

SRCL CONSENUR, S.L. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera
Consolidado del ejercicio 2023

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE SRCL CONSENUM, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2023

Al socio único de SRCL CONSENUM, 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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de SRCL CONSENUM, 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 apartado "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" 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 CONSENUM, 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 con lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" 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 CONSENUM, 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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del 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 la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 2.2, 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 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 CONSENUR, S.L. Sociedad Unipersonal y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, 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 con lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" 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

30 de julio de 2024

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

GRANT THORNTON, S.L.P.

2024 Núm. 01/24/04293

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

1 enero 2023 · 31 diciembre 2023

ÍNDICE

ÍNDICE	2
STERICYCLE EN ESPAÑA	4
1.1 Alcance.....	4
1.2 Quienes somos	5
1.3 Órganos de gobierno.....	9
1.4 Estructura organizativa	10
1.5 Objetivos, estrategia y tendencias	11
1.6 Premios y reconocimientos.....	12
GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	13
2.1 Seguridad de la información.....	19
2.2 Asuntos materiales de Stericycle	21
ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	22
3.1 Cumplimiento.....	26
3.2 Composición y funciones de los Comités	30
3.3 Sistema de Compliance: Política, Manual, Comité, Canal de Denuncias.....	33
3.4 Lucha contra la corrupción y el soborno.....	34
3.5 Lucha contra el blanqueo de capitales.....	36
3.6 Respeto de los derechos Humanos.....	37
3.7 Transparencia fiscal.....	38
CUIDADO DEL PLANETA	39
4.1 Gestión de residuos.....	42
4.2 Uso eficiente de los recursos	44
4.3 Lucha contra el cambio climático.....	47
4.4 Concienciación ambiental.....	49
4.5 Biodiversidad	49
NUESTRAS PERSONAS	50
5.1 Enfoque de gestión.....	51
5.2 Empleo	53
5.3 Política salarial.....	58
5.4 Organización del trabajo y conciliación	59
5.5 Beneficios sociales.....	59

5.6 Relaciones sociales	60
5.7 Formación	61
5.8 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	62
5.9 Igualdad y no discriminación	65
5.10 Comunicación interna	67
6. Derechos humanos.....	68
7. ENTORNO SEGURO Y SALUDABLE.....	69
7.1 Principales riesgos en materia de Salud y Seguridad y las herramientas de gestión: Política de PRL, sistema de gestión, objetivos 2023	70
7.2 Organización de la actividad preventiva.....	72
7.3 Objetivos.....	74
7.4 Avances en el sistema de gestión de seguridad y salud	78
7.5 Designación de Recurso preventivo.....	84
7.6 Comités de seguridad y salud.....	86
7.7 Certificaciones	87
7.8 Procesos para investigar incidentes laborales para determinar	88
7.9 Índice de accidentalidad	89
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	89
7.10 Dolencias y enfermedades laborales.....	90
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.....	91
8.1 Calidad integral	92
8.2 Cadena de suministro.....	99
8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.....	103
9.1 Valor compartido.....	104
9.2 Contribución social.....	105
9.3 Diálogo con los grupos de interés	106
9.4 Asociaciones y patrocinios.....	107
ANEXO I:	108
ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	108

STERICYCLE EN ESPAÑA

1.1 Alcance

Con fecha 29 de diciembre de 2018, el BOE publica 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.

En este sentido, dado que la Sociedad cumple con las condiciones establecidas en dicha Ley, ha elaborado el presente Estado de Información No Financiera para dar respuesta a los requerimientos de la mencionada Ley, elaborado de conformidad con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), desglosados según el Anexo.

De conformidad con la legislación vigente, el Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de una empresa externa.



1.2 Quienes somos

STERICYCLE en España forma parte de STERICYCLE INC., una empresa multinacional cotizada en Nasdaq (SRCL) dentro del índice S&P 500, fundada en Estados Unidos en 1989 e implantada en varios países, entre ellos España, donde opera a través de distintas empresas que conforman el Grupo con sede en Arganda del Rey (Madrid).

La compañía en España nace en 1988 y comienza 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, el transporte y el tratamiento.

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 incorporando servicios, tales como la formación y la consultoría medioambiental, la esterilización de instrumental médico, la ampliación de la tipología de residuos gestionados (peligrosos de origen industrial, no peligrosos, SANDACH, etc.), la legalización de instalaciones sanitarias, la dosimetría, la protección radiológica, la prevención de riesgos laborales, la consultoría en materia de protección de datos y el servicio de destrucción segura de información confidencial.



> ESTRUCTURA SOCIETARIA Y LÍNEAS DE NEGOCIO

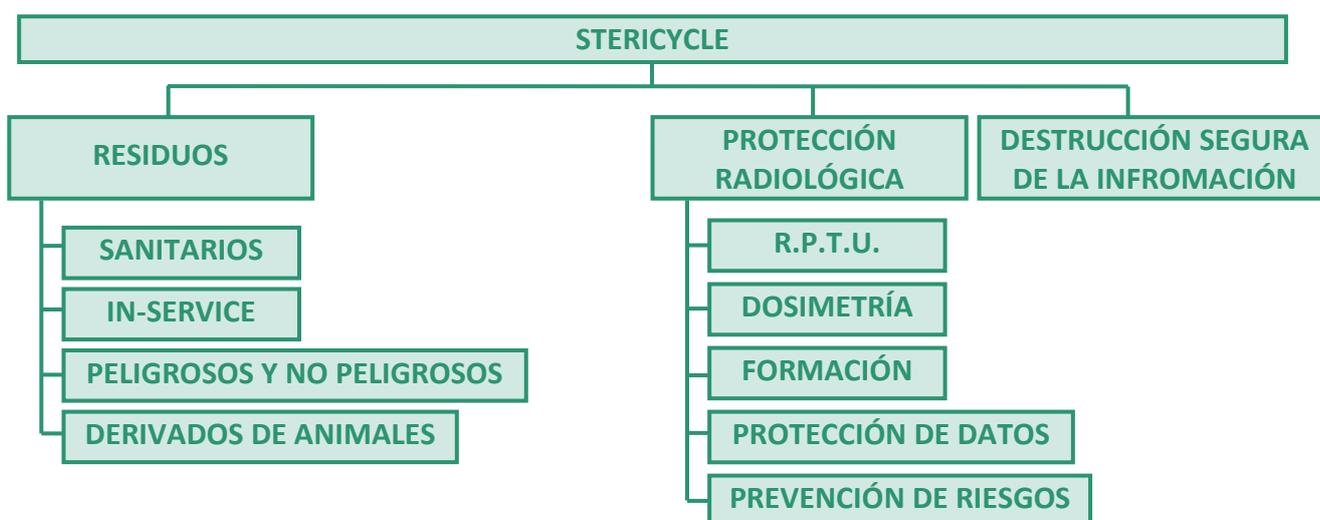


ACTIVIDAD Y SOLUCIONES

STERICYCLE en España tienen una amplia experiencia en el sector, dispone de instalaciones en todo el territorio español de forma que pueda ofrecer un servicio cercano y de calidad a los clientes.

Como gestor autorizado lleva a cabo su gestión de acuerdo con los requerimientos que sean establecidos por sus clientes y en cumplimiento de las normas legales Europeas, Nacionales y de cada Comunidad Autónoma.

La actividad se divide en las siguientes **tres 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 con los requerimientos que son establecidos por sus clientes.

De forma genérica se pueden diferenciar dos tipos de gestión de residuos sanitarios de acuerdo con el 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 con 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 hincapié en ayudar a los clientes a minimizar el impacto ambiental de la gestión interna de sus residuos.



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:

- 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 del servicio de prevención ajena Previlabor ofrecemos a nuestros clientes servicios integrales de prevención de riesgos.

DESTRUCCIÓN SEGURA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Shred-it (marca comercial del GRUPO STERICYCLE) es la compañía de destrucción de documentación más grande del mundo, garantizando estrictos estándares en seguridad de la información y privacidad en el entorno laboral. En España, desde SRCL CONSENUR, S.L.U. se realiza la destrucción de documentación bajo la marca Shred-it.

Ofrece 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.

1.3 Órganos de gobierno

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

SRCL CONSENUM, S.L.U (100%)
SRCL CONSENUM CEE, S.A.U (100%)
ECOLOGÍA Y TÉCNICAS SANITARIAS, S.L.U. (ECTEC) (100%)

Los Órganos de Administración de estas sociedades se componen de tres Administradores Solidarios: K.M. Rogers y D.V. Ginnetti. Asimismo, ECTEC cuenta con otros dos Administradores Solidarios: Buenaventura Gonzalez Churruca y Victor Hernández Pérez.

En el marco de los acuerdos alcanzados en el año 2022 para la venta de la participación de SRCL Consenur SLU en Sanypick Plastic S.A. (equivalente al 50,01% del capital social), el 19 de enero de 2023 se formalizó la enajenación de la totalidad de la participación a la sociedad Makaranga Mhule, S.L. Por ese motivo no se han incorporado datos de esta sociedad correspondientes al ejercicio 2023.

1.4 Estructura organizativa

VP Southern Europe	Director General	Directora Dosimetría (UTPR)
		Director/a de Operaciones Residuos
VP Regional General Counsel and Compliance Officer EMEAA	Senior Legal Counsel Iberia	
EMEA Finance	Head of Finance	
	Head of Accounting	
EMEA HR	Director/a de Recursos Humanos	
Compliance EMEAA	Compliance Manager Iberia	
EHS EMEAA	EHS Managers	
Sales EMEAA	Head of Sales	



1.5 Objetivos, estrategia y tendencias

En el ejercicio 2023 se ha confirmado la recuperación de volúmenes previos al Covid en el sector de gestión y tratamiento de residuos biosanitarios en España que se inició en 2022 y la paulatina mejora de margen durante el ejercicio.

Como consecuencia de lo anterior, se ha llevado a cabo un proceso de reorganización y redimensionamiento para adaptar el negocio a las condiciones actuales después de dos años de pandemia que conllevaron un incremento considerable de generación de residuos por parte de los clientes, principalmente hospitales tanto del sector público como del privado.

Esto ha representado un descenso de la cifra de negocio respecto al ejercicio anterior, si bien con una progresiva recuperación hacia los márgenes PRE-COVID.

Con respecto a la línea de Rayos X la eliminación de las restricciones del COVID ha supuesto la recuperación de la actividad y, como consecuencia, un aumento en los ingresos con respecto al año anterior.

En el ejercicio, en la línea de negocio de gestión y tratamiento de residuos se han llevado a cabo algunas licitaciones de nuestros principales clientes en las distintas comunidades autónomas, confirmándose la mejora en los precios de la licitación respecto a la anterior y que nos ha permitido iniciar la consolidación de la recuperación de los márgenes en el año 2023.

Por otro lado, la estrategia ESG del Grupo tiene como objetivo la protección del medio ambiente, el compromiso con la seguridad, la aceptación de la diversidad y la inclusión, la gobernanza y la ética como base fundamental en el camino hacia un crecimiento sostenible.



1.6 Premios y reconocimientos

Durante 2023, SRCL Consenur CEE renovó el sello “**Responsabilidad Social de Aragón PYME 2024**”, que tiene como objetivo promover la responsabilidad social empresarial y corporativa en autónomos, empresas y todo tipo de organizaciones públicas y privadas para que implanten y apliquen prácticas socialmente responsables.

Un año más la compañía reafirma su compromiso ambiental y social. En 2024 seguirá apostando por un modelo que aporta soluciones integrales, sostenibles y socialmente responsables.



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

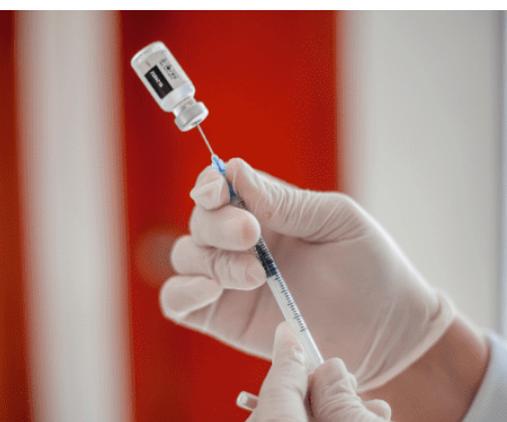
Una prioridad del Consejo de Administración de la matriz del GRUPO STERICYCLE es evaluar, discutir y dar respuesta a los riesgos más significativos a los que se enfrenta la compañía.

No existe una agrupación de riesgos de corto, medio y largo plazo. Los riesgos se identifican en base a un análisis de las actividades llevados a cabo en la empresa y en el ámbito de las que pueden materializarse los riesgos.

La evaluación de riesgos a nivel nacional incluye todos los delitos con responsabilidad penal para la persona jurídica y se desarrolla bajo el liderazgo del departamento Legal de la Empresa.

La evaluación de riesgos a nivel internacional, liderada por el área de la OEC, incluye los siguientes riesgos: **corrupción** y soborno, competencia desleal, fraude, blanqueo de capitales y sanciones. Cada uno de estos riesgos se detalla en actividades de riesgo, evaluando así las siguientes actividades: cortesías comerciales, gastos, pagos en efectivo, conflictos de interés externos, patrocinios y donaciones, interacciones gubernamentales – operaciones, proveedores públicos, proveedores privados, licitaciones públicas, clientes públicos (no a través de licitaciones), clientes privados, lobbying, seguridad, importación y exportación, contacto con la competencia, participación en asociaciones industriales, transacciones con terceros, sanciones comerciales, proveedor en el riesgo de fraude, clientes en el riesgo de fraude, gastos en el riesgo de fraude, activos de la empresa, conflictos de interés internos.

A nivel de Grupo se han identificado los siguientes riesgos que podrían afectar a la consecución de los objetivos de compañía y su reputación. Cada uno de los riesgos identificados se supervisan periódicamente para minimizar sus potenciales impactos.



> Riesgos de negocio, estratégicos y de mercado

- El negocio está sujeto a riesgos derivados de enfermedades infecciosas y pandemias.
- Condiciones de mercado cambiantes en la industria de la salud, condiciones de la salud y reforma a la salud pueden afectar severamente el resultado de las operaciones.
- Precios agresivos por la existencia de competidores y entrada de nuevos competidores puede afectar significativa y adversamente el resultado de las operaciones.
- Fluctuaciones en el mercado de las materias primas relacionadas con la demanda y el precio del papel reciclado que afectan el negocio, las condiciones financieras y el resultado de las operaciones.
- Condiciones desfavorables del mercado, incluyendo las derivadas de las tendencias económicas y sociales, pueden impactar en el volumen de residuos regulados o en información personal y confidencial que la compañía tiene de los clientes.

> Riesgos operacionales

- La compañía está sujeta a legislación y amplia regulación gubernamental, su cumplimiento es difícil, costoso y conlleva bastante tiempo. Su incumplimiento podría afectar adversamente las operaciones y el esfuerzo de los resultados de crecimiento del negocio.
- El nivel de aplicación gubernamental de los residuos regulados y otras normativas tiene un efecto incierto en nuestro negocio y podría reducir la demanda de nuestros servicios.
- El cumplimiento con la implementación del ERP (Enterprise Resource Planning) y sistema de modernización puede impactar adversamente en el negocio y las operaciones.
- Incidentes cibernéticos o ataques maliciosos sobre los sistemas de información tecnológica pueden dañar la reputación, impactar negativamente nuestro negocio y exponer a la compañía en riesgo de litigios.
- El manejo de información segura para su destrucción expone a la compañía a riesgos potenciales de seguridad de datos que podrían resultar en daños monetarios en contra en contra de la compañía, afectando negativamente la reputación, el negocio, la situación financiera y los resultados de las operaciones
- El incremento en el **coste** del transporte y la transición tecnológica puede afectar adversamente el negocio y reducir las ganancias.

- Riesgo en las operaciones internacionales pueden afectar adversamente el negocio, las condiciones financieras y el resultado de las operaciones. Para las operaciones extranjeras se han incluido riesgos específicos: ratio de la tasa de cambio e intereses en las fluctuaciones de la ratio, inflación substancial en ciertos mercados, dependencia en ciertos mercados de las entidades gubernamentales como clientes, controles gubernamentales, importación y exportación de requerimientos de licencias, inestabilidad económica o política, cambio de tarifas e impuestos, diferencias de la regulación local, etc.

> Riesgos legales, regulatorios y de cumplimiento

- La compañía se enfrenta continuamente a riesgos relacionados al cumplimiento con la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y otras leyes de anticorrupción y soborno.
- La compañía está sujeta a numerosas demandas pendientes.
- La compañía está sujeta a numerosos requisitos impuestos por el gobierno. Su incumplimiento podría dar lugar a importantes pasivos.
- Interpretaciones sobre los impuestos y cambios en la regulación y legislación sobre impuestos puede afectar a la compañía adversamente.
- Los requerimientos de gobiernos, clientes, inversores sobre las estrategias hacia emisiones de carbono cero y la introducción de normativas para restringir las emisiones de “gases efecto invernadero” que tienen como objetivo limitar el cambio climático puede impactar negativamente el costo en la operación.
- Los estatutos modificados y reformulados de la compañía establecen que el Tribunal de la Cancillería del Estado de Delaware es el foro exclusivo para resolver todas las disputas entre la compañía y los accionistas, lo que podría limitar la capacidad de los accionistas para obtener un foro judicial favorable para las disputas con la compañía o los directores, funcionarios o empleados.

> Los riesgos de ética y Compliance

Se gestionan en dos niveles:

- Nivel internacional. Anualmente se realiza una evaluación de riesgos de Compliance que incluye corrupción, soborno, competencia desleal, blanque de capitales, fraude, use indebido de activos de empresa etc.
- Nivel nacional. Evaluación de riesgos según la normativa española liderada por el equipo legal.

La evaluación de riesgos de Ética & Compliance se basa en un risk based approach priorizando los riesgos más importantes por probabilidad e impacto,

tras tener en cuenta los controles mitigantes. Como resultado de esta evaluación de riesgos, se elaboran mapas de riesgos y un plan de acción con responsables de cada acción identificada.

> Riesgos financieros y de control

- La compañía puede incurrir en gastos significativos como resultado de la optimización del portafolio. Sin embargo, su optimización puede no lograr los resultados esperados.
- Restricciones de los acuerdos de crédito y de los bonos preferentes pueden afectar significativamente el negocio, la situación financiera, el resultado de las operaciones, la capacidad de realizar para la distribución de mercado y el valor de los títulos.
- El servicio de la deuda y la financiación de otras obligaciones requieren una cantidad significativa de efectivo, y de la capacidad para generar suficiente **activos líquidos** depende de muchos factores, algunos de los cuales están fuera del control de la compañía.
- Potencial incremento de los ratios.
- La cantidad de deuda puede afectar el negocio.
- Si la compañía no logra mantener un sistema eficaz de controles internos sobre la información financiera, incluido el aumento del riesgo asociado al ERP y a la modernización del sistema, es posible que no pueda informar de sus resultados financieros a tiempo y con precisión o evitar el fraude, lo que podría afectar negativamente la confianza de los inversores, los resultados de la operación y a la cotización de las acciones.
- Las condiciones de mercado pueden cambiar adversamente y las ganancias podrían disminuir resultando en el deterioro de activos inmateriales, como el fondo de comercio.
- Algunos de los clientes tienen o pueden sufrir dificultades financieras afectando el riesgo de crédito y pueden impactar negativamente en el resultado de las operaciones.

> Riesgos relacionados con el capital humano

- Un cambio o deterioro de la relación entre la compañía y los miembros del equipo o un incremento en la labor y coste del empleado puede tener un efecto material adverso en el negocio, condiciones financieras y el resultado de las operaciones.
- El manejo, transporte y tratamiento de los residuos regulados lleva un riesgo de accidentabilidad del personal y otras personas.
- La incapacidad de retener a los miembros ejecutivos u otro personal clave o las dificultades para reclutar personal cualificado pueden afectar negativamente nuestro negocio.

> Riesgos de factores generales

- Incremento de ocurrencias y de desastres naturales y otros eventos catastróficos causados por el cambio climático u otros pueden afectar negativamente en el negocio, condiciones financieras y resultados de las operaciones.
- Inflación y interrupciones de la cadena de suministro.
- La invasión de Rusia a Ucrania y la respuesta de la comunidad internacional ha creado un política sustancial y interrupción económica, incierta y riesgosa.
- Recesión potencial.

STERICYCLE en España realiza también un análisis de los riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales, sociales y, de buen gobierno. Los principales riesgos que se han identificado en estas cuestiones son los siguientes:

- Seguridad y salud de los empleados.
- 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.
- Mal funcionamiento de los vehículos.
- Producción de placas radiológicas y de plomo.

- Alto consumo de recursos no naturales.
- La gestión y monitorización de estos riesgos se realiza principalmente por los responsables operacionales a nivel nacional en el marco del sistema integrado en ISO 9001, EMAS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 17025, Reglamento EMAS y UNE-EN 15713.

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.

2.1 Seguridad de la información

La seguridad de la información cobra relevancia como consecuencia de un entorno global más tecnológico y digitalizado. Bajo esta premisa las organizaciones establecen nuevos mecanismos para evitar y contrarrestar los ataques a la seguridad de su información.

STERICYCLE gestiona la seguridad de la información de manera transversal en todo el Grupo, disponiendo de herramientas que permiten mitigar los riesgos informáticos identificados (ej. virus informáticos, ransomware, programas maliciosos, filtración y compromiso de datos, fraude electrónico, incidentes de suplantación de identidad, etc.) a través de la Política de Seguridad de la Información, la cual es revisada y actualizada anualmente, y de la implementación de los estándares de ciberseguridad del National Institute of Standards and Technology (NIST).

STERICYCLE invierte fuertemente en seguridad de la información y capacitación de usuarios. Seguimos mejorando las iniciativas de seguridad cibernética de nuestra red y la capacitación de los miembros de nuestro equipo para reconocer e informar los riesgos cibernéticos.

Los incidentes cibernéticos o ataques maliciosos a nuestros sistemas de tecnología de la información podrían dañar nuestra reputación, impactar negativamente nuestros negocios y exponernos a riesgos de litigios.

Usamos equipos informáticos en sustancialmente todos los aspectos de nuestras operaciones comerciales. También utilizamos dispositivos móviles, redes sociales, servicios en la nube y otras actividades en línea para conectarnos con los miembros de nuestro equipo y nuestros clientes.

Dependemos en gran medida de varios sistemas de información propios y de terceros. Nuestra reputación en el manejo seguro de la información confidencial y de los clientes es fundamental para el éxito de nuestro negocio.

Al igual que otras grandes corporaciones multinacionales, estamos potencialmente sujetos a una variedad de amenazas cibernéticas, que incluyen, entre otras, ataques cibernéticos patrocinados por el estado, espionaje industrial, amenazas internas, ataques informáticos de denegación de servicio, virus informáticos y ransomware, y otro malware, fuga y compromiso de datos, fraude electrónico, incidentes de phishing y otros incidentes cibernéticos.

En cualquier incidente cibernético que experimentemos, nuestra capacidad para detectar un incidente, **facultades** de respuesta a incidentes, procedimientos de continuidad del negocio y planificación de recuperación ante desastres pueden no ser del todo efectivos, ya que nuestra tecnología de la información y nuestra infraestructura de red aún pueden ser vulnerables a ataques de piratas informáticos o violaciones debido a errores de los empleados, malas prácticas, virus informáticos, cortes de energía, desastres naturales, actos de terrorismo, infracciones con respecto a sistemas o proveedores de terceros, u otras interrupciones. Un incidente de ciberseguridad y una violación de nuestros

sistemas de información podrían provocar interrupción del negocio, robo, destrucción, apropiación indebida o divulgación de información sensible y/o confidencial o propiedad intelectual, lo que podría resultar en interrupción operativa, publicidad negativa, violación de las leyes de privacidad, pérdida de clientes, daños a la marca, resultados financieros y operativos adversos y posibles litigios. Aunque mantenemos cobertura de seguro para diversos riesgos de ciberseguridad, no hay garantía de que todos los costos o pérdidas incurridos estén completamente asegurados.

Nuestra gestión depende de información relevante y confiable para la toma de decisiones, incluidos indicadores clave de desempeño e informes financieros. Cualquier pérdida significativa de datos, falta de mantenimiento de datos confiables, interrupciones que afecten nuestros sistemas de información, retrasos o dificultades en la transición a nuevos sistemas podrían afectar negativamente nuestro negocio, situación financiera y resultados de operaciones. Además, nuestra capacidad para continuar operando nuestros negocios sin interrupciones significativas en caso de un desastre u otra interrupción depende en parte de la capacidad de nuestros sistemas de información para operar de acuerdo con nuestros planes de recuperación de desastres y continuidad del negocio.

Si nuestros sistemas de información fallan y nuestros sistemas redundantes o planes de recuperación ante desastres no son adecuados para abordar dichas fallas, o si nuestro seguro de interrupción del negocio no nos compensa suficientemente por cualquier pérdida en la que podamos incurrir, nuestros ingresos y ganancias podrían verse reducidos y la reputación de nuestras marcas y nuestro negocio podrían verse afectados negativamente. Además, la solución de esos problemas podría dar lugar a importantes inversiones de capital no planificadas.

STERICYCLE cuenta con un plan documentado de respuesta a incidentes cibernéticos. Se mantiene y practica mediante ejercicios de mesa.

Al igual que cualquier corporación internacional conectada a Internet, STERICYCLE es **atacada** regularmente por actores de amenazas que utilizan métodos de ataque comunes como phishing, ingeniería social, malware, intentos de contraseña de fuerza bruta, escaneo de Internet y otros. El programa de seguridad se compone de controles administrativos, de procedimiento y técnicos para abordar estas amenazas y se continuó con la mejora de iniciativas de la ciberseguridad en la red, así como la formación a miembros de la organización para reconocer y reportar los riesgos en ciberseguridad.

Durante 2023 no se han recibido quejas de protección de datos durante el período del informe, tampoco ha detectado, experimentado ni ha sido notificado de ningún otro modo sobre un incidente de datos materialmente relevante o fraude cibernético, o ha detectado, informado ni ha sido notificado de ningún otro modo sobre un incidente de TI de impacto material durante el período del informe.

2.2 Asuntos materiales de Stericycle

STERICYCLE INC. llevó a cabo un análisis de materialidad en la primera mitad de 2021, vigente a la fecha. En una primera fase, se identificaron aproximadamente 100 temas basados en una revisión de los asuntos incluidos en los marcos de elaboración de informes ESG, agencias de rating, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como de empresas similares, inversores, clientes y empleados. Después, se redujeron a 21 temas considerados más relevantes para STERICYCLE.

Adicionalmente, se realizaron encuestas al equipo directivo, así como a algunos clientes.

En base al ejercicio realizado, y teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas, se identificaron como prioritarios los siguientes siete aspectos ESG.

Tema	Asunto material
Cuestiones ambientales	Impacto climático Calidad del aire
Cuestiones sociales	Seguridad y salud de los empleados Inclusión y diversidad
Cuestiones de Buen Gobierno	Gobierno corporativo Ética Privacidad y protección de datos

ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

El propósito principal de STERICYCLE es ayudar a los clientes a cumplir sus objetivos brindando soluciones que protejan a las personas y marcas, promuevan la salud y salvaguarden el medio ambiente.

Los principios y valores de STERICYCLE se encuentran definidos a nivel del Grupo y en ellos se refleja la cultura corporativa como factor de éxito en la gestión íntegra y transparente en el negocio.

La Misión del Grupo STERICYCLE refleja el compromiso con todos sus grupos de interés: “dar forma a un mundo más saludable y seguro para todos, en todas partes, todos los días”. Asimismo, se alinea con los valores corporativos.



**Cumpliendo nuestra promesa
viviendo nuestros valores**

Nos esforzamos por alcanzar la excelencia.

Vamos mucho más allá para ofrecer resultados excepcionales, desafiar el statu quo e innovar constantemente.

Estamos unidos: un equipo un objetivo.

Ofrecemos el mayor impacto cuando colaboramos, aprovechando las fortalezas colectivas, las ideas y la experiencia de los miembros de nuestro equipo global para lograr grandes cosas.

Hacemos lo correcto.

Nos mantenemos en los más altos estándares éticos. La integridad es nuestra brújula, y la responsabilidad nuestro verdadero norte.

Protegemos el medio ambiente.

Trabajamos incansablemente para salvaguardar nuestra tierra, la salud humana y la calidad de vida en comunidades de todo el mundo.

Nos enfocamos en el cliente.

Entregamos valor a nuestros clientes a través de soluciones seguras, conformes y sostenibles. Nunca dejamos de trabajar para ganarnos la confianza de nuestros clientes.

Nos comprometemos con la seguridad siempre.

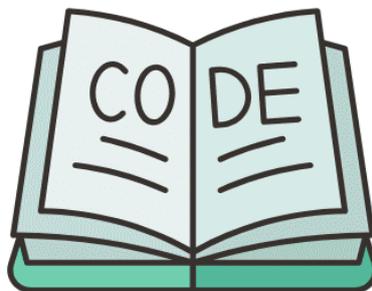
Estamos comprometidos con la seguridad y el bienestar de los miembros de nuestro equipo y nos esforzamos diariamente por un lugar de trabajo con cero incidentes y lesiones.

Adoptamos la diversidad y la inclusión.

Fomentamos una cultura de pertenencia que alienta, apoya y celebra las diversas voces de los miembros de nuestro equipo. Impulsa nuestra innovación y fortalece nuestra conexión con nuestros clientes y las comunidades a las que servimos.

La piedra angular sobre la que se establecen y desarrollan las pautas corporativas es el **Código de Conducta**. *“Este se encarna el compromiso de asegurar que nuestras interacciones diarias sean intachables. Se aplica por igual a todos los miembros del equipo, a directores y directivos de la empresa, y a todos los terceros que hacen negocios en nombre de Stericycle. Se ha escrito para ayudarlo/a a vivir nuestros valores fundamentales y cumplir con los elevados requisitos de conducta y ética en los negocios de la empresa. Es importante que siga el Código, cumpla con todas las políticas, leyes y normativas aplicables y se abstenga de participar en actividades comerciales que puedan poner en peligro la integridad y reputación de Stericycle, así como la suya propia.*

Al igual que nuestro enfoque en la seguridad, el servicio, el ahorro y el crecimiento (“S3G”) requiere ejecución y responsabilidad, no puede haber compromisos ni excusas cuando hablamos de ética e integridad. Confío en que obtendrá resultados haciendo lo correcto cada día y utilizando este Código de Conducta como guía para tomar decisiones correctas y éticas”.



Siempre cumplimos con el Código, las leyes y las normativas que rigen nuestra actividad

Hacemos negocios en todo el mundo y estamos sujetos a numerosas leyes, normativas y otros requisitos que varían entre los países donde operamos. Estas leyes establecen los requisitos mínimos sobre cómo debemos hacer negocios y cumplir plenamente con los requisitos específicos e intenciones subyacentes. Los miembros del equipo que no cumplan con el Código, las leyes y las normativas pueden estar sujetos a consecuencias, incluidos procedimientos disciplinarios como el despido.

Este Código y las políticas relacionadas de la empresa describen normas de conducta que a menudo superan los requisitos mínimos legales. Reflejan nuestro compromiso de hacer negocios con la máxima integridad. El Código es un punto de partida para orientarnos en la toma de decisiones jurídicas y éticas.

Completamos la formación requerida atenta y oportunamente

Para contribuir a asegurar que hacemos nuestro trabajo de forma segura, ética y conforme a la ley, realizamos cursos de formación obligatorios en los períodos de tiempo asignados.

Los miembros del equipo que no completen la formación requerida a tiempo pueden estar sujetos a consecuencias, incluidas medidas disciplinarias, una calificación negativa en una evaluación de desempeño o la pérdida de retribución por méritos o bonificación.

Como parte de la formación, a los miembros del equipo se les pide periódicamente que proporcionen cierta información y certifiquen que cumplirán con el Código y las políticas de la empresa. Los miembros del equipo deben proporcionar información precisa y responder a estas certificaciones de buena fe.

Nuestros directores de equipos apoyan una cultura ética y siempre predicán con el ejemplo

Los directivos desempeñan una función clave en la promoción de los valores de la empresa. Nuestros directivos deben ser un ejemplo de conducta ética en el ejercicio de sus responsabilidades laborales diarias y ayudar a sus equipos a comprender el Código y otros requisitos de cumplimiento.

Los directivos también apoyan nuestra cultura ética fomentando los comentarios — tanto buenos como malos— y manteniéndose abiertos a las opiniones y preocupaciones de los miembros del equipo. Tanto si tiene una persona como 50 personas bajo su supervisión, nunca olvide que un liderazgo eficaz requiere una escucha activa.

Pedimos ayuda, planteamos inquietudes e informamos de supuestas infracciones o de infracciones conocidas del Código

Plantear inquietudes y hacer preguntas son formas importantes de demostrar nuestro compromiso con la conducta ética y de protegernos mutuamente y a la empresa. Tenemos el deber de “hablar sin reservas” cuando no estemos seguros de la conducta que adoptar, cuando pueda mejorarse una práctica comercial o hacerse más segura, o cuando creamos de buena fe que se ha producido una conducta indebida. A su vez, la empresa escuchará atentamente y responderá adecuadamente cuando los miembros del equipo planteen preguntas, inquietudes y sugerencias. Esto incluye investigar las conductas indebidas denunciadas. Cualquier miembro del equipo entrevistado/a como parte de una investigación de la empresa tiene el deber de cooperar plenamente, lo que incluye proporcionar información completa y verídica.

No toleramos represalias contra ningún/a miembro del equipo que plantee una inquietud de buena fe.

La empresa prohíbe tajantemente las represalias contra un/a miembro del equipo que plantee inquietudes de buena fe o que participe en una investigación de la empresa. Las represalias pueden adoptar muchas formas, desde el despido y el acoso hasta acciones más sutiles, como excluir a un/a miembro del equipo de reuniones o comunicaciones de equipo sin justificación. Todos somos responsables de proteger a los miembros del equipo de las represalias, y aquellos que las tomen se enfrentarán a medidas disciplinarias, incluido el despido.

Exigimos a todos los miembros del equipo los mismos requisitos de conducta, independientemente del puesto

Nos esforzamos por disponer de procedimientos disciplinarios claros y coherentes en toda la empresa, teniendo en cuenta las leyes y normativas locales. Aunque evaluamos casos de conducta indebida en función de los hechos y circunstancias particulares, nos esforzamos por aplicar medidas disciplinarias de forma coherente en toda la organización. Cuando se ha producido una conducta indebida, nos esforzamos en comprender las causas subyacentes, en asegurarnos de que la dirección pertinente la conozca y en tomar medidas para evitar que la conducta indebida continúe o vuelva a suceder.”



3.1 Cumplimiento

STERICYCLE en España comparte el Sistema de Compliance del Grupo, el cual está diseñado y opera de acuerdo con las mejores prácticas nacionales e internacionales. El cuerpo normativo se sustenta en el Código de Conducta y se complementa con los siguientes elementos: Oficina de ética y Cumplimiento, Línea ética 24/7, Código de conducta, Código de Conducta de proveedores, Política Anticorrupción, Política Antimonopolio, Política de donaciones, Política de cortesía en el negocio, Política de informes e investigaciones internas, Privacidad Global de Datos Política y Política de Conflictos de Intereses.

En el caso de STERICYCLE en España, el sistema también se adapta a la normativa exigible en materia de Compliance Penal en España.

Durante el ejercicio, el Grupo actualizó la **Política de Informes e Investigaciones Internas**, en la que se define el deber de los miembros del equipo de informar de buena fe sobre cualquier violación o sospecha de violación del Código de Conducta, de cualquiera de las políticas o procedimientos internos, o de cualquier ley o reglamento. Además, el deber de cooperar plenamente en cualquier investigación sobre dicha violación o sospecha de violación.

Adicionalmente, en el documento se describe el proceso de cómo informar y como se realiza el proceso de investigación. Las revisiones del documento están a cargo de la Oficina de Ética y Cumplimiento.

Oficina Ética y Cumplimiento

La matriz del Grupo dispone de una Oficina de Ética & Cumplimiento (OEC) y está dirigida por el Vicepresidente Ejecutivo y el Chief de Ética y Cumplimiento, quien reporta a la CEO y al Comité de Auditoría del Consejo.

A su vez, la OEC está compuesta por miembros del equipo corporativo y representantes locales en los principales países, entre ellos, España.

El Comité de Ética y Cumplimiento, que incluye a todo el equipo ejecutivo más el responsable de Auditoría Interna y varios líderes internacionales, guía a la OEC en sus esfuerzos para apoyar la cultura de integridad y cumplimiento ético.

La OEC es la responsable de gestionar la cultura ética y los riesgos de cumplimiento, realizando actividades específicas para mantener la ética en el Grupo a través de la definición e implementación de políticas y procedimientos; ofreciendo programas de sensibilización y formación; monitorizando el desempeño; apoyando la línea directa de ética; y realizando investigaciones en aquellos casos en los que resulte necesario.

De la misma forma, la OEC elabora informes trimestrales al Comité de Ética y Cumplimiento y Comité de Auditoría, así como actualizaciones periódicas al más alto nivel de la compañía.

En España la función de Ética y Compliance la desempeña el **Senior Manager Ethics & Compliance** en aquellas actuaciones ligadas al sistema de Compliance global de compañía y el Departamento Legal que trabaja en aquellos aspectos específicos relacionados con el Compliance Penal Español.

En otras responsabilidades se encuentran: implementar la auditoria anual para identificar, gestionar y mitigar los riesgos para los negocios con el apoyo del departamento legal, promover la línea ética, informar sobre denuncias reales y potenciales registradas en la línea ética al director de ética y cumplimiento de EMEA, responder a presuntas violaciones de reglas, regulaciones, políticas, procedimientos y estándares de conducta evaluando, etc.

Como se mencionó anteriormente en la **Política de Informes e Investigaciones Internas** se describe el procedimiento para informar.

- **Obligación de informar**

Los miembros de STERICYCLE tienen la obligación de informar cuando conozcan, oigan, sospechen que alguien, quien a nombre de la compañía ha hecho o está haciendo o puede hacer algo en el que se viole el Código de Conducta, Políticas o Procedimientos Internos.

Por otro lado, tengan el conocimiento de comportamientos, decisiones o acciones que puedan representar un peligro para la salud y la seguridad para los miembros de la compañía o tengan preocupaciones de un asunto legal, reglamentario o ético.

- **Cómo informar**

El deber de informar se realiza, por un lado, cuando se plantean problemas de salud y seguridad. La comunicación debe realizarse lo antes posible a su supervisor, a un jefe de departamento o a un miembro del equipo de Salud y Seguridad Ambiental (EHS) o del equipo de Seguridad. Si tales preocupaciones representan una amenaza inminente, debe informarse inmediatamente.

Por otro lado, se mantienen el servicio de notificación a través de la **línea de ética 24/7**, disponible en los idiomas locales. Las comunicaciones se pueden realizar a través de una línea telefónica directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o una plataforma web accesible desde cualquier país del mundo.

Además, la OEC dispone de una dirección de correo electrónico interna en la que los empleados pueden hacer preguntas, plantear preocupaciones y presentar informes de mala conducta (ethicsandcompliance@stericycle.com).

Durante 2023, se han recibido 22 casos (24 casos en 2022) supervisados por OEC y resueltas en el año. Las temáticas han versado sobre: posibles conflictos de interés, condiciones de trabajo, conducta inapropiada, principalmente.

- **Investigación**

Stericycle se esfuerza por crear un entorno en el que los miembros del equipo puedan denunciar conductas indebidas sin temor a represalias y con la confianza de que sus denuncias se investigarán de forma adecuada y exhaustiva. Para ello, la OEC dispone de un **sistema de gestión de casos (CMS)**, en el que se identifica y asigna los recursos de investigación, se realiza el seguimiento y se el estado de los casos.

Las investigaciones siguen las siguientes directrices **confidencialidad, anonimato, tratamiento adecuado, objetividad e imparcialidad, profesionalidad, puntualidad, uso de los datos y no a las represalias.**

- **Iniciativa Campeones de la ética**

El Grupo ha constituido la iniciativa “Campeones de la ética”. Se trata de una red de miembros ubicados en todo el mundo y de una amplia gama de funciones y competencias, que se ofrecen como voluntarios para dedicar parte de su tiempo a trabajar en asociación con la OEC y apoyar el programa de cumplimiento. Actualmente, la red se encuentra conformada por 8 campeones de ética, quienes representan desde diversas perspectivas un apoyo constante a la OEC y un punto de mayor conexión con los empleados.

Este equipo es un *focus group* para la OEC a través del cual recibe nuevas iniciativas, apoya e impulsa la formación en materia de ética & cumplimiento, y sirve como un punto local de contacto para preguntas o inquietudes sobre ética.

- **Actuaciones relevantes del ejercicio 2023**

En este ejercicio, se han realizado numerosas actuaciones en materia de Compliance que se detallan a continuación

- **Programa de formación en cumplimiento ético**

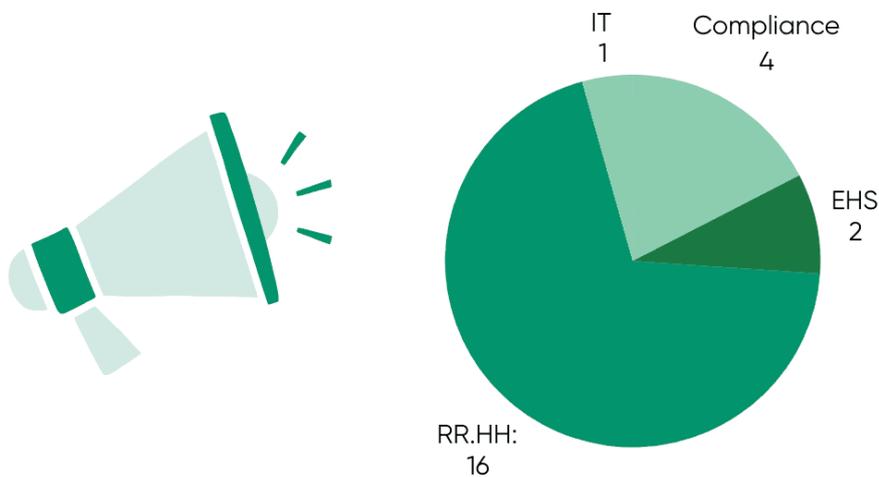
La compañía dispone a nivel global de un calendario de formación sobre ética & cumplimiento con temas orientados a formar y sensibilizar a todos los profesionales acerca de la Política Anticorrupción, Política Antimonopolio, Privacidad Global de Datos Política, Política de Conflictos de Intereses y Código de Conducta en el idioma de cada uno de los países.

Además, se forma a los gerentes y supervisores sobre cómo responder a las denuncias de mala conducta de los empleados; y a los directores y superiores sobre información privilegiada.

- **Vinculación del cumplimiento de la ética a la gestión del desempeño**

Finalmente, hay que señalar que para garantizar que el comportamiento ético se integre en la cultura, la compañía introdujo en la evaluación del desempeño el compromiso con los valores de la empresa, vinculando así el comportamiento a la retribución.

En 2023 se recibieron 23 denuncias (24 en el ejercicio 2022):



Compliance: 4 (1 Prácticas poco éticas de venta, 2 falsificación intencional de registros y 1 conflicto de interés).

EHS: 2 (1 condiciones de trabajo y 1 posibles violaciones regulatorias).

Recursos Humanos (RR.HH.): 16 (7 conducta inapropiada, 1 evaluación de desempeño, 3 compensación, 3 acoso, 1 represalia y 1 discriminación).

IT (informática): 1 (1 violación de la política)

**Número de denuncias resueltas:
22 resueltas y 1 investigación en curso**

3.2 Composición y funciones de los Comités

Hay varios comités a nivel internacional, como el Comité de Auditoría, El Comité de Ética, el Comité de Investigaciones, el Comité de Monitorización y Testeo, etc.

Hay por lo menos un Comité llamado TPMP (Third Party Management Panel), a nivel nacional, que revisa los límites de gasto y nivel de riesgo de los proveedores.

A nivel de la empresa en España, la función de Ética y Compliance se desempeña de una Senior Manager Ethics & Compliance Iberia.

Sus funciones incluyen:

- Asesorar a la alta dirección en cuestiones complejas relacionadas con el cumplimiento. Construir y mantener relaciones sólidas y brindar apoyo a los líderes empresariales locales y a los miembros del equipo en temas de ética y cumplimiento.
- Asegurar una fuerte presencia de la Oficina de Ética y Cumplimiento en las reuniones clave de liderazgo:
- Trabajar directamente con la gerencia local para garantizar que los temas de Ética y Cumplimiento se incluyan en todas las reuniones clave (por ejemplo, reuniones de liderazgo, ayuntamientos, reuniones de gestión local y reuniones funcionales locales}
- Asegurar que el contenido sea relevante, bien entregado y claramente comunicado; **defender** públicamente la importancia de la ética y el cumplimiento y trabajar para educar a los miembros del equipo y compañeros para que se mantengan al más alto nivel. Predicar con el ejemplo.
- Liderar y ejecutar la operación diaria de iniciativas y programas de cumplimiento corporativo a nivel de unidad de negocio, **Península Ibérica** y, cuando sea necesario, en toda EMEA y a nivel mundial. Incluye actividades como la gestión de divulgaciones de conflictos de intereses, la resolución de posibles banderas rojas de ética y cumplimiento escaladas por la empresa y la construcción de una red de "Campeones de ética".
- Gestión de riesgos:
- Liderar y gestionar el proceso anual de evaluación/auditoría de riesgos de ética y cumplimiento utilizado para identificar, gestionar y mitigar los riesgos para los negocios de EMEA y LATAM. Incluye el desarrollo, la propiedad y el mantenimiento de la plantilla y el proceso de evaluación, la capacitación y el apoyo a otros gerentes regionales de ética y

cumplimiento, y la coordinación del proceso anual en los países de EMEA y LATAM.

- Implementar la evaluación/auditoría anual de riesgos de ética y cumplimiento para España, Portugal y otros países de EMEA, según sea necesario.
- Desarrollar con el liderazgo empresarial planes de acción para abordar los riesgos identificados. Asesorar al liderazgo en la gestión de riesgos, el cumplimiento y los marcos de gobierno para garantizar el cumplimiento continuo de las leyes, regulaciones y mejores prácticas relevantes, así como las políticas, procedimientos y objetivos comerciales de la empresa.
- Reconozca los posibles desencadenantes de riesgos de antemano para permitir que la empresa se mantenga más en sintonía con la gestión y mitigación de riesgos requeridas.
- Informes e investigaciones:
- Promover la Línea ética de la Oficina de Ética y Cumplimiento para la región Iberia.
- Liderar todas las investigaciones éticas y de cumplimiento para la región Iberia. Colaborar con otros departamentos (por ejemplo, Legal, Finanzas, Auditoría Interna, Recursos Humanos, etc.) para dirigir los problemas de cumplimiento a los canales existentes apropiados para la investigación y resolución. Participe y colabore con esos departamentos para investigar los problemas de cumplimiento en consecuencia.
- Informar de los problemas de cumplimiento reales y potenciales descubiertos en el proceso de la Línea de Ética al Director de Ética y Cumplimiento de EMEA y facilitar el intercambio de información entre la sede y las regiones, incluida la preparación de informes y métricas de cumplimiento estándar y ad hoc.
- Responder a presuntas violaciones de reglas, regulaciones, políticas, procedimientos y estándares de conducta evaluando, iniciando o recomendando el inicio de actuaciones.
- Supervisar las regulaciones regionales, nacionales y locales para determinar cómo los cambios afectan a la empresa y proporcionar recomendaciones sobre estrategias para el cumplimiento.
- Gestionar y apoyar el despliegue de diversas iniciativas relacionadas con la capacitación y las comunicaciones regionales y mundiales, incluida la realización de capacitación en persona cuando sea apropiado, el desarrollo de materiales de capacitación y el diseño de recursos para comunicar y crear conciencia sobre los riesgos éticos y de cumplimiento.



- Apoyar el programa global anticorrupción y las iniciativas en Iberia.
- Apoyar el programa de diligencia debida y detección de sanciones para proveedores y clientes externos.
- Identificar, revisar y gestionar proveedores de alto riesgo.
- Participar en la revisión periódica de la gobernanza de los pagos a proveedores de alto riesgo.
- Proporcionar una conciliación regular de los proveedores recién agregados con los registros de diligencia debida
- Gestionar procesos y asesorar a las empresas para la revisión de licitaciones públicas de alto riesgo en colaboración con las organizaciones comerciales de Iberia
- Supervisión de los informes de gastos bajo la Política de Viajes y Gastos y la Política de Cortesías Comerciales.
- Apoyar auditorías internas / externas según sea necesario.
- Apoyar las empresas conjuntas y las adquisiciones de negocios en Iberia y EMEA según sea necesario como parte del programa global de diligencia debida de fusiones y adquisiciones. Influir, Influir, integrar e implementar la ética corporativa y los procesos y controles de cumplimiento. Identifique, gestione y mitigue los riesgos de JV de ética y cumplimiento e impulse una cultura de cumplimiento en JVs y nuevas adquisiciones.

3.3 Sistema de Compliance: Política, Manual, Comité, Canal de Denuncias.

El Sistema de Compliance se basa en el Código de Conducta. Además del área de Ética & Compliance a nivel corporativo hay un representante local. Está implementado un Canal de Denuncias.

En España la función de Ética y Compliance se desempeña de una persona – Senior Manager Ethics & Compliance, con apoyo del departamento legal en España en todo lo que está relacionado con la normativa española.

En materia de Ética & Compliance en el año 2023 nos hemos enfocado en la elaboración del documento de evaluación de riesgos, detección de los principales riesgos, incluyendo priorización de los mismos, e implementación de las acciones recomendadas por el MT.



3.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

La compañía dispone de una Política Anticorrupción, Código de conducta de proveedores, Política de cortesías de negocio, Política de donaciones, Política de conflicto de interés y un código de conducta que establece “*el compromiso de asegurar que nuestras interacciones diarias sean intachables*”.

Además, la compañía realiza las siguientes actuaciones:

- **Evaluaciones de riesgo y cumplimiento**

Como parte de los esfuerzos continuos para prevenir violaciones éticas dentro de la organización, Stericycle a nivel internacional lleva a cabo en cada país evaluaciones de riesgo.

Anualmente, los miembros de la OEC se reúnen con los responsables de las áreas en cada país para revisar las categorías de riesgo de cumplimiento: corrupción y soborno, competencia desleal, fraude, blanqueo de capitales y sanciones. A su vez, en cada riesgo se definieron 22 actividades de riesgo¹, como por ejemplo las cortesías comerciales, gastos, pagos en efectivo, conflictos de Interés externos, patrocinios y donaciones, interacciones gubernamentales, clientes públicos y privados, lobbying, etc.

Durante estas sesiones de revisión, el equipo identifica los riesgos reales y potenciales, así como evalúa la existencia de controles para mitigar dichos riesgos. El proceso permite monitorizar rutinariamente los riesgos.

- **Autoevaluaciones de riesgo de corrupción**

Con la finalidad de evitar específicamente los riesgos relacionados con la corrupción, la matriz diseñó una autoevaluación en las operaciones de cada país. La encuesta se divide en una serie de categorías de corrupción que ayudan a la OEC y a la gerencia a obtener la información necesaria sobre los potenciales riesgos en esta materia en cada área geográfica.

- **Third Party Due Diligence**

Dentro del proceso de evaluación de proveedores/terceros se incluye una evaluación más exhaustiva de la corrupción potencial y otros riesgos de ética como: riesgos de datos, soborno, tráfico de drogas, tráfico sexual y otros. Para aquellos terceros identificados con un riesgo potencialmente más alto, se realiza una evaluación en mayor profundidad de cada pago realizado para confirmar que

¹ Actividades de riesgos son las descripciones detalladas de acciones pueden llevar a que el riesgo se materialice.

el servicio se ha prestado y coincide con las condiciones acordadas. La revisión de los terceros identificados como 3PI (*third-party intermediary*) implicó la realización de 120² revisiones de pago hasta el 31 de diciembre de 2022 (52 revisiones en 2021).

• Revisiones de las transacciones sensibles

Se mantienen políticas formales y procesos de revisión para tipos específicos de transacciones para ayudar a garantizar que las actividades transaccionales se alineen con las políticas y altos estándares de comportamiento ético. Ciertas transacciones, incluyendo cortesías comerciales atípicas, donaciones y financiación política, requieren la aprobación previa de la OEC y/o el equipo legal.

• Financiación Política

La empresa en España no ha participado directa ni indirectamente en financiaciones políticas.

- > **Políticas existentes en la empresa sobre anticorrupción y soborno:**
 - Política Anticorrupción
 - Política de Cortesías de Negocio
 - Política de Conflictos de Interés
 - Política de Donaciones

- > **Medidas adaptadas para prevenir la corrupción y el soborno.**
 - Políticas mencionadas anteriormente en materia anticorrupción.
 - Formación (ver lista de formaciones adjunta)
 - Programa 3PI – identificación de los proveedores que pueden interactuar con funcionarios público en la prestación del servicio a STERICYCLE y controles adicionales a los pagos de estos proveedores.
 - TPMP – comité a nivel país que revisa los proveedores, sus límites y riesgo.
 - 3-Way match para los Proveedores 3PI
 - Diligencia Debida en la contratación de proveedores.
 - Declaración de Conflictos de Interés para los empleados y proveedores, entre ellos confirmando si tienen algún vínculo con funcionarios públicos.
 - Formulario específico de aprobación de cortesías de negocio.
 - Formulario de solicitud de donaciones.



² El incremento en el número de revisiones realizadas a proveedores 3PI en los dos últimos años se debe a que la herramienta está disponible desde agosto del año 2021.

3.5 Lucha contra el blanqueo de capitales

STERICYCLE en España cuenta con una Política Contra el Blanqueo de Capitales, cuyo propósito es establecer las directrices para garantizar el cumplimiento de las leyes que prohíben el Blanqueo de Capitales.

Con dicha Política, la compañía se compromete a cumplir las leyes aplicables contra el Blanqueo de Capitales en todo el mundo, incluyendo las leyes que exigen la notificación de transacciones en efectivo u otras transacciones sospechosas.

No se tiene conocimiento de haber recibido denuncias por blanqueo de capitales.

- **Política existente en materia de lucha contra el blanqueo de capitales**
 - > Política contra el blanqueo de capitales.
 - > Guía de alertas para los departamentos más expuestos.
- **Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales**
 - > Comunicación y formación en materia de PBC.
 - > Eliminación del uso del efectivo.
 - > Screening de todos los nuevos clientes para la detección de casos incluidos en listas de sancionados.

No constan incidentes ocurridos en el 2023 en materia de blanqueo de capitales en España.



3.6 Respeto de los derechos Humanos

STERICYCLE dispone de una declaración sobre el respeto de los derechos humanos como marco de su compromiso en esta materia.

- Protegemos a las personas y las marcas, promovemos la salud y defendemos el medioambiente.
- Los derechos humanos son un requisito fundamental para STERICYCLE.
- Nos comprometemos con las prácticas laborales justas, el empleo voluntario y la libertad de asociación.
- Creemos que la diversidad y la inclusión promueven equipos satisfechos, productivos y creativos
- Entre las prioridades estratégicas del negocio se encuentran un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Nos comprometemos a proteger la privacidad de aquellos que nos confían su información personal.
- Creemos que perseguir estos objetivos es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso de todos los miembros del equipo.

Finalmente, destacar que la empresa no ha recibido en 2023 ninguna denuncia en relación a incumplimientos con los Derechos Humanos (al igual que en 2022).



3.7 Transparencia fiscal

El estricto cumplimiento de las responsabilidades financieras y fiscales es un eje fundamental de los principios de actuación. Se sigue un sistema de reporting periódico a STERICYCLE Internacional, lo que 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.

Transparencia fiscal (euros)	2022	2023
Beneficios/(pérdidas) obtenidos país por país	(15.131.545)	(5.445.085)
Impuestos sobre beneficios devengados	2.326.088	813.950
Subvenciones públicas recibidas	930.285	945.746

CUIDADO DEL PLANETA

Stericycle está activamente comprometido con el medio ambiente, tal y como se recoge en la Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud del Grupo en la que se incluyen los siguientes principios:

- Protegemos a las personas y a las marcas, promovemos la salud y salvaguardamos el medio ambiente.
- La seguridad es un requisito fundamental para Stericycle.
- Nos comprometemos a cumplir, minimizar los riesgos y mejorar continuamente.
- El compromiso de los miembros del equipo inspira equipos satisfechos y productivos centrados en la seguridad y la sostenibilidad medioambiental.
- El medio ambiente, la seguridad y la salud son un objetivo empresarial estratégico.

Asimismo, el Grupo dispone de un equipo de cumplimiento normativo, calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, el cual tiene como funciones principales: monitorear las estrategias ambientales, dar cumplimiento a las leyes y regulaciones ambientales, estar al día de los cambios regulatorios ambientales y revisar los programas y políticas ambientales.

Stericycle en España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental, certificado desde el año 2007, que se fundamenta en la norma ISO 14001:2015. En 2023, la certificación cubre el 80% de las instalaciones. También cuenta con una Unidad Técnica de Protección Radiológica certificada en las ISO correspondientes a medioambiente, calidad, prevención de riesgos laborales y en el reglamento EMAS; así como un laboratorio de dosimetría de radiación certificado en las normas mencionadas previamente y en la ISO de laboratorios de ensayo y calibración. En el año 2022 se superaron las correspondientes auditorías de certificación de los procesos y actividades de acuerdo con estas normas.



El Sistema de Gestión Ambiental de Stericycle España, garantiza el principio de precaución en la medida en que, en ese marco se identifican, evalúan y controlan los principales riesgos ambientales derivados de las actividades de la compañía: transporte, almacenamiento y tratamiento de los residuos (en las plantas propias) y las oficinas. Dichos aspectos pueden ser directos e indirectos. Los directos son aquellos aspectos sobre los cuales la compañía puede ejercer un control de gestión para la prevención y reducción de los impactos ambientales; los indirectos corresponden a aquellos aspectos sobre los cuales no se tiene un control en la gestión como es el caso del transporte, las prácticas de contratistas, subcontratistas y proveedores.

En la misma línea, Stericycle en España adopta las medidas necesarias y económicamente viables para controlar y, en su caso, minimizar el impacto medio ambiental. Durante el año 2023, la compañía ha gastado 198.765 euros para la protección y mejora del medio ambiente (225.948 euros en 2022).

Los principales aspectos directos identificados son los siguientes:

Aspectos directos	Planta de tratamiento	Centro de almacenamiento de residuos	Oficinas
Consumo de Gasoil C	X	X	X
Consumo de gas natural	X	X	X
Consumo de diésel	X		X
Ruido de vehículos	X	X	X
Consumo de papel y cartón	X	X	X
Consumo de Energía eléctrica	X	X	X
Generación de residuos peligrosos con origen en cliente	X	X	X
Generación de residuos no peligrosos con origen en cliente	X	X	X
Emisiones	X	X	X
Vertidos	X	X	X
Olores	X	X	X
Ocupación del suelo	X	X	X
Consumo de agua	X	X	X
Consumo de envases y film plástico	X	X	X

Aspectos directos	Planta de tratamiento	Centro de almacenamiento de residuos	Oficinas
Consumo de tóner	X	X	X
Generación de residuos peligrosos propios	X	X	X
Generación de residuos no peligrosos propios	X	X	X
Pruebas B&D y biológicas	X		
Sulfato férrico	X		
Hidróxido Cálcico	X		
Floculante	X		

Para el seguimiento y mejora del SIG se establecen programas ambientales con objetivos, metas y acciones para cumplir con una mejora continua. Los objetivos se han orientado a la minimización de la huella de carbono y del impacto del cambio ambiental, así como la reducción del uso de los recursos naturales.

Para la prevención y gestión de los riesgos ambientales, Stericycle dispone de los recursos humanos (7 personas repartidas en 4 áreas dedicadas a la gestión ambiental), técnicos y económicos necesarios.

Adicionalmente, la compañía dispone de un seguro de responsabilidad civil que cubre los riesgos ambientales propios de la actividad de la compañía.



4.1 Gestión de residuos

Stericycle España es un gestor autorizado para la gestión integral de residuos biosanitarios y gestión intermedia de otro tipo de residuos.

La gestión integral comprende la recogida, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos biosanitarios. Por otro lado, la gestión intermedia incluye la identificación, segregación, envasado y almacenamiento de otros tipos de residuos. El tratamiento se realiza a través de gestores autorizados.

Stericycle realiza la gestión intermedia de los siguientes residuos: clínicos, citostáticos, farmacéuticos, residuos que contienen plomo, amalgamas, películas radiológicas, residuos químicos, residuos anatómicos, residuos industriales, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, residuos no peligrosos y destrucción documental, entre otros.

El total de residuos biosanitarios tratados en sus plantas en 2023 fue de 14.686.836 kg, mientras que en 2022 fueron 14.778.123 kg, lo que representa un descenso del 29,9%.

Por otro lado, el total de residuos citostáticos alcanzó la cifra de 1.317.699 kg (1.224.731 kg en 2022), disminuyendo un 8% con respecto al ejercicio anterior. El tratamiento de los residuos citostáticos es la incineración por gestor autorizado.

La disminución de los residuos biosanitarios y citostáticos con respecto al ejercicio anterior es debido a que en el año 2022 se generaron mayores volúmenes de este tipo de residuos.

Tipología de residuos (kg)	2022	2023	Tipo de tratamiento 2022 y 2023
Total de residuos biosanitarios tratados en las plantas de Stericycle	14.778.123	14.686.836	Esterilización y vertedero
Total de residuos citostáticos tratados por un gestor autorizado*	1.224.731	1.317.699	Incineración

*Residuos entregados a gestor autorizado para la incineración.

Respecto al resto de residuos intermedios, la cantidad total asciende a 3.170.657 kg, frente a los 15.819.134 kg.

Por otro lado, los residuos propios de la compañía son gestionados por gestores autorizados. Anualmente se establecen medidas que buscan la reducción en la generación de residuos.

Este 2023 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- La optimización del uso de contenedores reutilizables en centros sanitarios. El proyecto consiste en la sustitución de los contenedores de un solo uso por contenedores reutilizables. Desde el punto de vista operativo, la principal novedad respecto con al 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 alcanza un grado de llenado razonable, se cierra el contenedor y se traslada a las instalaciones de Stericycle.
- Sistema de recuperación de plástico mediante robots encargados de los procesos de valorización y recuperación, en el cual se reintroduce el polietileno de alta densidad al proceso de fabricación evitando la emisión de 3.155.774 kg CO2.

Por otro lado, en el centro de trabajo Constantí se dispone de un robot que separa el plástico y se envía a revalorización. Debido a que la legislación autonómica no permite instalar contenedores reutilizables durante el ejercicio de 2022, no se puede llevar a cabo el proceso de revalorización en el proceso de fabricación de contenedores para esta comunidad autónoma.

En la siguiente tabla se detallan los datos de los dos últimos ejercicios correspondientes a los contenedores:

Contenedores de 30 y 60 litros	2022	2023	Variación
Contenedores lavados (unidad)	1.114.306	915.270	-18%
Contenedores lavados (Kg)	1.937.586	1.579.560	-18%
Plástico recuperado (kg)	324.083	276.778	-15%
Emisiones evitadas (Kg Co2/año)*	3.844.837	3.155.774	-18%
Consumo de plástico evitado	2.261.669	1.858.131	-18%

*Emisiones evitadas corregidas del año pasado por error en Excel

Estas iniciativas han conseguido los siguientes resultados:

- Se ha evitado el consumo de 1.858.131 kg de plástico durante este ejercicio, un 18% menos que en el año anterior (2.261.669 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.

4.2 Uso eficiente de los recursos

Como se recoge en los principios descritos en la Política Ambiental y en las medidas para la reducción de riesgos ambientales, Stericycle fomenta el uso responsable de los recursos disponibles, generando así el menor impacto ambiental posible.

CONSUMO DE AGUA

El agua es un recurso natural básico, insustituible y finito, por lo que Stericycle en España cumple con la legislación aplicable y trabaja para la minimización de su consumo. El abastecimiento de las instalaciones y centros se realiza a través de la red municipal.

Durante 2023, el consumo ha sido de 9.453 m³, mientras que el 2022 fue de 11.025 m³ (dato del año 2022 modificado por variación del sistema de medición).

Consumo de agua (m ³)	2022	2023	Variación
Agua de red	11.025	9.453	-14%

La variación es bastante significativa, debido al cambio de sistema de recopilación de datos en 2023, reduciéndose su consumo positivamente con respecto al ejercicio anterior.

Además, en términos de eficiencia, los túneles de lavado tienen un sistema de optimización del consumo de agua, reduciéndose hasta un tercio del consumo con respecto al modelo anterior. El agua se calienta por un sistema de vapor cuyos condensados son reciclados al generador.

Stericycle ha adoptado medidas de prevención previo al vertido, tales como la instalación de la estación depuradora de aguas industriales en la sede de Vilagarcía y la mejora de la depuradora en Osera de Ebro.

La implementación de estas iniciativas ha contribuido a ahorrar esa cantidad por la recirculación de agua derivándola al proceso de esterilización. Además, también se ha procedido a la reparación de la estructura de tanques de aguas de depuradora en Cartagena, lo que asegura evitar cualquier posibilidad de fuga o vertido accidental.



CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Durante el año 2023 no se han llevado a cabo nuevas iniciativas, con respecto a 2022 para la disminución del consumo de materias primas

La compañía realiza el seguimiento de los consumos de papel, plástico y cartón, que durante el año 2023 totalizaron 200.445,62 kg, frente a los 338.649 kg del ejercicio 2022.

Consumo de materias primas (kg)	2022	2023	Variaciones
Papel	15.027	7.993	-47%
Plástico	89.629	60.616	-32%
Cartón	233.993	128.519	-45%
Total	338.649	200.446	-41%

La reducción del papel se debe, por un lado, a la digitalización de los informes de dosimetría, un proyecto que comenzó en 2021 y que ha terminado de implantarse en 2022. Por otro lado, en la actividad de gestión de residuos se realizaron menos rutas, lo que contribuyó a una disminución del consumo de papel. Además, existe un mayor uso de las PDAs (*Personal Digital Assistant*).³

La reducción del consumo de cartón es también coherente con el menor volumen de la actividad de gestión de residuos.



³ Personal Digital Assistant son ordenadores de bolsillo muy potentes capaces de realizar numerosas funciones.

CONSUMO ENERGÉTICO

Stericycle realiza la medición de los consumos energéticos de sus operaciones y oficinas.

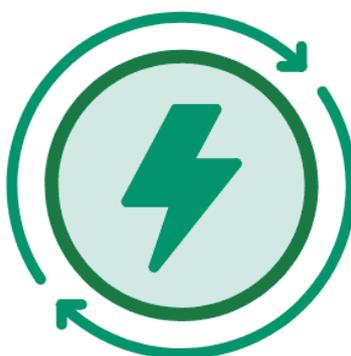
La tabla siguiente muestra los consumos energéticos de los años 2022 y 2023:

Consumo de energía	2022	2023	Variación
Electricidad (kWh) ⁽¹⁾	3.090.330	2.226.292	-28%
Gas natural (kWh) ⁽²⁾	4.760.202	3.217.542	-32%
Gasóleo C (kWh) ⁽³⁾	613.780	458.045	-25%
Gasóleo A (kWh) ⁽⁴⁾	4.425.908	3.718.573	-16%
Gasolina 98 (kWh) ⁽⁵⁾	4.918	-	-
Diésel E+ (Litros) ⁽⁵⁾	432.309	797.937	85%

*El poder calorífico del gas natural: 11,98 kWh/m³ aprox. El poder calorífico del gasóleo c: 9,98 kWh/m³, el poder calorífico del gasóleo A: 9,68 kWh/m³. El poder calorífico de la gasolina 98: 9,2 kWh/m³.

Alcances. (1) Consumo en oficinas; (2) Asociado al funcionamiento de las plantas de tratamiento; (3) funcionamiento de las plantas; (4) funcionamiento de las plantas de Canarias y consumo de flota; (5) Corresponde al consumo de flota.

Cabe destacar que el 10,2% de la energía eléctrica suministrada por parte del proveedor de electricidad es de origen renovable.



4.3 Lucha contra el cambio climático

Stericycle se encuentra comprometida con la construcción de una sociedad baja en emisiones de gases de efecto invernadero. En esa línea, se está elaborando un plan de descarbonización que contribuirá a la minimización de la huella de carbono de la compañía en los próximos años.

Las emisiones de alcances 1 y 2 del año 2023 fueron 3.340.836 toneladas de CO2 equivalente con respecto a las 4.219.377 toneladas de CO2 equivalente del año 2022, lo que representa una disminución del 21%. La ratio sobre la cifra de negocio fue del 0,056 por euro ingresado (0,048 kg de CO2 en 2022).

En la siguiente tabla se detallan las emisiones correspondientes al año 2022 y 2023:

Emisiones (kg CO ₂ e.)	2022*	2023**	Variación (%)
Alcance 1	3.305.165	2.761.911	-16%
Alcance 2	914.212	578.836	-37%
Total emisiones Alcance 1 + 2	4.219.377	3.340.747	-21%
Cifra de negocio	87.242.231	59.210.901	-32%
Ratio	0,048	0,056	17%

*Factores de emisión 2021: MITECO

**Factores de emisión 2022: US EPA (Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos), DEFRA (Departamento de Medioambiente, Alimentación y Asuntos Rurales de Reino Unido) y AIB (Asociación de organismos emisores europea).

OTROS TIPOS DE CONTAMINACIÓN

En el año 2023 se ha realizado el seguimiento anual de las emisiones NOx y SOx y otras emisiones de acuerdo con las exigencias legales.

Cabe destacar, que dentro de la actividad que desarrolla Stericycle, la contaminación lumínica y sonora no son aspectos significativos, aunque si son debidamente medidos y gestionados según la legislación vigente.



4.4 Concienciación ambiental

En Stericycle protegemos el medio ambiente con nuestro compromiso de mejorar nuestras comunidades y la sociedad en general. Esto incluye reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades y apoyar la protección de los derechos humanos.

CÓMO TRABAJAMOS

- Nos comprometemos a apoyar los derechos humanos básicos y a contribuir en nuestras comunidades
- Reconocemos que desempeñamos una función en el reconocimiento de los derechos humanos básicos, incluida la igualdad entre las personas, la no persecución y la libertad económica, social y cultural.
- Apoyamos las oportunidades de convertirnos en miembros activos de nuestras comunidades y de unirnos a otras personas para mejorar las vidas de nuestros vecinos.
- Las donaciones y contribuciones benéficas deben revelarse y ser aprobadas por adelantado por la OEC y el VP de Medio Ambiente, Social y Gobernanza (ESG). Protegemos el medio ambiente y respetamos la importancia de la sostenibilidad a largo plazo.
- Ofrecemos servicios de eliminación de residuos especializados y de información que protegen a las personas y al medio ambiente.
- Nos comprometemos a trabajar cumpliendo las leyes y normativas medioambientales, así como las políticas de nuestra propia empresa.
- Nos comprometemos a buscar suministros, tecnologías, procesos y opciones de eliminación rentable que reduzcan nuestro impacto medioambiental.
- Nos esforzamos por fomentar una cultura en la que la responsabilidad medioambiental sea una forma de trabajar y de vivir.

Además, para el cumplimiento de los objetivos ambientales de la compañía se necesita de la implicación de la plantilla. En ese sentido, Stericycle en España organiza diversas actividades de formación y concienciación ambiental.

4.5 Biodiversidad

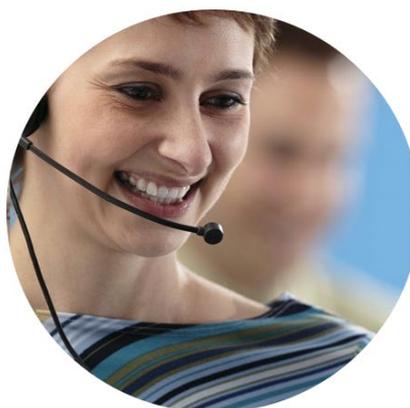
Stericycle en España no tiene un impacto significativo sobre la biodiversidad al no encontrarse sus instalaciones próximas a áreas protegidas. En esa medida, en el ejercicio 2023 no se han implementado medidas orientadas a preservar o restaurar la biodiversidad.

NUESTRAS PERSONAS

Para Stericycle en España las personas son uno de los pilares fundamentales, por ello garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable es fundamental, así como promover espacios de bienestar, fomentar un ambiente de trabajo diverso e inclusivo en el que se reflejen los valores de la organización.

Durante 2023, el área de Recursos Humanos ha trabajado de manera prioritaria en la adecuación de la plantilla a las necesidades actuales del negocio tras la situación excepcional generada por la pandemia, la constitución de la mesa negociadora del nuevo Plan de Igualdad y en la promoción de la seguridad y salud en el trabajo contribuyendo a la reducción de accidentes.

Al cierre del ejercicio 2023 la plantilla en Stericycle en España se situaba en 666 empleados, mientras que en el año 2022 fueron 723 empleados, lo que representa una disminución del 8%.



5.1 Enfoque de gestión

En STERICYCLE **tenemos** definidos los procedimientos para poder implementar una estrategia diferenciadora e integral desde un enfoque inclusivo, dando oportunidades de desarrollo profesional independientemente del sexo, edad o categoría profesional, impactando de una manera positiva en los profesionales y en el negocio, al mismo tiempo que actuando bajo los valores, ética y la excelencia.

SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

El proceso comienza por la solicitud de creación del puesto a cubrir en nuestra plataforma de **Success Factors** por parte del/de la responsable, la misma va pasando diferentes aprobaciones hasta que finalmente es aprobada desde los servicios centrales de la Compañía. Todos los puestos de trabajo tienen una descripción interna de las funciones a realizar y de los requisitos que deben tener las candidaturas para poder optar al puesto de trabajo. Estas descripciones han sido definidas por el personal de RR.HH en España en colaboración con nuestra sede central en EE.UU. Publicamos las ofertas interna y externamente. El primer contacto con la persona candidata se produce a través del HRBP en una breve entrevista telefónica.

El siguiente paso es una segunda entrevista ya con el/la responsable del centro o departamento. En esta segunda entrevista, en ocasiones, se pueden realizar pruebas acordes al puesto de trabajo. Puede haber casos en los que sea conveniente realizar una tercera entrevista.

A continuación, el/la responsable toma la decisión acerca de el/la candidato/a final en consonancia con RRHH, y desde RRHH realizamos la carta de oferta. En el caso de que sea aceptada, procedemos a solicitar la documentación para gestionar el alta.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las principales líneas de actuación son:

- Reclutamiento y selección
- Relaciones laborales
- Evaluación del desempeño
- Nómina
- Administración de personal
- Conflictos de interés
- Descripciones del puesto de trabajo
- Estructura organizativa (organigrama)



HITOS DE 2023

Los principales hitos del año 2023 en el área de Personas.

- Adecuación de la plantilla a las necesidades actuales de la compañía.
- Análisis de posibles Conflictos de Interés a nivel nacional.
- Afianzamiento de la mesa negociadora del Plan de Igualdad.
- Promover la seguridad y salud en el Trabajo contribuyendo a la reducción de accidentes.

OBJETIVOS

2023

Negociación del Plan de Igualdad. Reestructuración de Plantilla (RIF), acomodando a necesidad de empresa junto con los cambios de organigrama. Cierre de procesos de selección en tiempo y forma (161). Control de Headcount. Programa de ayudas sociales de CEE; reparto de más de 247 ayudas, mantenimiento de las calificaciones como CEE.

2024

Cierre Negociación del Plan de Igualdad, firmado en marzo del 2024. Finalización negociación acuerdo de Cartagena con la RLPT. Inicio de negociaciones con del resto de acuerdos locales vigentes en España con las RLPT. Control del HC y mejora del proceso de solicitud. Cierre de todos los procesos de selección en tiempo y presupuesto. CEE, en línea con objetivos 2023. Apoyo en los procesos de Comp&Ben (Merit, AIP, etc.). Fortalecimiento en el apoyo a las delegaciones de la empresa.

5.2 Empleo

Detallamos a continuación la información cuantitativa relacionada con empleados:

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional.

Distribución de empleados a 31.12.2023 por sexo

	2022	2023	Variación
Hombre	482	445	-7.68%
Mujer	241	221	-8.30%
Total	723	666	-7.88%

Distribución de empleados a 31.12.2023 por edad y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	43	11	54	35	7	42
30-50 años	253	157	410	232	141	373
Más de 50 años	186	73	259	178	73	251
Total	482	241	723	445	221	666

Distribución de empleados a 31.12.2023 por categoría profesional y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directores/as	13	5	18	11	3	14
Mandos intermedios	46	46	92	44	34	78
Delegados/as com & comercial	7	8	15	5	4	9
Técnicos/as	39	18	57	39	37	76
Conductores/as	172	3	175	163	4	167
Admins & teleoperadores/as	40	151	191	37	130	167
Operarios/as	165	10	175	146	9	155
Total	482	241	723	445	221	666

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

Distribución de empleados a 31.12.2023 por tipo de contrato y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal a tiempo completo	53	9	62	30	8	38
Temporal a tiempo parcial	1		1			
Indefinido a tiempo completo	416	221	637	408	203	611
Indefinido a tiempo parcial	12	11	23	7	10	17
Total	482	241	723	445	221	666

Distribución de empleados a 31.12.2023 por tipo de contrato y edad

	2022				2023			
	<30 años	30-50 años	>50 años	Total	<30 años	30-50 años	>50 años	Total
Temporal a tiempo completo	13	24	25	62	10	14	14	38
Temporal a tiempo parcial		1		1				
Indefinido a tiempo completo	38	376	223	637	31	351	229	611
Indefinido a tiempo parcial	3	9	11	23	1	8	8	17
Total	54	410	259	723	42	373	251	666

Plantilla promedio por sexo y edad:

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	43,45	12,66	56,11	36,84	5,92	42,76
30-50 años	277,73	172,80	450,52	233,76	149,88	383,64
30-50 años	210,27	75,08	285,35	193,52	78,26	271,78
Total	531,45	260,54	791,98	464,12	234,06	698,19

Plantilla promedio por tipo de contrato, jornada y sexo:

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal a tiempo completo	55,14	17,62	72,75	37,62	9,02	46,64
Temporal a tiempo parcial	0,39	0,59	0,99	0,31		0,31
Indefinido a tiempo completo	453,66	225,06	678,72	417,63	213,86	631,49
Indefinido a tiempo parcial	22,26	17,27	39,52	8,57	11,18	19,75
Total	531,45	260,54	791,98	464,12	234,06	698,19

Plantilla promedio por categoría profesional y sexo:

	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directores/as	13,00	5,00	18,00	12,77	3,00	15,77
Mandos intermedios	48,30	45,61	93,91	44,18	35,45	79,63
Delegados/as com & comercial	7,00	8,54	15,54	4,65	5,45	10,10
Técnicos/as	49,97	25,40	75,37	39,38	38,87	78,25
Conductores/as	189,82	3,21	193,03	170,06	3,82	173,88
Admins & teleoperadores/as	39,59	160,01	199,60	38,50	137,21	175,71
Operarios/as	183,77	12,77	196,54	154,59	10,26	164,85
Total	531,45	260,54	791,98	464,12	234,06	698,19

Plantilla promedio por tipo de contrato, jornada y edad

	2022				2023			
	<30 años	30-50 años	>50 años	Total	<30 años	30-50 años	>50 años	Total
Temporal a tiempo completo	15,32	32,52	24,91	72,75	9,04	17,06	20,54	46,64
Temporal a tiempo parcial	0,18	0,81	0,00	0,99		0,31		0,31
Indefinido a tiempo completo	38,52	394,85	245,35	678,72	32,10	358,30	241,09	631,49
Indefinido a tiempo parcial	2,09	22,34	15,09	39,52	1,63	7,97	10,15	19,75
Total	56,11	450,52	285,35	791,98	42,76	383,64	271,78	698,19

Número de despidos por categoría profesional, edad y sexo.

A lo largo del año 2023 se produjeron 180 nuevas incorporaciones (228 en 2022) y se registraron 74 desvinculaciones (108 en 2022). A continuación, se muestran los despidos desglosados por sexo, rango de edad y categoría profesional

Distribución de despidos por edad y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	8	1	9	8	1	9
30-50 años	43	15	58	25	13	38
Más de 50 años	41		41	20	7	27
Total	92	16	108	53	21	74

Distribución de despidos por categoría profesional y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directores/as				3		3
Mandos intermedios	7		7	5	1	6
Delegados/as com & comercial			0		1	1
Técnicos/as	4	3	7	2	3	5
Conductores/as	42	1	43	12		12
Admins & teleoperadores/as	2	9	11	5	12	17
Operarios/as	37	3	40	26	4	30
Total	92	16	108	53	21	74

Número de empleados con discapacidad.

Distribución de empleados con discapacidad por edad y sexo

	2022	2023
Empleados con discapacidad	261	211

5.3 Política salarial

En Stericycle contamos con un equipo de Compensación y Beneficios corporativo que controla la política salarial y realiza estudios de mercado a nivel central desde Estados Unidos.

Detallamos a continuación la información cuantitativa relacionada con las remuneraciones medias y su evolución, así como la brecha salarial.

Remuneración media según sexo, edad y categoría profesional.

Remuneración en euros por categoría profesional y sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Brecha
Directores/as	91.570,03	65.773,18	28,17	87.165,62	61.283,64	29.69
Mandos intermedios	33.267,63	34.934,49	-5,01	33.317,42	40.323,46	-21.03
Delegados/as com & comercial	31.642,34	28.115,22	11,15	29.737,01	34.141,23	-14.81
Técnicos/as	31.641,40	30.004,73	5,17	36.530,98	33.520,21	8.24
Conductores/as	21.244,71	21.678,96	-2,04	21.822,85	20.909,01	4.19
Admins & teleoperadores/as	19.289,21	18.776,54	2,66	21.067,83	19.821,86	5.91
Operarios/as	16.934,51	17.390,15	-2,69	17.459,12	17.442,35	0.1
Total	23.643,33	23.962,88	-1,35	24.458,09	26.014,12	-6.36

Nota 1. Las remuneraciones medias son calculadas con nóminas tipo, el teórico que percibe una persona sin considerar sus incidencias IT, maternidad, paternidad u otras situaciones que pueden tener una incidencia sobre el salario.

Nota2. La brecha salarial se calcula como la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, dividido entre el salario medio de hombres.

La sociedad dominante considera personal de alta dirección a aquellas personas que ejercen funciones relativas a los objetivos generales del Grupo tales como la planificación, dirección y control de las actividades llevando a cabo sus funciones con autonomía y plena responsabilidad sólo limitadas por los criterios e instrucciones de los titulares jurídicos de la Sociedad dominante o los órganos de gobierno y administración que representan dichos titulares. Las remuneraciones recibidas han ascendido a: 499 miles de euros en 2023 (661 miles de euros en 2022)

El Órgano de Administración está formado por 2 hombres.

5.4 Organización del trabajo y conciliación

La organización del tiempo de trabajo en STERICYCLE en España se rige por lo establecido en los acuerdos con los trabajadores en lo que respecta a Jornada de trabajo, horario y distribución del tiempo de trabajo y régimen de trabajo a turnos, entre otros.

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 gestionan de forma centralizada y acorde con lo especificado en los acuerdos con los trabajadores.

Número de horas de absentismo

2022	2023
138.085	113.277

STERICYCLE, garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, en concreto las recogidas en el Estatuto de los Trabajadores relativas a suspensiones de contrato por razón de maternidad o paternidad, excedencias para el cuidado de hijos/as menores y familiares dependientes o permisos retribuidos por lactancia, cuidado de familiares, hospitalización etc., así como todas aquellas disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo que mejoren lo establecido en la legislación.

La organización del tiempo de trabajo en STERICYCLE en España se rige por lo establecido en los acuerdos con los/as trabajadores/as en lo que respecta a Jornada de trabajo, horario y distribución del tiempo de trabajo y régimen de trabajo a turnos, entre otros.

5.5 Beneficios sociales

STERICYCLE en España ha implementado los siguientes beneficios adicionales a los establecidos, tales como seguro médico, ayudas sociales para los empleados/as de nuestros Centros Especiales de Empleo, descuentos en seguros médicos (Mapfre) para las personas trabajadoras y su familia o línea de ayuda al empleado/a disponible 24 horas los 365 días del año.

5.6 Relaciones sociales

La totalidad del personal en España está cubierta por el Convenio Colectivo aplicable a su actividad. Dichos convenios contemplan todos los aspectos relativos a las condiciones de trabajo, tales como: las remuneraciones, los horarios, las medidas de seguridad y salud, entre otros.

STERICYCLE en España cuenta con Representación Legal de los Trabajadores/as y Delegados/as de Empresa, organizados en algunos casos en Comités de Empresa.

En la actualidad, la compañía se encuentra representada por las siguientes organizaciones sindicales: CCOO, UGT, CIGA, FSIE.

Con todos/as los representantes se mantiene una relación de comunicación y colaboración, manteniendo reuniones periódicas de carácter trimestral por regla general de las que se levanta acta.

La compañía dispone de canales corporativos e informales, de los que destacan las comunicaciones corporativas generales y jornada 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.

CONVENIOS APLICADOS

- Convenio Nacional de Recuperación y reciclado, 2022. (cubre al 56% de los empleados del grupo)
- Convenio Autonómico (Comunidad Valenciana) de CEE, 2021 (cubre al 4% de los empleados del grupo)
- Convenio Nacional de empresas de Ingeniería, 2023 (cubre al 15% de los empleados del grupo).
- Convenio Nacional de Contact Center, 2023 (cubre al 6% de los empleados del grupo).
- XV Convenio General de CEE, 2019 (cubre al 19% de los empleados del grupo).
- Distintos acuerdos locales firmados con las representaciones legales de los Trabajadores.

Durante el año 2023 se ha negociado el acuerdo local vigente para el Centro de Trabajo de Cartagena, sin que la negociación se hubiera cerrado en 2023. El resto de Los pactos locales vence el 31 de diciembre de 2025, a excepción del de Arganda que, vencido, está prorrogado.

5.7 Formación

A nivel de SRCL CONSENUR S.L, SRCL CONSENUR CEE y ECTEC existe un Plan de Formación Anual común a las tres empresas que lo plantea la propia Compañía a través de un Dpto. de Formación. En dicho Plan y dada nuestra actividad se desarrollan diferentes cursos relacionados directa o indirectamente con ella.

Las necesidades formativas vienen relacionadas con la actividad que desarrolla la Compañía y por los requisitos legales que diferentes legislaciones nos obligan a cumplir: residuos, logística, protección de datos, PRL, etc.

Una vez confeccionado se da traslado a cada una de las RLPT's o Comités de Empresa que existen en los centros de trabajo para que lo revisen y en su caso propongan lo que estimen oportuno.

Cuando lo han confeccionado con sus propuestas se remite de nuevo a la Compañía y si no hay nada raro se aprueba por ambas partes.

Horas de formación por categoría profesional

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directores/as	46	229	276	35	160	195
Mandos intermedios	854	341	1.195	900	128	1.028
Delegados/as com & comercial	33	58	91		29	29
Técnicos/as	216	131	347	16	458	474
Conductores/as	3.379	41	3.420	1.911	60	1.971
Admins & teleoperadores/as	546	1.359	1.905	360	1.304	1.664
Operarios/as	1.386	50	1.437	543	12	555
Total	6.461	2.210	8.670	3.765	2.151	5.916

Evaluación de desempeño

Una de las prioridades de Stericycle es tener el mejor equipo. Con este objetivo se ha estructurado el modelo de evaluación de desempeño que fomenta en cada empleado su desarrollo y crecimiento.

En 2023, el Grupo implementó el módulo de **evaluación de desempeño** en *Success Factors*, que se realiza anualmente y se implementa en dos fases: una a mitad del año y otra al cierre, de acuerdo con el esquema siguiente:

Proceso de evaluación del desempeño



Los objetivos se establecen por área y en algunos casos, el área puede individualizar los objetivos por empleado dependiendo de las necesidades. Asimismo, los objetivos pueden ser fijados únicamente por el responsable o entre el responsable y el empleado, dependiendo de la actividad y dinámica de cada área.

Durante 2023, participaron en el proceso de evaluación de desempeño el 100% del personal que se había incorporado antes del 1 de diciembre del 2023.

5.8 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

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

Para ello, SRCL CONSENUR CEE, S.A.U. está 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. Además de esta razón de ser, el centro promueve y proporciona:

- Un empleo remunerado adecuado a sus características personales
- Servicios de ajuste de personal y social a sus trabajadores/as discapacitados/as: Constituido por técnicos sociales y encargados/as de apoyo, este equipo permite llevar a cabo la completa integración del trabajador/a, 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/a con discapacidad pueda desarrollar su actividad profesional, mediante programas de formación y apoyos individualizados, entre otros.

La plantilla de SRCL CONSENUR CEE está formada con un mínimo de un 70% de trabajadores/as con un grado de discapacidad superior al 33%. Como una buena práctica y con la finalidad de favorecer la contratación de personal discapacitado, la Compañía dispone de 5 Centros Especiales de Empleo (Fuenlabrada, Paterna, Valladolid, Cartagena y Osera de Ebro) con un porcentaje de alrededor de un 80% de personas con algún tipo de discapacidad (física, psíquica, sensorial e intelectual) contratadas.

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

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 (CONACEE), la patronal más antigua del Sector de Centros Especiales de Empleo.

SRCL CONSENUR S.L cumple con la LGD (Ley General de Discapacidad) al disponer de al menos un 2% de plantilla con algún tipo de discapacidad.

En la actualidad, no existe una política formal sobre accesibilidad universal. No obstante, en las plantas se van adaptando, en la medida que lo permiten, algunas instalaciones como aseos o las zonas de acceso a las oficinas.

STERICYCLE cuenta en España con la empresa SRCL CONSENUR CEE S.A.U. cuyos 5 centros de trabajo están calificados como centros especiales de empleo y que durante el 2023 dio trabajo a más de 160 personas con algún tipo de discapacidad.

Con relación a las otras dos empresas que forman parte de STERICYCLE, SRCL CONSENUR S.L. y EC TEC, ambas cumplen con la reserva del 2% de personas discapacitadas contratadas y por lo tanto no ha sido necesario solicitar el certificado de excepcionalidad para cumplir con la reserva de puestos de trabajo.

En cuanto a vacantes y publicaciones, en 2023 se continuó usando el Portal de Empleo para que los empleados/as, en los que se pueden ver todas las vacantes actuales y aplicar a las mismas de una forma sencilla.



5.9 Igualdad y no discriminación

El Grupo STERICYCLE está firmemente comprometido con la diversidad, igualdad e inclusión y su gestión es indispensable para la sostenibilidad a largo plazo del negocio, como así se recoge en el Código de Conducta del Grupo. En este se hace referencia a los siguientes principios:

- Nos esforzamos en proporcionar igualdad de oportunidades y no discriminamos en ningún proceso vinculado al empleo, como el reclutamiento, contratación, traslados, ascensos, descensos, remuneración, condiciones laborales y formación.
- No discriminamos ni limitamos de otro modo las oportunidades de los miembros del equipo para contribuir o avanzar en función de la edad, raza, color de piel, religión, origen nacional, étnico o social, ascendencia, sexo/género, identidad/expresión de género, orientación sexual, estado civil/parental, religión, embarazo/parto o situaciones relacionadas, discapacidad o afección médica, información genética, militar o situación de veterano de guerra, u otras categorías protegidas por la legislación aplicable.
- Nos esforzamos en utilizar aptitudes y logros medibles al evaluar a los solicitantes de empleo y a los miembros del equipo actuales.
- Nos esforzamos en proporcionar a los miembros del equipo comentarios de desempeño justos, auténticos y claros, sin sesgos, ya sean conscientes o inconscientes.



STERICYCLE se esfuerza por incluir la igualdad de oportunidades en todas las áreas vinculadas al empleo, incluido el proceso de reclutamiento, contratación, asignación de trabajo, traslados, promociones, remuneración, condiciones de trabajo y capacitación.

Asimismo, STERICYCLE en España trabaja con un enfoque inclusivo, con independencia del sexo, edad o categoría profesional, impactando de una manera positiva en los profesionales y en el negocio, al mismo tiempo que actúa de acuerdo con sus valores.

Las sociedades SRCL Consenur, S.L.U. y SRCL Consenur CEE, S.A. han elaborado un Plan de Igualdad de Género, que se encontraba pendiente de aprobación a cierre del ejercicio 2023.

Durante los ejercicios 2022 y 2023 no se reportaron casos de discriminación por ninguno de los canales éticos y de comunicación habilitados. Stericycle ha aprobado diversas políticas de cumplimiento y conducta de aplicación en las prácticas de todas las sociedades del Grupo.

La Mesa Negociadora, constituida en septiembre del 2022, para crear un nuevo Plan de Igualdad que a diferencia del anterior será del Grupo incluyendo a las tres empresas (SRCL CONSENUR S.L., SRCL CONSENUR CEE y ECTEC, continuó durante el ejercicio 2023 con sus trabajos para poder negociarlo y aprobarlo.

El Código de Conducta Empresarial y Ética: 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.

Ofrecer las mismas oportunidades a hombres y mujeres para ocupar puestos de responsabilidad es una muestra del compromiso de promover la igualdad a todos los niveles. En 2023 hubo una mujer que promocionó a un puesto directivo

5.10 Comunicación interna

Estrategia y objetivos de la comunicación interna

Describir los principales canales de comunicación interna

Describir las principales iniciativas de comunicación interna

Describir las principales iniciativas para fomentar el sentido de pertenencia (ej. Concurso de fotografía, Días de las familias, ...)

La comunicación interna se realiza desde el equipo centralizado de US a través del correo electrónico con el fin de informar de eventos, promociones del personal, información de interés, noticias actualizadas, etc.

6. Derechos humanos

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.

Confirmamos que no hay ninguna denuncia en España relacionada con la vulneración de los derechos humanos que haya llegado a través del Canal Ético

La empresa tiene una declaración de los Derechos Fundamentales publicada en la web, disponible para todos los trabajadores/as, en relación con la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.)



7. ENTORNO SEGURO Y SALUDABLE

Velar por la seguridad y la salud de los empleados y de aquellos grupos de interés a los cuales las actividades de la compañía puedan impactar es una de las prioridades estratégicas que se encuentran descritas en los **valores corporativos**, en el **Código de Conducta** y en la **política a nivel Grupo sobre medio ambiente, seguridad y salud**.

En dicha Política se enfatiza sobre la importancia de unas operaciones seguras, ambientalmente responsables y sostenibles, y se establecen compromisos, tales como:

- La seguridad es un requisito fundamental para STERICYCLE: compromiso con un lugar seguro para los empleados, contratistas, visitantes y las comunidades donde sirve la compañía. Fomentando una cultura de responsabilidad, combinada con políticas adecuadas en el lugar de trabajo, apoyada en procedimientos operativos exhaustivos.
- Compromiso para cumplir, minimizar los riesgos y mejorar continuamente: centrados en cumplir o superar los reglamentos, normas y obligaciones de cumplimiento que rigen las operaciones.
- Compromiso de los miembros del equipo inspira equipos satisfechos y productivos centrados en la seguridad y la sostenibilidad ambiental: promover una cultura sólida en materia de seguridad y salud proporcionando los recursos necesarios.
- El medio ambiente, la seguridad y la salud son un objetivo ambiental estratégico: es una perspectiva clave del equipo, clientes, accionistas y otros grupos de interés y se encuentra estrechamente vinculado al éxito empresarial.

El Sistema Integrado de Gestión de la Seguridad y la Salud se encuentra estructurado, sistematizado y certificado en conformidad con la norma ISO 45001:2018, que cubre todas las actividades y a todos los trabajadores de las compañías SRCL CONSENURO CEE. y SRCL CONSENURO S.L. El Sistema de Gestión se encuentra certificado conforme a la Norma ISO 45001.



7.1 Principales riesgos en materia de Salud y Seguridad y las herramientas de gestión: Política de PRL, sistema de gestión, objetivos 2023

Para analizar los principales riesgos en materia de Salud y Seguridad se han de analizar las principales causas de accidentes de trabajo, y nos encontramos que los principales están relacionados por un lado con caídas, tropiezos, resbalones y por otro con sobreesfuerzos y manipulación de cargas.

Dado el tipo de actividad de una gran parte de la plantilla (recogida y gestión de residuos biosanitarios), en caso de accidente, existe riesgo potencial de exposición accidental a agentes biológicos. No obstante, están adoptadas las medidas preventivas oportunas para evitarlo y saber cómo actuar.

En cuanto a las herramientas de gestión de que dispone el grupo empresarial en materia de seguridad y salud, una gran parte se explican a lo largo de este escrito, pudiéndose adelantar las siguientes:

- Existencia de un sistema de gestión de la PRL certificado conforme a la Norma ISO 45001 (en el caso de SRCL CONSENUR SL y SRCL CONSENUR CEE SA).
- Existencia de una política internacional en materia de seguridad y Salud, liderada por la CEO de la compañía y aplicada en todos los países.
- Existencia de un plan de formación continuado en materia de seguridad y Salud
- Existencia de reuniones semanales con la máxima gerencia y responsables de la empresa para analizar el desempeño de seguridad salud y el nivel de cumplimiento de objetivos.
- Desde septiembre de 2019 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 la compañía 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 Seguridad y Salud y/o Medio Ambiente, así como todas las auditorías, inspecciones, controles, no conformidades o acciones correctivas en dichas materias. Se ha impartido a todo el personal implicado múltiples formaciones sobre el uso de la plataforma.
- Desde enero de 2022 se han puesto en marcha las reuniones SIC, reuniones mensuales de mejora de la seguridad, tratándose de un

procedimiento corporativo según el cual se han de crear en cada centro de trabajo de más de 20 trabajadores “Comités de mejora de la Seguridad” de los que han de formar parte miembros del equipo de primera línea y la gerencia del centro al que pertenezcan y se han de reunir mensualmente para tratar posibles preocupaciones y recomendaciones de salud y seguridad, dejando actas de tales reuniones y colgándose en la Plataforma corporativa SEMS.

- Existencia de diferentes herramientas para la realización de auditorías, observaciones de trabajo, creación de acciones correctivas para la mejora y seguimiento del nivel de cierre de las acciones.
- Existencia de objetivos de mejora continua en materia de seguridad y salud.

Con respecto a la **Política ESH**, no hay actualización. Sigue estando vigente la política internacional sobre Medio Ambiente, Seguridad y Salud, de enero de 2021 difundida por el más alto nivel.



7.2 Organización de la actividad preventiva

Para ECTEC, S.L. y SRCL CONSENUR CEE, SA se cuenta con concierto con un Servicio de Prevención Ajeno acreditado (QUIRON PREVENCIÓN). Los respectivos contratos con dicho Servicio de Prevención Ajeno se establecen en el marco de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Dichos contratos comprenden todas las modalidades técnicas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología aplicada a la empresa, así como la Medicina del Trabajo.

Para el caso de SRCL CONSENUR, S.L., con fecha 07/07/2015 se formalizó la Constitución del Servicio de Prevención Propio para las especialidades técnicas de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología aplicada a la empresa, al concurrir uno de los supuestos establecidos legalmente para constituirlo, según lo indicado en el art. 14 b) del RD 39/97 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicio de Prevención y su Anexo I: empresa de más de 250 trabajadores, dándose uno de los supuestos incluidos en el mencionado Anexo I, consistente en el desarrollo de actividades que podrían implicar una potencial exposición a agentes biológicos (si bien en la actividad no existe intención deliberada de manipular tales agentes biológicos).

SRCL CONSENUR, S.L. tiene la especialidad de Medicina del Trabajo concertada, según establece el art. 15 apartado 4 del RD 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención con los Servicios de Prevención Ajenos QUIRON PREVENCIÓN para las actividades de residuos sanitarios y shred it y con EURONCONTROL para la actividad de dosimetría y control radiológico.

El equipo H&S está formado por 3 personas, de la siguiente manera:

- El **Servicio de Prevención Propio de SRCL CONSENUR SL** está integrado por dos técnicos Superiores de PRL, contando ambos con las 3 especialidades técnicas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada a la Empresa e Higiene Industrial dedicados de forma exclusiva a esta actividad,
- En abril de 2022 se incorporó a la compañía SRCL CONSENUR CEE SA otro técnico superior de PRL que cuenta con las especialidades técnicas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada a la Empresa e Higiene Industrial, para servir como interlocutor con el Servicio de Prevención Ajeno, QUIRON Prevención, realizar auditorías de PRL y ayudar al cumplimiento y seguimiento de todas las políticas corporativas en H&S en las dos empresas del grupo que tienen como modalidad de la organización de la prevención Servicio de Prevención Ajeno (SRCL CONSENUR CEE SA y ECTEC, SL).

Además, en cada centro de trabajo, para el desarrollo de las actividades preventivas se cuenta con el apoyo interno de personas que al menos disponen de formación en PRL de Nivel Básico de 50 horas, que compaginan sus funciones específicas dentro de la estructura interna con las definidas en prevención de riesgos laborales (de apoyo administrativo y control documental).

Con objeto de integrar la prevención en todos los trabajos y operaciones que se realizan en los distintos niveles jerárquicos de los distintos centros de trabajo, en cada uno de ellos el responsable, que también ha de tener al menos la capacitación de PRL de nivel Básico de 50 horas, solicitará la colaboración de todo el personal del centro de trabajo en las tareas de prevención, con objeto de conseguir unas condiciones de trabajo más seguras para todos.

RELACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA CON LA QUE CUENTA LA EMPRESA

Tanto los técnicos superiores de PRL, como todos los responsables de áreas/departamentos, responsables regionales y responsables operacionales de centro de trabajo disponen de ordenador portátil facilitado por la empresa y teléfono móvil de empresa. Todo el demás personal que realiza trabajo de oficina dispone de ordenador portátil o de sobremesa y teléfono fijo o móvil de empresa. En todos los centros de trabajo existen impresoras con escáner. Los conductores disponen de PDA. En todos los centros de trabajo existen tablets para facilitar que todo el personal que por el trabajo que desempeñan no disponen de ordenador por no precisarlo puedan realizar las formaciones corporativas a través de la plataforma LMS SEMS.

7.3 Objetivos

A nivel corporativo e internacional se estableció para España como objetivo para 2023 reducir el índice TRIR*, de forma que fuera igual o inferior a 4,6 (es decir reducir el número de accidentes registrables, de forma que fueran ≤ 33 accidentes registrables).

** El índice TRIR se utiliza como KPI de manera internacional en la compañía, para medir el desempeño en materia de seguridad y salud y accidentabilidad en el trabajo de los diferentes países del grupo STERICYCLE. El índice TRIR es la tasa de incidentes de OSHA o tasa total de incidentes registrables (TRIR). El índice TRIR se refiere el número de lesiones y enfermedades registrables por OSHA X 200,000) / Total de horas trabajadas del empleado = Tasa total de incidentes de casos.*

Este índice permite comparar de manera homogénea el desempeño en Seguridad y Salud de los diferentes países donde STERICYCLE está presente. Los accidentes registrables incluyen fallecimiento, accidentes con baja médica, tratamiento más allá de los primeros auxilios (por ej., si se requiere algún punto de sutura, aunque no conlleve baja médica o contacto con objeto cortante o punzante, aunque no conlleve baja médica), pérdida de conocimiento). Si bien, no se trata de la misma sistemática de medida que se utiliza en general en España, fuera del ámbito de STERICYCLE.

En 2023 a nivel internacional corporativo se han excluido automáticamente del cálculo de los índices todas las horas correspondientes al personal de **Servicios Compartidos: SMKS (oficina)** y centrarse sólo en el trabajo operativo, que son los que aglutinan mayores índices de accidentabilidad **por esa razón en 2023 el TRIR y LWIR aparecen más elevados** (pese a haberse reducido en 5 el número de accidentes registrables).



Se muestra a continuación cuadro sobre la evolución del índice TRIR desde 2020.

TRIR: Tasa incidentes registrables de 2020 a 2023 y horas tenidas en cuenta para el cálculo en 2022 y 2023.

Y en la última fila aparece el objetivo planteado para 2024 de reducción de accidentes:

	Objetivo TRIR	TRIR conseguido	% Reducción TRIR	Horas SEMS
2020	-	10.73 (75 accidentes registrables)	-	
2021	9,00	9.30 (70 accidentes registrables)	-13,33%	
2022	3,75	6.28 (42 accidentes registrables)	-32,49%	1,337,485
2023	4,6 (≤ 33 accidentes registrables)	6.96 (37 accidentes registrables)	+10.86%*	1,062,851 -20.53%
2024	6,57 (< 34 accidentes)		Objetivo: reducir ≥ 3 accidentes	

* Aumento debido a la exclusión de manera automática del cálculo de los índices de todas las horas correspondientes al personal de Servicios Compartidos: SMKS (oficina)

CUADRO OBJETIVO 2023 Y RESOLUCIÓN

Objetivo / Meta	Acciones requeridas para conseguir el objetivo	Quién/es	Fecha del objetivo	Fecha de finalización	Comentarios: Estatus del Objetivo / Meta						
2.-Objetivo: Cero accidentes en el lugar de trabajo											
Meta: Reducir el nº de accidentes registrables un 21% con respecto a 2022. (2022=42 accidentes 2023 ≤ 33)	Continuar centrándose en la notificación de buenas capturas y en las acciones correctivas asociadas	Todos los responsables	31/12/2023	31/12/2023	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>TRIR conseguido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>6.28 (42 accidentes registrables)</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>6.96 (37 accidentes registrables)</td> </tr> </tbody> </table> <p>El año 2023 ha finalizado con 5 accidentes registrables menos que en 2022, pero 4 accidentes registrables por encima de los establecidos en el objetivo</p>	AÑO	TRIR conseguido	2022	6.28 (42 accidentes registrables)	2023	6.96 (37 accidentes registrables)
	AÑO	TRIR conseguido									
	2022	6.28 (42 accidentes registrables)									
	2023	6.96 (37 accidentes registrables)									
	Aplicar el plan de formación en materia de EHS	Todos los responsables									
	Aplicar el plan de programas de EHS	Todos los responsables									
	Garantizar la aplicación de la convocatoria de revisión de incidentes	Operaciones EHS									
	Desarrollar y distribuir planes de reducción de accidentes en áreas clave	Programs / EHSM's									
	Focos de seguridad										
	Implementar los comités de mejora de la seguridad	Responsables									
Instaurar la Autoridad para Detener el Trabajo	Todos los miembros del equipo										
Visitas de refuerzo de EHS	Equipo EHS										
Implementar las observaciones de los visitantes	Todos los Responsables										
Comunicados mensuales de seguridad	Responsables EHS										

Document-Ref: F4-105-02 Revision: 1.0 Date-Active: December-01-2019 Page-3-of-7
 CORPORATE-SENSITIVE---This document forms part of the Company's Corporate Policy Framework and as such is subject to controlled distribution and updating. Uncontrolled when printed. © Stericycle-Proprietary and Confidential---For Internal-Use-Only

Como se ve en la información anterior, España partía de un índice TRIR elevado en 2020 y en 2021, y ha ido reduciendo paulatinamente. Pese a que en 2023 no se ha conseguido el objetivo internacional de no superar el índice TRIR de 4,6 (correspondiente a 33 accidentes registrables máximo) la reducción ha sido considerable, se han reducido 5 accidentes registrables con respecto a 2022 (de 42 a 37), y según se ha dicho el índice TRIR ha resultado más elevado por excluirse del cómputo todas las horas del personal de oficina. Es de mencionar que el objetivo era exigente y se puso a todos los países el mismo objetivo, sin considerar el punto de partida. Esto ha hecho que internacionalmente se esté reconociendo el desempeño de España en 2023 como positivo, y que para 2024 el objetivo ya se ha marcado a cada país de forma independiente, en el caso de España será tener como máximo 34 accidentes registrables, es decir reducir 3 accidentes registrables con respecto a 2023).

CUADRO OBJETIVO PLANTEADO PARA 2024

Objetivo / Meta	Acciones requeridas para conseguir el objetivo	Quién/es	Fecha del objetivo	Fecha de finalización	Comentarios: Estatus del Objetivo / Meta
2. Objetivo: Cero accidentes en el lugar de trabajo					
Meta: Reducir el nº de accidentes registrables con respecto a 2023. (2023=37 accidentes 2024≤33) (TRIR 2023 6,96 TRIR 2024 6,57)	Continuar centrándose en la notificación de buenas capturas y en las acciones correctivas asociadas	Todos los responsables	31/12/2024		
	Aplicar el plan de formación en materia de EHS	Todos los responsables			
	Aplicar el plan de programas de EHS y todos los procedimientos corporativos	Todos los responsables			
	Garantizar la aplicación de la convocatoria de revisión de incidentes y realizar la revisión	Operaciones EHS			
	Desarrollar y distribuir planes de reducción de accidentes en áreas clave.	Programs / EHSM's			
	Focos de seguridad/Compartir accidentes de otras delegaciones/paises	Responsables			
	Realizar las reuniones de los comités de mejora de la seguridad	Responsables			
	Aplicar la Autoridad para Detener el Trabajo	Todos los miembros del equipo			
	Visitas de refuerzo y auditorias de EHS	Equipo EHS			
	Implementar las observaciones de los visitantes y caminatas de seguridad	Todos los Responsables			
Comunicados mensuales de seguridad	Responsables EHS				

Además, y relacionado con el objetivo anterior, se mencionan los siguientes objetivos para 2024, (aunque no son del área específica de H&S, están relacionados y su cumplimiento ayudará a su consecución):

- Tasa de celebración de reuniones mensuales SIC (Comité de Mejora de la Seguridad) en todos los centros de trabajo con 20 o más trabajadores: 95% consecución.
- Tasa de Cierre de Acciones Correctivas en Plazo: 95% consecución.
- Tasa de finalización de formación de SEMS-LMS en plazo: 95% consecución.
- Tasa de reporte en plazo en SEMS de cualquier incidente que afecta a Seguridad y Salud y/o Medio Ambiente: 95% consecución.

7.4 Avances en el sistema de gestión de seguridad y salud

Se sigue trabajando sobre las medidas ya implantadas, y que se va viendo que son las que están funcionando, a través de las mismas se va consiguiendo un entorno de trabajo cada vez más seguro, consiguiendo la participación del personal y la involucración de toda la estructura jerárquica.

Ya se ha indicado que en septiembre de 2019 se puso 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.

Como consecuencia de su puesta en funcionamiento y de la importancia dada al desempeño de la seguridad y salud, se han implantado las siguientes actuaciones:

- Todas las semanas se realizan entre 1 y 3 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 a H&S con el fin de mejorar. Fruto de lo anterior es que se está consiguiendo reducir el índice TRIR de accidentes de trabajo registrables según OSHA en los últimos periodos (2023 no se puede comparar directamente con 2022, ya que en 2023 se han quitado del cómputo las horas del personal de servicios centrales de oficinas, en 2022 respecto a 2021 un 36,53%, en 2021 respecto a 2020 un 13,44%)
- Desde junio de 2020 se ha establecido a nivel corporativo que cada responsable operacional ha de realizar una presentación PowerPoint de cada incidente de su zona reflejado en SEMS. Tal presentación ha de ser explicada y compartida con el resto de los responsables operacionales, con la dirección de la compañía, RRHH y equipo EHS. De esta forma se abre debate, se plantean temas o soluciones comunes para varios centros de trabajo y permite tener un conocimiento más amplio y trabajar con una visión más amplia. Tales presentaciones se realizan los lunes y/o viernes Teams.
- Se ha conseguido la implicación de absolutamente toda la plantilla en esta materia para identificar puntos de mejora y compartirlos.
- Desde enero 2022, todos los meses se celebran reuniones en los diferentes centros de trabajo de los denominados "Comités de mejora de la Seguridad" de los que forman parte miembros del equipo de primera línea

y la gerencia del centro al que pertenezcan para tratar posibles preocupaciones con el fin de solventarlas y recomendaciones de salud y seguridad, dejando actas de tales reuniones y colgándose en SEMS.

- Todos los viernes hay una reunión para analizar el desempeño de EHS en la semana, analizar indicadores, objetivos, campañas de PRL, explicación de procedimientos corporativos, etc. estando presentes la más alta Gerencia de España, responsables operacionales de cada instalación, RRHH y equipo EHS.
- El departamento EHS publica los documentos Toolbox Talk y Leasson learned, que son difundidos entre todas las delegaciones, como forma de recordatorio o aprendizaje, para garantizar la implantación de comportamientos seguros. También se difunden entre las diferentes instalaciones/países aquellas presentaciones de incidentes que resulten interesantes como método de aprendizaje.
- Periódicamente se reciben correos corporativos recordatorios sobre una temática concreta en materia de seguridad, (denominados “Foco de la Seguridad”) para que los responsables de cada centro de trabajo los difundan entre su personal, utilizando por ejemplo las pizarras S4G (se pueden mencionar como ejemplo de los recibidos en 2023 los siguientes: Autoridad para detener el trabajo, Foco de Seguridad para evitar resbalones, tropiezos, caídas, sobre levantamiento seguro de cargas, para evitar pinchaos, etc.)
- Se dispone y se ha implantado un programa de controles periódicos de las condiciones de trabajo, tanto a través de los procedimientos como a través de SEMS los responsables realizan inspecciones periódicas (diarias, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales) de las instalaciones de las que son responsables, respondiendo a las preguntas de los módulos, reflejando los resultados de las mismas y abriendo No Conformidades cuando sea preciso. Así mismo el equipo EHS realiza visitas y auditorías periódicas a las instalaciones.
- Además de la formación, en el puesto de trabajo, según art. 19 de la Ley 31/95 PRL, de todo el personal, adaptada a las características, funciones y riesgos del puesto de trabajo, hay un proceso de formación continua dado que el personal va recibiendo formación sobre otras temáticas específicas de seguridad y salud, bien vía la plataforma SEMS, bien vía formadores interna o bien vía proveedores externos.
- El equipo de PRL tiene un cronograma de visitas a realizar a cada instalación, generando como consecuencia de dichas visitas no solo la documentación preventiva que establece la normativa de PRL (en el caso del SPP), sino reflejando en SEMS las No Conformidades que se puedan detectar como consecuencia de las visitas, con el fin de solventarlas y de hacer un seguimiento.



PLAN DE FORMACIÓN 2023 EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Cursos de riesgos laborales en el puesto de trabajo (inicio) para todo personal de nueva incorporación y reciclaje periódico, según art. 19 Ley 31/95 PRL.

El Servicio de Prevención (Propio o Ajeno, según el caso) realiza una formación inicial a todo el personal que se incorpora a la empresa. En esta formación se realiza una introducción general, se explican los derechos y obligaciones, responsabilidades, así como riesgos del puesto de trabajo, medidas preventivas a aplicar la actuación de emergencia. Todo el personal contratado por STERICYCLE realiza una formación inicial en prevención de riesgos laborales y la asistencia es del 100%. Posteriormente se puede realizar formación de reciclaje y además a lo largo del año se realizan formaciones adicionales, según se explican en los apartados siguientes.

Otras formaciones que se han realizado en 2023:

CURSO	Personas asistentes
Curso Básico PRL online 50 horas	9
Formación Recordatorio Aspectos básicos de Seguridad in situ Face to Face	146
Carretillas elevadoras teórico práctico (presencial). Inicial	20
Carretillas elevadoras teórico práctico (presencial). Renovación	27
Almacenamiento y manejo de productos químicos (presencial)	7
Trabajos en altura (presencial).	21
Primeros Auxilios presencial	15
Primeros Auxilios on line	1
Atmosferas explosivas presencial	8
Lucha contra incendios Presencial. Teórico-Practico	5
Plan de emergencias actuación en caso de evacuación e incendios online	1
Planes de emergencia y autoprotección. Modalidad mixta	5
Prevención de incendios y normas de actuación ante emergencias	8
Manipulación cargas, posturas forzadas y movimientos repetitivos online	2
Revisión EPI Tipo 3 online	1
QUÉ puedo hacer yo para enfrentar la adversidad, gestionar estrés y ansiedad	66
Gestión del estrés y manejo de situaciones adversas online	2
Técnicas para el afrontamiento del estrés online	1

Cursos a través de la plataforma LMS SEMS

En cuanto a formación destaca todo el apoyo e iniciativas a nivel corporativo. El programa internacional de formación ha seguido vigente, publicando formaciones nuevas y de recuerdo (la mayor parte de las mismas en cuestiones relacionadas con seguridad y salud).

Cada mes se publican una serie de cursos con un audio sobre una temática determinada, que afecta a seguridad y salud, siendo cursos breves, pero muy centrados en la temática de que se trate y han de ser realizados vía telemática (ordenador o tablet) por el personal en el plazo máximo de un mes desde que se lanzan, quedando registrado en el sistema su realización. La asignación de las diferentes formaciones que corresponde realizar a los diferentes puestos de trabajo se hace teniendo en cuenta los criterios establecidos a nivel corporativo

En el ejercicio 2023 se han realizado las siguientes formaciones relacionadas con Seguridad y Salud a través la plataforma LMS SEMS:

NOMBRE DEL CURSO
01 JAN Global: Reglas Críticas de Seguridad (Critical Safety Rules - 9L)
01 JAN INT ES: Autoridad para detener el trabajo (Stop Work Authority)
02 FEB INT ES: Permiso de trabajo y conciencia de control de energía peligrosa (LOTO)
04 APR INT ES: Seguridad en la oficina (Office safety awareness)
05 MAY INT ES: Plan de acción de emergencias (Emergency Action Plan)
06 JUN Global: Compromiso de Seguridad (Safety Commitment Pledge) - 2023
07 JUL INT ES: Riesgo químico (Hazard Communication)
09 SEP Int: Análisis de Causa Raíz (Root Cause Analysis) - ES
09 SEP Int: Seguridad de elevación (Lifting Safety) - ES
10 OCT INT ES: Gestión de contratistas y visitantes (Managing Contractors and Visitors)
12 E1Y ES: Equipos de protección individual (Personal Protective Equipment)
12 E1Y ES: Investigación de incidentes para miembros del equipo (Incident management for TM)
12 E1Y ES: Prevención de incendios Stericycle (Fire Safety and Fire Prevention Training)
12 E1Y ES: Seguridad eléctrica (Electrical Safety)
24 E2Y INT ES: Aceptación de residuos (Waste Acceptance)
24 E2Y INT ES: Desvío de residuos (Waste Diversion)
36 E3Y INT ES: Comité de Mejora de la Seguridad (SIC Training)
36 E3Y INT ES: Riesgo químico (Hazard Communication)
36 E3Y INT ES: Sostenibilidad en Stericycle (Sustainability awareness)
800 SWAT Mundial ES: 'SWAT' controlador de aprendizaje electrónico (SWAT Driver eLearning)
99 O1 Global: Código de Conducta (Code of Conduct)
99 O1 Global: Reconocimiento de la política de Q/MA/H&S (Quality Policy Acknowledgement)

All Training

01/01/2023 - 31/12/2013



Possible: 4652

Awarded: 4552

Se muestra el indicador de la tasa de finalización de formación de SEMS-LMS en plazo en 2023 97,85%, habiéndose completado 4552 cursos de 4652 adjudicados, de los mencionados en el cuadro superior en total por todo el personal a través de la plataforma SEMS LMS

El sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo y lo indicado en el presente documento alcanza a todos los lugares de trabajo, todas las actividades y todos los trabajadores de las compañías ECTEC, S.L., SRCL CONSENUR CEE. y SRCL CONSENUR S.L.

STERICYCLE ha elaborado las **memorias de la actividad preventiva 2023** de SRCL CONSENUR, S.L. (elaborada por el Servicio de Prevención Propio) y de SRCL CONSENUR CEE, SA y ECTEC, SL (estas dos últimas elaboradas por el Servicio de Prevención Ajeno QUIRON PREVENCIÓN).

7.5 Designación de Recurso preventivo

Se adjunta a continuación la tabla de designación de recursos preventivos en cada instalación y como documentos a parte se aportan las designaciones de recurso preventivo y aceptaciones de designación de cada una de las personas. Cada una de las personas designadas cuenta al menos con la formación básica de PRL de 50 horas:

	LOCALIZACIÓN	POSICIÓN	CURSO BASICO PRL	DESIGNACION RECURSO PREVENTIVO
SRCL CONSENUR SL	ARGANDA	Encargado planta	Intermedio	feb-22
		Encargado turno tarde plant	nov-19	feb-22
	SANT QUIRCE	Responsable operacional	jun-21	sep-22
		Shift Leader tarde	may-22	sep-22
		Shift Leader tarde	jun-23	jun-23
	CONSTANTI	Responsable planta	jun-21	abr-21
		Shift Leader	nov-22	may-23
		Shift Leader	dic-22	may-23
	VILAGARCIA	Responsable operacional	TSPRL	may-22
		Planta	abr-22	may-22
		Planta	abr-22	may-22
	ALICANTE	Shift Leader	may-21	mar-22
	MALLORCA	Almacenes industriales TEAP	abr-10	oct-21
		Responsable Logística	feb-24	abr-24
	VALLADOLID	Responsable Logística TEAP	mar-10	abr-21
		Responsable Logística TEAP	mar-19	abr-21
		Oficina TEAP	mar-19	abr-21
	LA RIOJA	Almacén	jul-20	oct-21
		Responsable almacén	dic-21	dic-21
	VITORIA	Logística TEAP	jul-18	may-21
MÁLAGA	RResponsable Operacional	jul-21	sep-21	
	Responsable Logística	TSPRL	sep-21	
SEVILLA	Shift Leader	dic-17	sep-21	
SRCL CONSENUR CEE, SA	CARTAGENA	Responsable planta	nov-22	nov-21
		Shift Leader	dic-22	nov-21
		Shift Leader	jun-22	nov-21

	LOCALIZACIÓN	POSICIÓN	CURSO BASICO PRL	DESIGNACION RECURSO PREVENTIVO
	PATERNA	Encargado almacén)	jul-21	may-22
		Oficina	jul-21	may-21
	ZARAGOZA	Supervisor Plant	jun-19	abr-21
		Supervisor plant	2015, 2019, sept-22	abr-21
		Shift leader	may-21	abr-21
		Shift leader	jun-19	abr-21
		Shift leader	jun-19	abr-21
		Shift leader	jun-19	abr-21
	FUENLABRADA	Shift leader	jun-23	jul-23
		Supervisor In-service	jul-19	abr-23
ECTEC, S.L.	GRAN CANARIA	Driver	oct-22	nov-22
		Shift leader	feb-24	feb-24
	TENERIFE	Shift leader	feb-23	sep-23
		Shift leader	mar-23	sep-23

7.6 Comités de seguridad y salud

En todo el grupo empresarial hay constituidos Comités de Seguridad y Salud en 4 centros de trabajo por tener 50 o más trabajadores (según lo indicado en el art. 38.2 Ley 31/95 PRL):

En la empresa SRCL CONSENUR SL, hay Constituido Comité de Seguridad y Salud en los siguientes centros de trabajo:

- Arganda del Rey de Madrid (planta de tratamiento de residuos sanitarios).
- Oficina C/ Monforte de Lemos en Madrid (dosimetría y protección radiológica)
- Oficina C/ Alfredo Basanta en Valladolid (dosimetría y protección radiológica)

En la empresa SRCL CONSENUR CEE, SA, hay Constituido Comité de Seguridad y Salud en el siguiente centro de trabajo:

- Cartagena (planta de tratamiento de residuos sanitarios).

Tales Comités disponen de normas de funcionamiento que fueron firmadas por el personal que forma parte de dicho Comité. Los respectivos Comités se reúnen periódicamente (al menos trimestralmente) levantando actas de cada una de estas reuniones.



7.7 Certificaciones

SRCL CONSENUR S.L. y SRCL CONSENUR CEE, S.A están certificadas en el estándar internacional de Seguridad y Salud ISO 45001 (conseguida la migración de la Norma OHSAS 18001 a la norma ISO 45001 en el último trimestre 2020).

SRCL CONSENUR S.L., tiene constituido Servicio de Prevención Propio desde julio de 2015 habiendo pasado con satisfacción cuatro auditorías legales de prevención de riesgos laborales, desde dicha fecha, la última de ellas en septiembre-octubre 2022 por la entidad APPLUS.



7.8 Procesos para investigar incidentes laborales para determinar

Todos los accidentes, incidentes y daños a la salud se reflejan en la plataforma corporativa SEMS. Este sistema de notificación de incidentes/accidentes de SEMS comenzó a utilizarse en España en septiembre de 2019, tratándose su implantación y utilización de un requisito corporativo. Cada accidente / incidente es investigado por el responsable correspondiente, (todos los responsables han recibido formación al respecto) incluyéndose toda la información en el registro de SEMS creado. El equipo EHS presta todo el apoyo necesario en la investigación. Desde junio de 2020 es necesario además la elaboración de un power point de cada accidente y la presentación del mismo para explicar causas, raíz y medidas correctivas ante la dirección de la empresa, equipo EHS, RRHH y responsables operacionales de todas las instalaciones.

ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas creadas, se reflejan igualmente en la plataforma mencionada SEMS, que permite realizar una correcta trazabilidad de su correcta implantación. Cada responsable de llevar a la práctica una acción correctiva recibe un correo electrónico sobre la misma en el momento de su creación y también recibe correos electrónicos recordatorios cuando quedan pocos días para su vencimiento. La correcta puesta en práctica de las acciones correctivas es verificada por el equipo EHS (el equipo recibe diariamente una notificación de las AC cerradas, de forma que se puede verificar su conformidad o no con dicho cierre, en función de la evidencia aportada y si el equipo EHS no está de acuerdo con la evidencia presentada para cerrarla, puede volver a reabrir la Acción Correctiva). Para hacer más hincapié sobre esta temática, en las reuniones que se celebran todos los viernes se saca la información y se recuerda a cada responsable las acciones correctivas que están próximas a vencer para que las lleven a cabo. Las acciones correctivas pueden derivar de investigaciones de incidentes, de la realización de auditorías, de las reuniones del Comité de Mejora de la Seguridad, etc.

MEJORAS NECESARIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

A través de la plataforma SEMS, además de reflejar incidentes, también se han de reflejar Good Catch (situaciones de mejora que potencialmente que pueden dar lugar a un incidente), como forma de corrección y evitar que se lleguen a materializar.

Además, como consecuencia de las reuniones mensuales del Comité de Mejora de la Seguridad, se han de reflejar en SEMS todos los aspectos susceptibles de mejora resultantes en dichas reuniones.

7.9 Índice de accidentalidad

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad

Número de accidentes de trabajo desagregado por sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Sin lesión	34	0	34	38	3	41
Lesión leve	38	2	40	29	4	33
lesión grave	0	0	0	0	0	0
Lesión muy grave	0	0	0	0	0	0
Mortal	0	0	0	0	0	0
Total	72	2	74	67	7	74

Índice de frecuencia y gravedad global y desglosado por sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Índice de frecuencia	51,36	1,40	52,77	54,40	5,68	60,09
Índice de severidad	1,13	0,02	1,15	5,677	0,73	6,42

*Nota. En el cálculo de los índices de Frecuencia y gravedad no incluyen los accidentes in itinere.
Índice de Frecuencia= (número de accidentes con baja sin contar in itinere/horas trabajadas) x 10⁶
Índice de Gravedad= (número de días perdidos/horas trabajadas) x 10³*

Como podemos comprobar, el índice de frecuencia se ha reducido en 2023 un 23,24% respecto a 2022

No obstante, el índice de severidad ha aumentado levemente en 2023 respecto a 2022 un 8,86%

En las empresas del grupo desde el año 2018 se está produciendo de manera constante disminución en el Índice de frecuencia.

7.10 Dolencias y enfermedades laborales

Protocolos e iniciativas existentes que intentan limitar la exposición y transmisión de enfermedades.

- Formación e información en Seguridad y Salud.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Vigilancia de las Salud.
- Vacunación Hepatitis B y Tétanos.
- Uso de Equipos de protección Individuales.
- La empresa se hace cargo del lavado y desinfección de la ropa de trabajo.
- Políticas de limpieza y desinfección de instalaciones.
- Herramienta SEMS para reflejar resultados de auditorías y áreas de mejora.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

En el día a día y en la planificación a largo plazo, la compañía trata de guiarse bajo la triple cuenta de resultados que alinea el desempeño financiero junto con el desempeño social y ambiental.



8.1 Calidad integral

STERICYCLE en España apuesta por la mejora continua en la prestación de sus servicios y durante el desarrollo de sus procesos, ofreciendo soluciones altamente especializadas basadas en el cumplimiento de la normativa. Este compromiso se pone en manifiesto en la **Política de Calidad**.

En el ejercicio 2023 culminó la implantación de la **Política Global de Calidad**, aplicable también a Stericycle en España. A través de la Política se asumen los compromisos de:

- Satisfacer todos los requisitos aplicables, garantizando que las obligaciones legales y otros requisitos, incluidas las necesidades de los clientes y otras partes interesadas, se determinan, se comprenden y se cumplen de forma coherente.
- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), centrándose en la satisfacción del cliente, mediante la consideración y evaluación de los riesgos y oportunidades que presentan todos los requisitos aplicables y las partes interesadas.

STERICYCLE en España cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SIG), conformado por los Sistemas de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y la Salud en el trabajo. La empresa dispone de un equipo de siete personas que se dedican a la gestión del SIG.

El SIG se basa en un Mapa de Procesos, representación gráfica de los procesos en la compañía, que tiene como objetivo estructurar y simplificar la documentación del sistema y ayudar a la organización a la implementación de la estructura organizativa y los procesos.

El SGI establece objetivos y planes de acción anuales a nivel corporativo y a nivel local. Durante 2023, se han realizado las siguientes mejoras relativas a la calidad:

- Integración de la documentación del sistema con el laboratorio de dosimetría.
- Implementación del programa de formación internacional, en el cual se formó a 858 profesionales.

Actualización de procedimientos e instrucciones técnicas, tal y como se detalla a continuación:

- Adaptación de los procedimientos en la estructura de Stericycle Internacional (BMS Internacional):
 - > SP4-101 Control de documentos
 - > SP4-102 Retención, y destrucción de registros del sistema de gestión empresarial

- > SP4-103 Auditoría interna
- > SP4-104 Corrective Actions
- > SP4-107 Gestión de riesgos
- > SP4-201 Consulta, representación e información sobre salud y seguridad.
- > SP4-400 Cumplimiento normativo
- > SP4-601 Quejas y reclamaciones
- > SP4-613 Agenda de servicios de la UTPR
- > SP4-620 Gestión del servicio de dosimetría
- > SP4-650 Licencias de apertura
- > SP4-640 Visita clientes servicio de protección de datos
- > SP4-641 Generación de documentación del servicio de protección de datos

El SIG se encuentra certificado conforme a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001, donde se integran criterios de calidad, seguridad y desarrollo sostenible que garantizan una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno como corresponde a lo que en la actualidad demandan la sociedad y el mercado.

Por otro lado, el laboratorio de dosimetría de radiación de la compañía se encuentra certificado bajo la norma ISO 17025:2017-Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración, así como la actividad de gestión, recogida y destrucción segura y confidencial (una planta y dos centros de servicio) está certificada bajo la UNE-EN 15713:2010-Destrucción Segura de Material Confidencial. La compañía también cuenta con un centro certificado bajo el reglamento EMAS, cuya certificación cuenta con más de diez años de antigüedad.

A lo largo del ejercicio 2022 se superaron las correspondientes auditorías realizadas por entidades externas correspondientes a las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 17025, EMAS y UNE-EN 15713.

ATENCIÓN A NUESTRO CLIENTE. GESTIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Con la finalidad de prestar un servicio de calidad a los clientes, STERICYCLE dispone del **Manual de Atención al Cliente**. En este documento se incluye información sobre la tipología de las consultas y/o reclamaciones relacionadas con los servicios prestados por la compañía, así como la forma en la que estas deben ser gestionadas.

En esa línea, el área de Atención al cliente gestiona siete cuentas de correo electrónico y la línea telefónica para la resolución de consultas o reclamaciones en una primera instancia. En el caso de que éstas no puedan ser tratadas por el equipo de Atención al Cliente, se derivan al área correspondiente, quienes tiene un plazo máximo de 48 horas para la resolución de la petición.

Las consultas y reclamaciones quedan registradas en Salesforce.

Continuando con el proceso de Evaluación de la calidad de las llamadas iniciado en Abril de 2022, iniciamos este año marcando unos nuevos objetivos para el siguiente periodo anual con esta clara intención:

- Promover una mejora continua del rendimiento del equipo
- Animar a todo el equipo a consolidar y ampliar sus conocimientos para lograr la resolución de problemas más complejos en un primer contacto, lo cual derivará en una mayor satisfacción para el cliente.

Teniendo en cuenta que el objetivo marcado para el año 2022 fue la obtención de una calificación en media anual grupal de un 3,75 que fue conseguida ampliamente en el cómputo grupal, pero no a nivel individual por todos los agentes, se ha considerado asumible fijar para 2023 el objetivo de conseguir una puntuación de 3,80 en media anual grupal e individual trabajando especialmente con aquellos agentes en los que se observe mayor dificultad.

Durante el proceso llevado a cabo durante 2022 se ha mejorado mucho en cuando a la estructura de la llamada, estando ya plenamente incorporado el preguntar a cliente su nombre, el Cif de la empresa para localizarlo en nuestro sistema y poder ir revisando datos con él, confirmación de datos de contacto y trato cortés tanto durante la llamada como en la despedida.

Sin embargo, no terminamos de aprovechar los recursos que tenemos a nuestro alcance, revisando los datos en las aplicaciones y programas que tenemos a nuestra disposición para poder informar correctamente al cliente o derivar la incidencia al departamento que corresponda. Nos lanzamos a derivar a otros departamentos cuando podríamos haber resuelto nosotros mismos el problema de haber utilizado bien las herramientas.

Por este motivo, este año nos hemos centrado en actualizar y mejorar la información de la que disponen los agentes realizando formaciones de refresco por grupos.

Se valoró como momento más adecuado los viernes de 8:00 a 9:00 ya que el volumen de llamadas es menor.

Se elaboró un calendario en el que se planificaron sesiones semanales con un tema concreto a las que se convocan a los agentes sobre los que se haya detectado alguna carencia en este asunto y al que se han podido unir los agentes que deseen reforzar sus conocimientos en el mismo.

La plantilla que se sigue utilizando es la siguiente y será firmada conforme por ambos, coordinador y agente.

Valoración de la llamada:	0,00					
AGENTE:		FECHA:				
Cliente:		1	2	3	4	5
APERTURA DE LLAMADA	Tiempo en responder a la llamada.					
	Saludos / Identificación de cliente y contacto.					
	Confirmación datos contacto					
	El motivo del contacto: Averiguaciones					
COMUNICACION	Buena calidad en la comunicación, adaptándose al tipo de cliente del que está hablando.					
	Capacidad para comprender lo que el cliente intenta decir: Reformulaciones					
	Demuestra empatía por el problema del cliente.					
	Didáctica en la explicación.					
CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	Ha sido correcta la información que se ha facilitado					
	Se ha facilitado toda la información					
CLAUSURA	Ofrecimiento de ayuda para otras cuestiones					
	Despedida cortés					
REGISTRO EN SALESFORCE	¿Se ha registrado la incidencia en Sales Force correctamente?					
	¿Se han realizado las consultas en las aplicaciones de la compañía?					
Firma del Responsable:	OBSERVACIONES	Firma del agente:				

A 31 de diciembre el resultado a lo largo de este periodo ha sido de 3,87, lográndose en conjunto el objetivo marcado

Para garantizar que todos los integrantes del equipo disponen de la información actualizada respecto a los servicios que presta la empresa y los protocolos a seguir, disponemos de un **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE** que se actualiza constantemente y que está colgado en la “carpeta publica” a la que todos tenemos acceso. (Q:\Valladolid Basanta\Customer incidencias\Documentos Att al Cliente).

Tanto Supervisor Customer Service como Customer Service Coordinator, derivan inmediatamente todos los avisos recibidos de otros dptos a través del grupo que tenemos creado en el correo corporativo a tal efecto.

Se envían constantemente a todo el equipo aclaraciones a temas concretos que van surgiendo, bien por la consulta de un compañero, bien por la revisión de una llamada.

En cumplimiento del calendario de formación previsto, se ha elaborado durante 2023 la siguiente documentación:

- Formación de refuerzo en facturación. 10 de febrero de 2023. Elaborada e impartida por Concepcion Sanz. Asistentes: Mariluz Sanz Larriche, Beatriz Doval y Cristina Gallego, al ser los últimos compañeros en incorporarse al departamento.
- Formación específica sobre registro de incidencias en Salesforce. 14 de abril de 2023. Elaborada e impartida por Concepción Sanz. Dirigida especialmente a Emma Nieto, recién incorporada al departamento.
- Formación inicial: Servicios que presta la empresa, programas utilizados en att cliente: SW, ST, SF 1 a 5 de mayo, impartida por Concepción Sanz y dirigida a nueva compañera Marta Martínez.
- Formación en facturación y abonos: 8 y 9 de mayo, impartida por Concepción Sanz dirigida a nueva compañera Marta Martínez
- Formación Utpr/ Dosimetría: 10 mayo impartida por departamentos implicados a MARTA MARTINEZ. Facilitada copia a MARILUZ SANZ - EMMA NIETO y BEATRIZ DOVAL
- Formación PD 11 de mayo impartida por departamento PD a MARTA MARTINEZ. Facilitada copia a MARILUZ SANZ - EMMA NIETO y BEATRIZ DOVAL
- Formación en gestión de residuos, contratos, licencias, PRL, Cursos de Rx impartidos por la empresa y Portal de cliente del 15 al 26 de mayo impartida por Concepción Sanz dirigida a nueva compañera Marta Martinez.
- Formación: Consejos para mejorar la comunicación con los clientes, Elaborada por Concepción Sanz y dirigida a todo el equipo de att cliente. Enviada por @ a todo el equipo 26/6/2023 y disponible en la carpeta pública.
- Gestión de incidencias en SF. Desarrollo de las llamadas. Elaborado por Concepcion Sanz. Enviado por mail a todo el equipo el 8/11/23 y disponible en la carpeta pública.

Toda la información está a disposición de los compañeros en la carpeta pública e incorporada al Manual de Atención al cliente.

Durante 2023 se recibieron un total de 43.841 consultas y reclamaciones (9.156 reclamaciones y 34.685 consultas), frente a las 42.748 de 2022 (12.351 reclamaciones y 30.397). A cierre del ejercicio se encontraban cerradas el 100% de las reclamaciones y consultas.

2022		2023	
Consultas	Reclamaciones	Consultas	Reclamaciones
30.397	12.351	34.685	9.156

Nota. Las pequeñas diferencias con el total de casos se deben a que hay algunas consultas/reclamaciones que no son asociados a ningún departamento.

En la siguiente tabla se detalla el número de total de reclamaciones y consultas recibidas por departamentos:

Número de consultas y reclamaciones por departamentos	2022	2023
Residuos	21.715	23.158
Portal de clientes	3.308	3.641
Facturación	5.109	5.205
Rayos (UTPR)	4.402	3.938
Contratos	3.393	3.180
Dosimetría	1.837	1.771
Protección de datos	1.314	940
Cobros	431	403
Formación	368	527
PRL	386	392
Atención al Cliente	123	53
Licencias	252	286
Destrucción confidencial	110	347
Total	42.748	43.841

Nota. Las pequeñas diferencias con el total de casos se deben a que hay algunas consultas/reclamaciones que no son asociados a ningún departamento.

Una vez finalizado el proceso de gestión de las reclamaciones y consultas, se valora el grado de satisfacción del cliente para conocer su opinión e identificar aspectos de mejora. En 2023 la satisfacción media se situó en 3,87, mientras que en el 2022 se situó en 3,88 sobre 5.

A nivel interno se realiza un seguimiento de la gestión de las llamadas recibidas para detectar mejoras en la gestión.

La valoración de estos resultados es la siguiente:
objetivo marcado (3,80)

Tenemos 5 agentes que no han conseguido lograr el objetivo marcado de 3,80 quedándose un poquito por debajo del mismo.

Para el próximo ejercicio hay que diseñar un plan específico de mejora adaptado a cada uno de ellos con el compromiso por su parte también de seguir las instrucciones que sean indicadas.

Tenemos que mejorar mucho aún en cuanto a la explicación que damos a los clientes de determinados servicios o trámites administrativos, estar más atentos a los detalles y valorar la situación más allá de lo que escuetamente nos indique cliente. Podemos detectar problemas que cliente no ha visto y anticiparnos para buscar una solución antes de que se hagan más grandes o generen perjuicios a los clientes. Eso en mi opinión es atender a los clientes.

Hemos de trabajar para:

- Eliminar coletillas y utilizar un lenguaje más profesional acorde con la terminología que se utiliza en cada departamento.
- Evitar decir “NO”, “no sabría decirle”, “no dispongo de esa información”. En su lugar deberíamos indicar que se deriva la incidencia al departamento correspondiente para que confirme la información, para que nos informe de lo que haya sucedido. Para ello se ha facilitado a todos los agentes un listado de “recomendaciones para mejorar la comunicación con los clientes” que, de momento, no están siguiendo.
- Hay que seguir trabajando para confirmar los datos del contacto tanto de cliente como del contacto con el que estemos hablando, sobre todo horario, mail y teléfono, tratando de hacerlo de forma natural sin que parezca un interrogatorio.
- No olvidar reformular para asegurarnos de haber comprendido cuál es la incidencia o petición del cliente y poder transmitirla adecuadamente al departamento afectado, si no pudiéramos darle solución nosotros mismos.
- Igualmente, hemos de ser capaces de ir más allá de lo que cliente sea capaz de comunicar. Nosotros si debemos saber qué documentación o qué requisitos afectan a cada servicio y orientar a cliente para resolver el problema que comunica y evitar problemas futuros.
- Estar pendientes de los casos abiertos y reclamar periódicamente para conseguir la resolución de la incidencia en el menor tiempo posible.

Es fundamental trabajar con la máxima concentración y siendo consciente en todo momento de lo que hacemos y para qué lo hacemos.

En cuanto a los tiempos de espera de la llamada, se mantienen dentro de nuestra buena media que ronda los 5,31 segundos.

8.2 Cadena de suministro

Los posibles cortes en la cadena de suministros son una preocupación constante en los departamentos de Adquisiciones de todo STERICYCLE.

Desde el 2021, la empresa implantó unos controles internos, a nivel nacional e internacional, para intentar adelantarse a posibles riesgos.

Los responsables de compras realizan análisis periódicos de roturas de stock, retrasos, efectos y que acciones se toman para mitigar los riesgos, de las distintas áreas de producción: Compra de contenedores, Eliminación de residuos, Instalaciones, Logística (Flota), Suministros, I.T, Equipamiento de planta y Transporte de Terceros.

Una vez reunidos todos los riesgos de todos los países del grupo, se eleva el informe a la más alta gerencia del grupo, para la toma de decisiones.

STERICYCLE ha establecido un enfoque estratégico para las compras, con fuertes controles financieros y de procesos, así como una mejor coordinación e integración de la actividad en toda la compañía.

Durante el ejercicio 2022, se actualizó y unificó para todos los países la **Política de Compras** en la que se reconoce el impacto que sus actividades de compra tienen en la salud financiera, social, ambiental y en la comunidad y se mantuvo la misma política durante el ejercicio 2023.

Además, en la Política de Compras se describen las prácticas de adquisición de bienes, servicios y activos de capital, que representan un gasto importante en la Grupo, y se incluyen criterios, como:

- El uso de órdenes de compra, los cuales deben seguir todos los flujos de trabajo y aprobaciones.
- Artículos de catálogo y artículos que no son de catálogo, cuyo objetivo es facilitar las órdenes de compra.
- Proceso que deben seguir las áreas cuando las compras superan valores económicos establecidos por la matriz.
- La importancia que el departamento de compras participe desde el inicio del contacto con el proveedor.
- Todos los proveedores deben ser revisados por la Oficina de Ética y Cumplimiento (OEC), que es la responsable de determinar si un proveedor es de alto riesgo.
- Pagos a proveedores.

Los proveedores son actores esenciales para garantizar un óptimo funcionamiento de las operaciones. En este sentido, la compañía trabaja con los proveedores en generar relaciones sólidas y de largo plazo basadas en la confianza mutua bajo los principios de la transparencia.

La Homologación de proveedores y subcontratados 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, de calidad, de medioambiente y de prevención de riesgos laborales.

Para que un proveedor sea homologado, tiene que rellenar:

- Cuestionario para homologarle, donde declaran haber leído y aceptar nuestro Código de Conducta Empresarial y Ética.
- Cuestionario de Evaluación de Encargado del Tratamiento.
- El manual de buenas prácticas ambientales.
- La hoja de protección de datos, hoja de encargado de del tratamiento.

Los criterios de homologación incluyen Criterios ambientales: materiales, energía, agua, emisiones, biodiversidad, economía circular, eficiencia energética, energías renovables, cumplimiento normativo en materia medioambiental, entre otros que se consideren relevantes medioambientalmente.

Los criterios sociales quedan reflejados en el Código de Conducta de proveedores, donde se hace referencia a importantes aspectos sociales tales como: Adaptación de la diversidad, Respeto de los Derechos Humanos, o realizar negocios de forma que se prioricen la Salud, Seguridad y el medio ambiente.

En el comunicado a proveedores que se utiliza en la homologación, se expresan lo requisitos medioambientales aplicables a proveedores dependiendo de su actividad.

La aplicación de la nueva Política implica que nuevos proveedores y proveedores de más de quince meses inactivos deben aplicar los nuevos requerimientos.

La cifra ha descendido notablemente por la inexistencia de recursos en el departamento de compras.

Además, a nivel Grupo existe el **Código Global de Conducta de Proveedores**. Stericycle espera que los proveedores sigan las directrices descritas en este Código y que se adhieran a los principios éticos establecidos en el Código de Conducta de STERICYCLE. Así, los proveedores deben comprometerse con aspectos relacionados con la diversidad, el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de las leyes, la seguridad, salud y medio ambiente, entre otros.

La Política de Compras y el Código de Conducta de Proveedores se complementan con otras políticas y procedimientos corporativos como la Política de gestión de contratos, Política de Viajes y Gastos, Procedimiento de Debida Diligencia Ética del Proveedor, Procedimiento de Pagos de Cuentas por Pagar, entre otros.

En el marco de la gestión de riesgos, STERICYCLE ha identificado las posibles roturas en la cadena de suministro y los retrasos como los principales riesgos.

Con la finalidad de mitigar los potenciales riesgos se establecen controles y planes de acción. En concreto, para evitar problemas de abastecimiento se ha optado por incrementar el estocaje de los productos clave, hacer un seguimiento continuado con los proveedores, aumento de la flota o mejora en el equipamiento de las plantas, entre otros.

Los principales proveedores de STERICYCLE son proveedores de: transporte y tratamiento de residuos, fabricantes de contenedores, maquinaria industrial y vehículos, IT, suministros y gasoil, etc.

La selección de proveedores y subcontratas se realiza siguiendo criterios de compra responsable como el cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales, de prevención de riesgos laborales y sociales, criterios que van más allá de la calidad y el precio.

A su vez, STERICYCLE favorece la contratación local. De hecho, el **98%** de los proveedores en **2023** estaban ubicados en España, mientras que en el año **2022** fueron un **97%**.

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

STERICYCLE en España dispone de un proceso de homologación, cuyo objetivo es asegurar la calidad de los productos comprados, así como que el proveedor cumpla con los requisitos establecidos.

El proceso de homologación se realiza con carácter anual y en base a determinados criterios entre los cuales se incluye que dispongan de la Certificación de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Para la homologación es indispensable que los proveedores cumplimenten determinada información como el cuestionario de homologación, donde declaran haber leído y aceptado el Código de Conducta Empresarial y Ética, el cuestionario de Evaluación de Encargado del Tratamiento, el Manual de buenas prácticas ambientales y la hoja de protección de datos.

Número total de proveedores activos al 31 de diciembre de 2023: 699 proveedores
Número de Altas de nuevos proveedores a 31 de diciembre de 2023: 76 proveedores
Numero de proveedores homologados en 2023: 1 proveedor

Anualmente se realiza un seguimiento de proveedores teniendo en cuenta las incidencias, no conformidades, nueva información que aporta el proveedor, etc.

En la actualidad no se realizan auditorías a proveedores.

PRINCIPALES PROVEEDORES DE STERICYCLE

Los principales tipos de proveedores que las empresas del grupo contratan son principalmente: fabricantes de contenedores (SRCL CONSENUR, SRCL CONSENUR CEE); compra y mantenimiento de maquinaria industrial y vehículos (TODO EL GRUPO); compra y mantenimiento para I.T (TODO EL GRUPO), suministros y gasoil.

Los principales tipos de proveedores que subcontratamos son: transporte y tratamiento de residuos (SRCL CONSENUR Y SRCL CONSENUR CEE), y transporte de residuos vía marítima (EC TEC)

El 90 % de las compras realizadas en 2023, fueron realizadas a un total de 165 proveedores.

Teniendo en cuenta criterios de localización

De los 721 proveedores utilizados en 2023, 712 proveedores estaban ubicados en España (tienen CIF español) mientras que 9 proveedores tienen CIF extranjero.

8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

En el día a día y en la planificación a largo plazo, la compañía trata de guiarse bajo la triple cuenta de resultados que alinea el desempeño financiero junto con el desempeño social y ambiental.



9.1 Valor compartido

En 2023 Stericycle España alcanzó unos ingresos de 59 millones de euros (61 millones de euros en el 2022) distribuidos por línea de negocio de la siguiente manera:

Ingresos por la línea de negocio en euros	2022	2023
Residuos	47.327.219	43.764.064
Protección Radiológica	1.658.523	1.846.790
Destrucción segura de la información confidencial	12.576.126	13.600.047
Total	61.561.868	59.210.901

Como resultado de la actividad desarrollada por Stericycle en España se genera un impacto económico directo que repercute en sus principales grupos de interés, contribuyendo a la generación de riqueza especialmente a través de la generación de empleo, la contratación de proveedores, pagos de impuestos, etc., tal y como se indica a continuación:

Valor económico generado, distribuido y retenido (euros)	2022	2023
Ingresos totales (Valor económico directo generado)	61.561.868	59.210.901
Ingresos distribuidos		
Gastos de explotación	38.391.216	31.023.695
Sueldos y salarios	23.562.193	23.291.974
Pagos a proveedores de capital	4.161.019	1.859.980
Pagos al gobierno	342.590	-9.777
Valor económico retenido	-4.895.096	3.045.030

El compromiso de Stericycle con la inserción de colectivos con discapacidad, a través de sus Centros Especiales de Empleo (C.E.E.), es su principal contribución social. En los CEE al menos el 70% de la plantilla tiene que estar formada por personas con un grado de discapacidad superior al 33%. En ese sentido, a través de sus CEE, contribuimos a:

- Asegurar un empleo remunerado, adecuado a las características personales de la plantilla.
- Prestar servicios de ajuste personal y social a las personas empleadas con discapacidad.
- Constituir un medio de integración del mayor número de trabajadores al régimen de trabajo normal.

Además, por la naturaleza de sus actividades tiene un impacto positivo en el medio ambiente haciendo del entorno un lugar más seguro y saludable para todos.

9.2 Contribución social

Como parte del proyecto de responsabilidad social, en 2022 Stericycle en España donó 54.000 mascarillas FFP2 a Médicos del Mundo, organización que desarrolla proyectos de cooperación para el desarrollo en salud y ayuda humanitaria en todo el mundo, brindando atención médica gratuita a poblaciones vulnerables.

Esta iniciativa contó con la implicación de la Central, Delegación de Villagarcía de Arosa, Delegación de Arganda del Rey y con la colaboración de la oficina de Madrid de Médicos del Mundo.

En año 2023, no se han realizado medidas en Contribución Social.



9.3 Diálogo con los grupos de interés

La compañía ha identificado los siguientes grupos de interés empleados, clientes, accionistas, socios comunitarios y gubernamentales con lo que se comunica a través de diferentes canales de comunicación tales como la web corporativa, reuniones, conferencias, redes sociales, eventos y ferias, *mailing*, entre otros. A través de dichos canales identifica sus expectativas a las que trata de dar respuesta.

A continuación, se detallan aquellas necesidades y expectativas identificadas para cada uno de los grupos de interés:

Grupo de interés	Necesidades y expectativas
Stericycle Inc. (Matriz)	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento de la transparencia. • Cumplimiento de la legislación ambiental. • Maximización de beneficios. • Mantenimiento de las certificaciones ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 y tramitar la renovación de declaración EMAS.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud de los empleados. • Plan estratégico de retención del personal. • Descripciones de puestos de trabajo detallados y completos. • Política de contratación de personal técnico joven y cualificado.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento estricto de las condiciones del contrato. • Optimización del procedimiento de satisfacción de clientes. • Mantener certificados ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 y tramitar la renovación de declaración EMAS.
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de precios, tipo de pedido, formas de pago, etc. • Mantenimiento de exigencias a nivel ambiental. (certificados, auditorías, evaluaciones, etc.) para lograr una mínima afección ambiental. • Programa informático de compras y control de stock.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de las buenas relaciones de comunicación. • Cumplimiento de requisitos de requerimientos y de legislación ambiental vigente. • Mantener certificados ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 y tramitar la renovación de declaración EMAS.

9.4 Asociaciones y patrocinios

Stericycle en España forma parte de varias asociaciones.

Las cuotas abonadas a las Asociaciones en el año **2023** totalizaron 39.258 euros, frente a los 20.259 euros del ejercicio 2022.

En 2023, la compañía no ha realizado ninguna acción de patrocinio.

Denominación asociación	Importe de cuota (euros)
Asociación de Empresas Gestoras de Residuos y Recursos Especiales (ASEGRE)	17.590,03
Asociación de Gestores de Residuos Sanitarios (AGERSAN)	13.194,00
Asociación de Centros Especiales de Empleo de la Región de Murcia	3.999,63
Instituto de Auditores Internos de España	404,00
Asociación profesional de empresas medioambientales de Galicia (APROEMA)	933,02
Asociación de empresarios de Arganda, Rivas y Comarca (ASEARCO)	1.110,60
Asociación española de codificación comercial (AECOC)	2.027,50
Total	39.258,78

ANEXO I:

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	1-7, 27-28, 45	GRI 2-1 GRI 2-6
Mercados en los que opera	3-5	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	6-7	GRI 3-3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	6-7	GRI 3-3
Marco de reporting utilizado	3	GRI 1
Principio de materialidad	8	GRI 3-1 GRI 3-2
Cuestiones medioambientales		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	20-26	GRI 3-3
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	20-21	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	20	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	21	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Aplicación del principio de precaución	20	GRI 3-3
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	21	GRI 3-3
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	26	GRI 3-3
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	21-23	GRI 3-3 GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) GRI 306-5 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	23	GRI 303-3 (2018) en lo que respecta al origen de agua consumida GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	24	GRI 3-3 GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	24-25	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	25	GRI 3-3
Uso de energías renovables	25	GRI 302-1
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	25-26	GRI 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	25	GRI 3-3 GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	25	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	26	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	26	GRI 3-3
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	27-35	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	27-28	GRI 2-7 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	27-29	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	29	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	32-33	GRI 3-3 GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	32-33	GRI 3-3 GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	34	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	34-35	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	32	GRI 3-3 GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	34	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	28	GRI 3-3 GRI 403-9 (2018)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	34	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	36-39	GRI 403-1 (2018) GRI 403-2 (2018) GRI 403-3 (2018) GRI 403-4 (2018) GRI 403-6 (2018) GRI 403-8 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	38-39	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	35	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	34	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	34-35, 37	GRI 3-3 GRI 403-4 (2018)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	35	GRI 3-3
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	30	GRI 3-3
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	30	GRI 404-1
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	32	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	31	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	31	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	31	GRI 3-3
Respeto de los Derechos Humanos		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	18	GRI 3-3
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	18	GRI 2-23
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	18	GRI 3-3 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	18,31,35	GRI 3-3
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	17	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	17	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-1 GRI 205-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	17	GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	45	GRI 2-28
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	45-47	GRI 3-3
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	45	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	45	GRI 3-3 GRI 201-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	46	GRI 2-29
Las acciones de asociación o patrocinio	47	GRI 2-28
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	42-43	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	43	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	44	GRI 2-6
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	40-41	GRI 3-3 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	41-42	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	19	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	19	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	19	GRI 201-4 (2019)

Formulación del Estado de Información no Financiera consolidado

El presente Estado de Información No Financiera consolidado que se incluye en las páginas 1 a 113, forma parte del Informe de Gestión Consolidado como un documento a parte correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023, que ha sido formulado por Administradores Solidarios de SRCL Consenur, S.L. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades dependientes en sesión celebrada el 27 de junio de 2024 quedando a continuación firmado por todos ellos.

En Madrid, el 27 de junio de 2024

Kurt M. Rogers



Daniel Vicent Ginnetti