

An aerial photograph of a dark-colored car driving on a paved road. The road has white lane markings. On either side of the road, there is green vegetation, including tall grasses and trees. The lighting suggests it's daytime with some shadows cast on the road.

**SYRSA**

**ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA**

**2023**

## Carta del Presidente

Esta que tiene en sus manos es la tercera edición del Estado de Información No Financiera, un documento que publicamos anualmente desde 2021 de acuerdo con nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas con la sociedad.

Como en anteriores ediciones, el Estado de Información No Financiera recoge todos los aspectos que confluyen en nuestro negocio desde un planteamiento muy amplio y con vocación panorámica. De forma clara y objetiva, trasladamos a la sociedad nuestra modesta contribución en los ámbitos de la actividad empresarial, el gobierno corporativo, el desempeño ético, el medio ambiente, la gestión de personas o la política de responsabilidad social corporativa.

Con este documento, ponemos de relieve el modo en que todas nuestras actividades tienen un impacto sobre nuestros distintos grupos de interés, a saber: clientes, empleados, proveedores, accionistas, Administraciones públicas y sociedad civil.

Como podrá comprobar en sus páginas, 2023 ha sido un año de gran intensidad para SYRSA. Hemos alcanzado nuevas metas y nos hemos adaptado a un entorno en constante evolución dentro del sector de la automoción. Sin descanso, y con paso firme, hemos seguido avanzando en nuestros principales indicadores: gestión medioambiental, política de personas, medidas de compliance, responsabilidad social corporativa, relación con los proveedores y los clientes ...

De todo ello encontrará abundante información en estas páginas. De forma paralela durante 2023 el grupo ha seguido avanzando en su objetivo de convertirse en un grupo de empresas de servicios de movilidad que va más allá del modelo de grupo concesionario multimarca. El ejercicio que aquí se compila ha sido especialmente relevante para la consolidación de una imagen corporativa única de grupo, que ahora se presenta bajo un único paraguas, el de SYRSA, bajo cuya denominación se presentan el resto de empresas del grupo.

Este año hemos ampliado nuestro portfolio de Concesiones con la incorporación de nuevas marcas. Omoda y Jaecoo, que recientemente ingresaron al mercado europeo, ahora están presentes en tres puntos de venta SYRSA: uno en la provincia de Sevilla y dos en la provincia de Almería. Con la entrada de estas marcas fortalecemos nuestra presencia en el mercado y ofrecemos una mayor variedad de opciones a nuestros clientes.

En 2023 se produjeron también significativos avances en la estrategia de diversificación e incremento de servicios en el ámbito de la movilidad y la automoción. Así, **Driveris**, nuestra empresa de vehículos de ocasión multimarca, continuó con su estrategia de apertura de nuevas tiendas, hasta alcanzar la decena durante el ejercicio. Por su parte, **SYRSAGESTORÍA** ha seguido ampliando su portfolio de servicios, así como **SYRSA SEGUROS**, que está realizando un importante esfuerzo en la comercialización de productos de No Auto. Una gran noticia de este ejercicio fue la materialización de **SYRSACAT**, con el que nuestro grupo se ha introducido en los Centros Autorizados de Tratamiento. Localizado en el término municipal de Manzanilla (Huelva), el Centro Autorizado de Tratamiento tiene capacidad para 1.400 vehículos al año, y con él SYRSA espera llevar a cabo durante el primer año el tratamiento y reciclado de 600 unidades, contribuyendo de este modo a la economía circular y a la reducción del impacto medioambiental de su actividad.

Este Estado de Información No Financiera se concibe como un documento abierto a la aportación de todos. Su fin último es informar sobre nuestra actividad y, sobre todo, ayudarnos a mejorar. Es por ello que cualquier aportación constructiva será bienvenida. Estamos convencidos, siempre lo hemos estado, de que la única forma sostenible de evolucionar es hacerlo con el entorno, desde un planteamiento basado en la colaboración y el enriquecimiento mutuo, y este documento pretende ser una buena muestra.

Francisco Galnares González de la Madrid  
Presidente **SYRSA**



# Construyendo un futuro sostenible

Como sociedad, debemos afrontar los retos para construir un mundo sostenible. SYRSA se compromete a ser un agente de cambio, apoyando la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuyendo activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En SYRSA alineamos nuestra actividad con este llamado global a la acción para proteger el planeta y conseguir una sociedad próspera. Compuestos por 17 objetivos interconectados, los ODS abordan los principales desafíos de desarrollo que enfrentan las personas en todo el mundo. Desde SYRSA contribuimos de forma directa con nuestra acción a los siguientes:



## Índice

<b>01</b> Acerca del informe de EINF	Pág. 5	Pág. 47	Pág. 64
<b>02</b> Modelo de negocio	Pág. 9	Pág. 49	
<b>03</b> Gobierno corporativo	Pág. 20	Pág. 53	
<b>04</b> Código ético	Pág. 22	Pág. 55	
<b>05</b> Gestión de riesgo	Pág. 25	Pág. 57	
<b>06</b> Medioambiente	Pág. 29	Pág. 59	
<b>07</b> Personas	Pág. 35	Pág. 62	

## 01 Acerca del Informe EINF

## Acercas del informe EINF

En esta memoria de Estado de Información No Financiera (EINF), se detalla toda la información material de SYRSA correspondiente al ejercicio 2023.

La estructura de este informe está alineada con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, que 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 relación con la información no financiera y la diversidad. Más allá de cumplir con un requisito legal, este informe proporciona al lector información relevante sobre la actividad y la acción de SYRSA.

Se consideran también las Directrices para la presentación de Informes No Financieros de la Comisión Europea, Metodología para la presentación de información no financiera (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE.

Para la elaboración de este informe se toma como referencia el marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI) en su versión GRI Standards.

Este documento incluye sólo información parcial, puesto que SYRSA presenta en sus cuentas anuales consolidadas parte de la información no financiera.

**Este informe ha sido auditado y verificado por AENOR**, entidad prestadora de servicios independientes.

El propósito de este Estado de Información No Financiera es proporcionar información sobre aspectos ambientales, sociales, de personal y derechos humanos que afectan a las actividades de SYRSA durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.



**SYRSA mantiene un diálogo abierto y constructivo con la comunidad mediante:**

## Clientes

La actividad comercial se centra en la satisfacción del cliente como principal prioridad, obteniendo su opinión a través de encuestas que se realizan de forma regular.

En SYRSA, estamos comprometidos a satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes mediante la ampliación constante de nuestros servicios ofrecidos. Nos esforzamos por comprender las expectativas y demandas de nuestros clientes y adaptarnos a ellas de manera proactiva, con el fin de garantizar la máxima satisfacción y comodidad de nuestros clientes durante todo el ciclo de vida de su vehículo.

En SYRSA, nos enorgullece poder adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes en constante evolución y estamos comprometidos a seguir innovando y mejorando nuestros servicios para ofrecerles la mejor experiencia posible.

## Proveedores

Contamos con un amplio ecosistema de proveedores de primer nivel para la prestación de una variedad de servicios, a quienes consideramos parte integral de nuestro equipo. Mantenemos una red extensa de proveedores con presencia local, con el objetivo de continuar fomentando el desarrollo económico y social en las áreas donde estamos presentes. Los principales proveedores de SYRSA son los fabricantes de automoción que representamos.

La comunicación con nuestros proveedores se lleva a cabo de forma constante a través de los diferentes niveles de nuestra organización, así como mediante asociaciones de concesionarios para la interacción con las marcas.

## Empleados

En SYRSA, reconocemos la importancia de escuchar activamente a nuestros empleados y fomentar la participación y el compromiso en todas las facetas de nuestra empresa. Creemos que una comunicación efectiva es esencial para construir una cultura organizacional sólida y un equipo motivado y comprometido.

Además, realizamos encuestas periódicas de satisfacción laboral para recopilar comentarios y sugerencias de nuestros empleados, lo que nos permite identificar áreas de mejora y tomar medidas para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Para facilitar la interacción con nuestros empleados, contamos con un portal interno denominado "SYRSA AL DÍA", donde compartimos principales acontecimientos de la organización, con un enfoque en aspectos como las personas, la experiencia del cliente, la innovación y la tecnología, la responsabilidad social corporativa y nuestras marcas.

Además, mantenemos un diálogo continuo con los representantes de los trabajadores en las distintas sociedades y centros, lo cual se refleja en los convenios colectivos que negociamos.

## Administración

Una de las áreas de actividad de SYRSA consiste en la comercialización de vehículos a las administraciones públicas regionales y locales, especialmente en el ámbito de flotas. En este proceso, mantenemos una comunicación continua con las distintas administraciones, colaborando estrechamente para garantizar un alineamiento efectivo con sus objetivos y necesidades específicas. Esta colaboración activa nos permite adaptar nuestra oferta y servicios para satisfacer de manera óptima las demandas de las entidades públicas, contribuyendo así al cumplimiento de sus metas y a la mejora de la eficiencia en la gestión de sus flotas.

## Instituciones y Asociaciones

Faconauto, la Federación de Empresarios del Metal, la Asociación Española de Directivos, GANVAM, Cesur, ANCR y la Asociación Española de Concesionarios de diversas marcas son Instituciones y Asociaciones con las que colaboramos, reconocidas entidades en el ámbito de la automoción en España.

Estas organizaciones son impulsores del desarrollo y la competitividad de los concesionarios de automóviles, fomentando buenas prácticas, protegiendo intereses y estableciendo colaboraciones con fabricantes y autoridades gubernamentales.

En conjunto, estas entidades desempeñan un papel fundamental en la industria automotriz española, fortaleciendo la red de concesionarios, trabajando en estrecha colaboración con los fabricantes y contribuyendo al crecimiento y desarrollo continuo del sector.

## Inversores

A través de los Consejos de Administración y de la Junta General se mantiene un canal fluido de comunicación con los accionistas del grupo.

## Análisis de materialidad

El análisis de materialidad es un proceso fundamental en SYRSA que nos permite identificar y priorizar los aspectos más relevantes y significativos para nuestra empresa y sus partes interesadas. Este análisis nos ayuda a comprender los temas que tienen un impacto significativo en nuestro negocio y en el entorno en el que operamos.

Para llevar a cabo este proceso, consideramos una variedad de factores, incluyendo las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés, los requisitos legales y regulatorios, los riesgos y oportunidades emergentes, así como nuestros propios valores y objetivos como empresa.

Una vez que hemos identificado los asuntos materiales, los evaluamos en términos de su importancia tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Esto nos permite priorizar estos temas y desarrollar estrategias y acciones para abordarlos de manera efectiva.

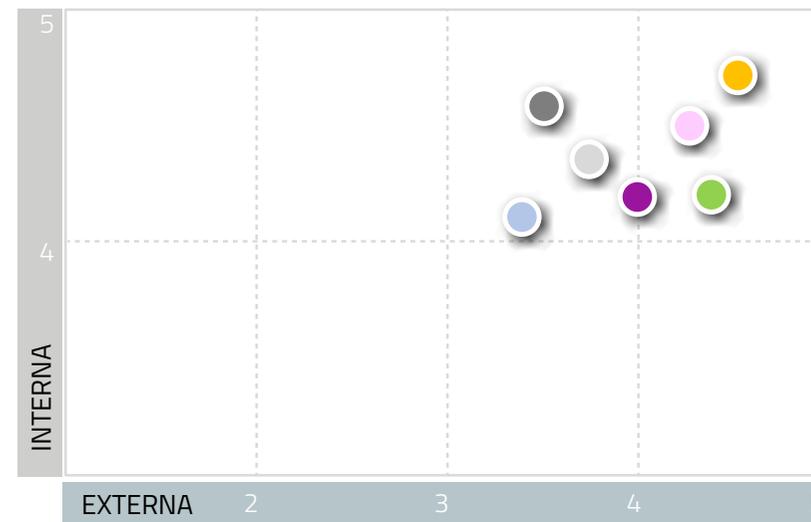
El análisis de materialidad nos proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y nos ayuda a enfocar nuestros esfuerzos en los aspectos que realmente importan para nuestro negocio y para la sociedad en general. En SYRSA, estamos comprometidos a realizar este análisis de manera regular y a adaptar nuestras acciones en consecuencia para asegurar que seguimos cumpliendo con nuestras responsabilidades y contribuyendo de manera positiva al desarrollo sostenible. La Dirección, en estrecha colaboración con las diferentes áreas, establece los planes de acción correspondientes para alcanzar los resultados deseados en cada una de nuestras actividades y líneas de negocio.

El siguiente gráfico presenta el análisis de materialidad de SYRSA para el año 2023, donde se clasifican y priorizan los diversos desafíos que enfrenta la organización en función de su relevancia externa e interna.

**Relevancia Externa.** Consideramos los asuntos relevantes para los grupos de interés de SYRSA, valorando los asuntos de relevancia para nuestros stakeholders:

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administración
- Inversores
- Instituciones y Asociaciones

**Relevancia Interna.** La Dirección de SYRSA, en coordinación con las distintas áreas de la compañía, considera los asuntos relevantes para el funcionamiento de la organización.



- Mejora de la experiencia cliente
- Medioambiente
- Eficiencia
- Talento. Atracción y retención
- Innovación y digitalización
- Cumplimiento Normativo
- Gestión del Riesgo



## Modelo de negocio

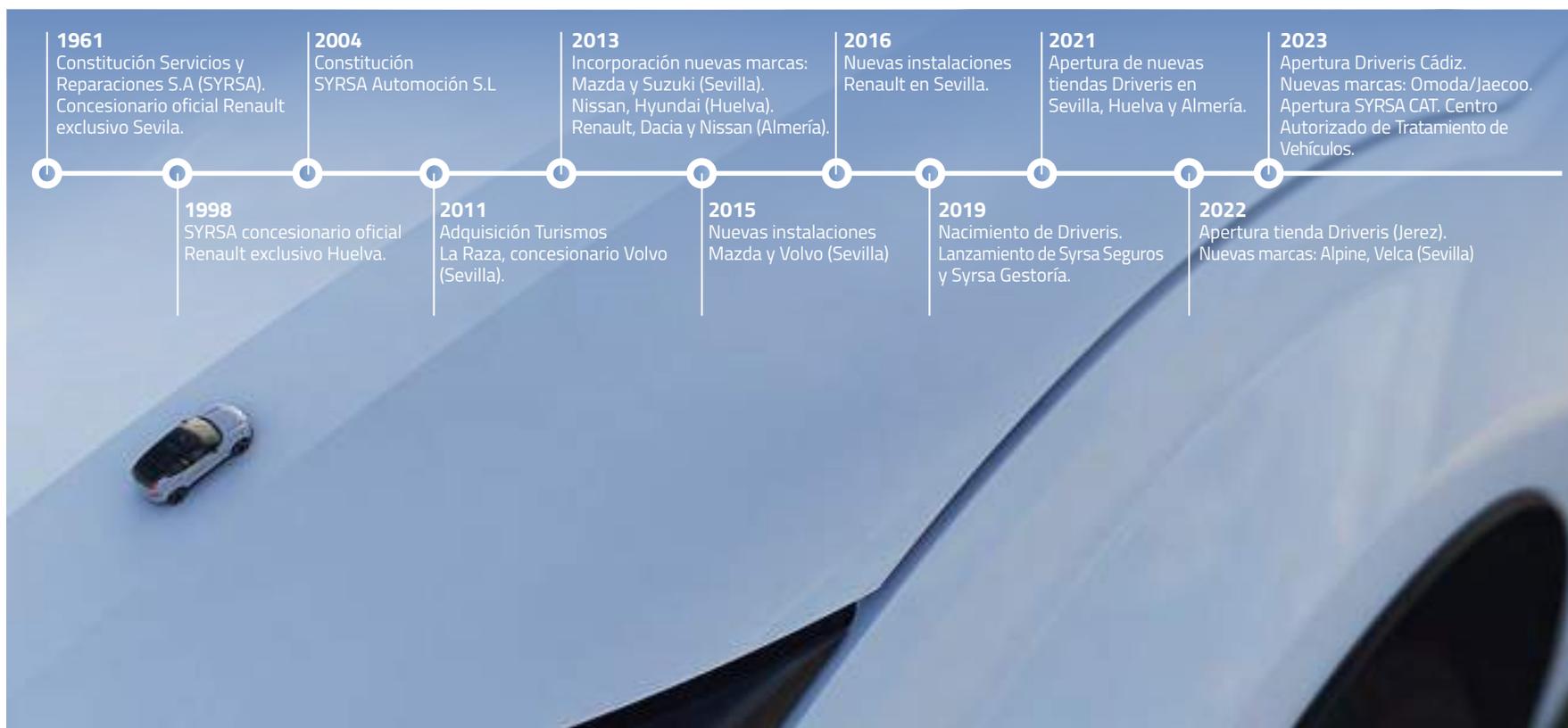
Desde sus comienzos en 1961 como un concesionario de automóviles, SYRSA ha experimentado una notable evolución en su trayectoria empresarial. Inicialmente asociado con la marca Renault en las provincias de Sevilla y Huelva, el grupo experimentó un cambio significativo a partir de 2012. En la actualidad, SYRSA se destaca como Concesionario Oficial de diversas marcas de automóviles en Sevilla, Huelva, Almería y Cádiz ofreciendo además servicios integrales de reparación y mantenimiento en el servicio posventa.

El enfoque distintivo de SYRSA se refleja en su compromiso con un equipo altamente capacitado, dedicado a satisfacer las necesidades de los clientes con un trato personalizado y de confianza. La empresa no solo adopta las nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente, sino que también demuestra una conciencia clara sobre el impacto de nuestra actividad en el entorno social y medioambiental.

Con una plantilla de 494 empleados directos al cierre de 2023, SYRSA se despliega en 31 centros estratégicos en las provincias de Sevilla (dónde se encuentran nuestras oficinas centrales), Almería, Huelva y Cádiz. Su presencia se ve complementada por una extensa red de agentes distribuidos en 32 centros en las provincias en las que opera, consolidando así su presencia y alcance en el mercado.

SYRSA se embarca en nuevos desafíos que incluyen una transformación cultural y digital centrada en la experiencia del cliente.

La meta es convertir al cliente en el epicentro de todas las interacciones, construyendo relaciones que sean auténticas y excepcionales. El grupo atribuye su distintivo sello de calidad a la excelencia en el servicio al cliente, forjada gracias a un equipo de profesionales altamente comprometidos.



En resumen, SYRSA se erige como un referente en el sector de la automoción, destacando por su compromiso con la excelencia del servicio, su adopción progresiva de tecnologías innovadoras y su firme dedicación a la satisfacción del cliente.

La estructura de nuestra oferta de productos y servicios en SYRSA se organiza en diversas líneas de negocios, cada una con su propio enfoque y propósito distintivo.

- Vehículos Nuevos (VN).
- Vehículos de Ocasión (VO).
- Mantenimiento y Reparación (PV).
- Venta de Flotas a organismos públicos y empresas.
- SYRSA SEGUROS, Comercialización de Seguros.
- SYRSA GESTORÍA, Gestoría administrativa.
- DRIVERIS, VO Multimarca.
- SYRSA CAT, Centro Autorizado de Tratamiento de Vehículos.



## Vehículos Nuevos (VN)

Presentamos un conjunto variado de marcas y modelos bajo nuestro grupo multimarca. Esta diversidad se ajusta meticulosamente a los perfiles de los compradores.

Contamos con un servicio técnico oficial propio, especializado en la gestión de garantías y la facilitación de condiciones especiales en futuras reparaciones, abarcando áreas fundamentales como mecánica, electricidad, carrocería y pintura.

## Vehículos de Ocasión (VO)

Nuestra oferta incluye una red de Asesores Comerciales especializados y un portal online para la venta directa. Aquí, presentamos una amplia selección de modelos provenientes de diversos orígenes, respaldados por la Garantía SYRSA, una certificación que elimina cualquier incertidumbre mediante la revisión detallada de puntos clave en cada vehículo.



## Mantenimiento y Reparación (PV)

En nuestros talleres oficiales, nos comprometemos con el mantenimiento integral de vehículos, tanto de nuestras marcas como de otras. Introducimos servicios innovadores como "El Taller en tu Móvil", "Taller Digital", "Recepción Express" y "Tu Mecánico Online."



## Venta de flotas a organismos públicos y empresas

Para empresas y organismos públicos, ofrecemos un equipo especializado de asesores comerciales. Nuestra oferta transversal abarca todas las marcas del grupo, buscando siempre la máxima flexibilidad y la capacidad de adaptarnos a las particularidades de cada compañía o entidad gubernamental.



## SYRSA SEGUROS, Comercialización de Seguros

Nuestro portafolio de seguros va más allá de los vehículos e incluye opciones para hogar, salud, vida y accidentes. Destacamos por nuestro enfoque personalizado y un servicio de alta calidad. Queremos acompañar a nuestros clientes y darles un servicio integral, por ello nuestra correduría aporta esa garantía de seguridad y confianza, asegurando que cada uno de sus intereses esté protegido y cada una de sus necesidades atendida con la máxima profesionalidad y personalización.

Nuestra correduría de seguros, que se estableció en 2017 como franquicia de Grupo Pacc y se consolidó como entidad independiente desde 2021, ha experimentado un crecimiento significativo bajo el nombre de SYRSA Seguros. Con casi 7.000 clientes, nos hemos convertido en una correduría confiable para gestionar no solo seguros de automoción, sino también pólizas de diversos tipos, reflejando así nuestra expansión y evolución continua en el sector.



## SYRSA GESTORÍA, Gestoría administrativa

Proporcionamos servicios administrativos relacionados con la movilidad, ofreciendo una gestoría digital que combina eficiencia con un trato personalizado y cercano. En SYRSA, nos esforzamos por ofrecer un valor excepcional en cada aspecto de nuestras operaciones.

Contamos con una gestoría administrativa digital multidisciplinar, especializada en servicios relacionados con la movilidad. Nuestra tecnología avanzada y un equipo altamente cualificado facilitan la gestión integral de trámites online, abarcando áreas como la Dirección General de Tráfico, la Agencia Tributaria, Registros y otros organismos públicos. La digitalización de procesos no solo mejora la eficiencia, sino que también añade valor a nuestros clientes al reducir plazos y costos.



## DRIVERIS, VO Multimarca

En este 2023, gracias a una combinación de esfuerzo, dedicación y compromiso con nuestros clientes, Driveris se ha convertido en una de las marcas líderes en el mercado, lo que nos ha llevado a expandir nuestra presencia por las provincias de Sevilla, Huelva, Almería y Cádiz.

Esta expansión nos permite ofrecer nuestros productos y servicios en una región clave del país, lo que nos posiciona como una opción atractiva para los conductores que buscan una amplia variedad de marcas y modelos de alta calidad. Con nuestra red de instalaciones en estas provincias, Driveris ofrece una experiencia personalizada y de confianza a nuestros clientes, con un servicio al cliente excepcional y un equipo de expertos en la industria. Estamos comprometidos en continuar expandiendo nuestro alcance para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en toda la región, y esperamos seguir creciendo juntos en el futuro.



## SYRSA CAT, Centro Autorizado de Tratamiento de Vehículos

SYRSA promueve también la economía circular, al introducir la transformación y el reciclado de componentes de automóvil en su cadena de distribución.

Los vehículos que alcancen el final de su vida útil y se trasladen a SYRSA CAT serán sometidos a una primera fase del tratamiento consistente en la descontaminación, con la retirada de componentes con afección sobre el medio ambiente tales como combustible, líquidos de aire acondicionado, líquidos de freno, drenajes refrigerantes, aceites, etc. y su recogida y gestión a cargo de empresas autorizadas.

Tras esta fase, los vehículos son despiezados, con el rescate de las piezas que pueden ser reutilizadas y la separación de metales para su posterior comercialización.

La incorporación a los Centros de Tratamiento subraya su posición líder en innovación y dedicación a prácticas empresariales sostenibles.



## Estructura societaria

A continuación, se detalla la estructura societaria del Grupo, indicando provincias donde operan y centros abiertos al público:

- **G Mas C Hispalense, S.L.**

Sociedad matriz.

- **Grupo SYRSA Automóviles, S.L.**

Sociedad holding de las actividades de automoción, seguros y gestoría.

- **Servicios y Reparaciones S.A.**

Sociedad patrimonial que gestiona inmuebles urbanos propiedad de esta sociedad y que están arrendados tanto a las sociedades del Grupo como a arrendatarios externos al Grupo.

- **SYRSA Automoción, S.L.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de las marcas **Renault, Dacia y Alpine**. Opera en las provincias de Sevilla, Huelva y Almería y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 10 centros abiertos al público.

Cuenta además con una extensa Red de Agentes en las provincias de Sevilla y Huelva.

- **Andalmotor Automoción, S.L.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de la marca **Nissan**. Opera en las provincias de Huelva y Almería y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 5 centros abiertos al público.

- **Servicios y Reparaciones Huelva, S.L.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de la marca **Hyundai**. Opera en la provincia de Huelva y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 1 centro abierto al público.

- **Servicios y Reparaciones Sevilla, S.L.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de las marcas **Mazda y Suzuki**. Opera en las provincias de Sevilla y Huelva y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 3 centros abiertos al público.

- **Turismos La Raza, S.A.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de la marca **Volvo**, además de los servicios posventa para las marcas **Link&Co, INEOS y POLESTAR**. Opera en la provincia de Sevilla y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 1 centro abierto al público.

- **Tarsis Automoción 360, S.L.U.**

Engloba las actividades de compraventa de vehículo de ocasión multimarca bajo la marca comercial **Driveris**. Opera en las provincias de Sevilla, Huelva, Almería y Cádiz y cuenta a 31 de diciembre de 2023 con 11 centros abiertos al público. En 2023 ha abierto un nuevo centro en Cádiz.

- **SYRSA Almería, S.L.U.**

Engloba las actividades de concesión y posventa de automoción de la marca **Omoda y Jaecoo**. Opera en las provincias de Sevilla y Almería

- **Tarsis Protección 360, S.L.U.**

Opera como **SYRSA SEGUROS** y presta servicios de correduría de seguros cuya oficina se encuentra en Sevilla.

- **Tarsis Tramitalia 360, S.L.P.**

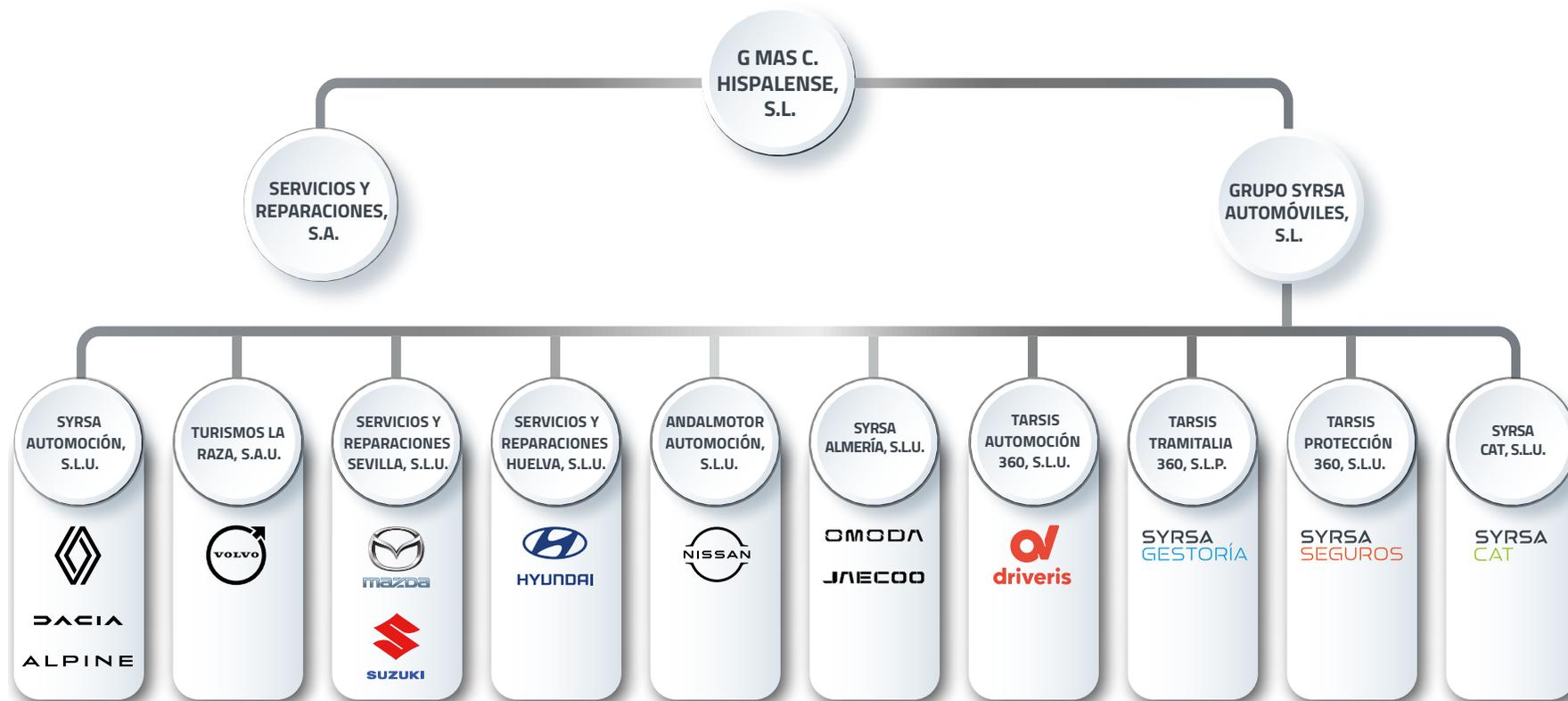
Opera como **SYRSA GESTORÍA**. Actividad de servicios de gestoría, cuya oficina se encuentra en Sevilla.

- **Geasur S.A.**

Opera como agente de seguros exclusivo y cuya oficina se encuentra en Sevilla.

- **SYRSA CAT, S.L.U.**

Engloba actividades relacionadas con el desmontaje, la descontaminación y el reciclaje de vehículos al final de su vida útil, siguiendo normativas y prácticas ambientalmente responsables. Opera en la provincia de Huelva.



## Marcas de automoción en Andalucía

A continuación, se muestra la distribución de marcas de automoción por provincias en Andalucía:



### Sevilla

SEVILLA Capital  
 ALCALÁ DE GUADAÍRA  
 BRENES  
 CANTILLANA  
 CORIA DEL RÍO  
 DOS HERMANAS  
 ÉCIJA  
 ESTEPA  
 LEBRIJA  
 LORA DEL RÍO  
 MARCHENA  
 MORÓN DE LA FRA.  
 OSUNA  
 SANLÚCAR LA MAYOR  
 UTRERA



### Huelva

HUELVA Capital  
 BOLLULLOS PAR DEL  
 CONDADO  
 ARACENA  
 LEPE  
 MOGUER  
 TRIGUEROS  
 VALVERDE DEL CAMINO



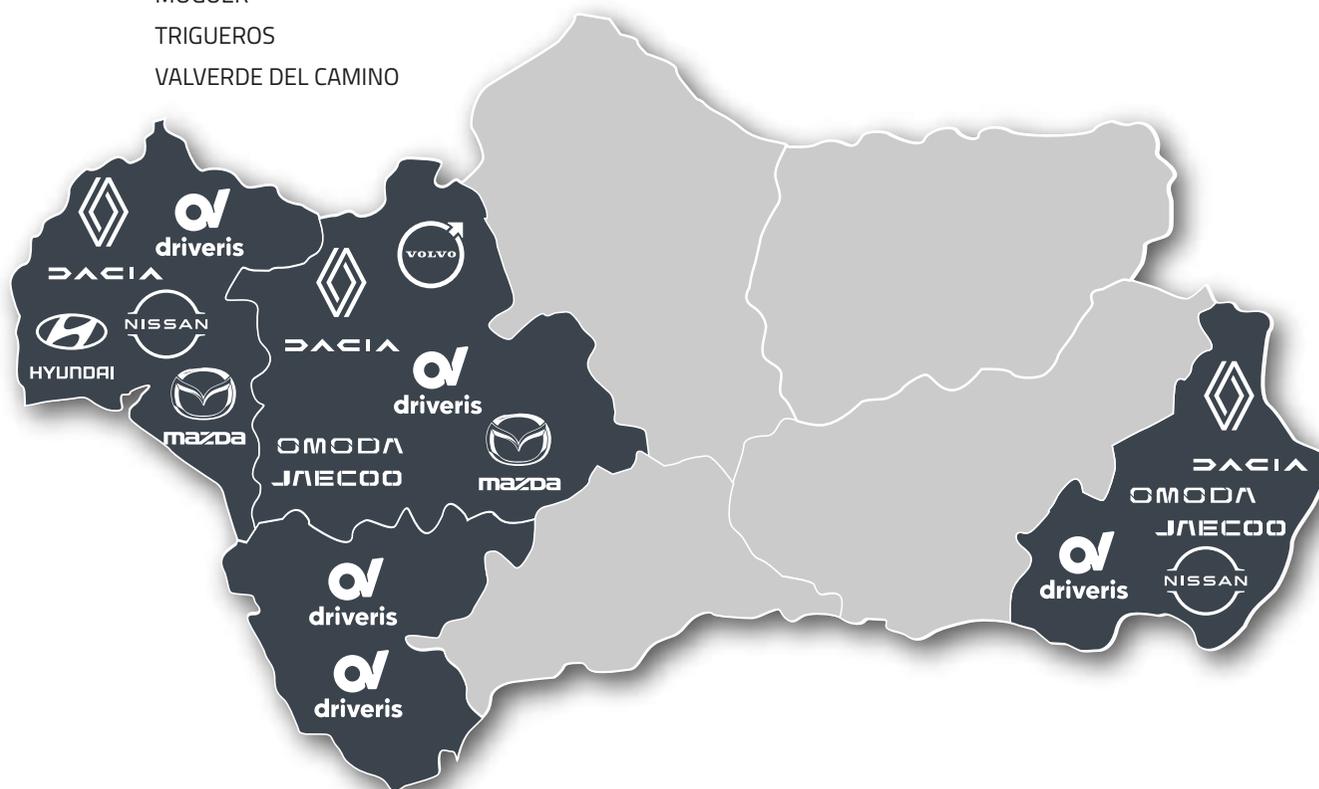
### Almería

HUÉRCAL DE ALMERÍA  
 EL EJÍDO  
 VERA  
 LA MOJONERA  
 NÍJAR



### Cádiz

CÁDIZ CAPITAL  
 JEREZ



## Grandes cifras



**271.606.665 €**  
FACTURACIÓN TOTAL



**8.535**  
VEHÍCULOS NUEVOS VENDIDOS



**5.901**  
VEHÍCULOS DE OCASIÓN VENDIDOS



**10.590.871€**  
FACTURADO MANO DE OBRA TALLER



**36.022.006€**  
FACTURACIÓN RECAMBIOS



**494**  
EMPLEO DIRECTO



**168**  
INDIRECTO (RED AGENTES)



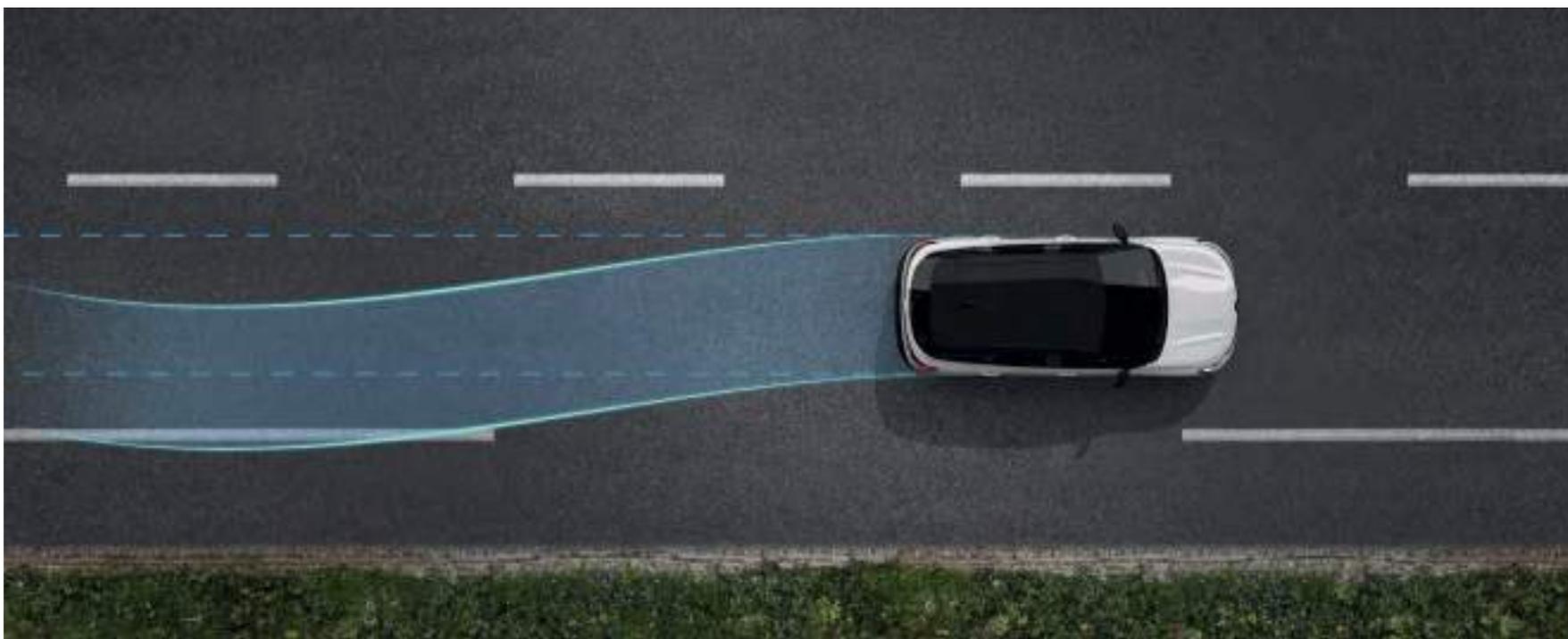
**17.783**  
EXPEDIENTES GESTORÍA



**3.814.506€**  
PRIMAS SEGUROS



**73.183**  
ENTRADAS TALLER





# Gobierno Corporativo

SYRSA se configura como una entidad consolidada, donde la sociedad matriz actúa como holding para las operaciones y la gestión patrimonial. Cuenta con un Gobierno Corporativo muy maduro que opera a través de un Consejo de administración y Consejeros externos de reconocido prestigio vinculados al Grupo desde hace años.

El Presidente ejecutivo desempeña un papel crucial en la dirección de todas las funciones, asegurando que la estrategia del grupo se implemente eficazmente.

El Comité de Dirección, liderado por el Presidente ejecutivo, asegura el buen funcionamiento de la organización y la determinación y el cumplimiento de las políticas del Grupo.

El Área de Compliance se dedica a garantizar el cumplimiento normativo y la integridad en las actividades, promoviendo prácticas empresariales éticas y legales en todos los niveles.

La Dirección Financiera se encarga de la planificación económica, la gestión de riesgos y la supervisión de la contabilidad y las finanzas corporativas, asegurando la salud financiera de la organización.

El esquema matricial incorpora una Dirección General de Concesionarios para su gestión y una Dirección Corporativa que coordina servicios centrales, como RRHH, IT, Calidad y Medio Ambiente, Marketing y Comunicación Corporativa y RSC, brindando respaldo a todas las líneas de negocio capitalizando sinergias..

También se incorpora una rama de Diversificación que viene a dar respuesta a nuestra estrategia de crecimiento, encargada de desarrollar áreas de negocio complementarias a nuestro núcleo principal. Con ello buscamos no sólo expandir el portafolio de servicios y productos, sino también adaptarnos a las tendencias del mercado y las demandas de un consumidor cada vez más consciente de la importancia de la sostenibilidad, movilidad eficiente y el acceso a servicios integrales y convenientes.

En el bloque de negocios, cada sociedad cuenta con un gerente y su respectivo equipo, colaborando en sintonía con la estrategia del Grupo para alcanzar los objetivos anuales.





# Código ético



En 2023 llevamos a cabo la renovación de nuestro Código de Ética y de Conducta. Se trata de un documento esencial para SYRSA, que guía nuestras acciones y refleja nuestros valores fundamentales como organización. Esta actualización refleja nuestro compromiso continuo con la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.

**Esta renovación del Código no solo refuerza nuestras prácticas éticas existentes, sino que también incorpora nuevos elementos para abordar los desafíos y oportunidades emergentes en el entorno empresarial actual. Hemos fortalecido nuestras políticas en áreas como la protección de datos, la diversidad e inclusión, la prevención del acoso y la corrupción, entre otros aspectos relevantes.**

En SYRSA, creemos firmemente que el cumplimiento de altos estándares éticos es esencial para nuestro éxito a largo plazo y para mantener la confianza y el respeto de nuestros clientes, colaboradores y comunidades en las que operamos. Esta renovación del Código de Ética y Conducta refuerza nuestro compromiso de actuar con integridad en todo momento y en todas nuestras actividades. Establece las normas y expectativas para todos los empleados, directivos y colaboradores de la empresa, proporcionando una guía clara sobre cómo comportarse de manera ética y profesional en cualquier situación.

Está disponible para su consulta a través de nuestro portal interno, y se proporciona a todos los empleados como parte de su incorporación y formación continua.

En el Código de Ética y Conducta de SYRSA, se encuentran plasmados nuestra Misión, Visión y Valores, los cuales reflejan los pilares fundamentales que guían nuestro actuar en la empresa:

**Misión:** Nuestro propósito es satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes, brindando un servicio cercano y personalizado que cumpla con los más altos estándares de calidad, excelencia e innovación. Aspiramos a asegurar la perdurabilidad y viabilidad de la empresa en el tiempo.

**Visión:** Nos esforzamos por convertirnos en un referente en el desarrollo y comercialización de servicios integrales de movilidad. Buscamos aportar el máximo valor añadido a nuestros clientes y colaboradores, a través de nuestro compromiso y la máxima cercanía y confianza en nuestra relación a largo plazo.

**Valores:** Nuestros valores fundamentales informan y respaldan nuestra misión y visión, y son los siguientes:

- **Servicio:**

Nos dedicamos a proporcionar un servicio al cliente, donde la cercanía, el valor y la flexibilidad son nuestros pilares fundamentales para satisfacer sus necesidades ayudando a conseguir sus objetivos.

- **Superación:**

Nos esforzamos constantemente por superarnos a nosotros mismos, aspirando a cumplir los deseos y necesidades de nuestros clientes y equipos con un estándar de calidad incomparable.

- **Respeto:**

Valoramos y respetamos profundamente las opiniones y metas de los demás, demostrando comprensión y consideración hacia aquellos que nos rodean.

- **Humildad:**

Reconocemos la relatividad de nuestros logros y éxitos, encontrando su verdadero valor al compartirlos con nuestra valiosa comunidad de colaboradores, clientes y equipos.

- **Responsabilidad:**

Nos comprometemos a ser responsables ante la sociedad, el medio ambiente y nuestras comunidades, actuando con diligencia, eficacia y dedicación para ofrecer un servicio de excelencia y contribuir positivamente al mundo que nos rodea.

De forma simultánea a la renovación de nuestro Código de Ética y Conducta, SYRSA pone a disposición de empleados y cualquier parte interesada en la empresa un medio a través del cual comunicar irregularidades, anteriormente Canal de Denuncias, diseñado conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Se trata de los Sistemas Internos de Información. Uno de ellos se destina a la comunicación de irregularidades relativas a nuestra correduría de seguros, SYRSA Seguros, en cumplimiento de su normativa sectorial. El otro se destina a la comunicación de irregularidades relativas al resto de sociedades de la organización. Ambos se ponen a disposición de empleados, clientes, proveedores y cualquier otro tercero con interés en la compañía.

**Este Sistema Interno garantiza la transparencia, confidencialidad e integridad, proporcionando un medio seguro y confidencial que respalda y protege a los informantes, para que puedan informar sobre conductas contrarias a la legalidad o a los valores y estándares establecidos por nuestro Código de Ética y Conducta.**

En SYRSA estamos comprometidos con el cumplimiento normativo y ético, y fomentar una cultura organizacional que promueva la honestidad y responsabilidad en nuestro desempeño. Concebimos el Sistema Interno de Información como una herramienta vital para garantizar que todas las preocupaciones éticas se aborden de manera adecuada y se tomen las medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad.

Su gestión es asignada al Área de Compliance, encargada de llevar a cabo su Política de Gestión bajo las notas de autonomía e independencia.





# Gestión del riesgo



SYRSA se encuentra expuesto a una serie de riesgos propios de los sectores donde opera, inherentes a cada una de sus actividades.

Con el objetivo de identificar, clasificar y valorar los potenciales eventos que puedan afectar a la organización, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos a través del cual llevar a cabo su correcta gestión.

El Mapa de Riesgos se mantiene durante el ejercicio 2023, configurándose como herramienta para identificar los riesgos y su impacto en las diferentes áreas de negocio, así como en su cuenta de resultados.

El Mapa de Riesgos se conforma como herramienta estratégica para la consecución de los siguientes beneficios:

- Identificar y gestionar el riesgo en todos los niveles de la organización de forma proactiva, estableciendo los medios apropiados para prevenir su materialización.
- Dotar a la organización de la información necesaria para dar respuesta a los riesgos identificados.
- Servir de base para la elaboración del plan de acción y auditoría enfocado a minimizar riesgos.
- Optimizar recursos, identificando aquellas áreas donde se requieren mejoras en los controles internos y la asignación de recursos para mitigar los riesgos identificados de manera más eficiente.
- Lograr el compromiso y competencia de las personas que participan en él.
- Utilizar un lenguaje común.
- Concienciar a la organización para alertar en caso de aparición de nuevos riesgos.

## Los riesgos se establecen en función de dos factores:

- Probabilidad de ocurrencia, en base a la probabilidad de que se materialicen. Se cataloga en Probabilidad Baja, Media, Alta y Recurrente.
- Impacto en la organización, en base al impacto de las consecuencias que pudiera derivar. Se cataloga en Bajo, Medio, Alto, y Crítico.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos se trabaja de forma conjunta de acuerdo con la valoración de distintos perfiles profesionales y diferentes responsables de las actividades de la organización, tanto de operaciones como de soporte. Se evalúan los riesgos previamente identificados desde una perspectiva residual, considerando los controles que la organización implementa.

Este procedimiento se coordina desde el área de Compliance y se desarrolla periódicamente, realizándose un seguimiento y supervisión continuo a lo largo de todo el ejercicio.

## Los riesgos de negocio se clasifican en función de las siguientes áreas:

### ● Estrategia:

Estos son los riesgos asociados al desarrollo de la estrategia organizativa. Los riesgos de planificación ayudan a la organización a establecer una estructura para abordar los riesgos estratégicos.

### ● Operacional:

Se refieren a los riesgos relacionados con una gestión inapropiada de los procesos comerciales fundamentales, como aprovisionamiento, distribución, almacenamiento, gestión comercial, entre otros.

### ● Infraestructura:

Engloban los riesgos relacionados con la infraestructura operativa, sistemas, utilización y protección de los activos.

### ● Soporte:

Comprenden los riesgos asociados a la gestión de los diversos procesos de apoyo a las operaciones, que incluyen áreas como Tecnologías de la Información (TI), Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Medio Ambiente, Calidad, Experiencia del Cliente, Compras y Mantenimiento, Marketing y Comunicación Corporativa, y Distribución.

### ● Cumplimiento:

Se refieren a los riesgos relacionados con el cumplimiento de las normativas y regulaciones en los mercados en los que opera la organización.

### ● Reporting:

Se refieren a los riesgos asociados con la recopilación de información relevante para la generación de informes tanto internos como externos.

Además, durante el año 2023 la organización ha hecho frente, entre otros, a los siguientes riesgos derivados de la situación global:

### **Crisis logística y conflictos geopolíticos**

La Guerra entre Rusia y Ucrania ha sido el principal desencadenante de la crisis logística experimentada en diversos sectores, particularmente en el de la automoción durante el año 2022. Durante 2023 se ha restablecido el suministro de vehículos, persistiendo en algunas marcas la escasez de piezas de recambios para los talleres. Vigilamos de cerca tensiones geopolíticas en otros puntos que pueden afectar el comercio y el suministro de vehículos y piezas.

Ante esta compleja situación, que tiene un efecto directo a corto plazo, SYRSA está llevando a cabo acciones ágiles de eficiencia con el objetivo de brindar el mejor servicio posible al cliente en este entorno adverso. Entre estas acciones se incluye el mantenimiento de un adecuado nivel de stock de VN con el que poder atender la demanda y los pedidos en corto plazo.

### **Subida en los tipos de interés**

Los tipos de interés han experimentado un aumento progresivo y rápido, generando un impacto significativo en la economía y los mercados financieros a lo largo de todo el año 2023.

Esta tendencia es especialmente evidente en el EURIBOR, el principal indicador europeo para establecer los intereses de préstamos hipotecarios, personales y otros tipos de financiamiento. El EURIBOR con vencimiento a 12 meses alcanzó un 3,513%, superando el 3,018% registrado en 2022, que ya había sido la cifra más alta desde el año 2008. Esta rápida escalada tiene impacto sobre el consumo y la rentabilidad del negocio.

A estos desafíos se suma la presión inflacionaria, que ha agravado aún más la situación económica. La inflación ha aumentado los costos de producción y transporte, lo que ha contribuido a la escalada de los tipos de interés y ha afectado la rentabilidad de las empresas.

SYRSA se compromete a monitorear de cerca los desarrollos del mercado y a prepararse para responder de manera efectiva a las fluctuaciones y condiciones cambiantes del mercado. Esto incluye la implementación de estrategias para mitigar el impacto de la inflación en sus operaciones y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, evaluando medidas para optimizar la gestión de costos, diversificar la cadena de suministro y ajustar sus políticas de precios para hacer frente a estos desafíos económicos y mantener su compromiso con la excelencia y la calidad en la industria automotriz.

### **Relación con fabricantes**

La relación entre los distribuidores de automóviles y los fabricantes está experimentando transformaciones significativas debido a diversos factores que están remodelando la industria automotriz.



#### Hay una mayor focalización en la venta directa:

La tecnología permite que los fabricantes tengan una vía para comercializar con los consumidores de forma directa. Algunos fabricantes están optando por la transición hacia un modelo de agencia. En el portfolio de marcas de SYRSA, no ha habido cambios en este sentido durante el año 2023.

#### Se están explorando nuevos esquemas de negocio:

Algunos fabricantes están investigando modelos alternativos, como programas de suscripción o servicios de movilidad compartida, que pueden necesitar una dinámica diferente con los distribuidores. Estos cambios requieren una mayor colaboración entre fabricantes y distribuidores para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

#### Experiencia del cliente como eje de acción:

Tanto los fabricantes como los distribuidores reconocen la importancia de ofrecer una experiencia excepcional al cliente. Esto implica una mayor inversión en la formación del personal de ventas y en la mejora de los servicios posventa. Los distribuidores y los fabricantes están colaborando para ofrecer un enfoque más centrado en el cliente y mejorar la satisfacción del comprador.

#### Se está intensificando la colaboración en la gestión de inventario:

Con la creciente fabricación bajo demanda y las opciones de personalización, los distribuidores y los fabricantes están trabajando más estrechamente en la gestión del inventario. Los fabricantes pueden compartir datos de ventas y preferencias de los consumidores con los distribuidores, lo que les permite ajustar su inventario y ofrecer una selección de vehículos más adecuada a la demanda local.

#### Ampliación de la gama de servicios posventa:

Los distribuidores están asumiendo un papel cada vez más crucial en la prestación de servicios posventa con el objetivo final de finalizar al cliente. Algunos fabricantes están fortaleciendo la relación con los distribuidores para ofrecer servicios de alta calidad.

Además de estos cambios, se acentúa la transición **hacia una movilidad sostenible**, con la implementación de esquemas de ayuda y algunas incertidumbres y oportunidades surgidas en los últimos meses sobre la irrupción de las **marcas chinas** en mercados tradicionales. La entrada de estos nuevos competidores, en previsión de crecimiento, se puede ver obstaculizada por los anuncios relativos a las barreras, a la importación y los anuncios de los hipotéticos aranceles a los fabricantes de vehículos eléctricos.







## A. Introducción

En este capítulo y en los siguientes apartados incluimos información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de la actividad de la empresa en el medio ambiente, los procedimientos de evaluación y certificación ambiental implantados, los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.

SYRSA, tal y como se recoge en la Misión, Visión y Valores y en la Política de Medio Ambiente tiene como uno de sus objetivos estratégicos el minimizar de manera continua los impactos negativos que pudieran tener su actividad.

La empresa dispone de un departamento corporativo de Experiencia Cliente, Calidad y Medio Ambiente responsable de establecer las directrices y coordinar las acciones en esta materia para todas las instalaciones que forman parte del Grupo. La gestión de la información se realiza a través de diferentes medios, principalmente el email para temas operacionales y la intranet corporativa SYRSA al Día para la divulgación y sensibilización.

SYRSA tiene implantado un sistema de Gestión Medioambiental basado en la norma ISO 14001 para todas nuestras instalaciones y actividades, certificado por AENOR para las instalaciones de San Pablo, Su Eminencia, Huelva La Paz y Huércal de Almería con el siguiente alcance:

- Venta de vehículos turismos y comerciales nuevos de la marca Renault y Dacia. Venta de vehículos turismos y comerciales usados. La reparación y mantenimiento de vehículos: taller general de mecánica y carrocería, las operaciones de mantenimiento y desgaste de duración inferior a una hora (Renault minuto), las operaciones de carrocería donde el tiempo de inmovilización del vehículo es inferior a 48 horas (carrocería rápida). La venta y distribución de piezas de recambio y accesorios. La gestión de Renault asistencia en carretera y la prestación del servicio de vehículo de sustitución. La gestión de la financiación y de los servicios: crédito, seguro, leasing y ampliación de garantía superior a la establecida en la legislación (Movipass).

- Venta y reparación de vehículos automóviles, y venta de recambios y accesorios, de la marca Volvo.

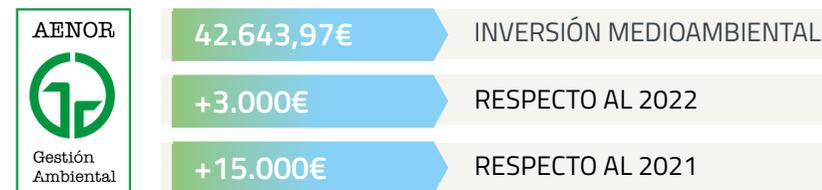
SYRSA aborda su compromiso medioambiental manteniendo un enfoque preventivo basado en un análisis estratégico del Sistema de Gestión Ambiental que actualizamos anualmente, que incluye un análisis DAFO del contexto, de los riesgos ambientales, de los requisitos de las partes interesadas y del ciclo de vida de nuestros productos y servicios, que nos sirve de fuente para establecer los objetivos de mejora, afrontar los riesgos y cumplir los requisitos, necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Como complemento a lo anterior, el riesgo de contaminación accidental está cubierto por la póliza global de Responsabilidad Civil de la compañía, con un límite de 600.000 € por siniestro y anualidad de seguro.

Con este propósito general, la compañía presta sus servicios intentando que tengan el menor impacto ambiental posible, introduce medidas de eficiencia energética en sus procesos e instalaciones, utiliza de forma racional el agua, y lleva a cabo una gestión adecuada de los residuos.

Durante este ejercicio la compañía ha realizado inversiones destinadas a la minimización del impacto medioambiental, protección y mejora del medio ambiente, y ha incurrido en gastos derivados de actuaciones medioambientales, que corresponden básicamente a los gastos originados por la retirada de residuos, consultoría, mediciones y certificaciones ambientales.

El importe estimado de estos gastos devengados, sin incluir otras inversiones que trataremos más adelante, asciende a 42.643,97€. Cabe resaltar la especial inversión y dotación realizada en esta materia, aumentando en 3.000€ respecto al año 2022 y en más de 15.000€ respecto al 2021.



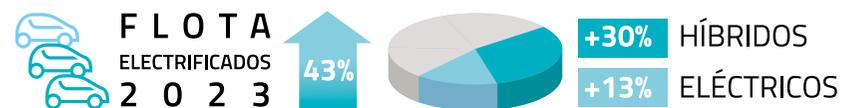
Por último, es de destacar que en el ejercicio no se recibieron multas por el incumplimiento de leyes y regulaciones en el ámbito ambiental.

## B. Contaminación

Este apartado incluye las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de nuestra actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

Como ya hemos mencionado antes, SYRSA dispone de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, siendo uno de sus requisitos el asegurar que no se superen los niveles de la normativa vigente local al respecto.

Las principales emisiones directas de carbono que generamos son debidas a la circulación de nuestras flotas de vehículos de demostración y de sustitución. Para prevenir y reducir su impacto, en el año 2023 hemos dispuesto de un 43% de la flota electrificada (un 13% de vehículos eléctricos y un 30% de vehículos híbridos), frente al 16% de este tipo de vehículos del total de ventas del ejercicio.



En cuanto a las emisiones de las calderas de gasoil de las cabinas de pintura, mencionar que, en la mayoría de las instalaciones de carrocería, las de mayor actividad, disponemos de placas eléctricas endotérmicas para conseguir la temperatura adecuada para el secado de las piezas. Para el resto de las instalaciones que mantienen calderas de gasoil, seguimos buscando alternativas de uso de otros tipos de combustible o sistemas de secado que nos ayuden a reducir las emisiones generadas en la combustión de los quemadores.

SYRSA tiene todas sus instalaciones en polígonos industriales, de modo que ni el ruido ni la contaminación lumínica son factores significativos en la actividad de la compañía, y por tanto no se incluye información al respecto en este informe.



## C. Economía circular y prevención y gestión de residuos

A continuación, incluimos las medidas adoptadas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.

SYRSA trabaja en diferentes frentes para acercarse a la economía circular con el objetivo de reducir la generación de residuos que se eliminan en vertederos, cerrando los bucles o flujos económicos y ecológicos de los recursos.

En este sentido aplicamos las directrices marcadas por la normativa y los sistemas integrados de gestión de aceites usados (SIGAUS) y de neumáticos usados (SIGNUS), como residuos más significativos de los que generamos en nuestra actividad.

A destacar que a lo largo del ejercicio 2023 hemos reemplazado todas las impresoras del Grupo por máquinas usadas renovadas, incluyendo el contrato firmado con el proveedor la retirada y reutilización de los tóneres usados, y la gestión de los equipos a sustituir para su posterior reacondicionamiento.

Cada año y dentro de los requisitos de la ISO 14001 hacemos una evaluación de aspectos medioambientales para determinar los más significativos en cuanto a su potencial contaminante, saliendo siempre señalada la generación de residuos peligrosos en nuestros talleres.

Como datos más relevantes del ejercicio destacamos:

- Total kg residuos peligrosos generados: 172.000 kg.
- Total kg aceite usado generado: 107.300 kg. (62% del total)
- Residuos peligrosos generados por entrada a taller: 2,4 kg.

● Más del **95%** de los residuos peligrosos con un tratamiento final de valorización, en concreto, y como más significativo, el aceite usado a regeneración u otro nuevo empleo de aceites.



Los residuos no peligrosos que generamos los entregamos a gestores autorizados para su segregación, valorización y reciclado en sus propias plantas de tratamiento, siendo los más destacados el cartón, papel y la chatarra que se reciclan y reutilizan. En concreto para el caso del papel en la provincia de Sevilla tenemos contratado un

servicio de un gestor autorizado que procede a la destrucción de los documentos con datos personales y a su posterior reciclado, con un total de 10.260 kg de documentos gestionados en el ejercicio.

Además, mantenemos un ambicioso plan de digitalización en los procesos administrativos del Grupo, lo que nos permite seguir avanzando en la reducción del consumo de papel y en la menor generación del residuo.

Si bien la gestión de alimentos no es parte de la actividad principal de SYRSA, todas aquellas instalaciones en las que contamos con maquinaria de venta de alimentos para los trabajadores y clientes, estas se someten a las más estrictas normas de calidad y seguridad alimenticia por los proveedores, evitando en la medida de lo posible cualquier desperdicio de los alimentos.



## D. Uso sostenible de los recursos

### El consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

Los principales consumos de agua de SYRSA son los necesarios para el saneamiento y para el lavado de vehículos, y en todos los casos el suministro procede de red de abastecimiento local correspondiente, a la que se realizan también los vertidos.

#### Datos relevantes:

- Total m<sup>3</sup> agua consumida: 12.137.



Reducción Persona/h.  
Respecto año anterior  
**-12%**

- Litros consumidos por persona y hora trabajada: 14,1 (supone una reducción del 12% respecto al dato del año anterior).
- Litros consumidos por OR abierta en taller: 166 (un 7% inferior al año anterior).



Reducción OR/ Taller  
Respecto año anterior  
**-7%**

Para el ejercicio 2024 está en fase de estudio la opción de instalar un **sistema de depuración y reutilización del agua** de lavado de vehículos.

### Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar su eficiencia

Por nuestra actividad el consumo de materias primas no es significativo, si bien y como hemos mencionado con anterioridad estamos en un proceso constante de reducción en el consumo de papel a través de la digitalización de los procesos comerciales y administrativos, reduciendo el número de impresiones realizadas por el uso obligatorio de la doble cara, la reducción del número de impresoras, el control del acceso, la eliminación automática de las colas de impresión caducadas, y el uso compartido de información en el BI, que nos ha permitido **reducirlas en un 19% el número de impresiones respecto al ejercicio anterior.**

#### Datos relevantes:

Total impresiones 2023: 2.432.000.

Impresiones por persona y hora trabajada: 2,8 (supone una **reducción del 25,6% respecto al ejercicio anterior.**)



Reducción  
Impresiones  
**-19%**



Reducción  
Impresiones  
Persona/h.  
**-25'6%**

### Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables:

El consumo de energía relevante de nuestra actividad es el eléctrico, siendo los datos más destacados los siguientes:

- Total, KWh consumidos: 3.142.000 kWh.
- Consumidos por persona y hora trabajada: 3,6 (similar al año anterior).
- Inversión en eficiencia energética: 101.500€.



INVERSIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA

**101.500€**

Las principales inversiones realizadas en el ejercicio han correspondido a mejoras en la iluminación de las instalaciones (cambio a led), la renovación de los equipos de climatización, la instalación de puntos de recarga para los vehículos electrificados y la sustitución de un transformador eléctrico.

En el apartado de uso de energías renovables, en el ejercicio completo y según datos del proveedor, generamos 588.000 kWh en nuestras instalaciones de placas fotovoltaicas de nuestros centros principales, lo que supone un **18,7% del consumo total.**

Periódicamente realizamos las correspondientes auditorías energéticas a nuestras instalaciones, que incluyen una serie de medidas de mejora en la eficiencia, y que tomamos como referencia a la hora de poner en marcha nuevas medidas.

En SYRSA mantenemos nuestro objetivo de **reducción de un 5% anual en el consumo de recursos, que incluyen luz, agua y papel** (medido por impresiones realizadas).

## E. Cambio climático

Este apartado incluye los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero que generamos, las medidas adoptadas para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático, y las metas de reducción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados a tal fin.

En los últimos años, la industria del automóvil ha conseguido reducir las emisiones contaminantes de los vehículos, si bien las últimas regulaciones para luchar contra el cambio climático están obligando a los fabricantes y a su red de distribución a implantar soluciones adicionales para reducir su huella ambiental, con la puesta en el mercado de vehículos cada vez más limpios y eficientes.

En SYRSA desde hace años que utilizamos pinturas al agua en nuestros talleres de chapa y pintura, por lo que la emisión de los gases de efecto invernadero procedentes de los disolventes utilizados no es significativa, utilizando además los gases autorizados por la normativa en los equipos de climatización de las oficinas y vehículos que continuamente estamos renovando.

En el ejercicio hemos completado el cálculo de la huella de carbono en nuestro concesionario Volvo, con un resultado de 72.250 kg de CO<sub>2</sub>, el 32% por la compra de electricidad y el 24% por las emisiones de los vehículos de demostración y sustitución, con un incremento del total del 19% respecto al ejercicio anterior, originado principalmente por los desplazamientos de los empleados y los viajes de trabajo requeridos por la propia marca.

**Para el año 2025 tenemos el reto de reducir en un 30% nuestra huella de carbono** del Grupo, para lo que tenemos previsto seleccionar un proveedor externo para hacer un estudio completo de nuestra huella de carbono que nos permita seleccionar las acciones de reducción aplicables, y posteriormente plantear un proyecto de compensación a medio plazo.

## F. Protección de la biodiversidad

Debido a que realizamos nuestra actividad en entornos o polígonos industriales, consideramos que nuestra afección a la biodiversidad no es significativa ni causamos impacto en áreas protegidas, y por tanto no se incluye información al respecto en este informe.





# Personas



## A. Introducción

Las personas son el principal valor de SYRSA. Creemos que el 100% del éxito de cualquier proyecto se basa en el desarrollo profesional y personal de los equipos que lo forman. Nuestro propósito es generar impacto positivo en las vidas de las personas y sus entornos, de manera directa e indirecta.

La Política Corporativa de Recursos Humanos del Grupo tiene como objetivo fomentar el desarrollo de las personas que forman parte de nuestro equipo, a través del diseño de planes y estrategias que favorezcan la creación de entornos laborales de calidad, motivantes, estables y seguros; consiguiendo así la confianza y el compromiso de nuestros profesionales.

Queremos que SYRSA sea un lugar idóneo donde lograr el desarrollo profesional completo. Para lograr la mejor experiencia de todos nuestros empleados basamos nuestra acción en una serie de pilares:

- Generar empleo de calidad.
- Garantizar la seguridad y la mejor experiencia empleado.
- Apostar por el talento.
- Impulsar nuestra cultura, basada en nuestros valores.



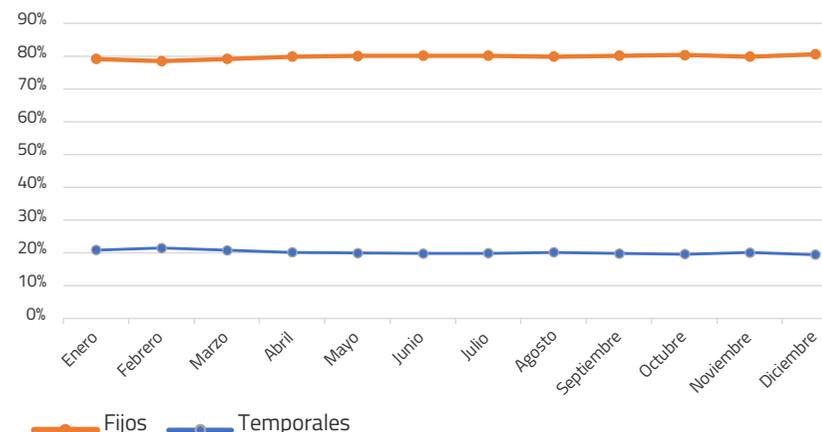
## B. Empleo

Conscientes del valor del equipo humano, SYRSA procura mantener y llevar a cabo unas políticas de empleo favorables y acordes con las necesidades de sus empleados y empleadas, así como de las necesidades específicas de operatividad de la compañía.

La gestión y retención del talento, así como su oferta de empleo digno, desarrollo profesional adecuado, buenas condiciones de contratación fija y política de beneficios sociales hacen posible, año tras año, mantener unos bajos índices de rotación de plantilla.

SYRSA ha cerrado el mes de diciembre de 2023 con **494 empleados, de los cuales 398 (el 81% del total) los son con contrato indefinido y 96 (19% del total) con contrato temporal.**

A continuación, podemos ver de una forma visual como ha sido la evolución a lo largo de este año de la contratación fijo-temporal.



Se presentan a continuación los datos de la plantilla a cierre de diciembre de 2023 por sexo, edad, nacionalidad y clasificación profesional:

Desglose por Sexos	Sexo		Total Gral.
	Hombre	Mujer	
<b>Total</b>	386	108	494
<b>Porcentaje</b>	78%	22%	100%

Desglose por Edad	Sexo		Total Gral.
	Hombre	Mujer	
<b>Tramos</b>			
18-35	93	42	135
36-50	199	54	253
51-65	94	12	106
<b>Total General</b>	386	108	494

Desglose por Nacionalidad	Sexo		Total Gral.	Porcentaje
	Hombre	Mujer		
<b>País de Nacimiento</b>				
Gran Bretaña - Escocia	0	1	1	0,20%
Colombia	2	0	2	0,40%
España	376	104	480	97,17%
Francia	1	0	1	0,20%
Italia	1	0	1	0,20%
Marruecos	1	0	1	0,20%
Portugal	4	1	5	1,01%
Rumanía	1	1	2	0,40%
Uruguay	0	1	1	0,20%
<b>Total General</b>	386	108	494	100,00%

Desglose por Clasificación Profesional	Sexo		Total General
	Hombre	Mujer	
Dirección	13	4	17
Posventa	219	17	236
Ventas	113	36	149
Otros*	41	51	92
<b>Total General</b>	386	108	494
<b>*Otros: Dentro de esta Clasificación se engloban los Departamentos Corporativos, como RRHH, IT, Marketing, etc.</b>			

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo.

Tipo de Contrato	Sexo		Total Promedio
	Promedio Hombre	Promedio Mujer	
Indefinido Tiempo Completo	307	65	372
Indefinido Tiempo Parcial	2	5	7
Temporal a Tiempo Completo	58	30	88
Temporal a Tiempo Parcial	7	1	8
<b>Total Promedio</b>	374	101	475



Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por edad

Tipo de Contrato	Indefinido Tiempo Completo	
	Hombre	Mujer
Rango Edad		
18-35	52	20
36-50	173	36
51-65	82	9
<b>Total General</b>	<b>307</b>	<b>65</b>

Tipo de Contrato	Indefinido Tiempo Parcial	
	Hombre	Mujer
Rango Edad		
18-35	0	0
36-50	0	3
51-65	2	2
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Tipo de Contrato	Temporal Tiempo Completo	
	Hombre	Mujer
Rango Edad		
18-35	32	17
36-50	23	12
51-65	3	1
<b>Total General</b>	<b>58</b>	<b>30</b>

Tipo de Contrato	Temporal Tiempo Parcial	
	Hombre	Mujer
Rango Edad		
18-35	1	1
36-50	0	0
51-65	6	0
<b>Total General</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por Clasificación Profesional.

Clasificación Profesional	Indefinido Tiempo Completo	
	Hombre	Mujer
Dirección	11	4
Posventa	181	10
Ventas	84	18
Otros	31	33
<b>Total General</b>	<b>307</b>	<b>65</b>

Clasificación Profesional	Indefinido Tiempo Parcial	
	Hombre	Mujer
Dirección	2	0
Posventa	0	0
Ventas	0	1
Otros	0	4
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Clasificación Profesional	Temporal Tiempo Completo	
	Hombre	Mujer
Dirección	0	0
Posventa	33	5
Ventas	20	14
Otros	5	11
<b>Total General</b>	<b>58</b>	<b>30</b>

Clasificación Profesional	Temporal Tiempo Parcial	
	Hombre	Mujer
Dirección	0	0
Posventa	5	0
Ventas	1	0
Otros	1	1
<b>Total General</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación Profesional.**

Despidos por Clasificación Profesional	Sexo		Total General
	Hombre	Mujer	
Dirección	1	0	1
Posventa	4	0	4
Ventas	5	1	6
Otros	1	3	4
<b>Total General</b>	11	4	15

Despidos por Edad	Sexo		Total General
	Hombre	Mujer	
18-35	1	0	1
36-50	8	2	10
51-65	2	2	4
<b>Total General</b>	11	4	15

**Remuneración media por sexo y clasificación Profesional.**

Promedio Total Devengos	Sexo	
	Hombre	Mujer
Dirección	77.933	(-)
Posventa	25.663	27.631
Ventas	37.867	32.319
Otros	33.131	23.691
<b>Total General</b>	31.223	28.014

Los salarios actuales mostrados para hombres y mujeres en la tabla para SYRSA se detallan en las siguientes acciones:

En el apartado dirección no se muestran diferencias en los datos, puesto que no se adjunta el salario percibido por mujeres, ya que, solo es ocupado por cuatro personas de este género, e incluir esta información vulneraría el derecho de intimidad.

En el apartado ventas, existe diferencia justificada, ya que, el salario fijo es el asimilado a su posición, y el variable se ajusta en función a las ventas. La diferencia se debe a que la mayoría de las personas que ocupan las posiciones de mando son hombres, ya que, históricamente era más habitual la incorporación de hombres en el sector, y han acumulado mayor antigüedad, circunstancia que se refleja en sus complementos salariales.

En el apartado Posventa, la diferencia salarial se debe al fomento de la contratación de mujeres en los puestos de mando de Taller y Almacén, percibiendo un salario propio a la posición de mando que ocupan.

En el apartado Otros, se incluye el resto del personal, desde mandos hasta personal administrativo o de soporte básico. Se genera alguna diferencia salarial debido a que, la mayor parte de los mandos son hombres, debido a la trayectoria de la empresa, los cuales perciben retribuciones salariales acordes a su categoría profesional, y en la mayoría de los casos, con altas percepciones de variables, a diferencia de las mujeres, que ocupan posiciones administrativas, con el salario adaptado a las mismas, y siendo la percepción de variables en la mayoría de los casos inexistentes, ya que, su actividad no lo recoge.



**Remuneración media por Edad y Sexo**

Promedio Total Devengos	Sexo		Total General
	Edad	Hombre	
18-35	27.160	24.446	26.288
36-50	30.227	30.788	30.337
51-65	35.944	26.832	34.964
<b>Total General</b>	<b>31.223</b>	<b>28.014</b>	<b>30.576</b>

La remuneración media de nuestros equipos se encuentra por encima del SMI de conformidad a los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), tomándose como base en cada categoría profesional lo establecido en el convenio colectivo de aplicación.

**Remuneración de los Consejeros y Directivos**

Los miembros del Consejo de Administración de G Mas C Hispalense, S.L. durante el ejercicio 2023 han devengado 429.-miles de € (416.-miles de € en 2022) en concepto de sueldos por sus labores ejecutivas en sociedades del Grupo durante el ejercicio, así como 116.-miles de € (97.-miles de € en 2022) en concepto de dietas por asistencia a Consejos, 10.-miles de € (7.- miles de € en 2022) en concepto de gastos de desplazamiento y manutención. Asimismo, se han devengado en concepto de sueldos y salarios a favor de otras partes vinculadas 147.-miles de € en concepto de sueldos y salarios (152.-miles de € en 2022). A su vez, diversas partes vinculadas han prestado servicios profesionales al grupo por importe de 113.- miles de € durante el ejercicio 2023 (100.- miles de € en 2022). La Junta de Accionistas del 9 de junio de 2004 de Servicios y Reparaciones, S.A. acordó el establecimiento de una renta vitalicia a favor de un socio que fue administrador por 30.- miles de € anuales netos de impuestos y actualizables al IPC. Este acuerdo ha supuesto en el ejercicio. 2023 un pago de 69.-miles de € (66.-miles de € en 2022) por dicho concepto, estando dotado el valor actual estimado de dicho compromiso por 259.-miles de € (263.- miles de € en 2022).

**C. Organización del trabajo**

SYRSA contempla en su Código Ético el respeto a la vida personal y familiar de sus profesionales y aplica medidas destinadas a facilitar el disfrute de la flexibilidad y la conciliación promoviendo el equilibrio entre la vida personal/familiar y profesional de sus empleados y empleadas.

En este aspecto SYRSA cuenta con medidas específicas de conciliación laboral, desarrolladas en sus políticas y normativa interna (jornada partida, jornada continua, flexibilidad horaria, ayudas para hijos con discapacidad, ayudas para estudios de hijos de empleados, etc.) y de flexibilidad adaptadas a las características de cada una de ellas.

La jornada laboral se establece a principios de cada ejercicio de acuerdo con las negociaciones con los representantes de los trabajadores.

Total Promedio		
Horas Teóricas	H. Trabajadas	Porcentaje
<b>115.325</b>	111.339	96,54%
<b>Horas Enfermedad</b>		
<b>3.095</b>		2,68%
<b>Horas Accidente</b>		
<b>551</b>		0,48%
<b>Permisos Retribuidos</b>		
<b>339</b>		0,29%
<b>Total Horas de Absentismo</b>		
<b>3.986</b>		3,46%

A continuación, se adjuntan los datos de absentismo promedio del ejercicio 2023: En SYRSA se ha mantenido el plan de medidas favorecedoras de la conciliación entre la vida personal y la laboral:

- Excedencias voluntarias.
- Permisos para formación.
- Reducción de jornada sin que sea necesario que exista guarda legal.
- Horarios flexibles en aquellas sociedades y áreas no sujetas a turnos, como puede ser jornada de verano.
- Cheque guardería a través del Plan de Retribución Flexible para los empleados que lo soliciten.
- Bajas por paternidad/maternidad, retribuidas al 100% del salario.

Bajas por Nacimiento	MOTIVO		
	Maternidad	Paternidad	Total General
<b>Total General</b>	6	20	26

Actualmente en SYRSA no existe una Política y/o Protocolo de Desconexión digital, pero si existen prácticas tales como el fomento de la comunicación de la situación de “fuera de oficina”, respeto a los tiempos de descanso, permisos y vacaciones en el envío de mails, mensajes, y recepción de llamadas, el fomento de la no fijación de reuniones fuera de la jornada laboral, así como medidas adaptadas a las características de cada puesto de trabajo para lograr un mejor descanso de nuestros/a empleados/as.

Es objetivo de SYRSA definir para el ejercicio 2024 las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión digital de sus empleados/as, así como las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas, preservar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral, así como de su intimidad personal o familiar, todo ello salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales

**D. Salud y Seguridad**

SYRSA cuenta con compromisos específicos en materia de seguridad y salud, de conformidad con su modalidad de prevención de riesgos laborales con el establecimiento de un servicio de prevención de riesgos laborales ajeno. Actualmente estas áreas están externalizadas con proveedores de reconocida solvencia en los sistemas de prevención de riesgos laborales externos.

Nuestras compañías tienen adoptada la modalidad preventiva de Servicio de prevención ajeno (SPA), con distintas compañías líderes del servicio. SYRSA es responsable de la acción preventiva, y, con ello, su organigrama ejecutivo de PRL, sin perjuicio de los contratos con las citadas empresas.

Las materias se desglosan de la siguiente forma:

**Disciplinas Técnicas:** Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología aplicada, Higiene industrial.

**Vigilancia de la salud:** Medicina en el trabajo. Dichos compromisos se encuentran recogidos en su sistema de seguridad y salud, así como en sus sistemas y planes de prevención de riesgos laborales.

Nuestras empresas recurren a varios servicios de prevención ajenos que colaboran entre sí para el despliegue de las tres disciplinas técnicas: Seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada, así como la disciplina de vigilancia de la salud.

La Dirección de SYRSA y los representantes de los trabajadores promueven una eficaz política preventiva con el objetivo de cero accidentes. Se realizan formaciones periódicas sobre prevención de riesgos laborales basadas en la normativa vigente. Tanto los representantes de la empresa como de los trabajadores realizan una comunicación activa de todas las medidas de seguridad y salud en sus instalaciones. Igualmente, el Grupo suministra los equipos de protección en función de la actividad que realice el trabajador.

En relación a los accidentes de trabajo, para su medición se utiliza el Índice de Frecuencia, que representa la accidentabilidad relacionando el número de siniestros con baja acaecidas en el periodo por cada millón de horas trabajadas.

En el ejercicio 2023, el Índice de Frecuencia ha sido el siguiente:

$$I.F. = (N^{\circ} \text{ total de accidentes} / N^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}) \times 1000.000$$

Para medir la gravedad de los accidentes, se utiliza el Índice de Gravedad que representa el número de jornadas perdidas por accidentes con baja en el periodo por cada mil jornadas trabajadas.

$$I.G. = (\text{Jornadas perdidas por accidente con baja} / \text{Total horas trabajadas}) \times 1.000$$

Sexo	Índice de Frecuencia
Hombre	26,85
Mujer	28,07
Total General	26,94

Sexo	Índice de Gravedad
Hombre	0,64
Mujer	0,67
Total General	0,65



En el ejercicio 2023 el Índice de Gravedad ha sido el siguiente:

Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ningún accidente de trabajo grave ni muy grave, siendo todos los accidentes ocurridos de carácter leve ("In Itinere" y sobreesfuerzos musculares).

Para ejecutar los compromisos, promover, llevar a cabo seguimiento en el entorno profesional desde SYRSA se desarrollan acciones formativas para los empleados y empleadas en esta materia, programas de vigilancia de la salud y/o auditorías internas/externas para verificar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en este campo, sin distinción de género.

Se trata de un sector con índices de siniestralidad sobre todo en cuanto a lesiones musculoesqueléticas debido a la manipulación de cargas y movimientos repetitivos, donde el índice de siniestralidad se concentra en los puestos de taller, que pueden derivar en enfermedades profesionales, puestos que están masculinizados, a destacar que no se ha llevado a cabo ningún reconocimiento ni expediente de enfermedad profesional por el INSS en este periodo.

Respecto al sistema de comunicación y procedimientos en caso de riesgo en el embarazo, se siguen las indicaciones establecidas por las Mutuas, informando a la trabajadora de los pasos a seguir en esta situación.

## E. Relaciones Sociales

En SYRSA se busca una gestión eficaz y pormenorizada de las relaciones sociales entre empleados y las empleadas procurando el cumplimiento de los derechos laborales de toda la plantilla, y su mejor interpretación en favor de las personas trabajadoras.

Asimismo, el dialogo social está basado en los convenios y acuerdos colectivos de aplicación, lo que garantiza el respeto y la adhesión a los principios recogidos en dichos documentos.

Dentro del SYRSA, en función del número de empleados, se cuenta con comités de empresa o delegados de personal que velan por el cumplimiento de los convenios y acuerdos colectivos, existiendo una comunicación fluida entre la plantilla y los órganos de dirección del Grupo.

En cuanto a las relaciones sociales con la plantilla, una sociedad del Grupo cuenta con convenio colectivo público y otra con acuerdo colectivo negociados con los

representantes de los trabajadores. El resto de las sociedades están sujetas a acuerdos colectivos o convenios de sector. Por tanto, el 100% de nuestros empleados se encuentran sujetos a las disposiciones y articulados establecidos en los convenios y acuerdos colectivos, existiendo excepciones fuera de convenio en las políticas retributivas de aquellos empleados que se sitúan por encima de las tablas salariales.

En todas las empresas existe libertad sindical, y se fomenta el diálogo social necesario para el desarrollo del negocio cumpliéndose con la normativa laboral aplicable.

Además de las condiciones retributivas, organización del trabajo, jornada de trabajo, permisos retribuidos, beneficios sociales, régimen disciplinario, etc., los convenios colectivos incluyen específicamente apartados relacionados con la prevención de riesgos laborales y así como un protocolo de actuación en caso de acosos sexual.

Desde el Dpto. de RRHH se analiza el trabajo de cada profesional de la empresa, seleccionando, formando y poniendo en marcha iniciativas que mejoren el ambiente laboral. El departamento de administración de personal se ocupa de todo lo que tiene que ver con el campo del derecho para asegurar que las normas laborales vigentes relacionadas con el empleo sean aplicadas tanto en el caso de los trabajadores como en el caso de la empresa.

Se adjunta cuadro de representación sindical:

Centros de Trabajo	Representantes Elegidos
Sevilla-Aljarafe	1
Sevilla-San Pablo	5
Sevilla-Su Eminencia	3
Sevilla-Itálica	1
Huelva-San Diego	1
Huelva-La Paz-Bollullos	6
Almería-Huércal de Almería	3
Almería-El Ejido	1
<b>Total General</b>	<b>21</b>

## F. Formación

Para SYRSA la formación es uno de los pilares fundamentales para favorecer el crecimiento profesional y personal de nuestros equipos. Nos sirve, no sólo para acompañarlas en su desarrollo dentro de su puesto de trabajo, sino también para crear un ambiente en el que se fomentan las relaciones interdepartamentales y su crecimiento personal, expandiendo así sus horizontes.

Adjuntamos el número de horas formativas en 2023 por Categoría Profesional:

Categoría Profesional	Horas
Dirección	373,00
Mandos	1.264,50
Técnicos	7.518,50
Administrativos	558,00
<b>Total General</b>	<b>9.714,00</b>

SYRSA promueve el desarrollo interno de su plantilla a través de formaciones adaptadas a las necesidades de cada empleado y empleada, atendiendo a las características que ejercen en su puesto de trabajo para así desarrollar sus conocimientos de manera profesional y estar al día con el mercado actual de la automoción

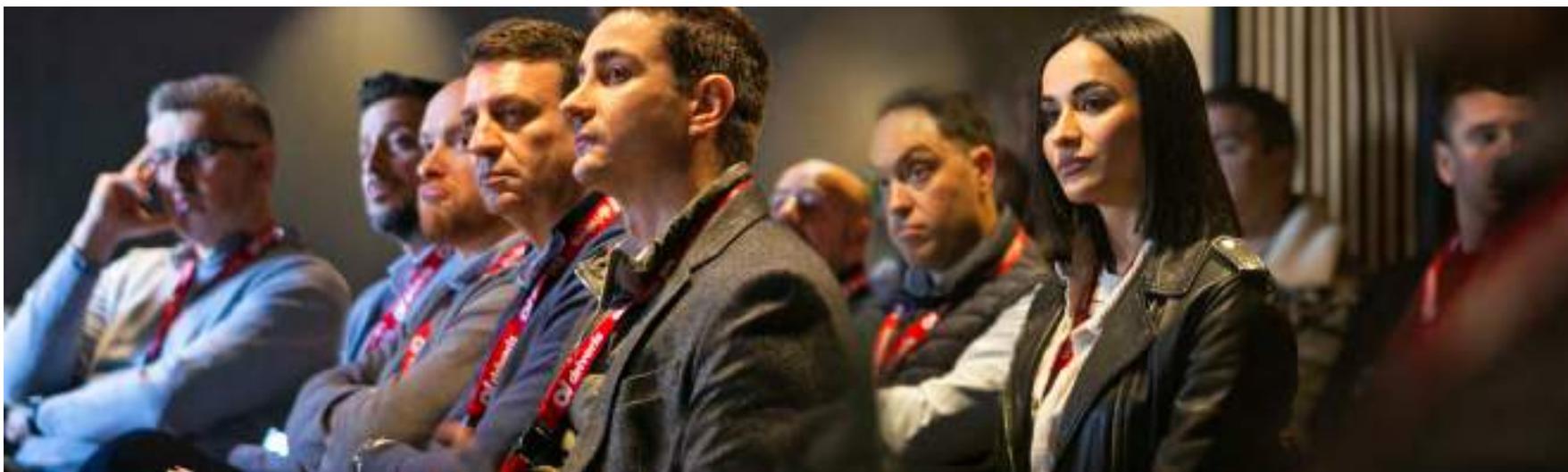
## G. Beneficios sociales

SYRSA cuenta con una política de beneficios sociales para las personas trabajadoras, que incluye, entre otros apartados:

- Sistema de retribución flexible, con posibilidad de adquirir productos y servicios con diferentes ventajas fiscales y de precio.
- Sistema de ayudas y descuentos para empleados, exempleados y sus familias en la adquisición de vehículos de la empresa.
- Ayudas a la compra de medicamentos para empleados y familiares que lo necesiten por circunstancias especiales.
- Ayudas económicas para hijos de empleados con distintas capacidades.
- Becas de estudios para hijos de empleados, fomentando la excelencia académica.

### Contratación social

El equipo de SYRSA es muy consciente de la responsabilidad que tenemos de generar valor en nuestro entorno social, especialmente en el ámbito del empleo para personas con discapacidad. Para ello, además de la contratación de personas trabajadoras incluidas en dicho colectivo, la empresa tiene acuerdos con empresas contratistas que dan empleo a personal con algún tipo de discapacidad, como CYCLE, que presta otros servicios no operacionales o de lavaderos de coches.



### Accesibilidad, Igualdad y Derechos Humanos.

SYRSA recoge en su Código Ético principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto con los Derechos Humanos con los que se persigue el compromiso de crear un entorno de trabajo donde todos los empleados y empleadas disfruten de un trato equitativo, de respeto y dignidad, rechazando cualquier forma de violencia o acoso, abusos de autoridad o cualquier otra conducta que vulnere el derecho de los empleados, de las empleadas y por extensión de las personas.

En relación con la accesibilidad, ya en el ejercicio 2021 la sociedad SYRSA Automoción, S.L.U renovó el Certificado de Excepcionalidad por un periodo de 3 años, hasta noviembre de 2024, habiéndose llevado a cabo durante el ejercicio 2023 inspecciones para verificar el apoyo a las personas con diversidad funcional.

La igualdad real de mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos. Nuestra sociedad sigue teniendo que hacer frente a retos fundamentales para alcanzar la igualdad real y efectiva. A pesar de la igualdad reconocida en la Constitución y en nuestro ordenamiento jurídico, y de los significativos progresos hechos en los últimos años, hay una demanda social que debemos atender. En nuestras empresas somos especialmente sensibles en esta materia, disponiendo de un Plan de Igualdad vigente desde el año 2019 para la sociedad SYRSA Automoción, S.L.U.

Igualmente se extiende en la práctica las implicaciones y acciones del Plan de Igualdad para todas las sociedades del Grupo. El compromiso del mismo consiste en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad del Grupo (desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación). De igual modo, se informa sobre el principio de igualdad como un principio estratégico dentro de la política de Recursos Humanos, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, así como en el RD 901/2020 de 13 de octubre por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el RD 713/2010 de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos de trabajo, se determina en su artículo 2 la obligatoriedad de articular en un Plan de Igualdad las medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual o

por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

### Los objetivos a conseguir por parte de SYRSA con el Plan de Igualdad son:

1. Favorecer una cultura de empresa que permita asentar el principio de igualdad de trato y oportunidades en toda la empresa.
2. Asegurar el acceso al empleo en igualdad de condiciones entre mujeres y hombres.
3. Facilitar el acceso de mujeres y hombres a todas las categorías y departamentos de la empresa.
4. Formar en igualdad de trato y oportunidades a toda la plantilla y fundamentalmente a la Comisión de Igualdad.
5. Garantizar el principio de igualdad retributiva.
6. Facilitar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar y la corresponsabilidad en la plantilla.
7. Prevenir el acoso sexual y por razón de sexo en el centro de trabajo.
8. Asegurar condiciones laborales específicas para las mujeres víctimas de violencia de género.
9. Garantizar la inclusión de la perspectiva de género en la evaluación y prevención de riesgos laborales.
10. Respetar lo establecido en la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

SYRSA declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiéndose por ésta “La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”.

El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo. En SYRSA se garantiza un trato digno a todas las personas, se da prioridad a la seguridad y salud del personal, al respeto por las personas y a la libertad de asociación y pensamiento. Estos puntos están contemplados dentro del Código Ético. Igualmente, el actual Convenio de SYRSA Automoción, S.L.U. establece un protocolo de actuación en caso de actos de acoso sexual en la organización, así como la igualdad de trato en el orden laboral. Para prevenir incumplimientos en esta

área, está disponible para los empleados del Grupo el canal de denuncias donde pueden alertar de prácticas contrarias al respeto de los derechos humanos.

Entre los principios de conducta y actuación de SYRSA se encuentra el principio de “Respeto a las personas” supone una condición indispensable para el desarrollo individual y profesional, teniendo su reflejo más inmediato en los principios de “Respeto a la legalidad” y “Respeto a los Derechos de los trabajadores” que regulan la actividad de todas las personas en el ejercicio de sus funciones, y que obliga a observar un trato adecuado, respetuoso y digno, garantizando la salvaguarda de los derechos fundamentales de carácter laboral, la intimidad personal y la igualdad. En este mismo sentido, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres reconoce que la igualdad es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, instituyendo la obligación de promover condiciones de trabajo que eviten las situaciones de acoso, así como arbitrando procedimientos específicos para su prevención y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.



La representación de la Dirección y los representantes sindicales consideramos que las conductas contrarias a los principios anteriormente enunciados, y más concretamente, aquellas que se identifican como conductas de acoso, son inaceptables, por tanto, adoptamos un compromiso mutuo de colaboración, en la tolerancia cero ante cualquier tipo de acoso.

Dentro del Plan de Igualdad de SYRSA existe un Procedimiento de Actuación ante el acoso sexual o por razón de sexo, en el que se llevan a cabo procedimientos y medidas de sensibilización, prevención, detección de actuaciones contra el acoso sexual y por razón de sexo, contemplando las siguientes acciones:

- Declaración de principios, definición de acoso sexual y por razón de sexo e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de acoso.
- Procedimiento para dar cauce a las quejas o denuncias que pudieran producirse y medidas cautelares y/o correctivas aplicables.
- Identificación de las medidas reactivas frente al acoso y, en su caso, el régimen disciplinario.
- Comprobación de que el procedimiento de actuación respete los siguientes principios:
  - Confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
  - Respeto al principio de presunción de inocencia de la supuesta persona acosadora.
  - Prohibición de represalias de la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso sexual y por razón de sexo.
  - Garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas.

Como resumen, indicar que en SYRSA se cumple con la normativa nacional e internacional con respecto a los Derechos Humanos, no habiéndose recibido denuncia alguna por incumplimiento de las mismas.





## 08 Corrupción y soborno

# Corrupción y soborno



La ética y el cumplimiento son fundamentales en la actividad diaria de los profesionales que integran SYRSA, ya que son los cimientos sobre los cuales se construye el éxito de nuestra actividad empresarial. Estos pilares se basan en valores sólidos que también orientan las acciones de toda la organización, guiándonos hacia los más altos estándares de integridad en cada una de nuestras interacciones con los diferentes grupos de interés. En SYRSA, no toleramos bajo ninguna circunstancia comportamientos que comprometan nuestros valores y principios éticos, siempre respetando el marco legal que rige nuestra actividad.

Los compromisos establecidos en el Código de Ética y Conducta de SYRSA son asumidos plenamente por cada uno de los empleados que forman parte de nuestra organización. Esto implica que todos los integrantes del equipo, desde los directivos hasta el personal de base, se comprometen a actuar de acuerdo con los principios éticos y las normas de conducta establecidas en este documento. De esta manera, SYRSA garantiza una actuación transparente, ética y legal en todas nuestras relaciones con terceros y actividades.

## Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

La corrupción y el soborno son prácticas que van en contra de los principios éticos y legales de SYRSA, y representan una amenaza para la sociedad y el funcionamiento justo del sistema de competencia. Para prevenir y combatir estas prácticas, en SYRSA se han implementado sólidos controles internos y medidas específicas.

Entre estas medidas se incluyen rigurosas comprobaciones internas, auditorías externas, revisiones de contratos y transacciones comerciales. Además, las políticas y procedimientos internos se revisan y actualizan periódicamente para garantizar su eficacia y relevancia, y se supervisa su cumplimiento de manera constante.

Para la representación y los pagos, se establecen normas de apoderamiento específicas para cada sociedad del grupo, detallando quién está autorizado para representar a la

empresa, en qué ámbitos y hasta qué importe económico pueden comprometerla. Todas las transferencias bancarias deben ser aprobadas por personas debidamente autorizadas. SYRSA trabaja exclusivamente con entidades financieras de reconocido prestigio y todas ellas tienen su sede en España. La organización se compromete a no realizar contribuciones, ya sean financieras o en especie, a partidos políticos, fundaciones vinculadas a partidos políticos, organizaciones sectoriales o a sus representantes.

Los directivos y empleados de SYRSA se comprometen a no influir en decisiones políticas o administrativas. Este enfoque refleja el compromiso de SYRSA con la transparencia, la ética y el cumplimiento de la legalidad en todas sus operaciones y relaciones comerciales.

## Medidas contra el blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales implica el proceso de ocultar la verdadera procedencia de fondos legítimos para hacerlos pasar por legítimos. En la lucha contra esta práctica, es esencial implementar medidas firmes de prevención y supervisión. En SYRSA, nos mantenemos actualizados sobre las regulaciones y leyes aplicables a nuestras actividades comerciales, incluidas aquellas relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales.

Para asegurar la legalidad y transparencia en nuestras operaciones, SYRSA aplica un estricto procedimiento de conocimiento del cliente (KYC, por sus siglas en inglés: Know Your Customer) para verificar la identidad de terceros con los que interactuamos. Todas las transferencias de dinero se realizan exclusivamente por personas autorizadas y dentro de los límites establecidos.

Además, en línea con nuestras políticas internas, queda estrictamente prohibido realizar cobros en efectivo, a menos que estén dentro de los límites permitidos por la normativa vigente. Como parte de nuestro compromiso continuo con la transparencia y el cumplimiento, SYRSA emite comunicados internos periódicos para recordar a todos los empleados las regulaciones relevantes.

Para garantizar una gestión adecuada de proveedores y pagos, siempre se requiere un certificado bancario de titularidad de cuenta para nuevos proveedores o cambios en las cuentas de facturación.





### Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

SYRSA contribuye al desarrollo de las comunidades donde tiene presencia, promoviendo el tejido empresarial, generando empleos tanto directos como indirectos, y participando en diversas iniciativas de índole social. En el actual periodo de revolución digital, que redefine la dinámica empresarial y social junto con sus valores y metas, entendemos esta transformación como una oportunidad y un desafío.

En SYRSA, nos comprometemos a desempeñar un rol activo en esta evolución, destacándonos en el desarrollo y la comercialización de servicios integrales de movilidad. Este compromiso se lleva a cabo respetando las políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de nuestras marcas y en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La responsabilidad social es una parte fundamental de nuestra misión de mejorar la calidad de vida y el entorno laboral, enfocándonos en aportar un valor tangible a todos nuestros grupos de interés, la sociedad en su conjunto y las futuras generaciones.

Para conseguir este objetivo lo hacemos a través de cuatro compromisos:

- **Impulsar el crecimiento personal y profesional de nuestros equipos.**

Nos esforzamos por impulsar el desarrollo personal y profesional de nuestros equipos, ofreciendo empleos de calidad y programas de formación a medida. Estamos decididos a fomentar el talento, a través de acuerdos con Universidades y centros de FP Dual.

- **Ayudar a los colectivos más vulnerables.**

Ayudar a los colectivos más vulnerables es una acción que demuestra el compromiso social de SYRSA con su entorno.

Para ello, realizamos distintas acciones, tales como:

- Servicios solidarios: cesión o mantenimiento de vehículos para los más desfavorecidos.
- Patrocinios y donaciones económicas.
- Voluntariado corporativo.

- **Promover la innovación tecnológica y digital.**

Promovemos la innovación tecnológica y digital mediante la colaboración con empresas y entidades académicas, la investigación de nuevas ideas y la adaptación de soluciones de negocio y soporte.



Hermanitas de los Pobres



Proyecto Hombre

● **Cuidar el entorno y minimizar nuestra huella ambiental.**

Nos preocupamos por minimizar nuestra huella ambiental y cuidar el entorno. Por eso, hemos desarrollado un sistema de gestión ambiental para hacer un uso responsable de los recursos, gestionar los residuos de manera adecuada y controlar las emisiones indirectas a la atmósfera. Asimismo, invertimos en tecnologías y herramientas que nos permiten reducir nuestra huella ambiental y la de nuestros clientes.

**Aportaciones a fundaciones sin ánimo de lucro.**

Nuestra organización colabora con diversas entidades para impulsar el progreso social y cultural en nuestras ciudades. Trabajamos para fomentar la inclusión social, apoyar la práctica deportiva, promover la cultura, y expandir el conocimiento a través de iniciativas innovadoras. Estamos comprometidos con nuestra comunidad y nos esforzamos por contribuir de manera significativa en beneficio de aquellos que más lo necesitan. Durante el año 2023, SYRSA aportó la cantidad total de Aportaciones a fundaciones sin ánimo de lucro 36.019€ a distintas fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, la mayoría de ellas con implantación y acción en las provincias donde la organización opera.

Detallamos algunas de nuestras aportaciones de este año, desglosándolas por las categorías de Deporte, Arte y Cultura, Inclusión e Investigación-Formación, materias de especial relevancia e interés para SYRSA:

APORTACIONES ECONÓMICAS	NÚMERO ACCIONES SOLIDARIAS	TIPOS APORTACIONES
<b>Total: 36.019€</b>	<b>31 acciones solidarias</b>	<b>Inclusión</b>
		<b>Investigación y formación</b>
	<b>15 Asociaciones</b>	<b>Arte, Cultura y Deporte</b>



Autismo Sevilla



Cabalgata Reyes Magos

## Aportaciones a fundaciones sin ánimo de lucro





## 10 Premios y reconocimientos

# Premios y reconocimientos



## Renault Global Quality Award

Otorgado en 2008 y 2009 a Syrsa Automoción. Premio que concede Renault a los mejores concesionarios del mundo por su calidad de servicio tanto en venta como en posventa.



## Premio Faconauto Automoción

Otorgado en 2016 por la federación Española de Asociaciones de Concesionarios de la Automoción a Syrsa Automoción con el premio "Automóvil distribución", en reconocimiento a la trayectoria del concesionario en la comercialización de vehículos de las marcas Renault y Dacia durante más de 55 años.



## Nissan Award of Excellence

Otorgado en 2017 a Vehisur Automoción como premio al mejor concesionario Nissan en España por su eficiencia en calidad posventa.



## E.V. President's Awards

Otorgado en 2015 y 2017 a Syrsa Automoción. Premio que concede Renault mediante el cual se reconoce al Concesionario que ha sido, en cada país, el mejor embajador en la comercialización de seguros de los vehículos eléctricos.



## XIV Premios Ejecutivos Andalucía

Otorgado en 2019 a Grupo Syrsa como premio a la empresa del año, en reconocimiento a ser un claro ejemplo de consolidación y crecimiento empresarial y estratégico.



## Premio Familia Empresa BBVA de empresa familiar

Otorgado en 2020 por San Telmo Business School, una de las escuelas de negocio más reputadas de España, que reconocen a familias empresarias del sur del país que a lo largo de los años hayan demostrado su esfuerzo por crear riqueza social.



## Premio Nacional Faconauto Woman

Otorgado en 2021 por Faconauto en reconocimiento al impulso de las mujeres en el sector de la Automoción de toda la red de concesionarios de España.



## Premio Hyundai Mejor Índice Experiencia cliente posventa

Otorgado en 2021 a nuestro concesionario Hyundai en Huelva, Syrluz, como la concesión con mejor índice experiencia cliente posventa de la red Hyundai 2021 de España.



## Premio Nacional Volvo al Mejor Concesionario en Digitalización e Innovación

Otorgado en enero de 2022 a nuestro concesionario, Turismos la Raza, en reconocimiento al alto grado de compromiso en materia de digitalización de la red Volvo en España.



## Volante Hyundai al mejor Concesionario de España en gestión del Marketing

Otorgado en 2022 a Servicios y Reparaciones Huelva. Premio que concede Hyundai España a la excelente labor de marketing.



## Premio Hyundai. Mejor gestión global en el Área de recambios

Otorgado en 2022 a Servicios y Reparaciones Huelva. Premio que concede Hyundai a la excelente labor de equipo en el área de recambios.



## Premio Diamante Mapfre

Otorgado en 2023 a nuestra correduría SYRSA SEGUROS. El premio, se otorga a todo el grupo en reconocimiento por haber sido el grupo de automoción que más pólizas ha conseguido.



## Premio Hyundai Pro Philosophy

Otorgado en 2023 a nuestro concesionario Hyundai Syrluz en Huelva. Ha sido galardonada con la certificación 'Hyundai Pro Philosophy' por su servicio de posventa y taller.

SYRSA

11 Subcontrataciones y proveedores

## Subcontrataciones y proveedores

Los proveedores son fundamentales para lograr los objetivos de SYRSA, considerándolos parte del equipo. La mayoría de los proveedores son marcas de automóviles que representan alrededor del 73,1% del negocio. Se trabaja con ellos de manera continua para mejorar el servicio que se prestamos a los clientes finales. También se colabora con los proveedores de vehículos de ocasión para asegurar la calidad de la oferta en este canal de venta. Otros proveedores, como los encargados del mantenimiento, reparaciones, limpieza y mobiliario son predominantemente locales, debiendo cumplir todos ellos con los criterios de calidad y entrega de SYRSA. La relación con los proveedores se basa en principios como el reconocimiento mutuo, transparencia, no discriminación y el cumplimiento de las obligaciones legales. Se establecen criterios de selección de proveedores que tienen en cuenta factores como el impacto social y medioambiental, el cumplimiento de la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y la Protección de Datos, así como estar al día con la Seguridad Social y la Agencia Tributaria. Para mejorar la eficiencia en la política de compras, SYRSA centraliza varios servicios en proveedores únicos. Para evaluar el desempeño de los proveedores, el Grupo analiza varios criterios de supervisión, como la calidad, la entrega, la resolución de conflictos y el cumplimiento normativo. Además, nuestros centros Renault de Sevilla y Huelva, y Volvo en Sevilla cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015 certificado por AENOR, lo que incluye criterios para la selección, evaluación y reevaluación anual de los proveedores. Nuestros centros de Sevilla San Pablo y Su Eminencia, Huelva La Paz y Huércal de Almería están también certificados según la norma ISO 14001:15 de Gestión Medioambiental, incluyendo requisitos medioambientales añadidos que la organización exige a sus proveedores.

En nuestro Código de Ética y Conducta plasmamos nuestro compromiso con la preservación del medioambiente y el apoyo al desarrollo de las comunidades donde estamos implantados, además del cumplimiento de normativa y seguimiento de estándares de igualdad de género y prohibición de discriminación de ninguna clase, y cuestiones relativas a transparencia y cumplimiento para las compras y transacciones, exigiendo a todos nuestros proveedores su aceptación y cumplimiento.

El Grupo asume que todos los proveedores cumplen con la legislación vigente en igualdad de género, por lo que nuestra política de selección no incluye aspectos específicos en este sentido.

SYRSA realiza revisiones periódicas relativas a los diferentes criterios de selección y cumplimiento sobre nuestros proveedores, tales como la presentación trimestral de documentación identificativa, o mensual, en el caso de aquellos proveedores que ejercen su actividad, o parte de ella, dentro de nuestras instalaciones.

Destacamos que durante el ejercicio 2023 no hemos notificado ningún incidente relevante relacionado con incumplimientos de proveedores en este sentido.





# Clientes

En lo que se refiere a la salud y seguridad de los consumidores, nuestros centros se ajustan a la normativa legal vigente en materia de PRL, destacamos las siguientes medidas de seguridad:

- Limitación del acceso a las instalaciones.
- Limitación de la velocidad de circulación de los vehículos dentro de las instalaciones.
- Identificación de las zonas de paso de clientes en los talleres.
- Señalización de desniveles, zonas resbaladizas y en general cualquier peligro identificado.
- Establecimiento de señalización de salida y emergencia.

Todo ello con el objetivo de reducir al máximo los riesgos y poder garantizar la seguridad de clientes y personas empleadas.

En lo que se refiere a la salud y seguridad de los consumidores, nuestros centros se ajustan a la normativa legal vigente en materia de PRL, destacamos las siguientes medidas de seguridad:

- Limitación del acceso a las instalaciones.
- Limitación de la velocidad de circulación de los vehículos dentro de las instalaciones.
- Identificación de las zonas de paso de clientes en los talleres.
- Señalización de desniveles, zonas resbaladizas y en general cualquier peligro identificado.

Todo ello con el objetivo de reducir al máximo los riesgos y poder garantizar la seguridad de clientes y personas empleadas.

En lo respectivo a la salud y seguridad de los consumidores relacionado con las reparaciones de Taller, el Grupo dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, certificado por AENOR para los centros Renault de Sevilla y Huelva, y Volvo en Sevilla. Este Sistema de Gestión de Calidad incluye los requisitos para la planificación, control y seguimiento de los servicios prestados por el Grupo, junto a los establecidos por cada marca en sus estándares de obligado cumplimiento, que en el caso de las reparaciones de taller incluyen requisitos de cualificación y formación continua de los operarios, utilización de los útiles, herramientas y maquinaria preconizada, calibración de los equipos de medición

utilizados y realización de una serie de controles a la recepción de los vehículos, durante el proceso y al finalizar la reparación.

En cuanto a la protección de los derechos de nuestros clientes como consumidores, hay que destacar que SYRSA cuenta con un servicio para la actualización de los requisitos legales que nos son de aplicación, AUTOLEX, incluyendo los relativos a sus derechos. Trimestralmente revisamos las novedades más relevantes en este sentido, tomando las medidas que correspondan desde el Área de CX, Q y Medio Ambiente.

Las reclamaciones de consumo que recibimos son gestionadas por el equipo de Dirección que corresponda, cumpliendo los requisitos legales aplicables.

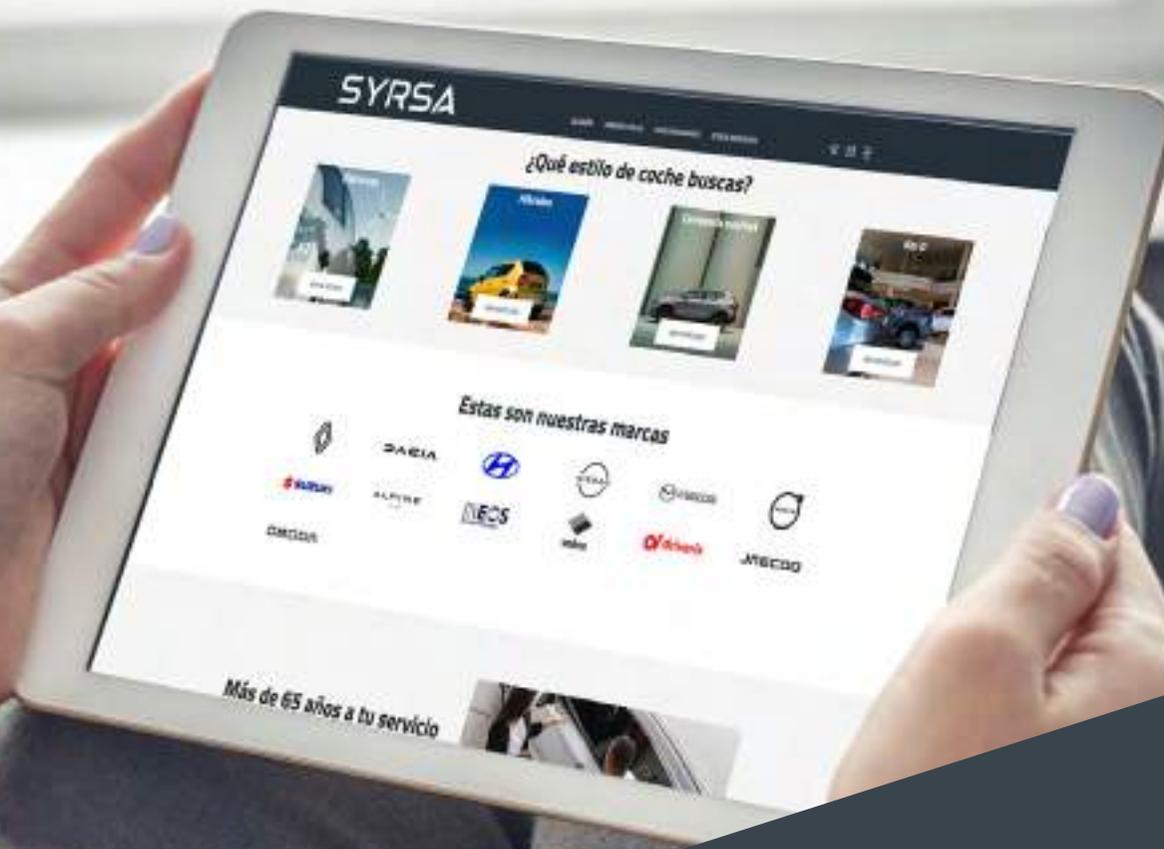
Las quejas que nos transmiten nuestros clientes en los contactos telefónicos que establecemos para la realización de encuestas de satisfacción propias quedan registradas en nuestra aplicación "Encuestas internas SYRSA", dónde se genera de forma automática lo que consideramos una incidencia de calidad de servicio, que en el ejercicio 2023 supusieron un 14,82% de las llamadas, frente al 14,99% del año anterior.

Cada caso se comunica directamente a los responsables implicados en el caso para su resolución, quedando registrada en nuestro CRM. El seguimiento de la resolución de estas incidencias de calidad se realiza a través de la información integrada en el BI de Calidad, con un 88,5% de las incidencias cerradas en el año 2023.

Por último, indicar que para medir el grado en que nuestros clientes nos recomiendan utilizamos el indicador NPS (Net Promoter Score), que mide el porcentaje de clientes que nos recomiendan con toda seguridad (clientes promotores) menos el porcentaje de clientes que no lo hacen (clientes detractores), en las encuestas que realizan las marcas de automoción, siendo los datos más relevantes:

Nº clientes encuestados: 11.500





# Innovación



En SYRSA, reconocemos que la innovación no es solo un componente esencial de nuestra estrategia de negocio, sino el núcleo de nuestra capacidad para adaptarnos, crecer y liderar en un mercado global cada vez más competitivo y cambiante. La importancia de la innovación trasciende el desarrollo de nuevos productos o servicios; es fundamental para redefinir cómo creamos valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, asegurando la sostenibilidad y la eficiencia en todas nuestras operaciones.

## Compromiso Directivo con la Innovación

Bajo la firme creencia de que la innovación es el pilar de nuestro éxito futuro, la dirección de SYRSA ha adoptado un compromiso inquebrantable con la cultura innovadora. Este compromiso se traduce en una estrategia clara que prioriza la inversión en nuevas tecnologías, procesos y modelos de negocio. Entendemos que liderar con el ejemplo es crucial; por ello, nuestro equipo directivo no solo patrocina proyectos innovadores, sino que también participa activamente en el fomento de un entorno donde las ideas puedan nacer, ser desafiadas y evolucionar hasta su implementación.

## Ejes de la Innovación en SYRSA

La innovación en SYRSA se articula en torno a cuatro ejes fundamentales que son el reflejo de nuestra visión estratégica y compromiso con la excelencia:

**1. Conocimiento del Cliente:** Nos esforzamos por profundizar en el entendimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Utilizamos avanzadas herramientas de análisis de datos para anticiparnos a sus demandas, personalizando nuestros productos y servicios para ofrecer soluciones que verdaderamente marquen la diferencia en sus vidas.

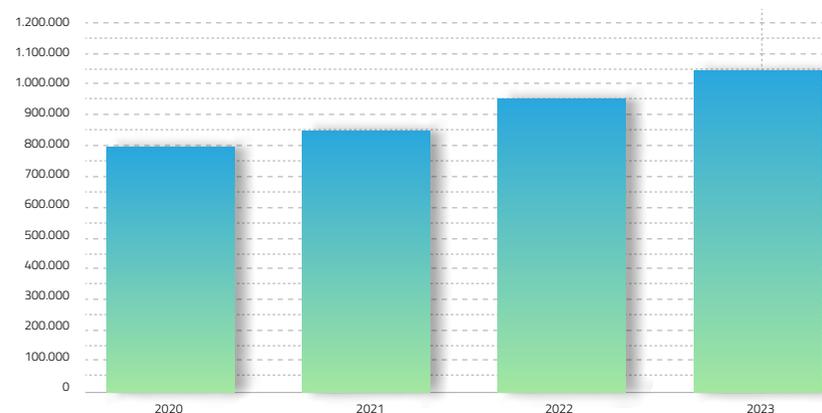
**2. Experiencia del Cliente:** La satisfacción del cliente es el objetivo final de cualquier innovación. Por ello, optimizamos continuamente nuestros puntos de contacto y procesos aspirando a una experiencia excelente.

**3. E-commerce:** En la era digital, el comercio electrónico es vital para nuestra expansión y accesibilidad. Innovamos constantemente en nuestras plataformas digitales para asegurar una experiencia en línea segura, intuitiva y satisfactoria.

**4. Eficiencia/Productividad:** La optimización de procesos mediante la tecnología nos permite no solo reducir costos, sino también mejorar la calidad de nuestro trabajo. La automatización y la inteligencia artificial son solo algunos de los campos en los que invertimos para garantizar la máxima eficiencia operativa.

## Inversión en Innovación

Conscientes de la importancia de sustentar nuestro compromiso con acciones concretas, en los últimos años, SYRSA ha dedicado un importante presupuesto a la innovación, como se evidencia en la evolución de la inversión en tecnología asociada a la innovación realizada en los últimos años.



Esta inversión realizada en tecnología aplicable a la innovación de los procesos y servicios, habría que añadir una inversión aún mayor en la mejora de procesos y la formación continua de nuestro equipo, asegurando que dispongan de las herramientas y conocimientos necesarios para impulsar la innovación de forma continua.





## Información Fiscal

Durante el ejercicio cerrado a 31 de diciembre 2023 el beneficio consolidado del grupo ha sido de 4.281.186,58€. Con este resultado, el gasto por impuesto de sociedades ha sido de 1.382.425,57€.

El beneficio se ha obtenido de las operaciones que en su integridad se desarrollan en el territorio nacional. Los pagos de impuestos mencionados se han realizado a las administraciones nacionales, autonómicas y locales.

**AENOR**VERIFICACIÓN  
INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA

SYRSA

Anexo

BLOQUE	MATERIA	INDICADOR GRI	PÁGINA
<b>Modelo de Negocio</b> <b>Código Ético</b> <b>Gobierno Corporativo</b> <b>Gestión del Riesgo</b>	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)	102-1 Nombre del Grupo	01 a 09
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	
		102-7 Tamaño de la organización	
		102-40 Listado de Grupos de Interés. Identificación de Grupos de Interés	
	Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede	10 a 19
		102-4 Ubicación de las operaciones	
	Gobierno Corporativo y Código Ético	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	21 a 26
		102-18 Estructura de Gobierno	
		103- El enfoque de gestión de riesgo	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades principales	27 a 28
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			
<b>Cuestiones Medioambientales</b>	Cuestiones Generales	103- El enfoque de gestión y su evaluación	30
	Contaminación	103- El enfoque de emisiones	31
	Economía circular, prevención y gestión de residuos	103- El enfoque de emisiones, economía circular	32 a 33
		103- Enfoque de gestión de residuos	
	Uso sostenible de los recursos	303-5 Consumo de agua	34
		103- Enfoque de gestión energética	
		302-4 Consumo energético y reducción	
	Cambio Climático	103- Enfoque de gestión de emisiones	34
		305-1 Emisiones directas	
		305-2 Emisiones indirectas	
Protección a la biodiversidad	103- Enfoque de gestión de emisiones, biodiversidad	34	

BLOQUE	MATERIA	INDICADOR GRI	PÁGINA
Personas	Empleo	103- Enfoque de gestión de empleo	36 a 40
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
		405-2 Ratio entre el salario y remuneración de mujeres y hombres	
		102-35 Gobernanza. Políticas de remuneración	
	Organización del Trabajo	103- Enfoque de gestión de empleo	40 a 41
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
	Salud y Seguridad	103- Enfoque de gestión de empleo	41 a 42
	Relaciones Sociales	103- Enfoque de gestión de empleo	42
		102-41 Relaciones con representantes de trabajadores	
Formación	103- Enfoque de gestión de empleo	43	
Accesibilidad e Igualdad	103- Enfoque de gestión de empleo e igualdad de oportunidades. No discriminación	44 a 46	
Corrupción y Soborno	Prevención de corrupción y soborno	103- Enfoque de gestión anticorrupción	48
		102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones ética	
	Medidas contra el Blanqueo de Capitales	103- Enfoque de gestión anticorrupción	
		102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones ética	
Responsabilidad Social	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	102-12 Iniciativas externas	50 a 51
		102-13 Afiliación a asociaciones	
	Aportaciones a fundaciones sin ánimo de lucro	413-1 Operaciones con participación en la comunidad local	51 a 52
	Subcontratación y proveedores	102-9 Cadena de suministro	56
	Consumidores	103- Enfoque en la gestión de clientes	58
Información Fiscal	103- Enfoque de gestión desempeño económico y datos cuantitativos de impuestos y beneficios	63	



SYRSA.ES