo correcto.

#### **► RESPONSABILIDAD**

Nos hacemos responsables de nuestras propias acciones y nos enfocamos en soluciones. Cumplimos nuestras promesas.

#### **► UN EQUIPO, UN OBJETIVO**

Trabajamos como equipo, no importa el objetivo. Compartimos éxitos y fracasos juntos y trabajamos para ser mejores.

#### **► EL CLIENTE PRIMERO**

Proveemos servicios que son valiosos para nuestros clientes y que superan sus expectativas. Respetamos a nuestros clientes internos y externos.

#### **► MEJORA CONTINUA**

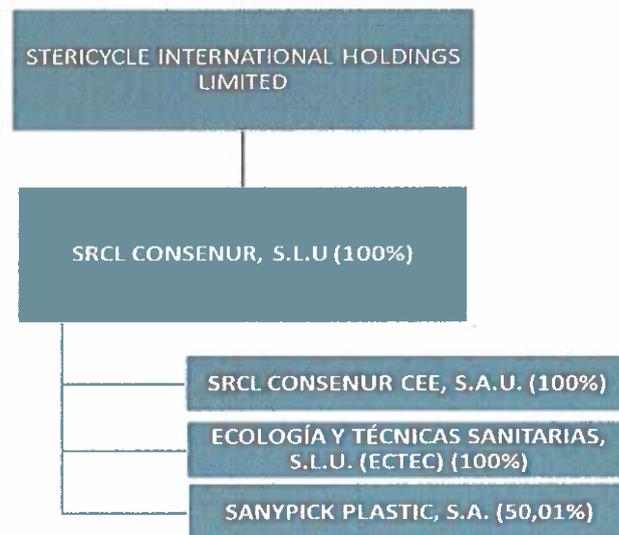
Proporcionamos el máximo valor utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Reconocemos el talento de las personas al hacer su trabajo.

#### **► DISFRUTANDO NUESTRO TRABAJO**

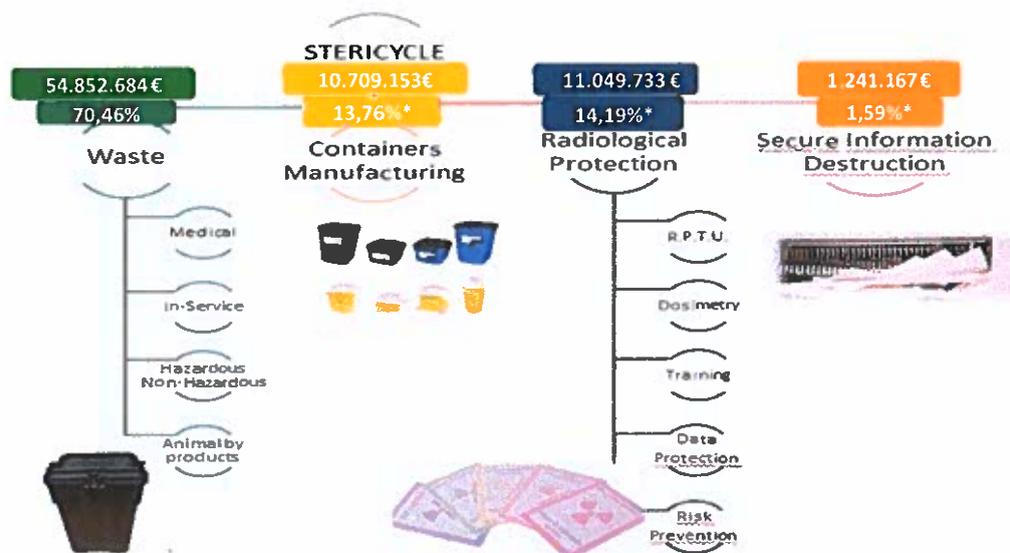
Tenemos una cultura que fomenta el compromiso y la lealtad de los miembros del equipo. Lo hacemos con espíritu de compañerismo.

# a. Estructura organizativa y líneas de negocio

El Grupo Stericycle modificó su estructura organizativa en enero de 2019 mediante la fusión de diversas sociedades. Desde entonces la estructura se ha mantenido, siendo la siguiente:



Su actividad principal se puede dividir en las **siguientes cuatro líneas de negocio:**



## RESIDUOS

El Grupo Stericycle, mediante las empresas SRCL CONSENUR, S.L.U. SRCL CONSENUR CEE, S.A. y ECTEC (en Canarias), es gestor autorizado para la realización de las tareas que comprenden la gestión integral de residuos sanitarios y la gestión intermedia de otros y lleva a cabo su gestión de acuerdo a los requerimientos que sean establecidos por sus clientes.

De forma genérica se puede diferenciar dos tipos de gestión de residuos sanitarios de acuerdo al alcance del servicio prestado:

- Gestión interna. Realizada en el centro sanitario productor. Comprende la identificación, segregación, envasado y acumulación de los diferentes tipos de residuos, así como su transporte interno en las instalaciones productoras de residuos.
- Gestión externa. Comprende la recogida, transporte y tratamiento final de los residuos generados. El tratamiento final es variable de acuerdo a la tipología de residuo recogido, y en base a lo establecido en la legislación vigente actual.

El Grupo está llevando a cabo distintos proyectos con el fin de optimizar todas las fases que intervienen en la gestión de los residuos sanitarios. En concreto, se está haciendo especial hincapié en ayudar a los clientes a minimizar el impacto ambiental de la gestión interna de sus residuos.

## MANUFACTURACIÓN CONTENEDORES PLÁSTICOS

A través de SANYPICK PLASTIC quien posee más de 36 patentes mundiales, entre ellas la del contenedor de residuos médicos, los cuales se exportan desde el año 1996.



## **PROTECCIÓN RADIOLÓGICA**

Como Unidad Técnica de Protección Radiológica, presta servicios a instalaciones de radiodiagnóstico médico, dental, podológico y veterinario. Estos servicios son ejecutados cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección radiológica. Esta actividad es realizada mediante SRCL CONSENUR S.L.U., principalmente:

- En la línea radiológica se prestan servicios de dosimetría, principalmente:
- Informes mensuales, resúmenes anuales e historiales dosimétricos según la Reglamentación vigente. Emisión de informes personales.
- Posibilidad de modificación de dosis administrativas.
- Notificación de las dosis recibidas al Consejo de Seguridad Nuclear.
- Entrega y recogida de dosímetros en cada instalación en la península.
- Asesoramiento continuado por parte de personal con amplia experiencia en protección radiológica.
- Consulta de dosis por usuario y descarga de las dosis recibidas.
- Tramitación de altas y bajas.
- Consulta online de la situación de su instalación.

Asimismo, se encarga de prestar los servicios de formación del personal ofreciendo cursos de radiodiagnóstico dental y general y en instalaciones radioactivas. Stericycle realiza servicio de consultoría sobre Protección de datos en base al Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, ayudando al cumplimiento del mismo y por medio de servicio de prevención ajena Previlabor ofrecemos a nuestros clientes servicios integrales de prevención de riesgos.

## **DESTRUCCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Para ello contamos con Shred-it (marca comercial del Grupo Stericycle) siendo la compañía de destrucción de documentación más grande del mundo, garantizando estrictos estándares en seguridad de la información y privacidad en el entorno laboral.

Ofrecemos servicios más allá de la destrucción como son Políticas de Seguridad en el Trabajo, las cuales mantienen a nuestro cliente seguro al garantizar que cada empleado comprende dónde se producen los riesgos de una posible violación de la privacidad y los pasos que puede seguir y la cadena de Custodia Segura Shred-it, asegurando que la información confidencial permanezca segura en cada etapa del proceso de destrucción. En España, desde SRCL CONSENUR, S.L.U. se realiza la destrucción de documentación bajo la marca Shred-it.

En definitiva, los productos y servicios protegen el lugar de trabajo más allá de la Destrucción de Documentos con herramientas de auditoría y Destrucción de Discos Duros.



## II. Órganos de gobierno y dirección

Los órganos de gobierno del Grupo Stericycle son los Órganos de Administración constituidos en cada una de las sociedades del Grupo.

### **SRCL CONSENUR, S.L.U., SRCL CONSENUR CEE, S.A.U. y ECOLOGÍA Y TÉCNICAS SANITARIAS, S.L.U. (ECTEC)**

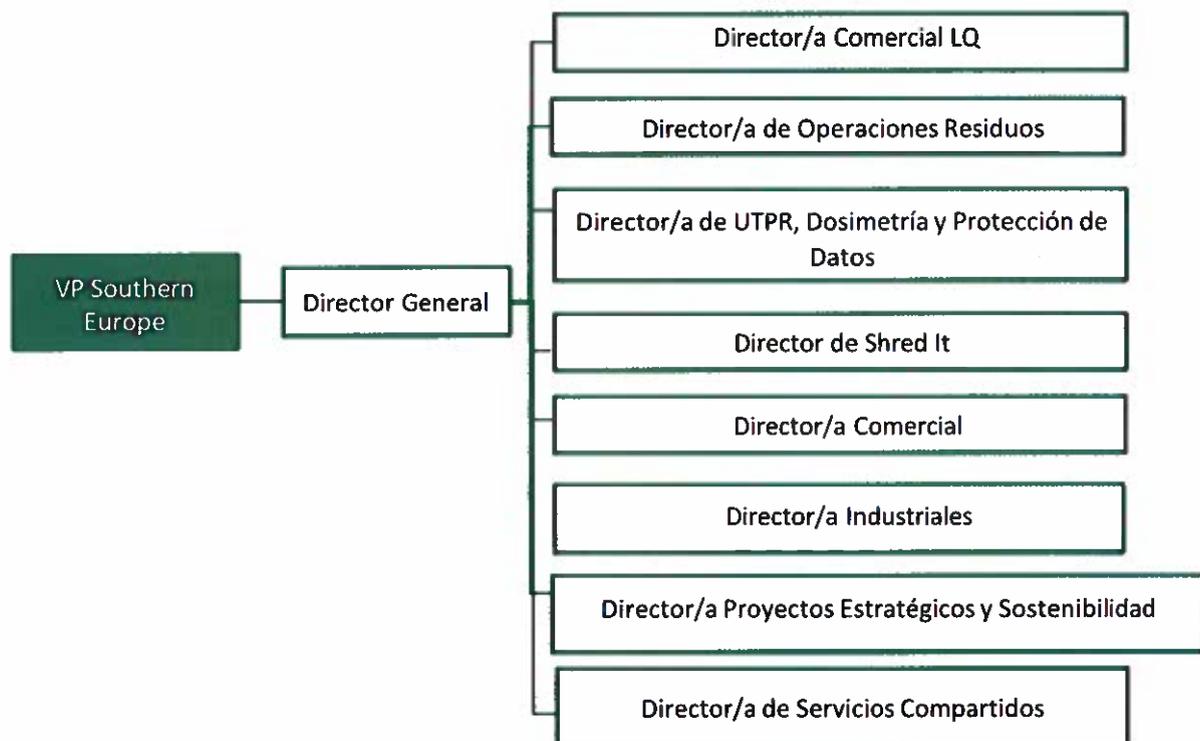
Los Órganos de Administración de estas sociedades se componen de tres Administradores Solidarios: K. M. Rogers, Williams J. Seward y D. V. Ginnetti. Asimismo, ECTEC cuenta con un cuarto Administrador Solidario: F.J. Grao Marín.

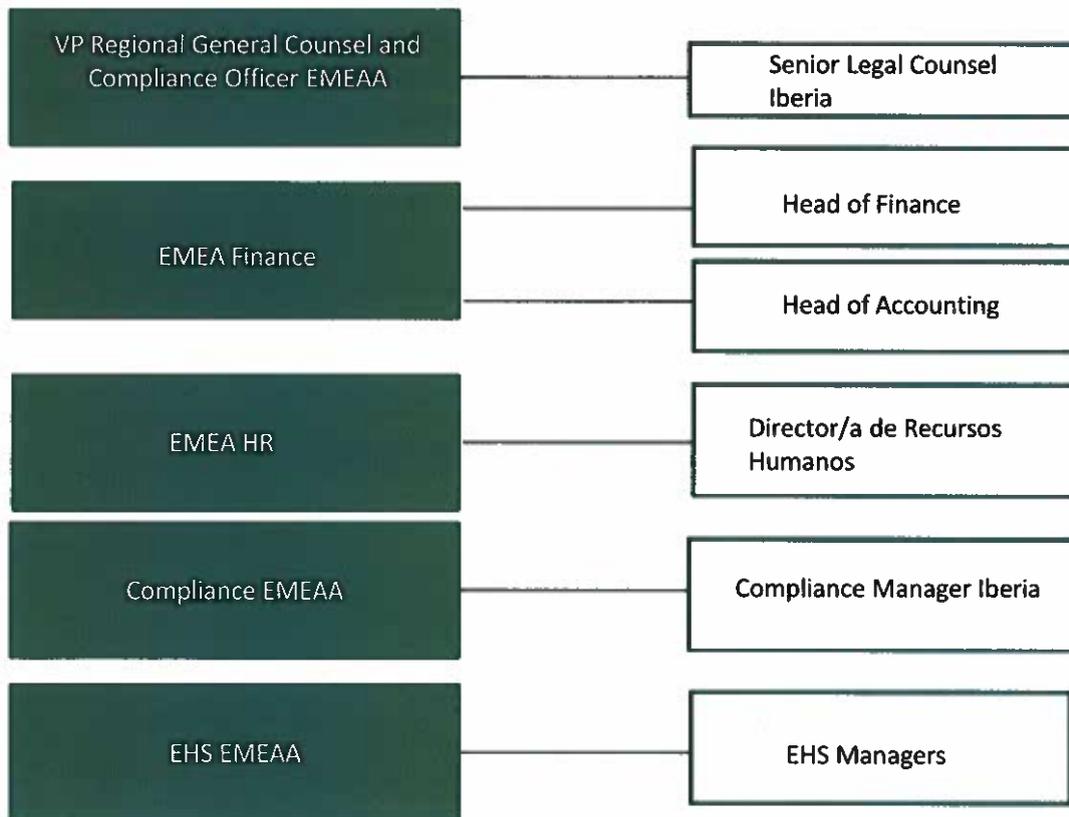
### **SANYPICK PLASTIC, S.A.**

Su Órgano de Administración es el Consejo de Administración, que tiene la siguiente composición:

- Presidente: J. Homdedeu (STERICYCLE)
- Secretario: D. González (BIOTRADE)
- Vocales: F. Retamero (STERICYCLE) y J. González (BIOTRADE)

Por otro lado, el órgano de dirección está compuesto por la siguiente estructura, teniendo entre sus funciones la gestión diaria de los riesgos y demás cuestiones que puedan surgir: :







## 2. NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- I. Factores, tendencias y objetivos
- II. Aspectos relevantes identificados - materialidad
- III. Gestión de riesgos

# I. Factores, tendencias y objetivos

Para la identificación de dichos aspectos se consideraron las expectativas e inquietudes de los grupos de interés, en conjunción con los pilares estratégicos del grupo.

Los grupos de interés que se analizaron fueron los empleado/as, la matriz (Stericycle), proveedores/contratistas, administración, clientes y el medio ambiente. En cuanto a estos grupos de interés se han utilizado diversas fuentes como referencia, incluyendo comunicaciones generales y específicas realizadas, informes y noticias sectoriales, y otros datos recopilados de forma interna. A continuación, incorporamos aquellas necesidades y expectativas identificadas:

PARTE INTERESADA:	REQUISITOS/NECESIDADES/EXPECTATIVAS
Empleado/as	Seguridad y salud de los empleado/as.
	Definición de plan estratégico de retención de personal
	Definición de perfiles de puesto de trabajo detallados y completos
	Política de atracción de talento
	Formación/ Planes de sensibilización ambiental
Matriz (Stericycle)	Fomentar la transparencia e información
	Cumplimiento de legislación ambiental
	Maximizar beneficios
	Mantener certificados ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001 y EMAS
Proveedores/ contratistas	Trabajo de manera continua en ajustes de precios, tipo de pedido y formas de pago, etc.
	Continuar exigencias a nivel ambiental (certificados, auditorías, evaluaciones, etc.) con el fin de una mínima afección ambiental
	Programa informático de compras y control de stock.

Administración	Mantener las buenas relaciones de comunicación
	Cumplimiento de requisitos de requerimientos y de legislación ambiental vigente
	Mantener certificados ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001 y EMAS
Clientes	Cumplimiento estricto de las condiciones del contrato.
	Revisión del procedimiento de satisfacción de clientes.
	Mantener certificados ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001 y EMAS
Medio ambiente	Cumplimiento de legislación.

En atención a la información obtenida y nuestra estrategia, estos son **nuestros principales objetivos:**

- Mantener los certificados y mejorar la eficacia de los sistemas de ISO 9001; ISO 14001, EMAS y OHSAS 18001.
- Promover la retención del talento
- Reducción del impacto medioambiental y de consumos
- Aportar máxima calidad a nuestros clientes siempre con la máxima eficacia y mínimo coste.
- Mejorar el desempeño ambiental y de la seguridad y salud en el Trabajo
- Revisar el procedimiento de satisfacción de clientes.
- Fomentar la utilización del Programa informático de compras y control de stock.
- Continuar nuestro crecimiento sostenido.
- Cumplimiento de la legislación medioambiental vigente.



## II. Aspectos relevantes identificados - Materialidad

En base al proceso de reflexión realizado, podríamos identificar como relevantes los siguientes aspectos generales, que se abordan a lo largo del presente informe. Dichos aspectos no están presentados por orden de relevancia sino por su presencia en el EINF.

Cualquier omisión sobre aquellos aspectos que no han sido considerados relevantes, pero son contemplados en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, se encuentra explicada en la Tabla de contenidos anexa. Adicionalmente se hace referencia al apartado de dicha Ley a la que hace alusión parcial o totalmente el aspecto relevante considerado en la materialidad.

---

### **CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL**

- Sostenibilidad en el empleo
- Seguridad y salud en el trabajo

---

### **CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES**

- Cumplimiento de la legislación medioambiental
- Gestión de residuos sostenible
- Concienciación medioambiental

---

### **CUESTIONES RELATIVAS A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

- Fomentar la transparencia e información
- Cumplimiento normativo en todas las sociedades del Grupo

---

### **CUESTIONES SOBRE LA SOCIEDAD**

- Competitividad mediante el control de calidad
- Mantenimiento de certificados
- Control de la cadena de valor y satisfacción de clientes

# III. Gestión de riesgos

Stericycle realiza también un análisis de los riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales, sociales, buen gobierno y referentes al grupo. Los principales posibles riesgos que se han identificado en estas cuestiones consisten en:

- Seguridad y salud de los empleado/as.
- Gran cantidad de legislación aplicable y con cambios continuados en sus requisitos
- Aumento de los ataques informáticos externos: phishing, virus... a nivel global
- Falta de identificación y/o evaluación de algún aspecto ambiental
- Incumplimiento de objetivos de calidad y medio ambiente
- Parada de planta
- Dependencia de proveedores subcontratados para el servicio de transporte (transfronterizos)
- Dificultad en la incorporación de nuevo personal
- Fuga de gases utilizados en procesos de esterilización (etileno, ect)
- Mal funcionamiento de los vehículos
- Producción de placas radiológicas y de plomo
- Alto consumo de recursos no naturales



La gestión de todos estos posibles riesgos se realiza principalmente por los responsables operacionales a nivel nacional como parte de nuestro sistema integrado en ISO 9001, EMAS, ISO 14001 y 17025, cuyo objetivo principal es el de gestionar las operaciones diarias del grupo en el área asignada. Las tareas de estos responsables de operaciones son:

- Ejecutar las políticas de operaciones, garantizando la consecución de los objetivos del Plan Estratégico.
- Gestión de los recursos materiales y humanos asignados.
- Coordinación con dirección central de operaciones y gestión de la producción.
- Asegurar el mantenimiento preventivo de la maquinaria e instalaciones.
- Gestionar la mejora continua y la rentabilidad del área de operaciones.
- Participar en la negociación de contratos comerciales con proveedores, servicios.
- Prestar soporte a las ventas realizadas por nuestro personal comercial.

Asimismo, existen una serie de indicadores y un sistema de revisión con el fin de gestionar los objetivos y realizar el seguimiento de los resultados tanto a nivel global (estrategia y gestión corporativa) como de desarrollo (gestión de cada servicio o actividad y gestión de los procesos), evitándose de esta forma los riesgos.

En consecuencia, desde la Dirección de Stericycle se observa un gran número de indicadores para el seguimiento del desempeño con respecto a la calidad y al medio ambiente. Se realizan amplios esfuerzos en la concienciación e interés ambiental, gestión máxima en residuos y seguimiento de indicadores comerciales destacándose una estructura comercial eficiente.





## 3. MEDIOAMBIENTE

- I. Responsabilidad en la protección ambiental
- II. Nuestro impacto medioambiental
- III. Uso eficiente de los recursos
- IV. Economía circular y residuos cero
- V. Contaminación, emisiones y Cambio Climático

# I. Responsabilidad en la protección ambiental

En el grupo priorizamos como parte de nuestro compromiso ambiental el principio de precaución, el uso eficiente de recursos, la adecuada gestión de los residuos y la prevención de la contaminación, entendida como el desarrollo de nuestras actividades con el menor impacto sobre el entorno. Asimismo, nos comprometemos a dar un estricto cumplimiento tanto a los requisitos legales y/o reglamentarios aplicables, como a cualquier norma de carácter voluntario relacionada con nuestra actividad.

Conscientes de que los requisitos ambientales y legales son cada día más exigentes, en Stericycle trabajamos en la puesta en marcha de prácticas de gestión innovadoras que nos permitan reducir el impacto ambiental y ser más eficientes y sostenibles.

Nuestra actividad es desarrollada en cumplimiento de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, a partir de la cual se tienen en cuenta las medidas para evitar y reparar daños medioambientales. Dentro de esta línea de cumplimiento se han procedido a realizar fichas de control de las autorizaciones por las delegaciones, especificando todos los requisitos a cumplir en las mismas, así como se ha creado un registro diario de toda la documentación con las administraciones competentes.

Además, con el objetivo de cumplir con estos requisitos disponemos de certificado en ISO 14001 y reglamento EMAS, los cuales son revisados y auditados periódicamente cumpliendo la política medioambiental establecida, así como los objetivos y metas asociados a la misma, a la vez que se lleva a cabo la revisión de los principios de gestión ambiental. En este sentido, nos comprometemos a mantenerlo operativo y mejorar continuamente de acuerdo con el objeto de avanzar hacia la mejora continua del desempeño ambiental y de la sostenibilidad de la organización.

Stericycle realiza regularmente auditorías ambientales internas y externas con el fin de detectar posibles fallos en el mismo y adoptar las medidas correctivas y/o preventivas adecuadas. Estas auditorías son un elemento vital dentro del proceso de mejora continua, puesto que constituyen una herramienta de análisis de cara a la revisión anual del Sistema de Gestión Ambiental por parte de la Dirección.

En el ejercicio 2020 se realizaron un total de 6 auditorías internas y 7 externas con 43 y 10 no conformidades menores respectivamente, todas ellas cerradas.

En 2020 se han recibido 2 multas/sanciones en materia medioambiental habiendo sido abonada la cantidad de 6.606,08 €.

Adicionalmente, existe un procedimiento sancionador Expediente MA 29/2020 incoado por la Consellería de Medi Ambient I Territori del Govern de las Illes Balears en el ejercicio 2020. El procedimiento ha sido suspendido por prejudicialidad penal en virtud de resolución de la la Consellería de Medi Ambient I Territori del Govern de las Illes Balears.

Con respecto a las provisiones y recursos para la prevención de riesgos ambientales existe una póliza contratada por el grupo relativa a responsabilidad civil donde se contemplan los riesgos ambientales propias de la actividad.

## II. Nuestro impacto medioambiental

Dentro del sistema de gestión medioambiental implantado se han identificado todos los aspectos ambientales de nuestra actividad que pueden ser controlados o sobre los cuales se espera ejercer influencia, con el fin de conocer y prevenir sus potenciales impactos y asegurar así la continua mejora de nuestro comportamiento ambiental.

A continuación, se indican los aspectos ambientales directos e indirectos significativos derivados de las actividades de Stericycle en 2020, los cuales son diferenciados entre la planta de tratamiento de residuos, planta de almacenaje de los mismos y oficinas, debido a que en cada uno de ellos se emiten distintas sustancias y por la importancia de los diversos impactos identificados:

### Planta de tratamiento de residuos

- Consumo de Gasoil C
- Consumo de Energía eléctrica
- Pruebas B&D y biológicas
- Sulfato férrico
- Hidroxido Cálcico
- Floculante

### Centro de almacenamiento de residuos

- Residuos infecciosos
- Citotóxicos
- Residuos líquidos acuosos que contiene sustancias peligrosas
- Productos químicos que consisten sustancias peligrosas
- Productos químicos que consisten sustancias peligrosas
- Consumo de energía eléctrica

### Oficinas

- Placas radiológicas
- Plomo
- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de gas natural
- Consumo de agua
- Consumo de combustible de vehículos

Estos aspectos ambientales son significativos porque generan un impacto importante sobre el medio ambiente, tanto de forma perjudicial como beneficiosa. Por un lado, se han identificado los aspectos ambientales directos, es decir, aquéllos sobre los cuales se puede ejercer un control directo de gestión para la prevención y reducción de los impactos.

Por otro lado, también se han identificado los aspectos ambientales indirectos, es decir, aquéllos sobre los cuales la organización no tiene pleno control de la gestión. Se pueden incluir aquí los aspectos relacionados con la elección y composición de los servicios (por ejemplo, transporte), los derivados de las actuaciones de la empresa que puedan afectar al medio ambiente, decisiones de índole administrativa y de planificación o el comportamiento ambiental y las prácticas de contratistas, subcontratistas y proveedores.

En el marco de la adecuada gestión de los aspectos ambientales identificados se tiene implantado un Plan de Emergencia que intenta dar una respuesta eficaz frente a estos posibles aspectos que pueden surgir.

Adicionalmente se tiene en cuenta la protección del medio natural, mediante la realización en esta evaluación los impactos significativos directos e indirectos en el desempeño de nuestra actividad en la biodiversidad y áreas protegidas. En rasgos generales se tienen en cuenta las afecciones a la vegetación, la fauna, la incidencia paisajística, la alteración de la calidad del aire y las molestias a la población del entorno como puede ser a través de ruidos.



# III. Uso eficiente de los recursos

El seguimiento y medición del desempeño ambiental es realizado de forma continua con el objetivo de evaluar los consumos y los residuos generados para no sobrepasar los límites marcados legal y/o voluntariamente.

## Consumo de agua

Las instalaciones y centros de Stericycle están conectadas a la red municipal de Abastecimiento. Este consumo ha sido de 39.639,78 m<sup>3</sup> en 2020, frente a 33.711,56 m<sup>3</sup> en 2019. Este cálculo procede del estudio del consumo de agua realizado a través de las facturas o mediante los datos que se han registrado documentalmente por control operacional. El aumento del consumo de agua en 2020 responde al incremento en el número de contenedores reutilizables, cuyo lavado requiere de un mayor uso del agua.

No obstante, el Grupo tiene implantadas en algunas de sus instalaciones buenas prácticas y directrices para evitar el consumo excesivo de este recurso mediante el arreglo de los goteros de los grifos y la prohibición del despilfarro de agua en limpieza y baños.

## Materias primas utilizadas en nuestras actividades

El gasoil es una parte importante de nuestro consumo no renovable. En 2020 dicho consumo fue de 710.461 litros, originados principalmente de la recogida de residuos que realizamos mediante nuestros transportistas. Durante este año se ha continuado con la tendencia de reducción de consumo, habiendo sido el mismo 1.030.841,63 litros en 2019.

En el siguiente gráfico se recogen el resto de consumos renovables y no renovables realizados en 2020 y su comparación con los de 2019, en Kg:

### CONSUMOS RENOVABLES Y NO RENOVABLES

CONSUMOS RENOVABLES Y NO RENOVABLES			
	PAPEL	PLÁSTICO	CARTÓN
2020	21.065,40	136.716,00	740.377,00
2019	13.688,00	85.612,00	75.762,00

Tal y como se aprecia en el gráfico anterior, durante el ejercicio 2020 se ha experimentado un aumento en el consumo de plásticos y papel; este aumento está directamente relacionado con un aumento en la actividad de gestión de residuos.

Los plásticos producidos han resultado del film utilizado para embalar los envases de residuos. El papel es originado debido a las tareas administrativas de las empresas del grupo como son hojas de ruta, albaranes, informes, entre otros. Además, todos estos materiales generados han sido entregados a gestores autorizados.

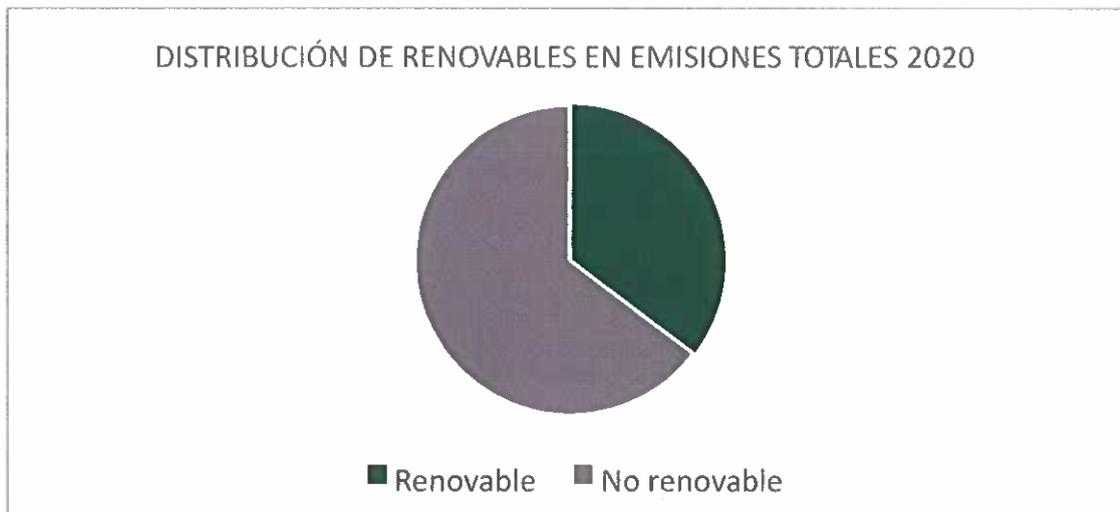
En los últimos años hemos implementado medidas con el fin de optimizar el consumo de estas materias primas. Gracias a la aplicación informática de la que se dispone en el área de logística y transporte, podemos llevar a cabo todo el control y seguimiento de nuestras operaciones, permitiendo una mayor eficiencia en el consumo de combustibles, minimizando así nuestras emisiones a través de la flota de vehículos.

Al mismo tiempo la implantación de facturación electrónica ha ocasionado una mejor gestión del consumo de papel, acercando la información al cliente de forma rápida y eficaz.

Se dispone de un Manual de Buenas Prácticas que se ha distribuido a todos los trabajadores y se solicita a los responsables de departamento incentivar estas prácticas durante las formaciones de reciclaje de las diferentes áreas de la empresa.

### Consumo energético

El consumo total de energía en todas las plantas e instalaciones para el año 2020 fue de 2.951.684,38 Kw/h, mientras que en 2019 se consumieron 2.542.021,31 Kw/h. En el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de renovables y no renovables de este consumo total de energía:



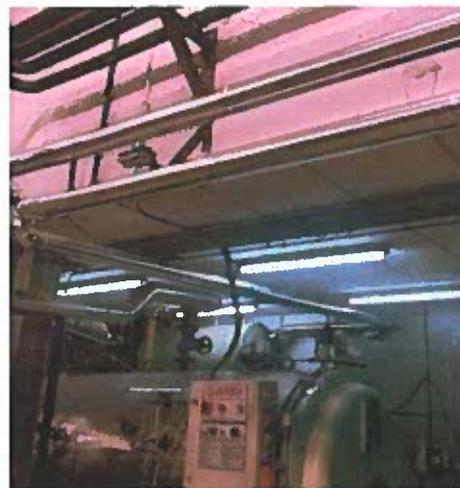
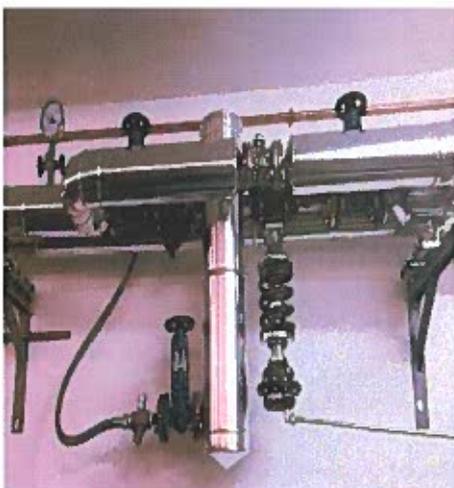
*\*Se mantiene la distribución del año 2019 ya que el proveedor de energía no ha cambiado su mix energético.*

Asimismo, se disponen de calderas de gas natural para calefacción en determinadas instalaciones, las cuales han consumido un total de 3.186.999 Kw/h, habiendo sido en 2019 de 3.492.392 kw/h. Este cálculo está basado en estimaciones en función de media de importes.

### **Medidas de eficiencia en nuestras plantas de tratamiento**

Como parte de nuestros compromisos de eficiencia en la gestión de los recursos, hemos implantado túneles de lavado eficientes en nuestros procesos puesto que permiten:

- ✓ La máxima optimización del agua utilizada para el proceso de lavado/desinfección de los contenedores, al ir pasando del tanque de aclarado al de pre-aclarado y de este al de lavado, reutilizando el agua tres veces antes de ser vertida a la depuradora de la instalación.
- ✓ El calentamiento del agua y del aire de secado, se realiza por vapor procedente del propio generador de vapor que tiene la instalación, con un mínimo impacto medio ambiental.
- ✓ Los condensados, del vapor utilizado para el calentamiento, son recuperados y conducidos al depósito de la caldera, para calentar el agua que utilizará el generador de vapor, con la consiguiente reducción en el consumo de GAS para generar vapor y reduciendo así las emisiones de efecto invernadero.



# IV. Economía circular y residuos cero

Grupo Stericycle es pionero en la Gestión racional y avanzada de los residuos biosanitarios, citotóxicos y químicos, siendo gestor autorizado para la realización de las tareas que comprenden la gestión integral de residuos sanitarios y la gestión intermedia de otros, llevando a cabo su gestión de acuerdo a los requerimientos que sean establecidos por sus clientes.

De forma genérica se puede diferenciar dos tipos de gestión de residuos sanitarios de acuerdo al alcance del servicio prestado:

- Gestión Interna. Comprende la identificación, segregación, envasado y acumulación de los diferentes tipos de residuos, así como su transporte interno en las instalaciones del centro sanitario productor.
- Gestión externa. Comprende la recogida, transporte y tratamiento final de los residuos generados. El tratamiento final es variable de acuerdo a la tipología de residuo recogido, y en base a lo establecido en la legislación vigente actual. Con respecto al tratamiento final los residuos biosanitarios tratados en nuestras plantas, el total fue de 20.398.422 Kg en 2020, de los cuales el 100% tuvo como destino final vertederos autorizados. En 2019 la cantidad de residuos tratados fue de 16.937.096 Kg, de los cuales el 100% acabaron en vertederos. Por otro lado, debido al drástico aumento de la actividad del Grupo, provocado principalmente por las necesidades surgidas a partir del COVID-19, Stericycle debió recurrir a terceras partes para la gestión de algunos de los residuos, habiendo sido la cantidad de los mismos 3.599.987 Kg.

Por otro lado, los residuos generados por la propia entidad durante 2020 han sido los siguientes:

El peso total de los residuos peligrosos recuperados:	1.978.614 Kg
El peso total de los residuos peligrosos incinerados:	2.693.086 Kg
El peso total de los residuos peligrosos inyectados en pozos profundos o vertederos:	17.330 Kg

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS BIOSANITARIOS

Grupo Stericycle, está llevando a cabo distintos proyectos con el fin de optimizar todas las fases que intervienen en la gestión de los residuos sanitarios. En concreto, se está haciendo especial hincapié en ayudar a nuestros clientes a minimizar el impacto ambiental de la gestión interna de sus residuos.

Principalmente, disponemos de un proyecto a nivel nacional enfocado en la optimización del uso de contenedores en centros sanitarios, cuyo objetivo es mejorar la sostenibilidad del servicio, como respuesta al aumento de la preocupación por el Cambio Climático experimentado en los últimos años.

El proyecto consiste primordialmente en la sustitución de los contenedores de un solo uso, por bolsas de un solo uso junto con un contenedor de transporte, este último reutilizable después de un proceso de lavado.

Desde el punto de vista operativo, la principal novedad respecto del sistema anterior, es que el contenedor de transporte ha sido concebido y diseñado para alargar su ciclo de vida. Así, una vez que la bolsa alcance un grado de llenado razonable, se cierra el contenedor y se traslada a nuestras instalaciones.

Después del recibimiento del contenedor en nuestras instalaciones se realiza el proceso de descarga en el que se separan, por un lado, la bolsa que contiene el residuo (que se somete a un tratamiento de esterilización) y, por otro lado, el contenedor, que a pesar de haber tenido únicamente contacto con la bolsa, se somete a un proceso de lavado y desinfección que garantiza su completa asepsia.



Este proyecto, es reconocido por su éxito gracias a la estrecha relación proveedor- Stericycle-Centro sanitario existente, que favorece la puesta en marcha de acciones dirigidas al máximo aprovechamiento de la vida de cada contenedor suministrado.

Asimismo, se ha implantado un sistema de recuperación de plástico que disponemos en nuestras plantas de tratamiento, mediante el cual podemos reintroducir el polietileno de alta densidad al proceso de fabricación, evitando así, la emisión a la atmósfera de más de 1.339.615,3 Kg de CO2 al año.

En el siguiente gráfico se recogen los resultados en 2020 y su comparación con 2019, de las dos principales acciones implantadas para reducir emisiones y aumentar la sostenibilidad en nuestros procesos:

	CONTENEDORES LAVADOS		CONTENEDORES LAVADOS		PLASTICO RECUPERADO (Kg)
	60 LITROS (UNIDADES)	30 LITROS (UNIDADES)	60 LITROS (Kg)	30 LITROS (Kg)	
2020	1.122.790,00		1.955.986,20		788.009,00
2019	770.975,00		1.989.200,23		

Cabe señalar que pese al aumento en el consumo de plástico durante el año, debido al aumento en la actividad de la empresa, se ha conseguido también mejorar en la cantidad de plástico recuperado. Al haber menor cantidad de contenedores de un solo uso, mayor es la cantidad de plástico recuperada tras el proceso de esterilización.

Los logros y metas alcanzados al conseguir una optimización en el uso de contenedores se pueden clasificar como:

- ▣ Evitado el consumo de 2.743.995 Kg de plástico en 2020, debido a los contenedores lavados y los plásticos recuperados. En 2019 la cifra fue de 3.414.795,588 Kg.
- ▣ Debido al proceso de recuperación de plástico de contenedores de un solo uso y a la implantación del contenedor sostenible, se reducen las necesidades de producción de plástico ahorrándose 228,68 Kg CO2 por tonelada de residuo esterilizado.
- ▣ Disminuciones de consumos de espacios naturales y optimización del uso de vertederos, evitando enviar a los mismos más de 7.166,34 m3, lo que supone un considerable aumento con respecto a los 2.712 m3 de 2019.

Por otro lado, existen otros residuos que son gestionados en nuestras instalaciones, los cuales consisten en:



Estos residuos almacenados de nuestros clientes son entregados a gestores autorizados previo contrato según Real Decreto 180/2015, así como el papel, cartón y plásticos utilizados en nuestros procesos productivos.

**Con el objetivo de evitar vertidos o el tratamiento inadecuado de los residuos, en Stericycle se califican, segregan y retiran los residuos generados y almacenados a través de gestores autorizados.**

A través de los servicios brindados apoyamos a nuestros clientes en la consecución de sus objetivos de sostenibilidad.

Stericycle mantiene un acuerdo de colaboración con COFM (Colegio Oficial de Farmaceuticos de Madid) para la gestión integral de residuos peligrosos apoyando así su compromiso con el ODS 12 de Producción y Consumo Responsables.



## Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Como parte de la gestión ambiental realizada en el COFM, y certificada bajo la Norma UNE-EN ISO 14001:2015, se realiza un control de los residuos generados, garantizando su correcta segregación para su posterior tratamiento (en el caso de los residuos peligrosos) o su reciclado (desechos municipales).

Para ello, el COFM ha llegado a un acuerdo con la empresa **Stericycle** para que esta realice una gestión integral de los residuos peligrosos tanto de las propias instalaciones del COFM como de las farmacias que lo requieran (en la actualidad más de 1000 Oficinas de Farmacia de la Comunidad de Madrid).

Las cifras recogidas en el 2018 en el COFM han sido:



*Derivado de la actividad del laboratorio*

# V. Contaminación, emisiones y Cambio Climático

Stericycle prioriza como objetivo la disminución de nuestras emisiones de G.E.I., especialmente CO2, minimizando nuestros impactos en el entorno.

Las emisiones de carbono en el año 2020 han constituido 2.965,55 toneladas de CO2 incluyéndose el alcance 1 y 2, en 2019 el dato fue de 4.138 t. En la siguiente tabla se recogen las emisiones del alcance 1 y 2 en kilogramos de CO2, la cifra de negocio y la ratio de emisiones por facturación:

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1 y 2	Cifra de negocio	Ratio por facturación*
2020	4.270.281,16	669.269,79	4.939.550,95	77.852.737 €	0,063
2019	3.427.132,77	711.766	4.138.898,77	64.967.603 €	0,064

\*Ratio por facturación: kg CO2 por cada Euro facturado (Alcance 1 y 2)

Las emisiones directas del alcance 1 han consistido en los datos recopilados de las fuentes que son de nuestra propiedad o están controladas por nosotros. De esta forma, hemos incluido el consumo de nuestros camiones, coches y el gas natural generado mediante las calderas de nuestras plantas. En el alcance 2 hemos incluido las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico.



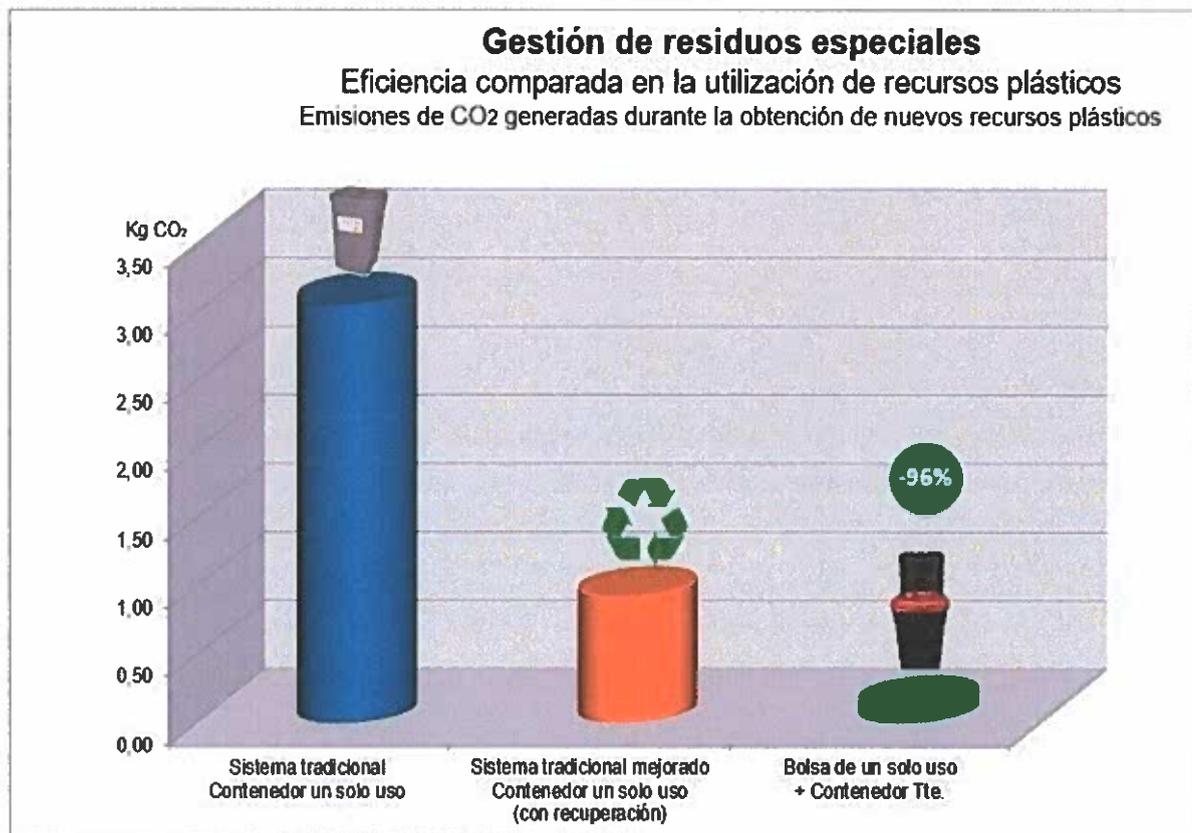
## PROYECTOS DE REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO

### □ Optimización del uso de contenedores

Mediante este sistema implantado con centros sanitarios hemos evitado una gran cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Además, hemos desarrollado una metodología, la cual ha sido auditada por Bureau Veritas, para cuantificar la minimización de impacto ambiental asociado a la puesta en marcha de este programa, mediante la reducción de contaminación atmosférica, el consumo de recursos naturales y de ocupación del suelo.

En el siguiente gráfico se puede observar las mejoras en reducción de emisiones mediante la aplicación de esta innovación:



## EMISIONES QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL AIRE Y OTRAS FORMAS DE CONTAMINACIÓN

En nuestras plantas se realizan un control de las emisiones autorizadas de conformidad con la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados se dispone de la autorización por el órgano ambiental de la Comunidad Autónoma competente o la comunicación previa correspondiente. Esta autorización puede quedar integrada en el Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.

En consecuencia, en las plantas que se emite NOx su emisión es controlada periódicamente de forma que su consumo anual permanece siempre por debajo del umbral que marca la normativa y autorización correspondiente, realizándose las inspecciones reglamentarias cuando procede.

Otras formas de contaminación como es la emisión de ruido ambiental se ha identificado como un aspecto no significativo, aunque siempre se realiza dentro de los valores límites marcados por la legislación.





## 4. PERSONAL

**I. Empleo sostenible**

**II. Bienestar y protección de la salud y seguridad**

**III. Protección de la libertad sindical y el diálogo social**

**IV. Acceso a la formación**

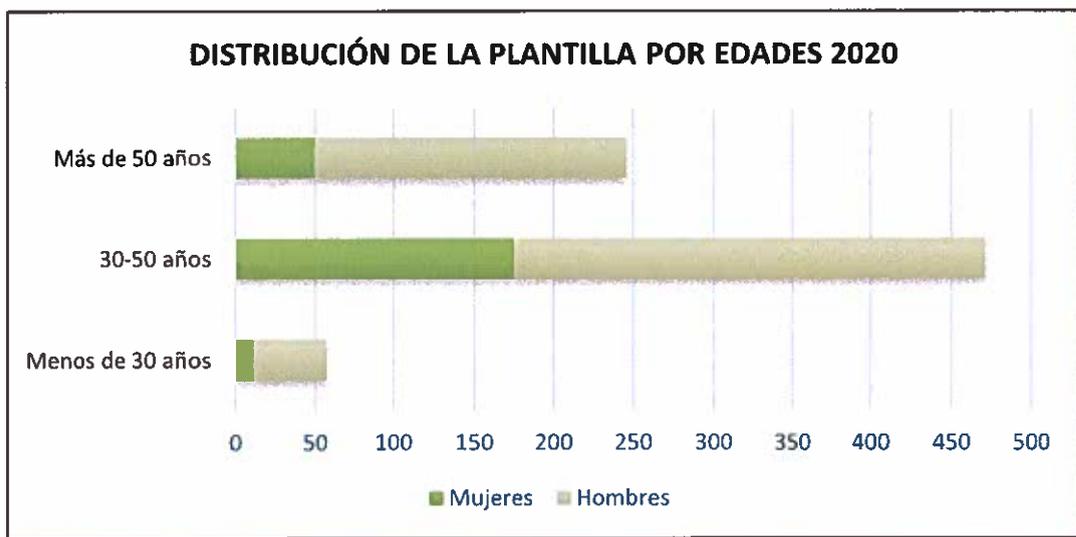
**V. Integración de personas con discapacidad**

**VI. Igualdad de género**

# I. Empleo sostenible

Desde Stericycle aplicamos la filosofía de la triple cuenta de resultados que alinea el desempeño financiero junto con el desempeño social y ambiental en todas nuestras decisiones estratégicas. En este sentido, nuestra empresa cuenta con políticas de gestión del talento enfocadas a la consecución del empleo digno para los 772 trabajadores que integran nuestra plantilla. La plantilla del Grupo se encuentra distribuida entre los 28 centros de trabajo con los que cuenta el Grupo en la geografía española.

Partiendo del enfoque inclusivo de Stericycle, pretendemos dar oportunidades de desarrollo profesional a personas de diversos perfiles y edades. Nuestro equipo se distribuye por franjas de edad según el gráfico, en el cual se puede observar que la mayor parte del personal se encuentra entre los 30 y 50 años.



Según edades	Distribución de la Plantilla por Edades					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres	Total	Total
Menores de 30 años	12,7	11,05	41,54	45,79	54,24	56,84
30-50 años	188,63	174,89	279,4	295,67	468,03	470,57
Más de 50 años	32,2	49,67	177,14	195,50	209,34	245,17
<b>TOTAL</b>	<b>233,53</b>	<b>235,61</b>	<b>498,08</b>	<b>536,96</b>	<b>731,61</b>	<b>772,57</b>

En nuestra estrategia de generación de relaciones sostenibles con todos nuestros grupos de interés, damos siempre prioridad a la firma de contratos indefinidos con nuestros trabajadores. Los contratos temporales se refieren principalmente a necesidades del negocio.



Tipo de contrato	Distribución de la Plantilla por Tipo de Contrato y Sexo					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres	Total	Total
Temporal a Tiempo Completo	27,27	23,35	87,34	94,26	114,61	117,61
Temporal a Tiempo Parcial	10,62	0,65	19,78	1,70	30,4	2,36
Indefinido a Tiempo Completo	182,83	185,33	375,43	413,01	558,26	598,34
Indefinido a Tiempo Parcial	12,83	23,35	15,53	27,98	28,36	51,33
<b>TOTAL</b>	<b>233,55</b>	<b>232,67</b>	<b>498,08</b>	<b>536,96</b>	<b>731,63</b>	<b>772,57</b>

En línea con los datos anteriores, el siguiente gráfico muestra como se mantiene la proporcionalidad aproximada de edades en los **tipos de contrato** predominantes: indefinido a tiempo completo y temporal a tiempo completo.



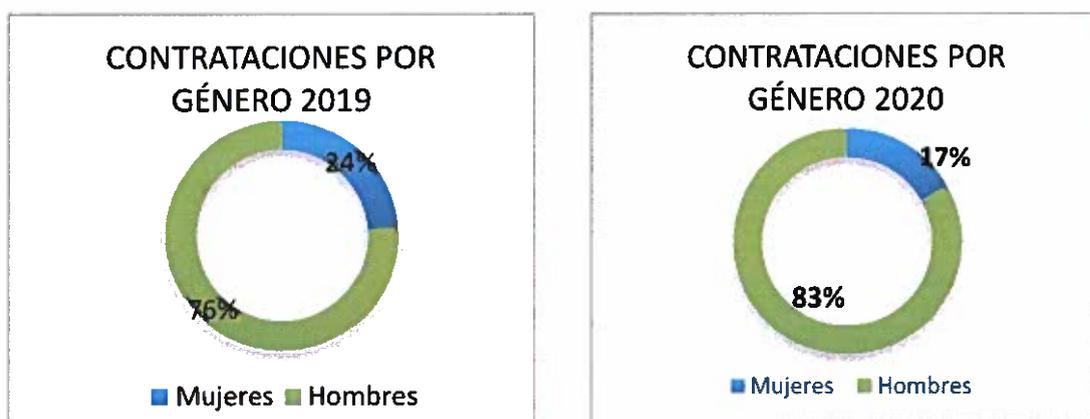
Tipo de contrato	Distribución de la Plantilla por Tipo de Contrato y Edad							
	2019			2020			2019	2020
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Total	Total
Temporal a Tiempo Completo	17,92	67,77	28,92	24,40	64,28	31,88	114,60	120,55
Temporal a Tiempo Parcial	2,60	24,46	3,34	0,19	2,17	0,00	30,40	2,36
Indefinido a Tiempo Completo	33,72	357,44	167,10	31,02	371,02	196,29	558,30	598,34
Indefinido a Tiempo Parcial	0,00	18,36	10,00	1,23	33,10	17,00	28,36	51,33
<b>TOTAL</b>	<b>54,24</b>	<b>468,03</b>	<b>209,36</b>	<b>56,84</b>	<b>470,57</b>	<b>245,17</b>	<b>731,60</b>	<b>772,57</b>

Como mencionamos anteriormente, Stericycle cuenta con una diversidad de perfiles en cuanto a edad, género y clasificación profesional. No obstante, contamos con mayor número de personal en las funciones de Conducción, Administración y Teleoperadores/as y Operarios/as, en las cuáles encontramos cierta segregación ocupacional causada por la disponibilidad de perfiles para dichos puestos.

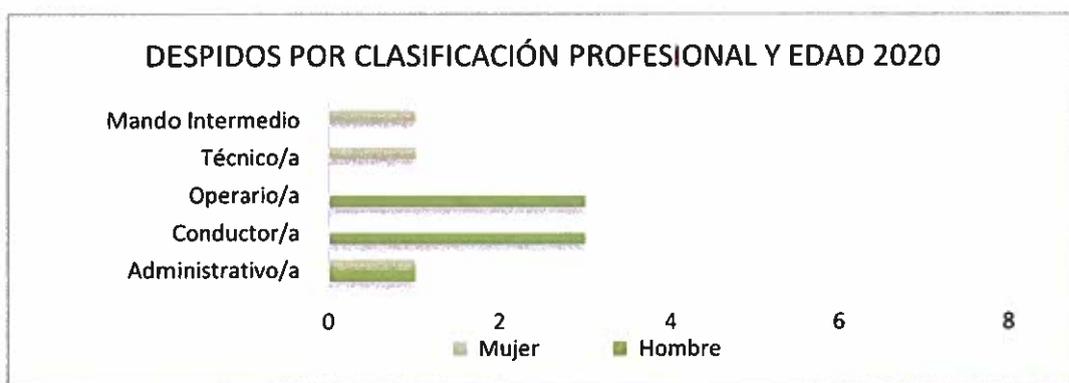


Distribución de la Plantilla por Clasificación Profesional y Sexo						
Clasificación profesional	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres	Total	Total
Directores/as	4,16	3,00	15,42	12,19	19,58	15,19
Mandos intermedios	38,86	27,55	39,05	32,79	77,91	60,34
Delegados/as com. &	7	4,97	10,49	8,81	17,49	13,78
Técnicos/as	34,7	45,80	58,44	64,17	93,14	109,96
Conductores/as	3,71	4,65	179,89	187,76	183,60	192,41
Admin. & teleoperadores/as	127,83	136,74	24,95	33,17	152,80	169,91
Operarios/as	17,29	12,91	169,84	198,08	187,10	210,99
<b>TOTALES</b>	<b>233,55</b>	<b>235,61</b>	<b>498,08</b>	<b>536,96</b>	<b>731,60</b>	<b>772,57</b>

Durante 2020 se realizaron un total de 512 contrataciones de personal, 389 en 2019. Por las características del negocio y el personal, durante el año se han producido determinadas bajas por finalización de contrato, jubilaciones o relacionados con procesos de subrogación.



En 2020 se llevaron a cabo un total de 10 despidos frente a 11 realizados en el ejercicio 2019, que correspondieron a los perfiles expuestos gráficamente.

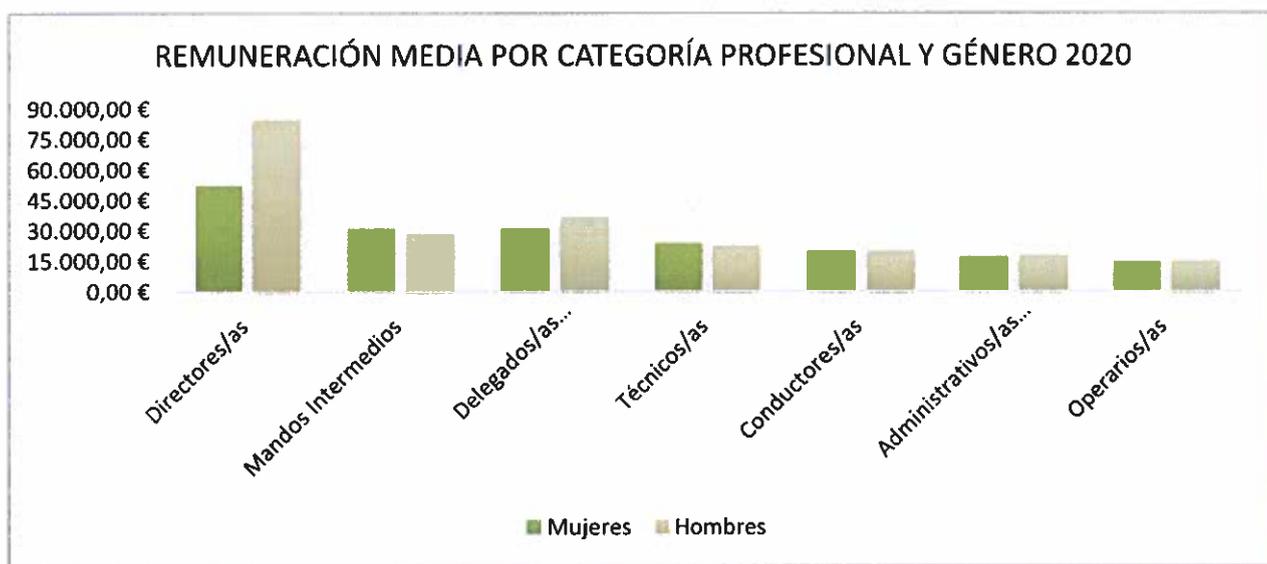




La totalidad del personal en España está cubierto por el Convenio Colectivo aplicable a su actividad. Dichos Convenios contemplan todos los aspectos relativos a las condiciones de trabajo, desde la remuneración y horarios hasta las medidas de seguridad y salud.

CONVENIOS COLECTIVOS APLICADOS
Recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias.
Contact center.
Atención a personas con discapacidad en centros especiales de empleo.
Ingenierías y estudios técnicos.
Oficinas y despachos.

Nuestra **política de retribución** se basa en los principios de igualdad de oportunidades, competitividad en el mercado y fomento de unas condiciones económicas dignas a todos los niveles de la organización, respetando siempre lo establecido en los Convenios Colectivos aplicables.





\*Los datos de retribución no incluyen variables ni incidencias puntuales.

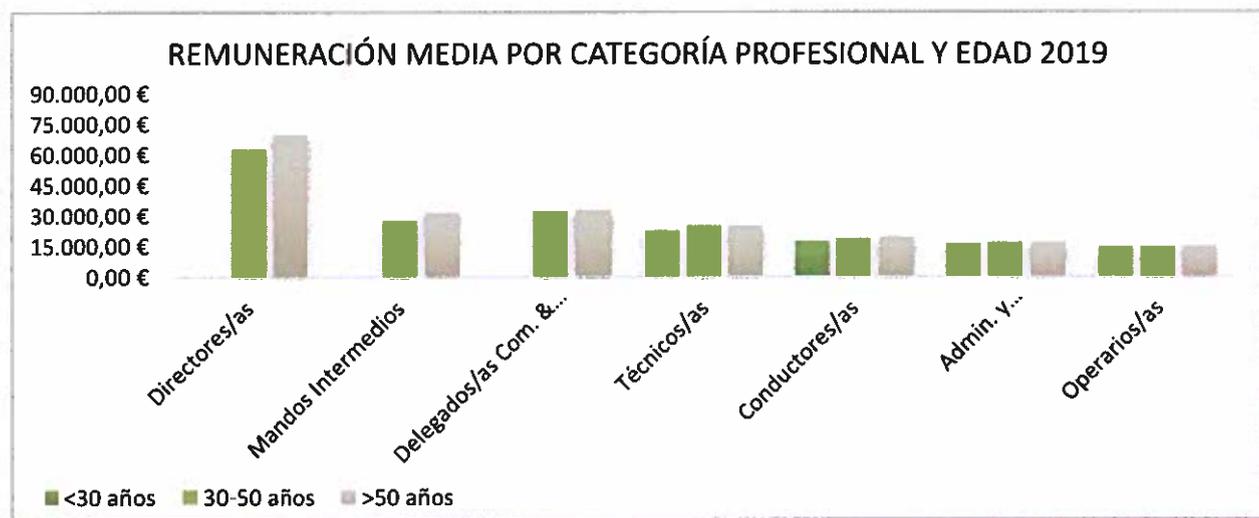
La diferencia entre los sueldos de los Directores/as se debe exclusivamente a que hay cuatro Directores (hombres) con el rango de Alta Dirección, dos de los cuales tienen responsabilidades internacionales.

Los administradores no han recibido remuneración y la alta dirección ha recibido una remuneración de 687 miles de euros (668 miles de euros en 2019), siendo en su totalidad hombres.

Como se percibe en el gráfico, nuestro grupo presenta una **brecha salarial** por género. Tomando la media de brechas salariales por categoría profesional y género se sitúa en torno al 1,82% de remuneración media superior de los hombres respecto a las mujeres, habiendo sido del 0,9% en 2019.



\*Los datos de retribución no incluyen variables ni incidencias puntuales.



\*Los datos de retribución no incluyen variables ni incidencias puntuales.

Además de la retribución salarial, desde Stericycle intentamos aportar otros beneficios sociales al personal, según establecen los acuerdos con los representantes de los trabajadores, por Convenio Colectivo o como consecuencia de políticas corporativas a nivel global.

#### OTROS BENEFICIOS SOCIALES

1. Seguro médico\*
2. Ayudas sociales para los empleado/as de nuestros Centros Especiales de Empleo
3. Descuentos en seguros médicos (Mapfre) para la familia y en contratación de viajes (Eroski)
4. Línea de ayuda psicológica 24 horas los 365 días del año

*\*Aplicable a empleado/as con procedencia INFOCITEC.*

En cuanto al disfrute de estos beneficios, casi un 4,4% del personal tiene Seguro médico. En 2019 se trató de un 4.8%. Este dato se refiere únicamente al porcentaje de la plantilla que es beneficiaria de seguro médico abonado enteramente por la compañía. Además, 6,6% de la plantilla han recibido tickets comida en 2020.

Adicionalmente, según el convenio colectivo de aplicación, existen complementos como los pluses por antigüedad en la empresa, pluses de transporte, de turno, de idioma, entre otros.

# II. Bienestar y protección de la salud y seguridad

## SEGURIDAD Y SALUD

Las sociedades del Grupo Stericycle se encuentran comprometidas con la protección de la seguridad y la salud de sus trabajadores. Tanto SRCL CONSENUR

S.L. como SRCL CONSENUR CEE, S.A. se encuentran certificadas por el estándar internacional de Seguridad y Salud OHSAS 18001. Dichas empresas cuentan por tanto con un sistema de mejora continua, en el que se detectan riesgos y debilidades del sistema preventivo, para su rápida resolución con la implementación de medidas correctivas.

SRCL CONSENUR S.L., tiene constituido Servicio de Prevención Propio desde junio de 2015 habiendo pasado con satisfacción dos auditorías legales de prevención de riesgos laborales por la entidad TÜV Rheinland. La primera auditoría tuvo lugar entre octubre de 2016 y febrero de 2017, y la segunda durante el verano de 2018, habiéndose obtenido el certificado de auditoría legal en febrero de 2019.

Como novedad, durante este año se ha puesto en funcionamiento en España la plataforma corporativa SEMS, siendo las siglas de Safety & Environmental Management System, es decir el Sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente. El uso de SEMS es un requisito obligatorio de la empresa siendo el único punto de registro de Stericycle para todos los aspectos que afectan a seguridad y salud y medio ambiente, en el cual se tienen que reflejar, por los responsables correspondientes, todos los incidentes/accidentes que afectan a estas áreas, así como todas las auditorías, inspecciones, controles, no conformidades o acciones correctivas en dichas materias. Todas las semanas se realizan entre 1 y 4 reuniones con la más alta dirección y los responsables de zonas y de centros de trabajo para analizar y tratar la evolución de las cuestiones que afectan la seguridad y seguridad de los trabajadores, con el fin de mejorar.

Respecto a la participación de los trabajadores en el programa de prevención de riesgos laborales, en todas las instalaciones el equipo de prevención procura mantener una comunicación y formación actualizada para todo el personal, y específicamente enfocada a los riesgos de cada puesto. Contar con la proactividad de los trabajadores para el correcto cumplimiento de las medidas de seguridad, así como la detección de potenciales riesgos, es la base de los programas implantados en Stericycle.

En los cuatro centros de trabajo que cuentan con más de 50 trabajadores, concretamente Arganda del Rey, Madrid (SRCL CONSENUM, S.L.); Cartagena, Murcia (SRCL CONSENUM CEE, S.A.), Madrid (SRCL CONSENUM, S.L.) y Valladolid, Basanta (SRCL CONSENUM, S.L.) existen Comités de Seguridad y Salud, que se reúnen trimestralmente para realizar un seguimiento de los resultados y toma de decisión sobre acciones en este ámbito.

Además, durante 2020 se ha conseguido la certificación tanto de SRCL CONSENUM S.L. como de SRCL CONSENUM CEE, S.A en el estándar internacional de Seguridad y Salud **ISO 45001**.

### MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES DURANTE LA PANDEMIA

Se han implementado una serie de políticas y procedimientos corporativos generados desde la matriz, en relación con la COVID-19, para garantizar la seguridad y salud del personal. Los mismos se han difundido por correo electrónico, se han colgado en la intranet y se ha formado al personal para su correcta aplicación tanto a través de la plataforma SEMS, como vía Teams. También se realizan auditorías semanales por los responsables de cada centro de trabajo sobre el nivel de cumplimiento de las medidas COVID, a través de la mencionada plataforma SEMS, quedando los resultados reflejados en la misma.

Algunas de estas medidas son:

- Prohibición de viajar a países de alto riesgo. Además, hemos limitado los viajes de negocios a realizar exclusivamente por razones críticas de seguridad, cumplimiento, soporte y servicio esencial al cliente.
- Comunicación de pautas de las autoridades sanitarias sobre prevención de infecciones y sobre cuando nuestros empleado/as deben auto aislarse y buscar asistencia médica, y exigimos que cada uno de nuestros empleado/as siga estas pautas.
- Establecimiento de procedimientos para la gestión y eliminación segura y conforme a la normativa de los residuos biosanitarios derivados del tratamiento de pacientes con COVID-19.
- Comunicación eficiente y frecuente desde nuestro equipo de seguridad y salud, y de nuestro equipo ejecutivo, con el resto de la organización, para brindar orientación sobre medidas de precaución tanto para el lugar de trabajo como para el hogar.

En relación a los accidentes de trabajo, se observa una ligera disminución con respecto a 2019, como se puede ver en las siguientes tablas:

Accidentes de trabajo				
	2019	2020	2019	2020
Según gravedad de la lesión	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres
Sin lesión	7	3	89	86
Lesión leve	0	3	66	57
Lesión grave	0	0	0	0
Lesión muy grave	0	0	0	0
Mortal	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>155</b>	<b>143</b>

Enfermedades profesionales producidas				
	2019	2020	2019	2020
Según gravedad de la lesión	Mujeres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Sin lesión	0	0	0	0
Lesión leve	0	0	0	0
Lesión Grave	0	0	0	0
Lesión Muy Grave	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Enfermedades profesionales producidas				
	2019	2020	2019	2020
Según duración de la lesión	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres
Crónica	0	0	0	0
No crónica	0	0	0	0

En cuanto al grado de gravedad de la lesión se ha estimado como lo califica FREMAP Mutua en sus certificados de asistencia.

## Ordenación del tiempo de trabajo

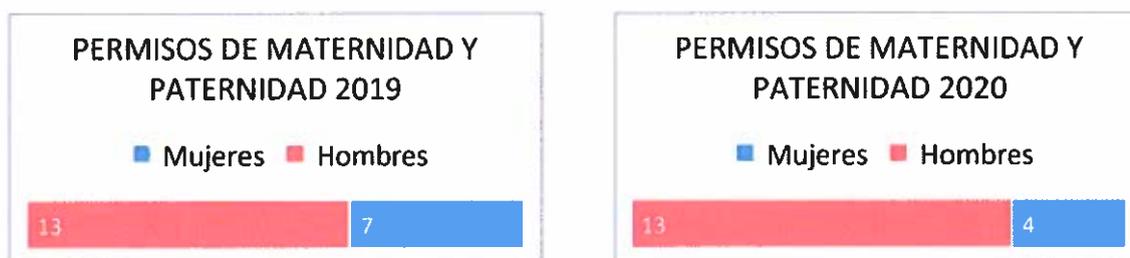
Cada entidad del Grupo tiene una idiosincrasia diferente tanto en lo que respecta a horarios de trabajo como determinadas condiciones de organización de la jornada laboral, así como un convenio específico que regula la dinámica de horarios, descansos, y demás aspectos de la organización del trabajo.

La regulación de horarios, turnos, días libres y permisos se gestiona de forma centralizada y acorde con lo especificado en los acuerdos con los trabajadores con lo que respecta a Jornada de trabajo, horario y distribución del tiempo de trabajo y régimen de trabajo a turnos, entre otros. Nuestro ratio de **absentismo** fue de 9,60 en 2020, habiendo sido 6,89 el año anterior.

## Conciliación de la vida personal y laboral

En Stericycle, conscientes de la importancia de la existencia de una política social, desarrollamos Programas de **Conciliación Familiar** en el trabajo, tratando de compatibilizar las necesidades personales de nuestros trabajadores a su ámbito laboral y jornada.

En este sentido, como se puede apreciar en el gráfico, tanto hombres como mujeres han podido disfrutar durante 2020 de los permisos de maternidad y paternidad pertinentes en igualdad de condiciones.



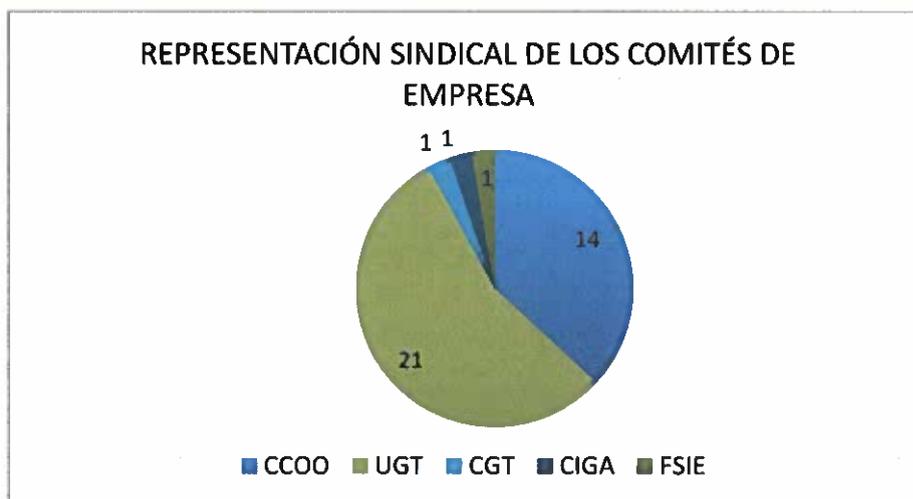
Valorando la importancia de respetar los descansos del personal, nuestra política general de desconexión, limita, salvo urgencia, el contacto con el personal fuera del horario laboral. Se acatan además estrictamente las vacaciones y los tiempos de descanso del personal.

# III. Protección de la libertad sindical y el diálogo social

Stericycle en España cuenta con Representación Legal de los Trabajadores y Delegados de Empresa organizados en algunos casos en Comités de Empresa. Con todos los representantes se mantiene una relación de comunicación y colaboración, manteniendo reuniones periódicas a petición de los mismos.

## ESTRUCTURA DE LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

- Comités de empresa: 4
- Miembros del Comité de Empresa: 20
- Delegados de personal: 18
  - Total Representantes de los trabajadores: 38



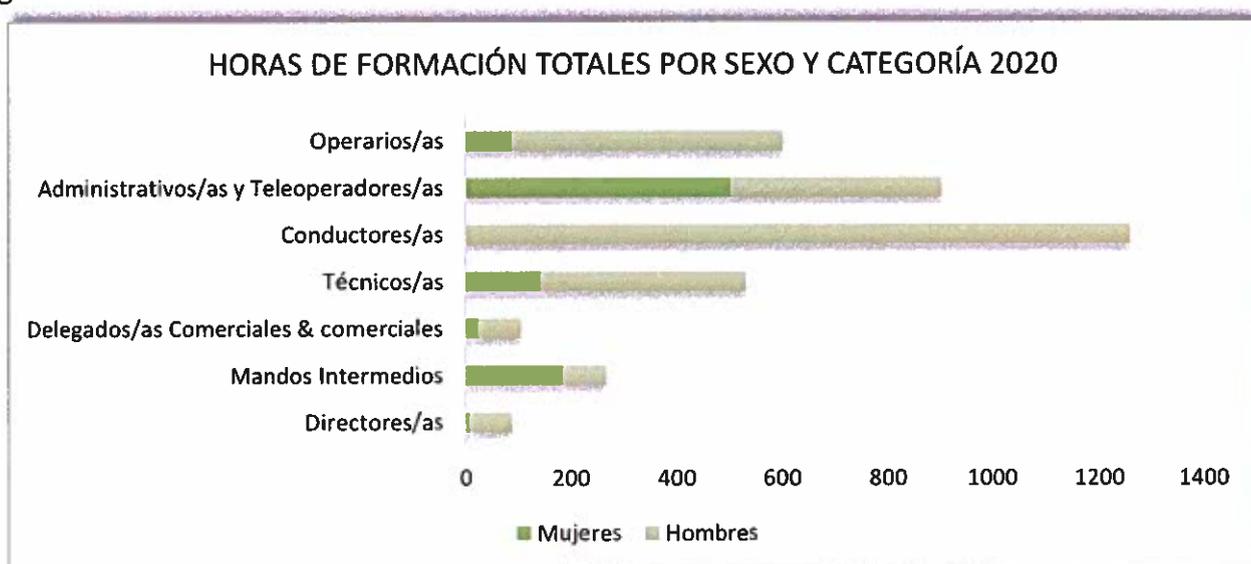
El **diálogo social** también transcurre desde los canales corporativos e informales. En este sentido, cabe destacar la existencia de comunicaciones corporativas generales y jornadas internas que se celebran de forma específica para transmitir novedades de relevancia o con motivo de celebraciones puntuales. Asimismo, cada departamento mantiene reuniones periódicas para la coordinación de proyectos.

Desde la integración del trabajo bajo la marca común se ha producido una simplificación de los canales de comunicación con el personal, así como la centralización de determinadas funciones en la oficina central con responsables corporativos generales en áreas como Recursos Humanos, Calidad, Medioambiente, Compras, IT, o Financiero, lo cual facilita el liderazgo común y la consideración de las peticiones del personal de forma integral.

# IV. Acceso a la formación y el desarrollo

Todas las sociedades del Grupo cuentan con Planes de Formación anuales para potenciar los conocimientos de los trabajadores y asegurar su seguridad y actualización.

Las horas totales de formación realizadas en el grupo durante 2020 ascendieron a 3750, frente a las 3678 de 2019, lo que supone un aumento del 2%. Los planes de formación se centran principalmente en riesgos laborales y actualización técnica, con una distribución por categoría profesional y sexo según el siguiente gráfico:



Clasificación profesional	Horas de Formación Totales por Sexo y Categoría					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	Mujeres	Mujeres	Hombres	Hombres	Total	Total
Directores/as	6	8	13	80	19	88
Mandos intermedios	167	184	211	82	378	266
Delegados/as com. & comerciales	0	25	10	80	10	105
Técnicos/as	153	144	238	386	391	530
Conductores/as	22	0	1795	1259	1817	1259
Admin. & teleoperadores/as	314	502	49	400	363	902
Operarios/as	44	88	656	512	700	600
<b>TOTALES</b>	<b>706</b>	<b>951</b>	<b>2972</b>	<b>2799</b>	<b>3678</b>	<b>3750</b>

Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de los objetivos individuales de los trabajadores, se implantado el programa piloto de un sistema de evaluación de desempeño para un colectivo definido.

LISTAR LAS PRINCIPALES TEMÁTICAS DE FORMACIÓN AL PERSONAL:
SIMULACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL
C.A.P. FORMACION CONTINUA
TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS (BÁSICO)
CARRETILLAS ELEVADORAS
PROTECCIÓN DE DATOS
EXCEL 2013
PRIMEROS AUXILIOS
GESTIÓN DE COBROS
OUTLOOK 365



# V. Integración de personas con discapacidad

En Stericycle uno de nuestros objetivos es promocionar la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad física, intelectual, psíquica o sensorial, y trabajar por la inserción y sensibilización social.

Para ello, SRCL CONSENUR CEE, S.A.U. esta constituido como Centro Especial de Empleo (C.E.E.), el cual tiene como finalidad el cumplimiento de nuestro objetivo de integración laboral y social de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. Además de esta razón de ser, el centro promueve y proporciona:

- Un empleo remunerado adecuado a sus características personales.
- Servicios de ajuste personal y social a sus trabajadores discapacitados: constituido por técnicos sociales y encargados de apoyo, este equipo permite llevar a cabo la completa integración del trabajador, detectando sus necesidades y haciendo un seguimiento exhaustivo de su progresión en el centro de trabajo y de su adecuación al puesto designado.
- Mediante las Unidades de Apoyo, las necesidades de apoyo para que el trabajador con discapacidad pueda desarrollar su actividad profesional, mediante programas de formación, apoyos individualizados, entre otros.

La plantilla de SRCL CONSENUR CEE está formada en su mayoría por trabajadores con un grado de discapacidad superior al 33%.

Además, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de cumplir el Real Decreto 364/2005 referido al cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad mediante la contratación de servicios a un Centro Especial de Empleo como es el caso de SRCL Consenur C.E.E.

De esta forma, nuestro cliente cumpliría con la obligación establecida sin someterse a sanciones, la pérdida de ayudas y la prohibición de ejecución de contratos con la Administración.

Adicionalmente, SRCL Consenur CEE pertenece y colabora con la Confederación nacional de Centros Especiales de Empleo), la patronal más antigua del Sector de Centros Especiales de Empleo.



# VI. Igualdad de género

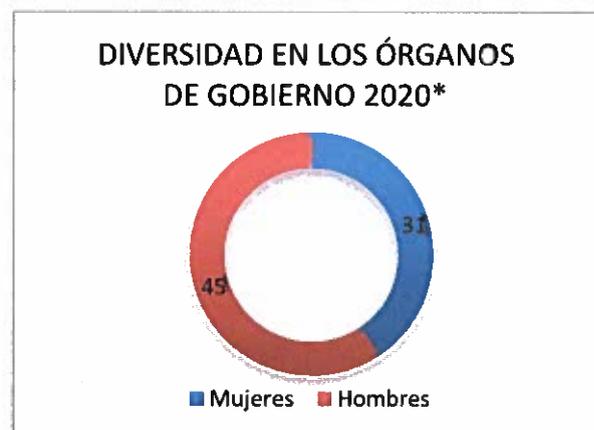
La igualdad de oportunidades es un concepto estrechamente ligado a nuestra forma de gestión. En este sentido, tanto SRCL Consenur, S.L.U. como SRCL Consenur CEE, S.A. cuentan con un **Plan de Igualdad** de Género actualmente bajo revisión. En 2019 se aprobó el **Protocolo de Prevención del Acoso** para la sociedad SRCL CONSENUR.

Stericycle está comprometida con dar igualdad de oportunidades al personal en todas las áreas vinculadas al empleo, incluido el proceso de reclutamiento, contratación, asignación de trabajo, traslados, promociones, remuneración, condiciones de trabajo y capacitación.

A partir de nuestro Código de Conducta y demás políticas corporativas, establecemos los principios de actuación en lo referente a la prevención de la discriminación en toda nuestra estructura. Según se describe en nuestro Código Ético, Stericycle no tolera ni tolerará ninguna forma de discriminación por motivos de raza/etnia, color, nacionalidad, ascendencia, sexo/género, identidad/expresión de género, orientación sexual, estado civil/parental, embarazo/maternidad o condiciones relacionadas, religión, credo, edad, discapacidad, información genética, u otra condición protegida.

Durante 2020 no se han reportado casos de discriminación por ninguno de los canales éticos y de comunicación habilitados.

En lo que respecta a la promoción a puestos de responsabilidad, se demuestra mediante el siguiente gráfico que nuestro afán es tener las posiciones de gestión de departamentos y equipos, ocupados por los perfiles mejor preparados, independientemente de su género, impulsando además la diversidad en dichos puestos. Excluyendo a los cuatro miembros de la Alta Dirección (dos de ellos con responsabilidad internacional), contaríamos prácticamente con paridad total en los cargos de responsabilidad del Grupo.



*\*Directivos y Mandos intermedios, exceptuando Alta Dirección.*



# 5. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

- I. Políticas de cumplimiento y de conducta
- II. Transparencia financiera y fiscal

# I. Políticas de cumplimiento y de conducta

Stericycle ha aprobado diversas políticas de cumplimiento y conducta de aplicación en las prácticas de todas las sociedades del Grupo.

## **Código de Conducta Empresarial y Ética**

El Código es un documento de referencia esencial para todos los miembros del equipo que resume los estándares comerciales y las responsabilidades individuales que todos los miembros del equipo deben comprender y respetar.

Las disposiciones del Código regulan los intereses generales de nuestra empresa y refuerzan nuestra importante cultura en Stericycle. Corresponde a cada miembro del equipo guiarse por estos Valores y velar por el desarrollo y mantenimiento de nuestra cultura.

## **Mecanismos para denunciar posibles violaciones**

Es responsabilidad de todos los miembros del equipo de Stericycle denunciar, de buena fe, cualquier violación o presuntas violaciones del Código Ético, de cualquier política o procedimientos internos de Stericycle, así como de cualquier ley o regulación.

Los miembros del equipo que deseen denunciar un comportamiento cuestionable y/o una posible violación del Código, de las políticas o los procedimientos internos de Stericycle o de alguna ley o regulación deberán a la mayor brevedad plantearse a:

- El representante de Recursos Humanos
- El Departamento Jurídico
- La Oficina de Ética y Cumplimiento de Stericycle
- La línea de ética de Stericycle, donde los miembros del equipo tienen la opción de denunciar diversas irregularidades en forma anónima. Todas las denuncias efectuadas a través de la línea de ética se enviarán a la Oficina de Ética y Cumplimiento de Stericycle, de conformidad con las leyes locales, para su posterior examen e investigación.

En todo momento se garantiza, en todo lo posible, mantener la confidencialidad del denunciante. Además, Stericycle prohíbe las represalias contra cualquier persona por plantear una inquietud desde el punto de vista legal o ético o por cooperar con una investigación.

### **Política antimonopolio**

La intención de esta Política antimonopolio es garantizar el cumplimiento de las leyes antimonopolio y de competencia leal. Esta Política también brinda indicaciones sobre cómo prevenir, identificar y responder de forma adecuada a los asuntos antimonopolio que puedan surgir. En Stericycle nos aseguramos de que nuestras acciones cumplen con todas las leyes antimonopolio y de competencia leal.

### **Política anticorrupción**

Stericycle está comprometida con el más alto estándar de integridad en nuestras prácticas comerciales. Esto incluye el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables en los países donde opera Stericycle.

El propósito de esta Política es proporcionar normas de conducta para que Stericycle, sus afiliados y subsidiarias cumplan con la Legislación de anticorrupción. Dentro de esta política se incluye en su apéndice las **Directrices sobre pagos en beneficio de funcionarios gubernamentales.**

### **Otras medidas adoptadas**

- Política de cortesías comerciales - Aplicable a todas las empresas del grupo.
- Política de gastos - Aplicable a todas las empresas del grupo.
- Formaciones continuas online y presenciales.
- Límites de pagos establecidos y comunicados.
- Política de Conflictos de Interés.
- Política de Viajes y Gastos.

**EL 100% DE NUESTROS PROFESIONALES  
HAN RECIBIDO FORMACIÓN EN MATERIA DE  
CORRUPCIÓN.**

## II. Transparencia financiera y fiscal

El estricto **cumplimiento de las responsabilidades financieras y fiscales** es un eje fundamental de nuestros principios de actuación. Como parte del grupo internacional Stericycle, seguimos un sistema de reporting periódico a Stericycle Internacional, lo que nos ayuda a mantener un control exhaustivo y un seguimiento continuo de los indicadores clave de sostenibilidad económica.

Adicionalmente, para asegurar el cumplimiento con la legislación contable, contamos con asesores externos especializados y nuestras Cuentas Anuales son auditadas por una entidad de reconocido prestigio.

Todo esto posibilita que la entidad genere un valor económico que se distribuye según el indicador GRI 201-1 de la siguiente manera:

Valor económico directo generado y distribuido*		
	2020	2019
Ingresos totales (Valor económico directo generado):	77.852.737 €	64.951.843 €
Gastos de explotación:	45.007.789 €	35.665.097 €
Sueldos y salarios:	21.338.089 €	19.450.939 €
Pagos a proveedores de capital:	1.417.629 €	1.280.287 €
Pagos al gobierno:	585.416 €	328.280 €
Valor económico retenido:	9.503.814 €	8.227.239 €

\*No se han contemplado las inversiones en la comunidad.

### Beneficios obtenidos país por país

Todos los beneficios de la sociedad son obtenidos en España, y son reportados en las Cuentas Anuales auditadas.

### Impuestos sobre beneficios devengados

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2020 asciende a un total de 1.070.252 € habiendo sido de -73.797 € en 2019.

### Subvenciones recibidas

El total de subvenciones devengadas en 2020, principalmente en concepto de subvenciones SMI y otras subvenciones recibidas por los Centros Especiales de Empleo suman 970.966 €, habiendo sido de 973.195 € en 2019.



## 6. SOCIEDAD

- I. Derechos humanos y desarrollo local
- II. Proveedores y control de la cadena de suministro
- III. Calidad en nuestros servicios

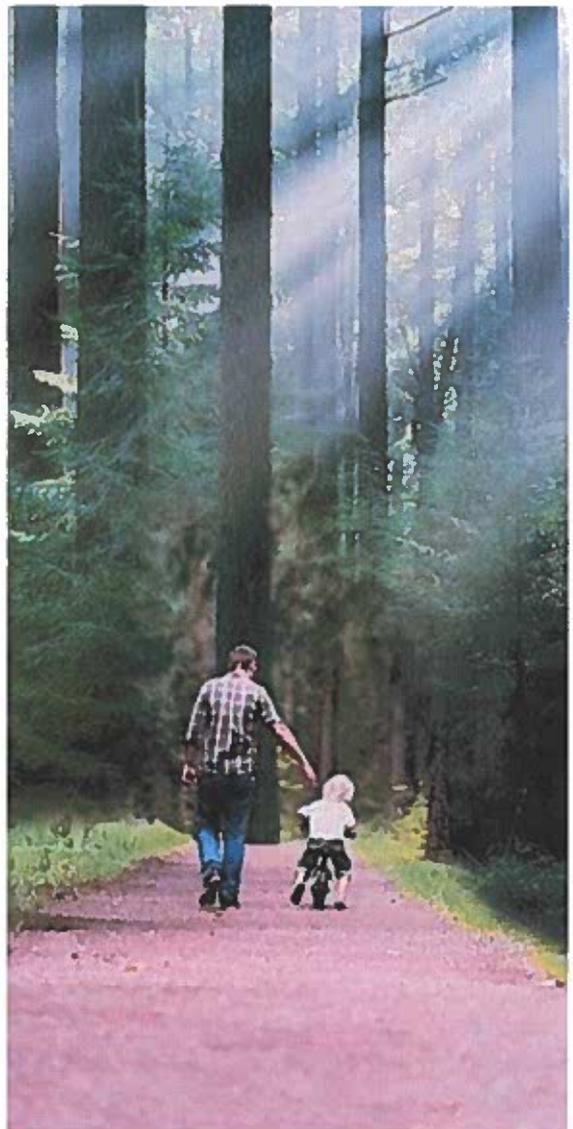
# I. Derechos humanos y desarrollo local

Stericycle mantiene un compromiso de diligencia debida y prevención de la vulneración de los derechos humanos en nuestro ámbito de influencia respetando, en todo momento, la Declaración Universal de Derechos Humanos y los derechos reconocidos en la legislación nacional e internacional. Asimismo, garantizamos los derechos de libertad sindical y asociativa recogidos en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, la erradicación del trabajo forzoso y la explotación infantil.

Trabajamos la supresión de la discriminación de todo tipo, lo cual viene detallado además en nuestro Código Ético. Por lo tanto, Stericycle está comprometida a dar igualdad de oportunidades y a la no discriminación en todas las áreas vinculadas al empleo tal y como se describe en el apartado género”.

Además, para gestionar el impacto generado por la actividad económica del Grupo en las comunidades locales, Stericycle cuenta con un **código global de conducta de proveedores**, el cual establece directrices y principios éticos sobre derechos humanos y medioambiente, entre otros.

Como parte de nuestra responsabilidad con el entorno contamos con nuestro Centro Especial de Empleo a partir del cual fomentamos la integración de personas discapacitadas y el desarrollo local mediante la participación del proyecto REDD en Perú a partir del que hemos logrado la conservación del medio natural y de las comunidades afectadas.



---

No ha habido ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos durante el año 2020.

---

## II. Proveedores y control de la cadena de suministro

Stericycle, consciente de la relevancia de controlar su cadena de suministro en un contexto globalizado como el actual, aplica un sistema de evaluación y homologación de proveedores que pertenece a su modelo de gestión certificado.

La **selección de proveedores y subcontractados** se realiza siguiendo criterios de compra responsable. Esto es no solo en base a su calidad o su precio, sino también por su impacto ambiental y social. Así los criterios establecidos por la empresa, son requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales. Estos estándares mencionados quedan reflejados en el **código global de conducta de proveedores** de Stericycle, el cual se extiende a todos sus proveedores y hace referencia a:

- Cumplimiento de todas las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- Antisoborno, anticorrupción y conflictos de intereses
- Competencia justa y negociación.
- Conformidad con las leyes de comercio internacional.
- Salud, seguridad y medio ambiente.
- Aceptación de la diversidad.
- Derechos humanos.
- Protección de activos e información confidencial.

Además, el código de conducta de proveedores anima a los mismos a que presenten notificaciones si tienen conocimiento de una situación que infrinja, o parezca infringir, el Código de conducta de Stericycle o este Código de conducta de proveedores.

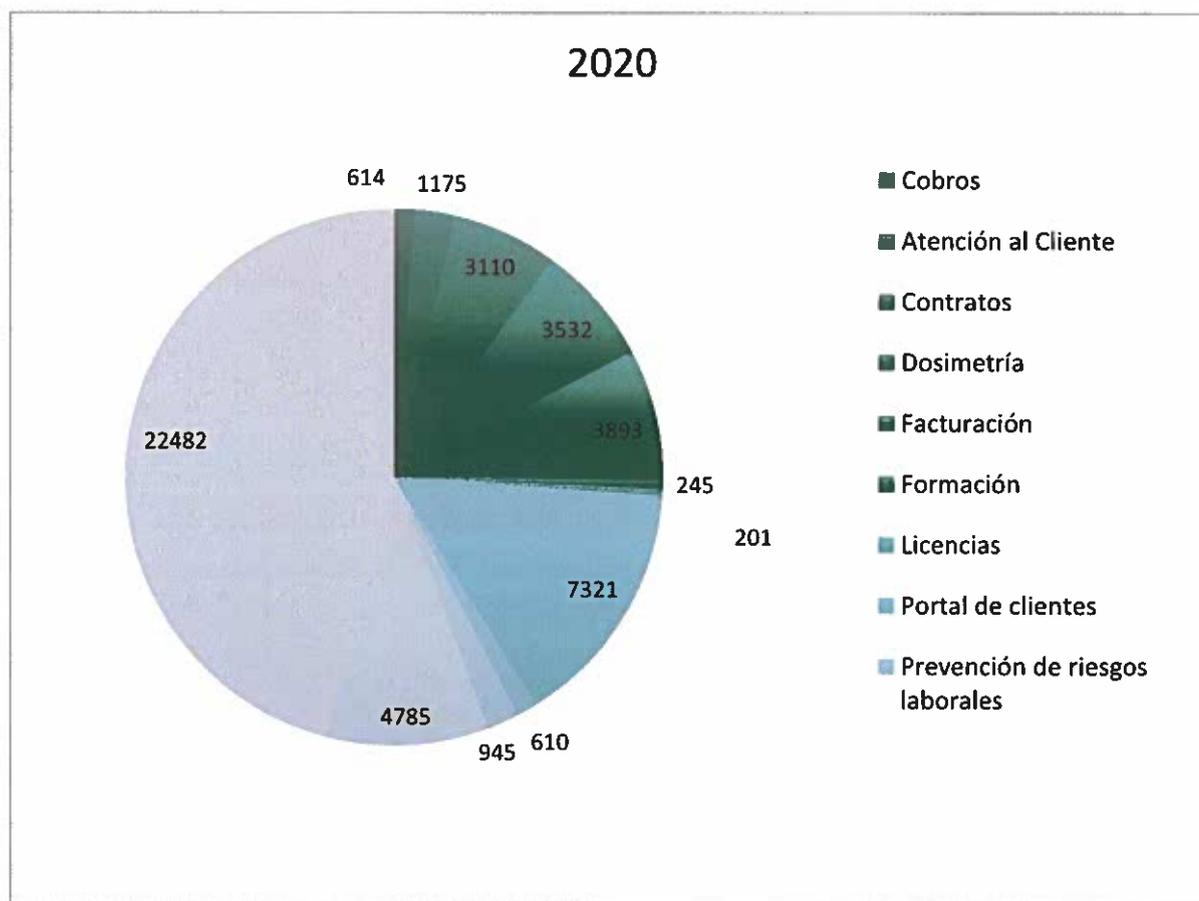
La **homologación de proveedores** exige el cumplimiento de criterios de calidad, precio, variedad de oferta en el mercado, plazos de entrega, seguridad y salud en el trabajo, y, por último, determinados requisitos de comportamiento ambiental. Para homologar proveedores, estos deben rellenar un formulario, el manual de buenas practicas ambientales y la hoja de protección de datos. En determinados casos por ejemplo, previa contratación, se comprueba que cuente con certificados acorde con: ISO 9001, ISO 14001, y OHSAS 18001.

Actualmente, el grupo cuenta con una totalidad de 1314/1544 proveedores los cuales se han homologado en base a criterios sociales y medioambientales. Los principales tipos de proveedores que las empresas del Grupo contratan son: Fabricantes de contenedores, proveedores de plástico, compra y mantenimiento de maquinaria industrial y vehículos, compra y mantenimiento para I.T. y suministros y gasoil. El principal tipos de proveedor que subcontractamos es para el transporte y tratamiento de residuos.

# III. Calidad en nuestros servicios

El tratamiento de las reclamaciones de clientes forma parte del sistema de calidad implementado en Stericycle. Para su tratamiento disponemos de un equipo entre ocho y doce personas que se dedican a atender por email y teléfono las incidencias y solicitudes de los clientes. Este departamento recoge las cuestiones planteadas por los clientes y, posteriormente, las tramita con el departamento afectado hasta que se da solución a la petición del cliente.

En el 2020 ha habido 48.913 reclamaciones de las cuales el 99,41% fueron cerrados. En 2019 el dato fue de 35.334, de los cuales fueron cerrados el 100%. En el siguiente gráfico incorporamos el porcentaje de las reclamaciones en función de nuestros departamentos afectados:



# FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

El presente Estado de Información No Financiera consolidado que se incluye en las páginas 1 a 58, forma parte del Informe de Gestión Consolidado como un documento a parte correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, que ha sido formulado por los miembros del Consejo de Administración de SRCL Consenur, S.L. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades dependientes en sesión celebrada el 31 de marzo de 2021 quedando a continuación firmado por todos ellos.

En Madrid, el 31 de marzo de 2021

Kurt M. Rogers



---

Daniel Vincent Ginnett

---

# FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

El presente Estado de Información No Financiera consolidado que se incluye en las páginas 1 a 58, forma parte del Informe de Gestión Consolidado como un documento a parte correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, que ha sido formulado por los miembros del Consejo de Administración de SRCL Consenur, S.L. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades dependientes en sesión celebrada el 31 de marzo de 2021 quedando a continuación firmado por todos ellos.

En Madrid, el 31 de marzo de 2021

Kurt M. Rogers

---

Daniel Vincent Ginnett



---

# ANEXO I: Tabla de Indicadores de GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
GRI 101: Fundamentos		
GRI 102: Contenidos Generales		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	4,6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6-8
102-3	Ubicación de la sede	4,9
102-4	Ubicación de las operaciones	4,9
102-5	Propiedad y forma jurídica	10
102-6	Mercados servidos	9
102-7	Tamaño de la organización	4,9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	33-36
102-9	Cadena de suministro	6-8,56
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4,9-10,56
102-11	Principio o enfoque de precaución	18
102-12	Iniciativas externas	25-26,30,48,55
102-13	Afiliación a asociaciones	28
ESTRATEGIA		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	12-16

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5,51-52
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	49,51-52
<b>GOBERNANZA</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	10
102-19	Delegación de autoridad	10
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	13,15-16
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12-13
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	10
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	10
102-25	Conflictos de intereses	Los conflictos de interés están descritos en el Código de Conducta Empresarial y Ética analizado en la página 48
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	13,15-16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	12-16,19
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	15-16,18
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12-16,19
102-35	Políticas de remuneración	39-41,49
102-36	Proceso para determinar la remuneración	39-41,49
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	39-41,45

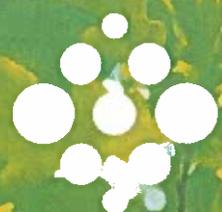
Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	38,39,41,45,46
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	12-13
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>		
102-47	Lista de temas materiales	14
102-50	Periodo objeto del informe	El periodo objeto del informe es del 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020
102-55	Índice de contenidos GRI	58
102-56	Verificación externa	ANEXO 2
<b>GRI 200: Impactos económicos</b>		
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	53
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52
<b>GRI 300: Impactos ambientales</b>		
<b>GRI 301: Materiales</b>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	21-23
301-2	Insumos reciclados	26

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
<b>GRI 302: Energía</b>		
	Consumo energético dentro de la organización	22-23
	Reducción del consumo energético	23,25-26
<b>GRI 303: Agua</b>		
	Extracción de agua por fuente	21
<b>GRI 304: Biodiversidad</b>		
	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	En la página 20, no obstante, el impacto de Stericycle sobre la biodiversidad no resulta significativo
<b>GRI 305: Emisiones</b>		
	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	29
	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	29
	Intensidad de las emisiones de GEI	29
	Reducción de las emisiones de GEI	23,25-26,30-32
	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No es significativo puesto que no se utilizan estas sustancias
	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Se realizan únicamente emisiones de SOX, cuyos límites cumplen con la autorización medioambiental, aunque no se disponen de los resultados
<b>GRI 306: Efluentes y residuos</b>		
	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Se realizan los vertidos autorizados, no obstante, no se disponen de los datos de los mismos

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	24-27
306-3	Derrames significativos	Ningún derrame significativo se ha producido en 2020
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	18
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	56
GRI 400: Impactos sociales		
GRI 401: Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	37
401-3	Permiso parental	44
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	42
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	42-43
GRI 404: Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Se reporta en la página 45 el número total de horas de formación en 2020.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46-47

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10,48,49
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	39-41
<b>GRI 406: No discriminación</b>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No existe riesgo en este ámbito por la situación geográfica de sus trabajadores. Mención en las página 55-56
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No existe riesgo en este ámbito por la situación geográfica de sus trabajadores. Mención en las página 55-56
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	55-56
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	55
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Existen políticas del sobre la gestión de las contrataciones, no obstante, no se ha podido obtener los datos sobre los nuevos proveedores en las páginas 56.
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se ha producido en 2020 ninguna vulneración en la salud y seguridad de nuestros servicios
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha producido en 2020 ninguna infracción en la información de nuestros servicios

# ANEXO II: Informe de verificación externa independiente del Informe de información no financiera



**Stericycle<sup>®</sup>**