



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2025

Índice

1. Acerca de este informe	5
1.1 Introducción.....	6
1.2 Presentación.....	7
1.3 Stakeholders.....	8
2. Modelo de negocio	11
3. Políticas y gestión de riesgo	15
4. Cuestiones sociales y de personal	17
4.1. Empleo.....	19
4.2. Organización del trabajo.....	21
4.3. Seguridad y salud.....	22
4.4. Formación.....	25
4.5. Igualdad y diversidad.....	25
5. Medio ambiente	29
5.1. Enfoque de gestión.....	30
5.2. Gestión ambiental.....	31
5.3. Contaminación.....	33
5.4. Economía circular y prevención de residuos.....	33
5.5. Uso sostenible de los recursos.....	34
5.6. Cambio climático.....	35
5.7. Protección de la biodiversidad.....	36
6. Derechos humanos	37
6.1. Ética.....	38
6.2. Proveedores.....	39
6.3. Actividades formativas.....	39
6.4. Gestión de riesgos.....	39
6.5. Notificaciones y cumplimiento.....	39
6.6. Comunicaciones recibidas.....	40
6.7. Sanciones.....	40
6.8. Certificaciones.....	41
7. Corrupción y soborno	43
7.1. Formación.....	44
7.2. Gestión de riesgos.....	45
7.3. Notificaciones y cumplimiento.....	46
7.4. Sanciones.....	46
7.5. Resultados.....	46
7.6. Donaciones a fundaciones.....	46
8. Sociedad	47
8.1. Subcontratación y proveedores.....	48
8.2. Consumidores.....	50
8.3. Información fiscal.....	56
9. Índice de contenidos estándares GRI	57
10. Índice de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y anexos	61



1.

Acerca de este informe

1.1 Introducción

El presente **Informe de Sostenibilidad** relativo al Estado de Información No Financiera (EINF) corresponde al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2025 y se integra en el informe de gestión de NIPPON SANSO HOMECARE ESPAÑA (antes, “Esteve Teijin”). Su elaboración se ajusta a lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, que introduce modificaciones en el Código de Comercio, en el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento tiene como finalidad ofrecer una visión completa y estructurada de la evolución, los resultados y la situación actual de la compañía, así como del impacto que su actividad genera en ámbitos de especial relevancia para la sociedad. Entre ellos se incluyen las cuestiones sociales y laborales, la gestión ambiental y la sostenibilidad, el respeto a los derechos humanos y la prevención de la corrupción y el soborno.

Para su preparación se han considerado como marco de referencia los estándares de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, reconocidos internacionalmente por facilitar una información equilibrada, comparable y transparente sobre los asuntos materiales de las organizaciones y la gestión de sus impactos.

La definición de los contenidos responde a un análisis de materialidad, proceso mediante el cual se identifican los aspectos más relevantes para el negocio y para sus grupos de interés, atendiendo tanto a su impacto como a la necesidad de reportar sobre ellos. En este ejercicio, Nippon Sanso Homecare España ha tenido en cuenta la opinión y expectativas de sus principales *stakeholders*: accionistas e inversores, clientes, proveedores, empleados y usuarios finales, entre otros actores vinculados a su actividad.

Como resultado de dicho análisis, se han identificado como asuntos prioritarios, en coherencia con el modelo de negocio de la compañía, los siguientes ámbitos:

- Información general y modelo de negocio
- Empleo, organización del trabajo y formación
- Igualdad y diversidad
- Salud y seguridad
- Gestión ambiental y control de la contaminación
- Economía circular, prevención de residuos y uso eficiente de los recursos
- Cambio climático
- Protección de la biodiversidad
- Derechos humanos
- Prevención de la corrupción y el soborno
- Subcontratación y gestión responsable de proveedores
- Consumidores
- Información fiscal

Con este informe, Nippon Sanso Homecare España reafirma su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad, poniendo a disposición de todos sus grupos de interés información clara y relevante sobre su desempeño y su contribución al entorno social y ambiental en el que opera.

1.2 Presentación

Un año más, el **Informe de Sostenibilidad 2025** de Nippon Sanso Homecare España pone de manifiesto nuestros últimos pasos para avanzar con coherencia en **materia social, ambiental y de buen gobierno**. En un contexto exigente y en constante transformación, seguimos integrando la sostenibilidad en la toma de decisiones, impulsando iniciativas que aportan valor real a la organización y a la sociedad.

En 2025 hemos dado nuevos pasos relevantes. Hemos puesto en marcha nuestro **nuevo Plan de Igualdad**, reforzando el compromiso con la equidad y la diversidad en todos los niveles de la compañía. También hemos renovado la certificación conforme a la **UNE 19601 de Compliance Penal**, consolidando un modelo de gestión basado en la **ética, la transparencia y el cumplimiento normativo**.

En el ámbito ambiental, hemos realizado el cálculo de nuestra **huella de carbono**, avanzando hacia una gestión más rigurosa de nuestro impacto climático, y hemos fortalecido nuestra **política de reciclaje**, especialmente en la recuperación de ropa laboral, logrando reciclar más de **1.000 kg de prendas**, un hito que refuerza nuestro compromiso con la economía circular.

Entendemos que la sostenibilidad también se construye desde el cuidado de las personas. Por ello, continuamos promoviendo empleo estable y de calidad, con más del **94% de contratación fija**, fomentando una cultura basada en la **responsabilidad, la colaboración y el trabajo en equipo**.

Nuestra política de personas impulsa la igualdad de oportunidades, la conciliación y el desarrollo profesional, garantizando un entorno donde el talento pueda crecer en condiciones de equidad. Además, a través de alianzas externas favorecemos la integración laboral de personas con diversidad funcional, contribuyendo a una organización más inclusiva y representativa de la sociedad.

Estos avances son posibles gracias al compromiso de nuestros equipos y a la confianza de pacientes, clientes y colaboradores. Durante este año, hemos acompañado a más de **165.500 pacientes a mejorar su calidad de vida** a través de nuestras terapias respiratorias domiciliarias.

Seguiremos avanzando con determinación, convencidos de que el futuro de la salud solo puede construirse desde la responsabilidad, la innovación y el respeto por nuestro entorno.

Gracias por seguir formando parte de este camino.

Carlos Fina Carreras

Director General

Nippon Sanso Homecare España (antes Esteve Teijin)



1.3 Stakeholders

Nippon Sanso Homecare España trabaja con la vocación de crear valor sostenible, aportando al bienestar de la sociedad y a la protección del entorno. Con este propósito, mantiene una comunicación constante con sus distintos grupos de interés, cuyo diálogo y expectativas orientan la estrategia y marcan la hoja de ruta de la compañía.

COLABORADORES

El compromiso de Nippon Sanso Homecare España con su equipo se centra en proporcionar **un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso**, que favorezca tanto el desarrollo profesional como el equilibrio entre la vida personal y laboral. Asimismo, promueve una **comunicación abierta y continua**, garantizando la igualdad de oportunidades y la ausencia de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, origen, religión, edad o cualquier otra condición personal o social.



PACIENTES Y CUIDADORES

La razón de ser de Nippon Sanso Homecare España, y el eje que vertebra su misión, es ofrecer una **atención excelente y cercana**, orientada a mejorar la calidad de vida de las personas que conviven con patologías respiratorias.

Este compromiso se traduce en la provisión de equipos y consumibles sometidos a rigurosos controles de calidad y seguridad, garantizando la máxima fiabilidad en cada tratamiento.

Asimismo, la compañía impulsa un modelo asistencial basado en el acompañamiento, la coordinación permanente con los profesionales prescriptores y la continuidad asistencial. Todo para favorecer una mayor autonomía y adherencia al tratamiento.

PRESCRIPTORES

Nippon Sanso Homecare España asume el compromiso de poner a disposición de los profesionales prescriptores tecnología innovadora y **equipos de máxima calidad**, acompañados **de servicios asistenciales de referencia** tanto en el ámbito domiciliario como en su red de centros de atención. En coherencia con este enfoque, la compañía realiza un seguimiento continuo de los tratamientos y mantiene un intercambio de información fluido con los profesionales sanitarios, con el objetivo de optimizar la atención, mejorar los resultados clínicos y contribuir de forma efectiva a la salud y calidad de vida de los pacientes.



ACCIONISTAS

Nippon Sanso Homecare España se compromete con **partners** a crear una **empresa sostenible**, proporcionando un servicio de máxima calidad, fomentando la innovación y garantizando el acceso a equipos de última tecnología con el objetivo de **mejorar la salud y la calidad de vida** de las personas que viven con enfermedades respiratorias.



CLIENTES

La integridad y la transparencia son los principios que guían la actividad de Nippon Sanso Homecare España, junto con una clara apuesta por la **innovación tecnológica** al servicio de una atención más segura y eficiente.

Asimismo, la compañía mantiene un firme compromiso con la protección de la salud de la sociedad, la generación de empleo de calidad y la contribución al **desarrollo económico sostenible** en los territorios donde opera.



PROVEEDORES

En su relación con este grupo de interés, la compañía se compromete a velar por la **transparencia y la óptima colaboración**, además de promover la **responsabilidad social y medioambiental** en todas sus prácticas.

A través del **código ético de proveedores**, Nippon Sanso Homecare España promueve que las actividades de los proveedores estén en sintonía con el objetivo de la compañía: cuidar a las personas, el medio ambiente y la sostenibilidad del negocio.





2.
**Modelo
de negocio**

Nippon Sanso Homecare España surge tras la integración de Esteve Teijin en el grupo japonés **Nippon Sanso**, consolidando un proyecto empresarial que integra la trayectoria y el conocimiento de Esteve Teijin con la fortaleza global de **Nippon Sanso**. Esta evolución refuerza la combinación de conocimiento clínico, capacidad industrial y tecnología avanzada, con un objetivo claro: consolidarse como una compañía líder en España en el ámbito de las **Terapias Respiratorias Domiciliarias**.

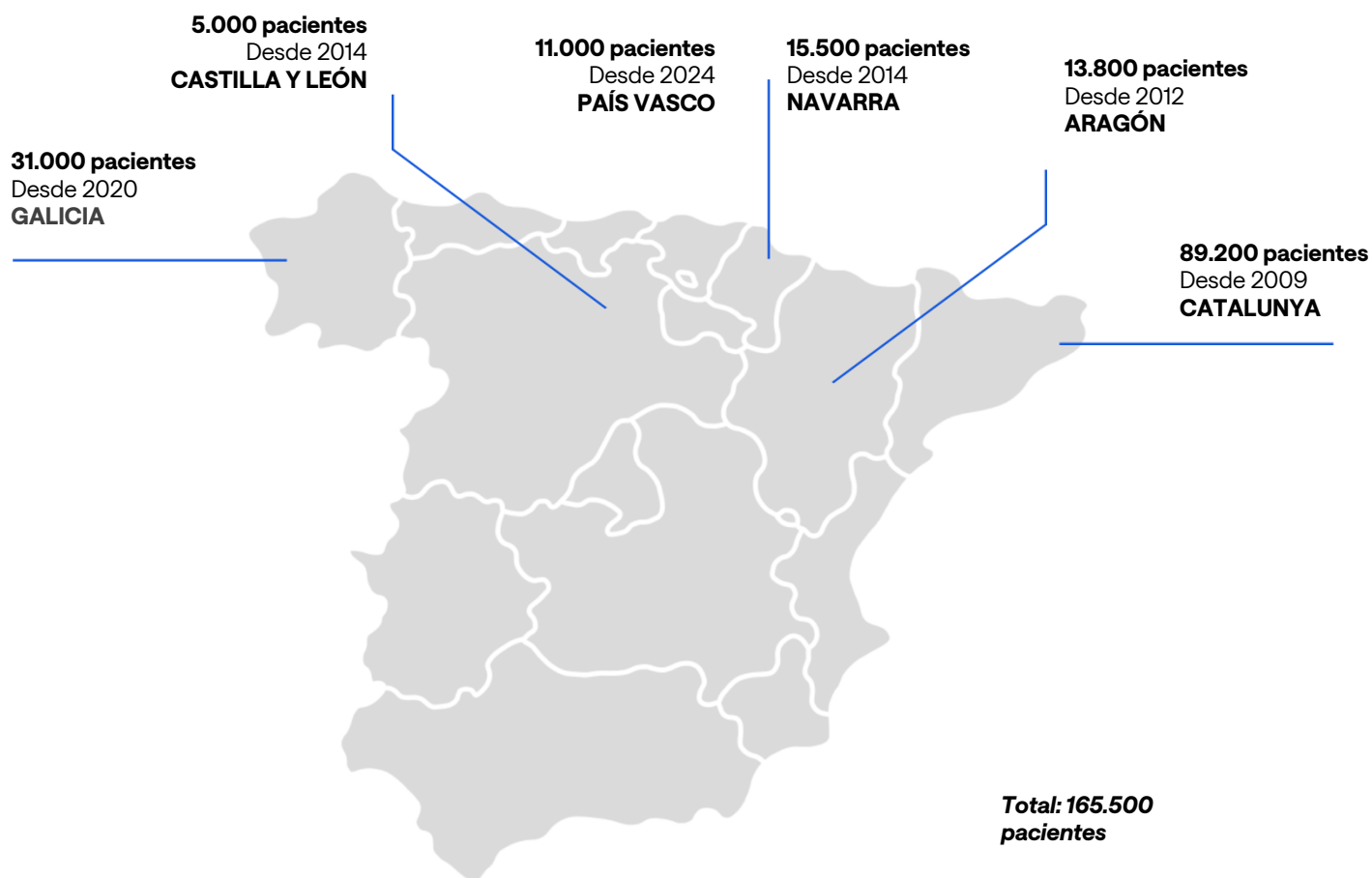
La compañía desarrolla su actividad con una vocación clara de excelencia asistencial, poniendo siempre al paciente en el centro. Su misión es acompañar, contribuyendo de manera tangible a mejorar la **salud, la autonomía y la calidad de vida** de las personas que requieren tratamientos respiratorios crónicos, integrando innovación tecnológica, proximidad asistencial y un firme compromiso con la calidad y la ética profesional.

El modelo de negocio de Nippon Sanso Homecare España se estructura en torno a la prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias en el marco de los procesos de licitación pública gestionados por las comunidades autónomas. Entre los servicios principales destacan el tratamiento de la **apnea obstructiva del sueño con CPAP, la oxigenoterapia, la ventilación mecánica en el domicilio**, así como los programas de fisioterapia y rehabilitación respiratoria. Este abordaje integral facilita una atención individualizada, continua y en coordinación con los profesionales del **sistema sanitario público**.

Actualmente, Nippon Sanso Homecare España opera en España, con presencia destacada en **Aragón, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Navarra y País Vasco**, donde presta servicio a miles de pacientes cada día. Su implantación territorial y su equipo multidisciplinar especializado garantizan una atención cercana, segura y alineada con los más altos estándares de calidad asistencial.



PRESENCIA GEOGRÁFICA



CIFRAS CLAVE

Fundada en el año 2008, Nippon Sanso Homecare España es un referente en el sector de las terapias respiratorias domiciliarias en el territorio español:

- Presencia en España
- Mercado: Atención sanitaria y domiciliaria
- 306 personas colaboradoras
- Más de **165.500 pacientes**
- Revenues: **45,3M €**
- **+30 Centros Asistenciales:** Propios e integrados en Centros de Salud
- 8 centros logísticos
- *In-house* **Servicio de Atención al Paciente Integrado**
- 1 planta de producción de oxígeno

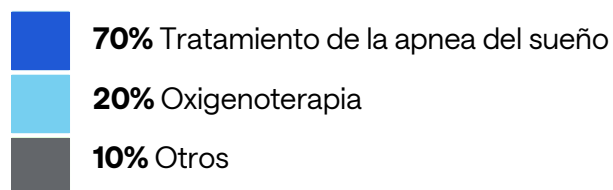
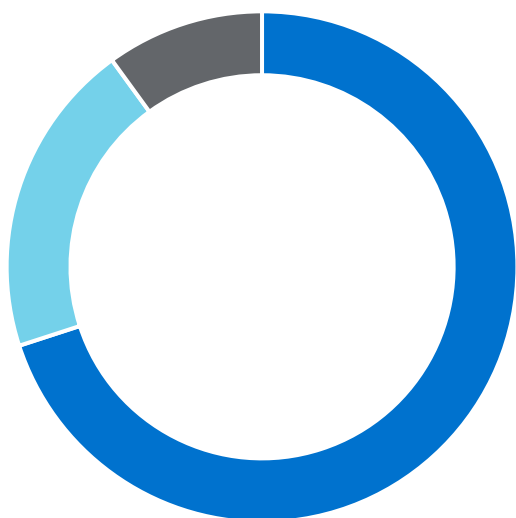


SERVICIOS

El modelo de servicio asistencial de Nippon Sanso Homecare España está reconocido por:

- Equipo con **perfil sanitario experto en TRDs**.
- Planificación en torno a la **experiencia del paciente**.
- Amplia red de **CRETA (Centros Respiratorios Nippon Sanso Homecare España Asistencial)** urbanos y en centros sanitarios.
- *In-house* **Servicio Integrado de Atención al Paciente (SIAP)**.

El **volumen de los servicios** de la compañía se distribuye de la siguiente manera:





3.

Políticas y gestión de riesgos

Nippon Sanso Homecare España está expuesta a diversos factores de riesgo vinculados tanto a los sectores en que opera como a los de la propia organización. La sociedad realiza una gestión continua y preventiva de estos riesgos, de modo que se reduzca hasta niveles aceptables la probabilidad de que los mismos se materialicen y su potencial impacto, en su caso, en términos de volumen de negocio, rentabilidad y eficiencia, reputación y sostenibilidad.

Para cada uno de los riesgos identificados, Nippon Sanso Homecare España cuenta con controles específicos, entre los que principalmente se encuentran el Código de Conducta y la Política de Compliance, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Políticas de Calidad, Teletrabajo, Desconexión Digital y el Sistema de Evaluación de Proveedores.

Los principales **riesgos no financieros** a los que se enfrenta Nippon Sanso Homecare España son los siguientes:

Cuestiones sociales y relativas al personal



- Cambios legislativos y regulatorios en el ámbito de las relaciones laborales que impliquen adaptaciones necesarias.
- Fenómenos sociales, sanitarios, tales como la situación de pandemia causada por la covid-19 o de cualquier otra índole que pueda afectar a las personas y, en consecuencia, a los empleados y su actividad.
- Falta de equipo humano para mantener el crecimiento de la compañía.
- Pérdida de la cultura corporativa, base del éxito del modelo de negocio de la compañía.
- Absentismo.
- Riesgo de seguridad y salud en el trabajo.

Cuestiones medioambientales



- Impacto negativo del cambio climático en la consecución de los objetivos estratégicos.
- Incumplir con la legislación u otros acuerdos establecidos.
- Exceso de consumos.
- Incorrecta gestión de recursos y residuos.

Derechos humanos



- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de las personas que forman los grupos de interés.
- Discriminación.

Corrupción y soborno



- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de las personas que forman los grupos de interés.
- Fraude y corrupción.

Sociedad



- Riesgos de gobierno relativos a la estructura y forma de gobierno de la organización.
- Incumplimiento de las expectativas del cliente.
- Riesgo relativo al prestigio empresarial derivado de actividades no ligadas directamente a la operativa de la empresa.
- Cadena de suministros responsable.



4.

Cuestiones sociales y de empleo

Nippon Sanso Homecare España desarrolla su actividad bajo una convicción clara: las personas son el eje que sostiene su proyecto empresarial.

Más allá de los resultados económicos, la compañía entiende que su verdadera fortaleza reside en el talento, el compromiso y la implicación de quienes forman parte de su equipo, así como en el impacto positivo que genera en la comunidad. Esta visión humanista constituye un elemento diferencial que refuerza su competitividad y asegura un crecimiento sostenible a largo plazo.

La apuesta por el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores se traduce en la construcción de un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso, donde la tolerancia cero frente a cualquier forma de discriminación o acoso es un principio irrenunciable. La igualdad de oportunidades forma parte de la cultura corporativa. Por ello, la compañía impulsa procesos basados en el mérito, las competencias y el desempeño, fomentando dinámicas de trabajo colaborativas que fortalecen la cohesión interna.

Esta estrategia centrada en las personas se refleja también en la estabilidad del empleo.



Con un **94,44 % de contratación indefinida**, Nippon Sanso Homecare España promueve puestos de trabajo de calidad, aportando seguridad profesional y favoreciendo proyectos de desarrollo a largo plazo dentro de la organización.

Asimismo, la compañía considera prioritario facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal. Con este objetivo, ha consolidado un modelo de trabajo híbrido, combinando un **50 % de teletrabajo** con un **50 % de actividad presencial en oficina**, favoreciendo la flexibilidad y la corresponsabilidad. En aquellas posiciones en las que la naturaleza asistencial o técnica no permite esta modalidad, se implementan **medidas específicas de flexibilidad horaria y conciliación adaptadas** a las necesidades del equipo.

De este modo, Nippon Sanso Homecare España no solo impulsa un **modelo organizativo eficiente**, sino que construye un entorno laboral basado en la **confianza, la estabilidad y el respeto**, pilares fundamentales para atraer y retener talento en el sector sanitario.



4.1 Empleo

Los datos del año 2025 en materia de empleo son los siguientes:

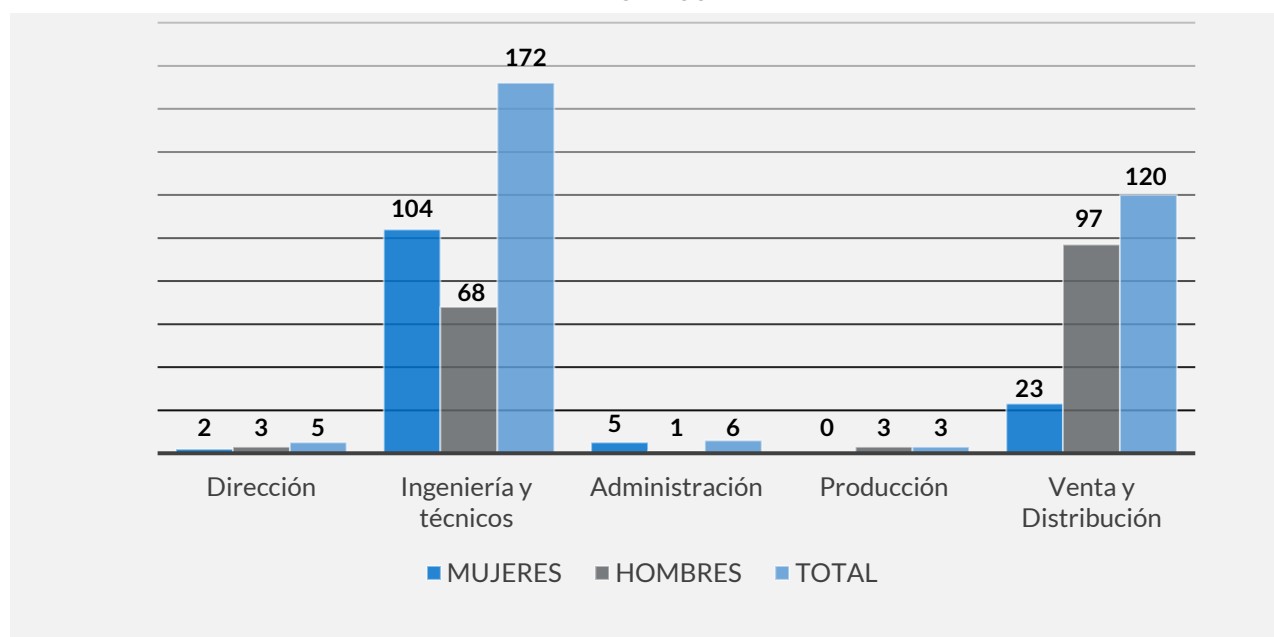
Modalidad de contrato por sexo

Tipología	Total	Mujeres	Hombres
Contrato fijo	289	127	162
Contrato temporal	17	7	10
Total	306	134	172

Correspondiente al promedio anual de contratos (cierre anual, 31 diciembre 2025).

+94,44%
Contratación fija

Perfiles



Brecha salarial y remuneración de los puestos de trabajo

Con el objetivo de garantizar la transparencia en la configuración de las percepciones, la empresa elabora anualmente desde 2020 un registro retributivo de toda su plantilla de conformidad con lo establecido en el artículo 28.2 del **Estatuto de los Trabajadores**.

El registro retributivo del año **2025** está en proceso de elaboración. De los resultados del último registro retributivo disponible, correspondientes al último cierre del año 2024 y a partir de los promedios y medianas de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales desagregados por sexo de todo el personal que ha estado contratado en el 2024, se concluye que en **Nippon Sanso Homecare España no existe brecha salarial** (diferencia salarial promedio -4%; mediana -10%). Se identifica una ligera pero no significativa diferencia salarial (<25%) que corresponde a conceptos objetivos no relacionados directamente con una discriminación por razón de género.

Implantación de las políticas de desconexión laboral

Las nuevas tecnologías y el teletrabajo han conllevado múltiples beneficios en la forma de organizar el trabajo de las empresas y la sociedad en general. Sin embargo, pueden difuminar los límites entre el descanso de las personas y el tiempo efectivo de trabajo, dificultando en ocasiones, y como consecuencia de ello, la conciliación de la vida personal y laboral.

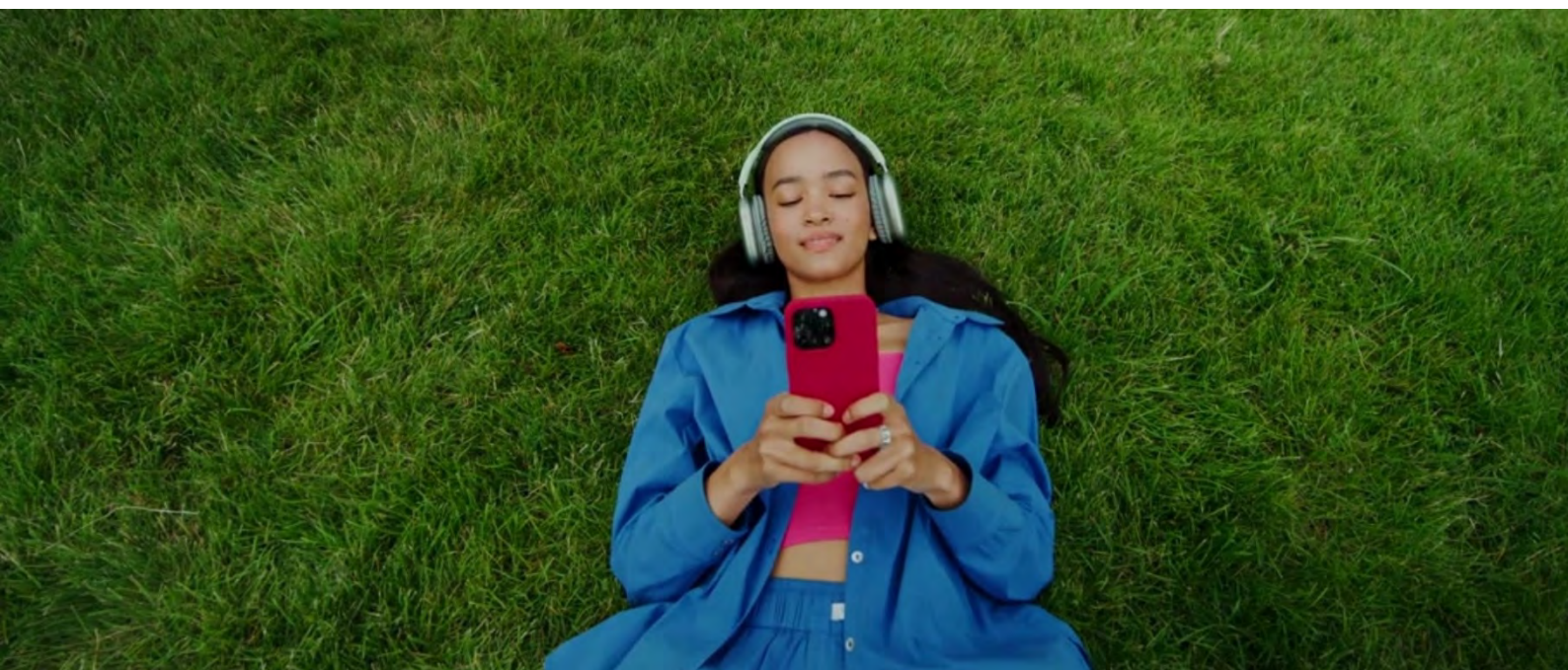
En Nippon Sanso Homecare España, la seguridad y la salud de las personas han sido siempre una de las principales prioridades. La compañía busca continuamente adaptarse para afrontar las nuevas necesidades que puedan surgir. En los últimos años, la sociedad ha experimentado un proceso de digitalización y, en consecuencia, han aparecido nuevos escenarios relativos al empleo.

Por ello, y alineado con la implantación del teletrabajo, Nippon Sanso Homecare España cuenta con una **Política de Desconexión Digital**. El objetivo es minimizar el impacto asociado al uso de las nuevas tecnologías y el teletrabajo y garantizar la desconexión digital acorde con lo establecido en **el art 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales**.

La **Política de Desconexión Digital** constituye una herramienta eficaz para la adecuada adaptación a la transformación tecnológica y a las nuevas formas de organización del trabajo (teletrabajo) y para favorecer el disfrute de las personas de su vida privada una vez finalizada su jornada laboral, fines de semana, fiestas, permisos y durante los periodos de vacaciones. Esto permite no tener que estar pendiente de reuniones, mensajes del teléfono y del correo electrónico, promoviendo el bienestar y el descanso de las personas.

La **Política de Desconexión Digital** se basa en los siguientes principios:

- Garantizar el cumplimiento de la jornada laboral.
- Promover uso racional de las tecnologías y herramientas de comunicación.
- Fomentar una adecuada **ordenación del tiempo de trabajo** y de la planificación de las tareas.
- Mantener la **autonomía y responsabilidad** de las personas.
- Promover acciones de **formación y sensibilización** en todos los niveles de la organización.
- Proveer las **medidas necesarias** que faciliten a todas las personas y niveles de la organización el cumplimiento de los principios.
- Garantizar el **principio de no represalia**.



4.2 Organización del trabajo

En Nippon Sanso Homecare España, la organización laboral se caracteriza, de forma mayoritaria, por el establecimiento de un **horario ordinario de 8h de trabajo en jornada partida**. Esta disposición nos permite ofrecer una mejor respuesta a los servicios de atención domiciliaria destinados a pacientes con enfermedad respiratoria.

Para facilitar la conciliación personal, familiar y laboral, la compañía promueve la **flexibilidad horaria** en la entrada y salida del trabajo, entre otras medidas de conciliación.

Además, factores como la organización del trabajo, el **desarrollo de las TIC** y su amplia utilización en todos los ámbitos, junto con la experiencia con el trabajo en remoto, han permitido que el teletrabajo se implemente con carácter permanente en Nippon Sanso Homecare España.

El **entorno de trabajo híbrido**, en pleno funcionamiento desde el año 2020, va más allá de ser una medida de flexibilidad adicional. Sino que, tal y como recoge la **Política de Teletrabajo** de Nippon Sanso Homecare España, constituye un cambio organizacional, una evolución en la **cultura y valores internos de la compañía** y una nueva forma de trabajar y relacionarse alineada con las necesidades de los colaboradores y del mercado.

En adición a la **Política de Teletrabajo**, Nippon Sanso Homecare España dispone de las siguientes medidas para contribuir a la ordenación del tiempo de trabajo y favorecer la **conciliación** de la vida personal, familiar y laboral:

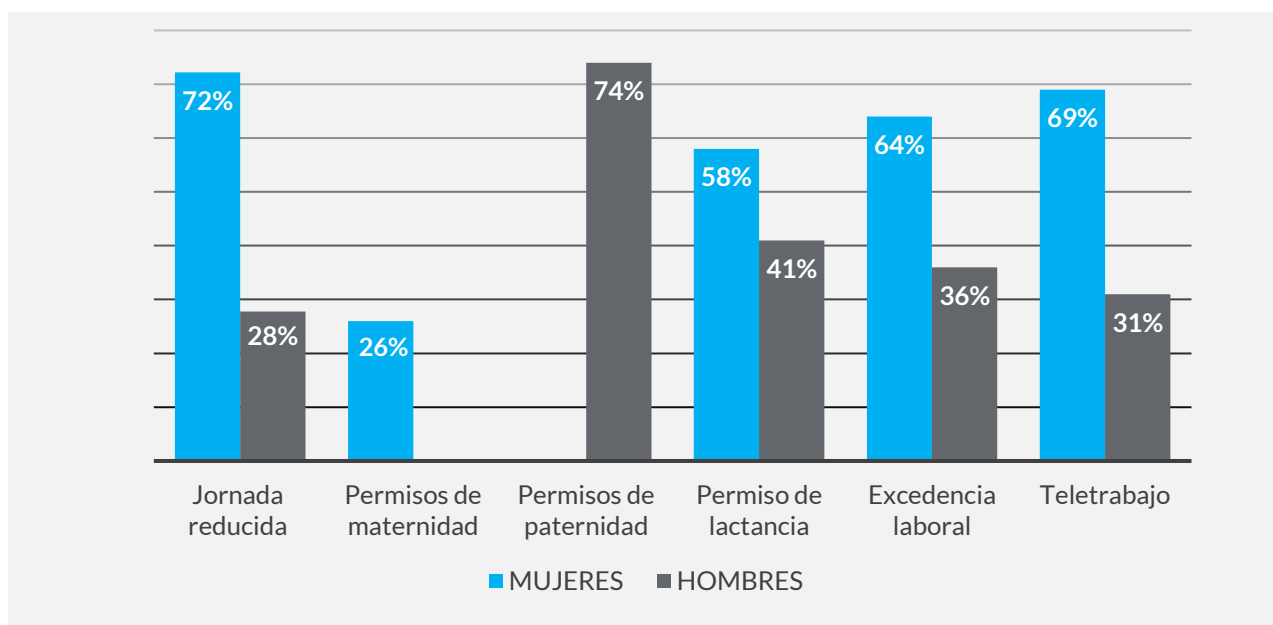
- **Jornada reducida.**
- **Flexibilidad horaria** de entrada y salida.
- **Permisos de maternidad y paternidad.**
- **Permiso de lactancia**, a elección personal: fechas determinadas, acumulado, etc.
- **Reducción de jornada** por el cuidado de menores.
- **Excedencias laborales.**

Estas medidas son utilizadas mayoritariamente por mujeres en la atención y cuidado de menores. No obstante, **no se efectúa ningún tipo de discriminación** por razón de sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.



4.3 Seguridad y salud

Permisos laborales y medidas de conciliación



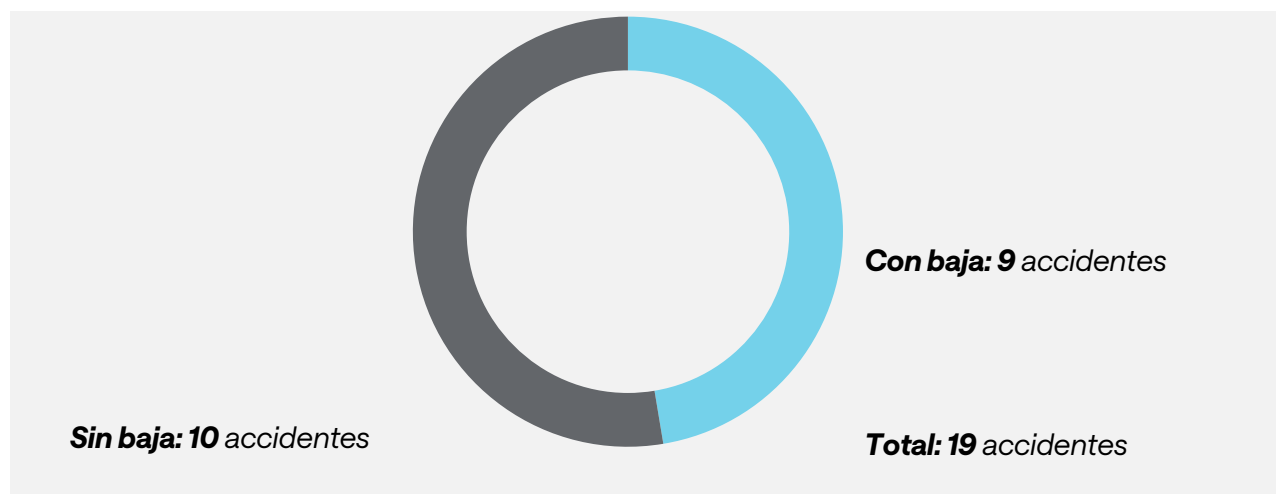
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

En Nippon Sanso Homecare España, nos esforzamos por mantener un elevado estándar de exigencia en lo que respecta a la seguridad laboral. Desde la implementación del proyecto **Accidente 0**, hemos llevado a cabo diversas acciones orientadas a:

- Reducir la siniestralidad en la compañía.
- Mejorar las condiciones de trabajo
- Promover un entorno laboral saludable.
- Instaurar una cultura empresarial orientada a la salud y el bienestar de los empleados.

Los **datos de accidentabilidad del año 2025** son los siguientes:

Accidentes de trabajo por contingencia (2025)



Accidentes de trabajo por sexo

Nippon Sanso Homecare España está comprometida con la **igualdad de oportunidades** y con la creación de un **entorno laboral inclusivo**, donde la **seguridad** sea una prioridad para todas las personas colaboradoras, independientemente de su género. Este enfoque integral no solo fortalece la prevención de accidentes, sino que también contribuye a cultivar una cultura organizacional basada en el **respeto, la equidad y el bienestar**.

Por ello, el análisis de los accidentes de trabajo segregados por sexo es fundamental para comprender las dinámicas y los desafíos específicos que pueden tener que enfrentar hombres y mujeres en el entorno laboral. A través de esta **evaluación detallada**, podemos diseñar estrategias y medidas preventivas que se ajusten a las necesidades particulares de cada grupo, contribuyendo así a la creación de un entorno laboral más seguro y equitativo.

La recopilación de **datos segregados por sexo** nos permite:

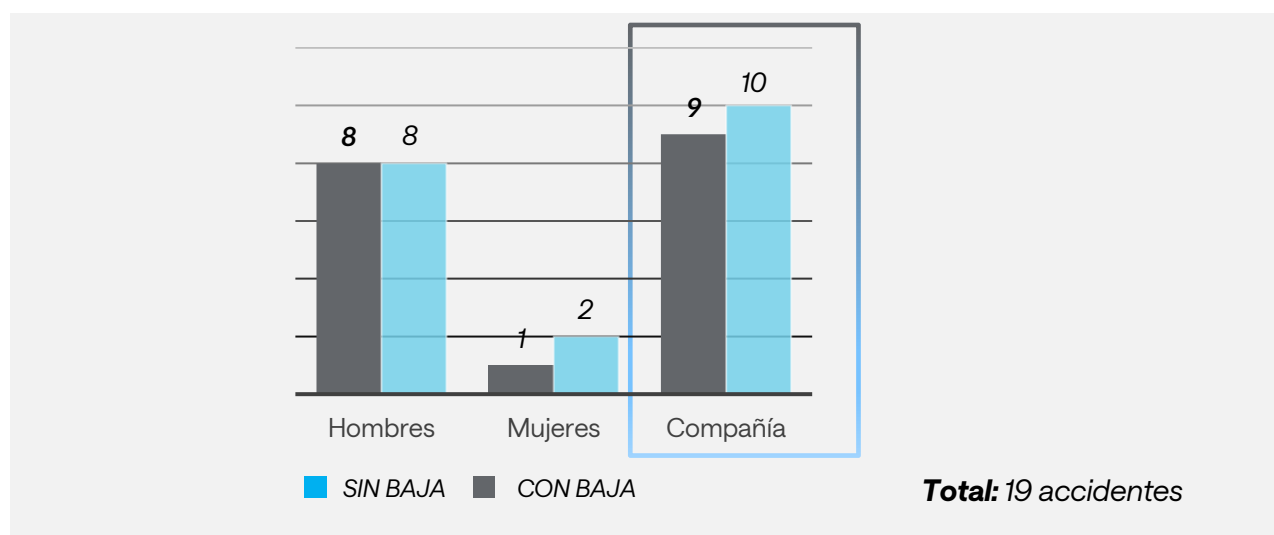
- Identificar posibles **disparidades** en la incidencia y gravedad de los accidentes laborales entre hombres y mujeres.
- Diseñar e implementar **programas de formación** específicos.
- Fomentar **prácticas laborales seguras** que se adapten a las características y necesidades de cada género.
- Promover la **conciencia de seguridad**.

Índice de frecuencia y gravedad por sexo

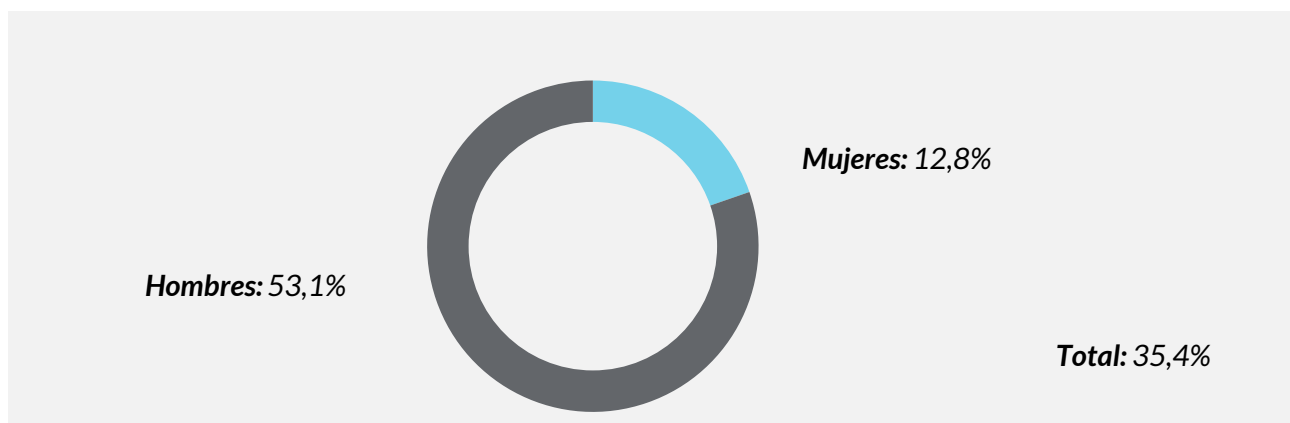
El índice de frecuencia y gravedad por sexo de los accidentes laborales en nuestra empresa es un elemento esencial en nuestra evaluación continua de la seguridad laboral. Este indicador nos brinda información valiosa sobre la **distribución y severidad de los incidentes** en función del género de las personas colaboradoras.

A través del seguimiento detallado de estos índices, podemos identificar **patrones y tendencias** que nos permiten diseñar medidas preventivas específicas y adaptadas a las necesidades de cada grupo. Esto nos ayuda a mejorar continuamente nuestras políticas de seguridad y a fortalecer la **cultura de prevención** en toda la organización.

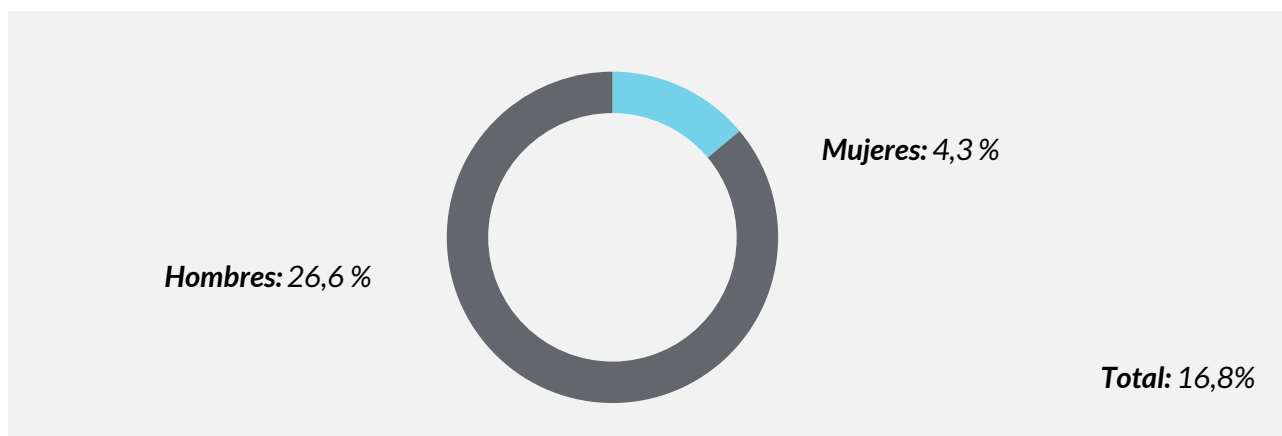
Resumen de accidentabilidad (2025)



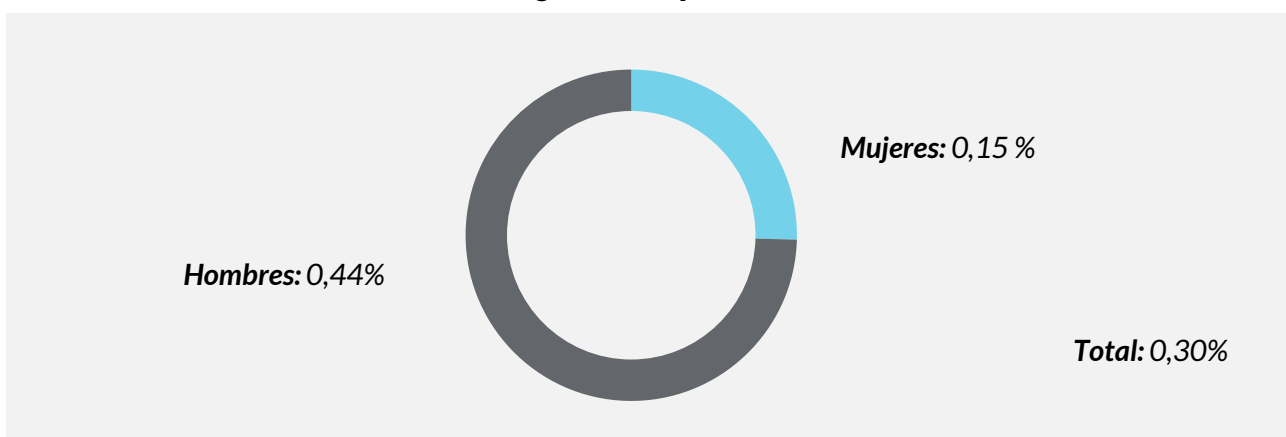
Índice de frecuencia por sexo (2025)



Índice de frecuencia con baja (2025)



Índice de gravedad por sexo (2025)



Enfermedades profesionales por sexo

De acuerdo con el seguimiento anual para evaluar el estado de salud de los empleados de la empresa, podemos reportar que no se ha detectado ninguna enfermedad profesional en ninguno de los sexos, ni en el periodo que abarca este informe ni en los informes anteriores. Este resultado pone en valor el compromiso de Nippon Sanso Homecare España con la salud y el bienestar de su personal, así como la eficacia de las medidas implementadas para salvaguardar la salud ocupacional en el lugar de trabajo.

4.4 Formación

Nippon Sanso Homecare España dispone de un presupuesto anual de formación y desarrollo para las personas, en base al cual se elabora anualmente un **Plan de Desarrollo**, plan de formación anual, en función de las necesidades formativas y de desarrollo identificadas en las diversas áreas funcionales.

Para la identificación de las necesidades, se dispone de un **procedimiento** cuyos elementos clave son:

1. **Mapeo de requisitos.** En función de los criterios de unidad funcional/ perfil /posición y tipo de necesidad basados en:
 - Necesidades del área funcional determinadas por los objetivos estratégicos de la compañía.
 - Resultados de la evaluación anual del desempeño.
 - Solicitudes individuales de los profesionales.
2. **Traslado de resultados** y solicitudes individuales a las diversas áreas funcionales a través de los órganos de dirección y los responsables de equipos.
3. **Consenso** de las acciones de formación y desarrollo a incluir en la planificación anual determinadas en función de los diferentes perfiles y posiciones.

El **plan de formación y desarrollo** incluye **contenidos** funcionales, de normativa y desarrollo competencial, planes de carrera e idiomas. En cuanto a la **modalidad**, integra metodologías **presenciales, on-line** y mixtas, así como acciones grupales e individuales llevadas a cabo tanto internamente como a través de proveedores externos según necesidades.

Las acciones de formación y desarrollo se realizan casi siempre en el lugar de trabajo y dentro de la jornada laboral. Excepto en los casos en que los horarios y fechas son determinados por entidades proveedoras ajenas a la empresa, como son formaciones externas regladas y la participación en seminarios o congresos.

4.5 Igualdad y diversidad

Nippon Sanso Homecare España fomenta una **cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres**. El principio de diversidad, igualdad e inclusión queda integrado en las políticas, procedimientos y actuaciones de la compañía, ofreciendo un entorno laboral libre de discriminación por sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.

Plan de igualdad

Con el objetivo de garantizar la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Nippon Sanso Homecare España cuenta con un **Plan de Igualdad** conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. Implantado el año 2019, el Plan de Igualdad ha sido renovado en el año 2022, entrando en vigor en enero 2023 con vigencia hasta diciembre 2025.

En **diciembre de 2025** ha sido aprobado el nuevo **Plan de Igualdad** con vigencia de 4 años, hasta el 2029.

Los principales objetivos del nuevo **Plan de Igualdad de Nippon Sanso Homecare España** son:

- Verificar que todas las personas tengan las **mismas oportunidades** en el **acceso al empleo, formación, promoción y desarrollo profesional**, junto con la **retribución salarial**.

- Garantizar la **igualdad de condiciones de trabajo** en toda la compañía.
- Integrar la **perspectiva de género** en los diferentes ámbitos como un **valor transversal** e intrínseco a la cultura empresarial.

Por ello, el nuevo Plan de Igualdad detalla 26 acciones agrupadas en **diferentes ejes**: Selección, formación, clasificación profesional y promoción, retribución, conciliación, prevención de riesgos laborales (PRL), comunicación y representación.

Procedimiento de actuación frente al acoso laboral

Desde el año 2016, existe en Nippon Sanso Homecare España un procedimiento actualizado para la prevención, detección, actuación y resolución de situaciones de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo. Este método incluye las siguientes **medidas de prevención y actuación**:

- **Compromiso explícito** de Dirección General de Nippon Sanso Homecare España en contra del acoso y la discriminación (2016).
- Firma '**Declaración de principios**' en contra del acoso y la discriminación (2016).
- Elaboración y aprobación del **Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral** (en adelante, Procedimiento). Con la participación de representantes de la empresa y de los trabajadores de la empresa (2016).
- **Campaña de difusión interna** acerca de la elaboración y accesibilidad del procedimiento (2017)
- Información disponible en el material de *on-boarding* **Welcome Pack digital** (2017).
- Envío de **comunicado interno** a todo el personal proporcionando acceso a los documentos asociados (2017).
- Inclusión del procedimiento como parte de los **contenidos de formación de On-Boarding** de la compañía para las nuevas incorporaciones. A través del **Aula Virtual Nippon Sanso Homecare España, Programa Welcome Virtual ET (2022)**
- Revisión y actualización del **Procedimiento de actuación frente al acoso laboral** por parte de la **Comisión de Seguimiento** (2020).
- Enlace con el **canal ético de compliance** de la compañía desde la intranet corporativa (2020).
- Realización de la formación **Compromiso con la igualdad** en materia de igualdad a toda la plantilla. Incluye específicamente un módulo explicativo del Protocolo de Acoso Sexual o por razón de sexo (**2023**).
- Con el objetivo de abordar de manera adecuada y específica las distintas tipologías de acoso que pueden producirse en el entorno laboral, ETH ha revisado y actualizado su marco de actuación, estructurándolo en **tres planes de prevención diferenciados**, que permiten una respuesta más eficaz, clara y adaptada a la naturaleza de cada situación (2025):
 - **Plan de prevención contra el acoso laboral (mobbing o acoso ambiental)**
 - **Plan de prevención contra el acoso sexual o por razón de género**
 - **Plan de prevención contra el acoso LGTBI+**

En referencia a la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tal y como se pone de manifiesto en el correspondiente apartado, Nippon Sanso Homecare España es una compañía donde se fomenta una cultura basada no solo en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sino también en la **diversidad**.

El principio de diversidad incluye aspectos no solo relativos a la igualdad de oportunidad entre mujeres y hombres, sino también a la **diversidad funcional, generacional y geográfica**, siendo un ejemplo de ello el porcentaje de personas con discapacidad indicado en el apartado de **Empleo**.

Diversidad

Nippon Sanso Homecare España es una compañía donde se fomenta una cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. El principio de diversidad, igualdad e inclusión queda integrado en las políticas, procedimientos y actuaciones de la compañía, ofreciendo un entorno laboral **libre de discriminación** por sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.

Conscientes de su importancia y beneficios para la **sociedad, la igualdad, la inclusión social y la diversidad** son valores integrados en todos los ámbitos de la compañía.

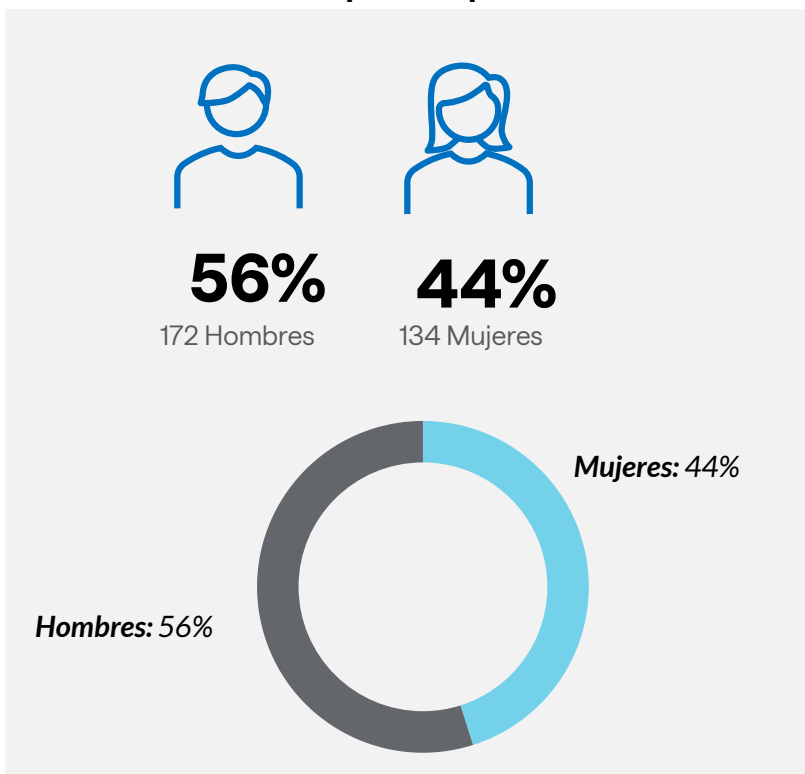
A continuación, se presentan los datos en materia de diversidad en términos de sexo, edad y categoría correspondientes al año 2025:

Número de empleados con diversidad funcional (> 33% del total): **6 personas**

Diversidad funcional



Distribución de la plantilla por sexos



Distribución de la plantilla por sexo (2025)



Distribución de la plantilla por edades

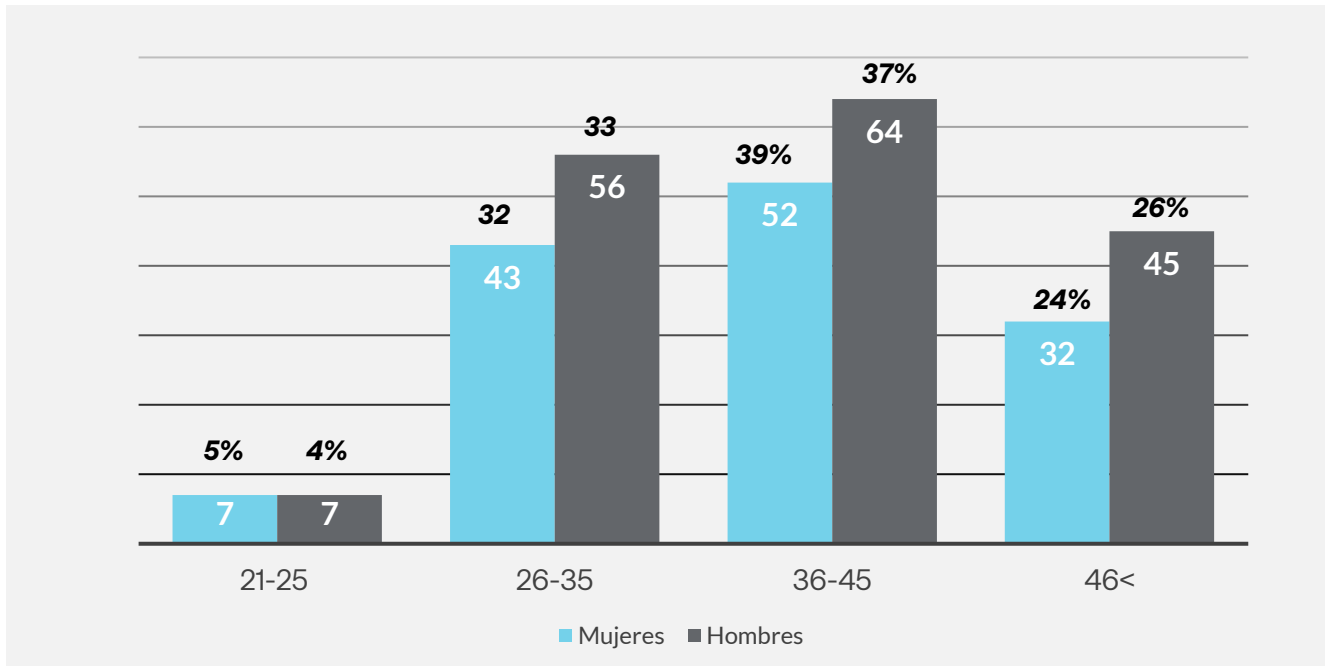


Tabla de datos distribución de la plantilla por edades (cierre a 31 de diciembre 2025). Porcentajes calculados por sexo.

Desde el año 2024, Nippon Sanso Homecare España mantiene un acuerdo con la entidad **Grupo Sifu** para promover la integración laboral de personas con diversidad funcional o en situación de vulnerabilidad.

El acuerdo, que consiste en la formación y realización de tareas de limpieza de dispositivos como CPAP y humidificadores destinados a personas con patologías respiratorias, ha tenido los siguientes resultados:

- Creación de **2 posiciones laborales** destinadas a perfiles de difícil inserción.
- Formación funcional de **estas personas** para cubrir estas posiciones.
- Limpieza de **100 equipos/semana**.





5.

Medio ambiente

5.1 Enfoque de gestión

Políticas medioambientales

El **sistema de gestión ambiental** de Nippon Sanso Homecare España se compone de una política ambiental centrada en promover la cultura de:

- Consumo sostenible.
- Reciclaje de los residuos.



Por ello, y con el objetivo de reducir el impacto ambiental de su actividad, el sistema de gestión ambiental de la compañía incluye las siguientes **estrategias**:

- **ET Green.** Proyecto orientado a la **reducción del consumo de materiales**, como envases, y selección de materias primas y otros recursos que sean sostenibles y respetuosos con el medioambiente.
- **Residuo 0 e Impacto 0.** Programa con el objetivo de **minimizar los impactos ambientales** producidos a causa de los residuos que genera la actividad de la compañía.
- **Eficiencia energética.** Conjunto de medidas implantadas en todos los centros de trabajo para reducir el **consumo de energía y el impacto ambiental** asociado.
- **Cálculo periódico de la huella de carbono** e implantación de medidas preventivas para reducirla progresivamente.

Principales riesgos medioambientales

Nippon Sanso Homecare España realiza periódicamente evaluaciones de aspectos e impactos medioambientales con el objetivo de identificar los principales riesgos derivados de su actividad.

Se han identificado y controlado los factores más relevantes, y dada la naturaleza de las operaciones de la empresa, **no se considera que haya ningún factor que pueda causar daños significativos al medio ambiente.**

Este proceso interno de mejora continua y revisión permite garantizar año tras año que **ningún impacto resulte significativo para el medio ambiente.**

Indicadores clave

La compañía monitoriza constantemente los aspectos ambientales que influyen en su operativa diaria. Este seguimiento se traduce en:

- **Control de los suministros.** Los principales suministros consumidos son **agua, luz y gas.**
- **Control de los residuos.** Los principales residuos generados incluyen **papel, cartón, plásticos y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEs).**

Anualmente, se fijan objetivos específicos con la finalidad de reducir estos indicadores.



5.2 Gestión ambiental

El sistema de **gestión ambiental** de Nippon Sanso Homecare España se basa en los siguientes principios:

- 1. Identificación de factores de riesgo e impactos ambientales.** La finalidad consiste en detectar los efectos en el medio ambiente, la salud y la seguridad.
- 2. Revisión de factores e impactos.** La empresa cuenta con procedimientos de evaluación y certificación ambiental para garantizar la adecuación de las medidas medioambientales.
- 3. Recursos.** La compañía dispone de recursos humanos y económicos para desarrollar sus estrategias ambientales.
- 4. Principio de precaución.** Este principio establece que, ante la posibilidad de que una actividad, producto o tecnología cause un daño grave o irreversible al medioambiente o a la salud humana, la falta de certeza científica absoluta no debe utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas preventivas. Es decir, si existe un riesgo potencial significativo, aunque no esté completamente probado científicamente, se deben tomar medidas para evitar el daño antes de que ocurra.

Efectos en el medio ambiente, salud y seguridad

Las **evaluaciones de aspectos e impactos** permiten identificar los factores de riesgos presentes en la compañía y los efectos en el medio ambiente, la salud y la seguridad que su actividad puede conllevar.

Los resultados de estas evaluaciones son los siguientes:

Aspecto ambiental	Impacto ambiental derivado
Consumo de electricidad en almacenes	Calentamiento global por emisiones de gases
Consumo de agua en almacenes	Sequía y contaminación (Legionela)
Consumo de materiales: textiles, papeles, cartón, etc.	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Consumo de tóner y de cartuchos de tinta	Uso de materiales provenientes de derivados del petróleo
Consumo de envases de plástico y cartón	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Consumo de palets de madera	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Generación de residuos No peligrosos	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora

Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

El **sistema de gestión medioambiental** de Nippon Sanso Homecare España se centra en **procedimientos de evaluación y certificación ambiental** con la finalidad de revisar constantemente su sistema y asegurar que las acciones y medidas son las correctas para garantizar un nivel de impacto ambiental insignificante.

La compañía **cuenta con la certificación ISO 14001**, que refleja la **integración exitosa del medio ambiente en la gestión global de la organización**.

Como certifica esta norma, se implementan medidas destinadas a **mejorar la gestión de recursos y residuos**, así como a **reducir los impactos ambientales** negativos derivados de las actividades de la empresa y a minimizar los riesgos asociados a situaciones accidentales.

La implantación de esta norma está realizada de manera rigurosa, siendo auditada interna y externamente en diversos períodos del año para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.

La certificación **ISO 14001** abarca todos los centros productivos e integra el medio ambiente en la gestión de la compañía.

Recursos en la prevención de riesgos medioambientales

Desde el año 2021, han aumentado los recursos económicos asignados a la prevención de riesgos ambientales. Esto es debido a la adjudicación de una subvención específica para la instalación de **paneles solares en la planta ubicada en La Carolina (Jaén)**. El objetivo de esta iniciativa es mitigar el impacto ambiental generado por el significativo consumo de electricidad necesario para la **producción de oxígeno**.

Nippon Sanso Homecare España dispone de un departamento de EHS, que tiene como objetivo principal **reducir la siniestralidad y el impacto ambiental de la compañía**. Actualmente, la compañía cuenta con dos profesionales dedicados a la prevención medioambiental.

Aplicación del principio de precaución

En su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, Nippon Sanso Homecare España aplica el principio de precaución implantando las siguientes medidas en sus tomas de decisiones:

- **Enfoque precautorio** en el uso de sustancias químicas, evitando aquellas cuyo impacto aún no ha sido plenamente evaluado.
- **Incorporación progresiva** de tecnologías más limpias para reducir la huella ambiental, adelantándose a futuras regulaciones siempre que sea viable.
- **Implementación de medidas de control y monitoreo** en los procesos industriales para detectar y mitigar cualquier posible afectación al ecosistema.



5.3 Contaminación

Medidas de prevención, reducción o reparación de las emisiones

La actividad de Nippon Sanso Homecare España se puede considerar de **baja contaminación**, siendo su mayor fuente de contaminación las emisiones causadas por su flota de vehículos.

- **Acústica / lumínica** Cabe destacar que la actividad de la empresa no conlleva la generación de contaminación acústica ni lumínica.
- **Emisiones de CO2.** La flota de vehículos representa un desafío en términos de emisiones de CO2. Esto impulsa a la compañía a buscar continuamente soluciones más sostenibles para reducir el impacto ambiental.
- **Aguas residuales.** Por las características de su actividad, Nippon Sanso Homecare España tiene un impacto insignificante en referencia a la contaminación de aguas residuales. El proceso de fabricación requiere de muy poca agua.
- **Suelos.** Por las características de su actividad, Nippon Sanso Homecare España no tiene un impacto importante respecto a la contaminación de suelos.

Debido a su bajo impacto, las medidas de prevención, reducción y reparación de emisiones se centran en la reducción de la huella de carbono, como se podrá observar más adelante.

5.4 Economía circular y prevención de residuos

Medidas de reciclaje, reutilización y eliminación de desechos

Nippon Sanso Homecare España tiene implantado el método de las **tres erres (3R)**. Este método es un principio fundamental de la **gestión ambiental** que busca minimizar el impacto de los residuos mediante tres acciones clave:

- 1. Reducir.** Disminuir la generación de residuos desde el origen, optimizando el uso de materiales y recursos.
- 2. Reutilizar.** Dar una **segunda vida** a productos y materiales para **prolongar su uso** y evitar su desecho prematuro.
- 3. Reciclar.** Transformar los residuos en nuevos productos o materias primas para reincorporarlos al ciclo productivo.

En Nippon Sanso Homecare España, dicho método se traduce en acciones como:

- **Reducir el uso de papel** mediante la digitalización de documentos.
- **Reutilizar uniformes** en buen estado con la iniciativa **Prenda x Prenda**.
- **Reciclar los residuos** generados en los centros de trabajo mediante sistemas de separación y gestión adecuada.



5.5 Uso sostenible de los recursos

Reciclaje de ropa

Desde el año 2024, Nippon Sanso Homecare España fomenta la iniciativa **Prenda x Prenda**, destinada a reducir el consumo de ropa de trabajo entre los colaboradores. Este proyecto fomenta la sustitución únicamente de las prendas necesarias y la gestión responsable del residuo textil a través de una empresa externa. De este modo, se evita que la ropa desechada termine en vertederos, sea incinerada o enterrada, reduciendo así su impacto ambiental.

Durante el año **2025**, se consolida la participación en **Prenda X Prenda**, y se han recogido **1.019 kg** de ropa para reciclar.

Uso de energías renovables

En el año 2021, Nippon Sanso Homecare España recibió un respaldo financiero por parte de la Junta de Andalucía para la implementación de **paneles solares** de autoconsumo, con el objetivo de reducir la dependencia del suministro eléctrico convencional.

El uso de energías renovables, a través de la instalación de los paneles solares, ha tenido un papel fundamental en la **producción de parte del oxígeno** desde el año 2022.

Durante el año 2023, Nippon Sanso Homecare España ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad a través de la adopción de **energías renovables**. Por este motivo, la compañía ha evaluado la posibilidad de incorporar nuevas fuentes de energía renovable en sus distintos centros. Este esfuerzo forma parte de su compromiso con una gestión más eficiente de los recursos y la reducción de su impacto ambiental, avanzando hacia un modelo energético más sostenible.

En su proceso de mejora continua, la compañía ha realizado varias **auditorías de eficiencia energética**, la última durante el año 2024, programándose la siguiente para 2028.

Consumo de agua

El suministro y consumo de agua en Nippon Sanso Homecare España se rige por las restricciones locales. La empresa no utiliza agua en sus procesos de producción. Su consumo se destina principalmente a las duchas, vestuarios y labores de limpieza en los centros de trabajo.

Para fomentar un uso responsable del agua, la compañía ha implementado cartelería informativa en dichos centros, promoviendo así prácticas conscientes respecto al recurso hídrico.



Cartelería del proyecto Prenda x Prenda



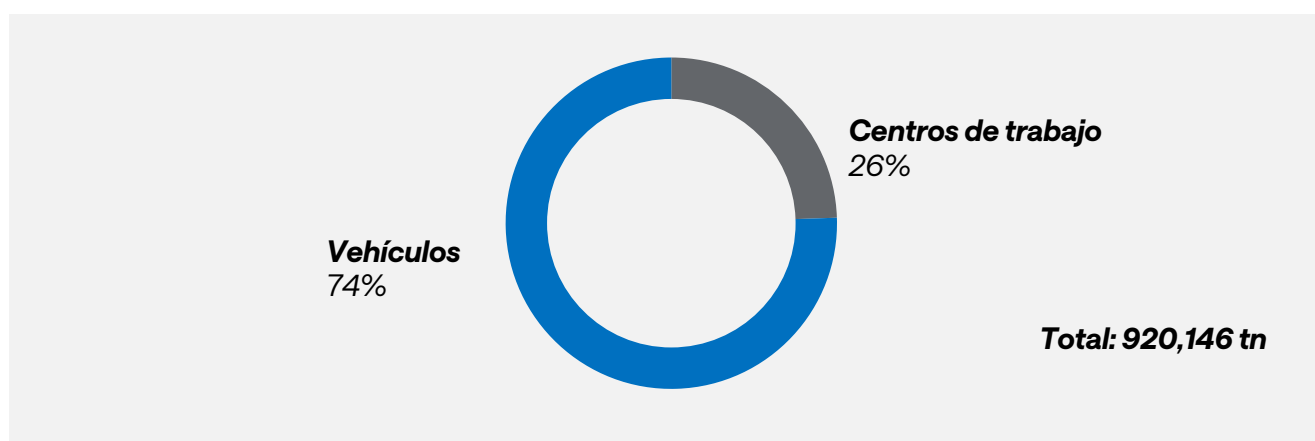
5.6 Cambio climático

Cálculo de la huella de carbono

La empresa ha realizado el **cálculo de la huella de carbono** durante el ejercicio 2025. El total de emisiones de **CO₂** para el año **2025** es de **920,146 tn CO₂ eq**:

- **242,731 toneladas** en los centros de trabajo.
- **679,415 toneladas** en los vehículos de la compañía.

Cálculo de la huella de carbono (2025)



Gracias a este cálculo, Nippon Sanso Homecare España asume su compromiso de gestionar su huella de carbono con el objetivo de avanzar progresivamente hacia la neutralidad climática y la consecución de cero emisiones netas en el año **2030**, alineando sus actuaciones con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas** y con los compromisos nacionales e internacionales en materia de cambio climático.

Medidas contra el cambio climático

El objetivo principal del cálculo periódico de la huella de carbono y la implantación de medidas preventivas es lograr que la actividad de la empresa no tenga ningún impacto para el cambio climático. La reducción de las emisiones de CO₂ es clave para mitigar los efectos del cambio climático, cuyo impacto se traduce en fenómenos extremos, pérdida de biodiversidad y afectaciones a la salud y calidad de vida de las personas.

Metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

Actualmente, la principal oportunidad de mejora consiste en reducir las emisiones de CO₂ que genera la **flota de vehículos**. En este sentido, algunas de las medidas implementadas son:

- **Distribución de unos 30 vehículos eléctricos y de gas natural (GNC)**. Emiten alrededor de un **20% menos de CO₂ por km** que los coches de gasolina y **hasta un 60% menos de óxidos de nitrógeno**.
- **En los años 2023-2025, Nippon Sanso Homecare España ha llevado a cabo el cálculo y la verificación de su huella de carbono**. Actualmente, se encuentra en marcha un proyecto con el objetivo de reducir de manera significativa esta huella y desarrollar nuevas medidas para disminuir las emisiones de dióxido de carbono (CO₂).

5.7 Protección de la biodiversidad

Medidas para la biodiversidad

Nippon Sanso Homecare España es consciente del impacto que las actividades humanas pueden generar en los ecosistemas y la biodiversidad. Por ello, ha implementado una serie de medidas preventivas orientadas a reducir la huella ambiental y proteger la vida silvestre.

- **Reducción del uso de plásticos y su impacto en la fauna.** El uso indiscriminado de plásticos representa una amenaza significativa para la biodiversidad, especialmente para la fauna terrestre y marina, que puede ingerir o quedar atrapada en residuos plásticos.

Para minimizar este impacto, Nippon Sanso Homecare España trabaja en la **reducción progresiva del uso de plásticos** en las operaciones de la compañía, apostando por alternativas más sostenibles y fomentando la correcta gestión de estos residuos.

- **Gestión responsable de la ropa de trabajo.** La ropa desechada y su inadecuada eliminación pueden contribuir a la contaminación ambiental, especialmente cuando es incinerada sin control, ya que la combustión de ciertos materiales textiles libera compuestos tóxicos que afectan la calidad del aire y los ecosistemas.

Con iniciativas como **Prenda x Prenda**, se promueve la **reutilización de ropa de trabajo** y la gestión adecuada de aquellas prendas que han llegado al final de su vida útil, asegurando su correcta destrucción mediante procesos que minimicen el impacto ambiental.

- **Reciclaje y correcta gestión de residuos.** La acumulación de residuos en el medioambiente puede generar efectos devastadores en la biodiversidad, desde la contaminación del suelo y el agua hasta la afectación de especies animales y vegetales.

Para evitar estos efectos negativos, Nippon Sanso Homecare España garantiza la **separación y el reciclaje de los residuos generados** en su actividad, asegurando su correcta gestión y tratamiento a través de empresas especializadas. De este modo, se previene su llegada a entornos naturales donde podrían causar daños irreversibles.

Prenda x Prenda (2025)



Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Ninguna de las actividades afecta a zonas protegidas.

Gracias a los vehículos de gas natural (GNC) se ha podido emitir un 20% menos de CO2 por km





6.

Derechos Humanos

6.1 Ética

El modelo de gestión de cumplimiento y ético de Nippon Sanso Homecare España se basa en ofrecer una respuesta a nuestros compromisos y principios debidamente reflejados en nuestro **Código de Conducta de la compañía**.



De obligado cumplimiento para todos los colaboradores de Nippon Sanso Homecare España, el Código de Conducta de Nippon Sanso Homecare España es una parte fundamental de los valores que sustentan nuestra cultura corporativa. Asimismo, establece los principios, compromisos y conductas esenciales de actuación en las relaciones con todos los grupos de interés, destacando entre ellas:

- Respeto a los **derechos humanos**.
- Actuación conforme a la **legalidad**.
- **No al trabajo infantil**.
- **No al trabajo forzoso** u obligatorio.
- **No a la discriminación**.
- **Tolerancia cero a la corrupción**.

Adicionalmente, la compañía se ha comprometido a seguir los códigos de autorregulación marcados por la **Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria (FENIN)** y por la **Asociación Nacional Empresarial de la Industria Farmacéutica** establecida en España (**Farmaindustria**) en todos los sectores donde opera.

El incumplimiento de las normas del Código de Conducta por parte de los colaboradores de Nippon Sanso Homecare España da lugar a la aplicación de las sanciones correspondientes de acuerdo con el **Código de Cumplimiento Responsable** y la legislación aplicable pertinente.



6.2 Proveedores

Desde 2022, Nippon Sanso Homecare España cuenta con un **Código Ético para Proveedores**, diseñado para garantizar que sus socios comerciales cumplen con los estándares establecidos. Este código busca optimizar el sistema de verificación y asegura que los proveedores operan con respeto a los derechos humanos y a los principios de responsabilidad social.

Por ello, se exige a los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, así como la adhesión al **Código Ético para Proveedores** de Nippon Sanso Homecare España y el respeto a los derechos humanos.

Como resultado, la compañía confirma que en su cadena de suministro no existen proveedores con un riesgo significativo de trabajo forzoso, discriminación, trabajo infantil o trato injusto, ni prácticas que prioricen los fines pecuniarios por encima de los sociales y ambientales. Este compromiso se ve respaldado por la ausencia de denuncias en el canal ético entre los años 2019 y 2025 relacionadas con la cadena de suministro.

6.3 Actividades formativas

Durante el año 2025 se han realizado actividades formativas a los colaboradores de Nippon Sanso Homecare España con el objetivo de garantizar y concienciar sobre el cumplimiento del **Código de conducta, el canal ético junto con las políticas de anticorrupción y de antisoborno**.

6.4 Gestión de riesgos

Durante el año 2025, el departamento de Compliance de Nippon Sanso Homecare España ha actualizado su gestión de riesgos, entre los que incluye la promoción del respeto por los **derechos humanos, la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales** en todas las actividades y operaciones de la compañía.

Esta gestión de riesgos permite identificar, medir, valorar los riesgos, realizar actividades para reducirlos y determinar el riesgo residual remanente, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos y velar así por la fortaleza del sistema.

6.5 Notificaciones y cumplimiento

Nippon Sanso Homecare España dispone de un **Canal Ético** con los siguientes objetivos:

- Garantizar el cumplimiento del **Código de Conducta**.
- Promover los **derechos humanos**.
- Fomentar la **lucha contra el fraude y la corrupción**, así como contra el blanqueo de capitales.
- Facilitar la **consulta de dudas y envío de avisos** de irregularidades o incumplimientos que falten a la ética, la integridad o atenten contra las pautas establecidas.

El **acceso** a dicho **Canal Ético** puede realizarse mediante cualquiera de las vías de comunicación siguientes:



- Mediante **correo electrónico** al email **denunciascompliance@hc.eu.nipponsanso.es**.
- Mediante **correo postal** a la atención del Compliance Officer, en la dirección de Nippon Sanso Homecare España en Passeig del Ferrocarril, 369, 08860 Castelldefels (Barcelona).
- Mediante la **página web** de la compañía, en el apartado *Compromiso con la transparencia* y desde la propia página principal, **nipponsansohomecare.es**.
- Mediante la **intranet de Nippon Sanso Homecare España**, **ETClick!**, en el apartado Documentación y Recursos/ Compliance.

La tramitación de las consultas y denuncias corresponde al Departamento de Compliance. Éstas son estudiadas y tratadas de modo estrictamente confidencial. Los datos de quien intervenga son gestionados de acuerdo con lo establecido en las leyes de protección de datos. En cualquier caso, estos canales garantizan el **anonimato** de las personas denunciantes siempre que lo deseen.

6.6 Comunicaciones recibidas

En 2025, la compañía recibió dos denuncias a través de su canal ético. Todas las comunicaciones fueron emitidas por vías telemáticas directas como la **página web, la intranet o correo electrónico**. Estas alertas abordan posibles incumplimientos del código de conducta, incluyendo vulneraciones de derechos humanos u otros temas éticos.

Confidencialidad

La información se trata de manera totalmente confidencial para proteger a las partes y promover reportes seguros. Esto fomenta un entorno donde las personas colaboradoras y terceros se sientan respaldados para denunciar.

Proceso de investigación

Al recibir una denuncia, se inicia de inmediato una pesquisa exhaustiva e imparcial. Primero, se registra de forma confidencial y, posteriormente, se asigna a un equipo o comité ético independiente para evitar conflictos de interés.

Procedimiento detallado

Para poder garantizar un proceso de investigación justo y transparente, el enfoque incluye los siguientes pasos:

- Recopilar evidencias objetivas siguiendo los protocolos del código de conducta, como documentos, testimonios y registros digitales.
- Entrevistar a las partes relevantes, respetando sus derechos y documentando cada etapa para garantizar trazabilidad y equidad.

6.7 Sanciones

En los casos en los que sea preciso tomar medidas disciplinarias, se aplican las establecidas en el **Código de Cumplimiento Responsable**, basado en el convenio general de industrias químicas vigente. Este código define sanciones proporcionales a la gravedad de las faltas, como amonestaciones, suspensiones o despidos disciplinarios, garantizando el cumplimiento normativo, ético y de seguridad en el sector.

No se ha recibido ninguna denuncia, multa o sanción significativa en lo que se refiere a incidencias por incumplimiento de códigos voluntarios, códigos sectoriales, derechos humanos o legislativos, sociales ni ambientales durante los años 2020-2025.

6.8 Certificaciones

Nippon Sanso Homecare España ha certificado su modelo de compliance con la certificación **AENOR UNE-19601** en el ámbito de la responsabilidad social, *compliance* y gestión de riesgos.

Al obtener esta certificación, basada en la norma **UNE 19601**, la compañía pone en valor las políticas y procedimientos internos que aplica para fomentar una cultura de buen gobierno, reducir la exposición de la organización al riesgo penal y de este modo promover la prevención de delito.



7.

Corrupción y soborno

El modelo de gestión de cumplimiento y ético de Nippon Sanso Homecare España se basa en la aplicación de su **Código de Conducta**, de obligado cumplimiento para todos los profesionales de la empresa.



Adicionalmente, la compañía dispone de varias políticas encaminadas a evitar la corrupción y el soborno:

- Política de compliance penal.
- Política sobre interacciones con profesionales y organizaciones de la salud.
- Política de interacciones con miembros de órganos de contratación.
- Política de anticorrupción y antisoborno.
- Código de conducta para proveedores.

Estas políticas se aplican a la relación con personal sanitario, miembros de órganos de contratación (tanto públicos como privados) y con cualquier otro grupo de interés, y deben sustentarse sobre los principios de **transparencia, integridad, imparcialidad y legalidad**.

Todas las personas que forman parte de Nippon Sanso Homecare España deben cumplir con las pautas de conducta y líneas generales de actuación del **Código de Conducta** y de las políticas descritas anteriormente.

El incumplimiento de las normas del **Código de Conducta** o de las políticas arriba mencionadas por parte de los colaboradores de Nippon Sanso Homecare España dará lugar a la aplicación de las sanciones que correspondan de acuerdo con el **Código de Cumplimiento Responsable** y a la legislación aplicable pertinente.

7.1 Formación

Desde el año 2020, el **Código de Conducta está implantado en la compañía**. También se pusieron en marcha políticas para evitar la corrupción, tanto en la interacción con profesionales sanitarios,



como en organizaciones sanitarias o con la administración y conflictos de interés, que posteriormente fueron difundidas por la organización.

La **política anticorrupción** y el **código de conducta para proveedores** están disponibles para todos los colaboradores de la compañía, así como para todos los grupos de interés y *stakeholders*. Del mismo modo, el **Código de Conducta** también está disponible en la página web de **Nippon Sanso Homecare España**.

Tal como se ha indicado en los epígrafes de **Derechos humanos** y **Formación**, se realizan **actividades formativas periódicas** destinadas a todos los colaboradores de la compañía sobre el código de conducta, el canal de denuncias, la política anticorrupción y antisoborno, etcétera.

7.2 Gestión de riesgos

Durante el año 2025, el Departamento de Compliance de Nippon Sanso Homecare España ha realizado una revisión de **gestión de riesgos** de aspectos tales como la lucha contra la corrupción, el soborno o el blanqueo de capitales en todas las actividades y operaciones de la compañía. De esta manera, Nippon Sanso Homecare España asume el compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Esta gestión de riesgos permite identificar, medir, valorar los riesgos, realizar actividades para reducirlos y determinar el riesgo residual, con el fin de asegurar y tener bajo control cualquier posibilidad de corrupción o soborno dentro de Nippon Sanso Homecare España.



7.3 Notificaciones y cumplimiento

El **Canal Ético** es la herramienta utilizada para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta, y las políticas contra el fraude y la corrupción, así como contra el blanqueo de capitales, además de facilitar la posibilidad de consultar dudas y notificar irregularidades o incumplimientos.

Para facilitar la accesibilidad al canal ético, se han dispuesto de vías de comunicación diferentes.

Durante los años 2020-2022 y 2024, se ha recibido una única denuncia cada año a través del canal ético. En el año 2023 **no se recibió ninguna**. Durante 2025 se recibieron dos. En ningún caso, las denuncias recibidas estuvieron relacionadas ni con el fraude ni con la corrupción.

Para más información sobre estos aspectos, consultar el capítulo de **Derechos Humanos**.

7.4 Sanciones

Tal como se comenta en el apartado de Derechos Humanos, no se ha recibido ninguna denuncia, multa o sanción significativa en lo que se refiere a incidencias por incumplimiento de códigos voluntarios, códigos sectoriales, derechos humanos o legislativos, sociales ni ambientales durante los años 2020 a 2025.

7.5 Resultados

Se ha realizado formación y promoción del código ético y del canal de denuncias a los colaboradores de la compañía, aparte de comunicarse externamente. Pese a ello, la ausencia de notificaciones de irregularidades recibidas por el canal ético relacionadas con el soborno, la corrupción o el blanqueo de capitales refuerza el buen hacer de Nippon Sanso Homecare España en este sentido.

7.6 Donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el año 2025, Nippon Sanso Homecare España no ha realizado donaciones a ninguna fundación.





8.

Sociedad

8.1 Subcontratación y proveedores

Nippon Sanso Homecare España mantiene una relación sólida y de colaboración con sus proveedores, entendiendo que son un elemento estratégico para el correcto funcionamiento de la organización y para la consecución de sus objetivos. El conocimiento mutuo, la alineación en compromisos y la capacidad de adaptación a las dinámicas del mercado permiten construir vínculos estables, basados en la confianza y la responsabilidad compartida.

La función de compras está centralizada en el **Departamento de Compras**, integrado por profesionales especializados que garantizan procesos eficientes, homogéneos y alineados con los estándares internos de calidad y cumplimiento. Esta estructura permite optimizar recursos, asegurar la trazabilidad de las operaciones y reforzar el control en la cadena de suministro.

Con el objetivo de facilitar una gestión ágil y transparente en el día a día, la compañía pone a disposición de sus proveedores una plataforma digital gratuita: el **Portal de Proveedores**. Esta herramienta constituye un **canal directo de interacción y seguimiento**, mejorando la eficiencia operativa y simplificando los procesos administrativos.

A través del Portal, los proveedores pueden registrar y actualizar los datos de su empresa, completar los procesos de homologación y consultar en tiempo real el estado de sus pedidos, lo que aporta mayor transparencia y visibilidad a la relación comercial.

El registro en el Portal implica la aceptación del **Código Ético para Proveedores de Nippon Sanso Homecare España**, que establece los principios de conducta empresarial responsable, integridad, cumplimiento normativo y gestión transparente que deben regir las relaciones comerciales. Este compromiso ético se integra, además, en la mayoría de los contratos formalizados con proveedores.

Asimismo, una vez dados de alta en la plataforma, los proveedores deben



completar los cuestionarios de homologación que resulten aplicables según su actividad (general, de servicios y/o productos, y de protección de datos), garantizando así el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y éticos exigidos por la organización.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable a la compra, los principales aspectos considerados en la aprobación general son:

- **Calidad** del producto/servicio.
- **Precio y forma de pago.**
- **Criterios de cumplimiento.**
- **Aspectos de sostenibilidad y seguridad.**

Los requisitos esenciales que debe cumplir un proveedor quedan definidos en el proceso de homologación. Se considera proveedor aprobado aquel que satisface los **criterios críticos** establecidos y pasa a formar parte del panel oficial de proveedores de la compañía. En caso de no alcanzar dichos requisitos, se comunica de forma transparente qué aspectos deben ser subsanados para poder iniciar o continuar la colaboración con Nippon Sanso Homecare España.

Una vez finalizada la evaluación, el proveedor recibe automáticamente, a través del Portal de Proveedores, una notificación con el resultado de su proceso de aprobación, garantizando así agilidad y claridad en la comunicación.

Además de los criterios críticos, el proceso contempla otros **aspectos evaluables** que, sin ser determinantes para la aprobación inicial, permiten valorar de manera más completa el desempeño, la solvencia y el alineamiento del proveedor con los estándares de la organización.

Este sistema estructurado de evaluación asegura una **selección objetiva, imparcial y**

basada en criterios técnicos, éticos y de calidad, reforzando **la transparencia** en la cadena de suministro.

Aunque Nippon Sanso Homecare España desarrolla su actividad en España y colabora con

proveedores internacionales cuando la actividad lo requiere, la compañía prioriza, siempre que es posible, la contratación de proveedores locales y nacionales en los territorios donde presta servicio, contribuyendo así al desarrollo económico y social de su entorno.

Supervisión, auditorías y sistemas de resultados

Nippon Sanso Homecare España es una compañía dedicada a las terapias respiratorias domiciliarias, incluyendo la fabricación, distribución y suministro de oxígeno medicinal destinado a la atención domiciliaria.

Para garantizar la calidad y seguridad en la distribución y suministro de oxígeno, así como de otros productos sanitarios relacionados con su administración a los pacientes, la compañía opera bajo estrictos estándares internacionales. Entre ellos, destacan las certificaciones **ISO (9001, 13485, 14001, 27001 y 45001)**, la norma **UNE 19601** y la normativa **Good Manufacturing Practices (GMP)**.

Estas regulaciones establecen directrices para la fabricación y gestión de productos sanitarios, asegurando uniformidad en los procesos y un **estricto control de calidad**, siempre alineado con su uso previsto y las **mejores prácticas del sector**.

Nippon Sanso Homecare España realiza auditorías periódicas, de acuerdo con procedimientos internos específicos, para asegurar el cumplimiento de la **normativa GMP** en aquellos proveedores cuyo producto, materiales o servicios inciden directamente en la calidad del producto fabricado, tales como:

- **Proveedores de ingredientes farmacéuticos activos (API)** y producto terminado producido por terceros con la marca Nippon Sanso Homecare España.
- Proveedores de materiales de **acondicionamiento**.
- **Proveedores de servicios** relacionados con el medicamento, tales como calibraciones, validaciones y cualificaciones. Pero también el mantenimiento de analizadores o de envases.

- **Gases de calibración** u otros productos directamente relacionados con el producto fabricado.

Para cada proveedor de productos, materiales y servicios relacionados con los medicamentos fabricados, **se realiza anualmente una gestión de riesgos basada en la criticidad del material y/o en el servicio proporcionado por cada proveedor**, con el objetivo de calificarlo para la evaluación anual de proveedores.

En base a los resultados obtenidos en esta gestión de riesgos, se realiza una **auditoría** a dicho proveedor.

Además, se realizan de forma periódica **auditorías** a proveedores de ingredientes farmacéuticos activos (API), fabricantes de producto terminado, o proveedores de materiales de acondicionamiento primario (empresas que nos suministran botellas de oxígeno, recipientes criogénicos, válvulas) o bien material de acondicionamiento secundario (por ejemplo, etiquetas de productos y prospectos).

Durante 2025 se han realizado múltiples auditorías, tanto internas como externas, para garantizar que la compañía realiza sus actividades de acuerdo con los requisitos de las normas **ISO 9001, ISO 13485, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001 y UNE 19601**.

Prueba de ello son los certificados de cumplimiento de dichas normas, disponibles todas ellas en nuestra página web.

También se han recibido inspecciones para garantizar que nuestras actividades cumplen todos los requisitos indicados en las normas de **Good Manufacturing Practices (GMPs)**.

8.2 Consumidores

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Nippon Sanso Homecare España cuenta con una serie de medidas enfocadas a asegurar la salud y la seguridad de los pacientes y usuarios. Estas medidas se detallan a continuación:

Departamento de farmacovigilancia y materiovigilancia

Responsable de la gestión de las posibles reacciones adversas que puedan ser provocadas por el uso de oxígeno medicinal (farmacovigilancia) o de los productos sanitarios suministrados (materiovigilancia).

Tanto el oxígeno medicinal como los productos sanitarios (equipos de electromedicina, productos fungibles y accesorios) son suministrados a pacientes y usuarios como parte de su tratamiento de terapias respiratorias domiciliarias prescritas por un facultativo.

Para la óptima gestión de las posibles reacciones adversas, Nippon Sanso Homecare España realiza las siguientes acciones:

- Detección de una posible reacción adversa.
- Recogida de datos.
- Comunicación al fabricante y/o a las autoridades.

Este departamento tiene sus datos incorporados en el **sistema de vigilancia europeo EudraVigilance de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA)**.

Con el fin de gestionar con antelación cualquier posible reacción adversa que pudiera derivarse del uso del oxígeno medicinal o productos sanitarios que Nippon Sanso Homecare España suministra, el departamento de farmacovigilancia y materiovigilancia pone a disposición de los usuarios diferentes **canales de contacto**: telefónico, mail, web...

Dentro del **plan anual de formación**, Nippon Sanso Homecare España incorpora de manera sistemática sesiones específicas sobre farmacovigilancia y materiovigilancia dirigidas a toda la plantilla.

Esta formación continua permite reforzar el conocimiento de los procedimientos internos y asegurar que cualquier posible reacción adversa o incidente relacionado con medicamentos o productos sanitarios sea notificado al departamento correspondiente dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. De este modo, se garantiza una **actuación rápida, coordinada y alineada con los estándares regulatorios** del sector.

Asimismo, Nippon Sanso Homecare España asegura que el oxígeno medicinal que produce cumple estrictamente con los requisitos recogidos en la Farmacopea Europea, aplicando las normas **GMP (Good Manufacturing Practices)**. La implementación rigurosa de estas buenas prácticas de fabricación garantiza la **calidad, pureza y seguridad** del producto en todas las fases del proceso, protegiendo en todo momento la salud de las personas que lo utilizan.

Gestión de riesgos para los pacientes

Nippon Sanso Homecare España cuenta con un sistema de evaluación de los posibles riesgos para los pacientes, en adición a **medidas de prevención y gestión de riesgos**.

Mediante este sistema, se analizan todos los posibles riesgos identificados y se tipifican según los siguientes criterios: grado de control, gravedad y frecuencia para poder establecer un plan de gestión de riesgos específico para cada situación.

Sistema de trazabilidad

La compañía cuenta con sistemas de información validados, **ATLAS y ETForce**, que incorporan mecanismos automatizados de control para garantizar la **trazabilidad tanto de los medicamentos como de los productos sanitarios**. Gracias a esta tecnología, es posible identificar y localizar cada equipo a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su adquisición hasta su retirada y destrucción final.

El modelo de trazabilidad se sustenta en tres pilares esenciales: la correcta **identificación del producto**, el seguimiento de su **mantenimiento** y el control de su **ubicación**. Estos elementos están integrados con la información comercial y respaldados por procedimientos internos y sistemas de autocontrol que aseguran la exactitud y fiabilidad de los datos.

En el caso de los **productos sanitarios**, el sistema registra de forma exhaustiva cada intervención realizada, incluyendo **fechas de instalación, sustituciones o retiradas de equipos y accesorios, revisiones programadas, mantenimientos preventivos y correctivos**, así como la gestión y resolución de incidencias técnicas.

En lo que respecta al **oxígeno medicinal**, además de los controles anteriores, se establece una vinculación específica entre el lote del gas medicinal y la identificación individual del recipiente que lo contiene. Esto permite conocer en todo momento **qué lotes han sido almacenados en cada botella o depósito criogénico, así como su localización exacta**.

Este sólido sistema de trazabilidad proporciona una capacidad de respuesta inmediata ante cualquier eventualidad. En caso de ser necesaria una retirada de producto, la compañía puede identificar en tiempo real la ubicación exacta del lote o número de serie afectado, garantizando así **la máxima seguridad para el paciente y reforzando la fiabilidad del servicio asistencial**.



Talleres certificados según las normas ISO 9001 e ISO 13485

En los diferentes centros logísticos, Nippon Sanso Homecare España dispone de un taller de servicio técnico **homologado por todos los fabricantes de los equipos** que suministra. Además, estos talleres cuentan con las **certificaciones ISO 9001 y, en algún caso, adicionalmente de la ISO 13485**, que garantizan los más altos estándares en los procesos de limpieza y desinfección para la reutilización de dispositivos médicos específicos en terapias respiratorias.

Las instalaciones están diseñadas y organizadas para asegurar un flujo de trabajo optimizado, donde cada equipo es sometido a **rigurosos controles de limpieza y verificación** de su funcionamiento, eliminando el riesgo de contaminación cruzada.

En los **talleres** se realizan las siguientes actividades:

- Limpieza de **aire comprimido** y **aspiración**.
- **Reparación y adecuación** de equipos.
- Limpieza de equipos con **desinfectantes autorizados** para uso sanitario.
- **Revisión y verificación** del funcionamiento del equipo.
- **Precintado** del equipo para asegurar su correcto estado.
- Expedición de los equipos disponibles para ser **reutilizados**.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución

Nippon Sanso Homecare España está comprometida con la salud de los pacientes y su entorno. El lema corporativo, **la salud en casa**, refleja la voluntad de poner al paciente en el centro de las actividades con el objetivo de mejorar su salud y su bienestar.

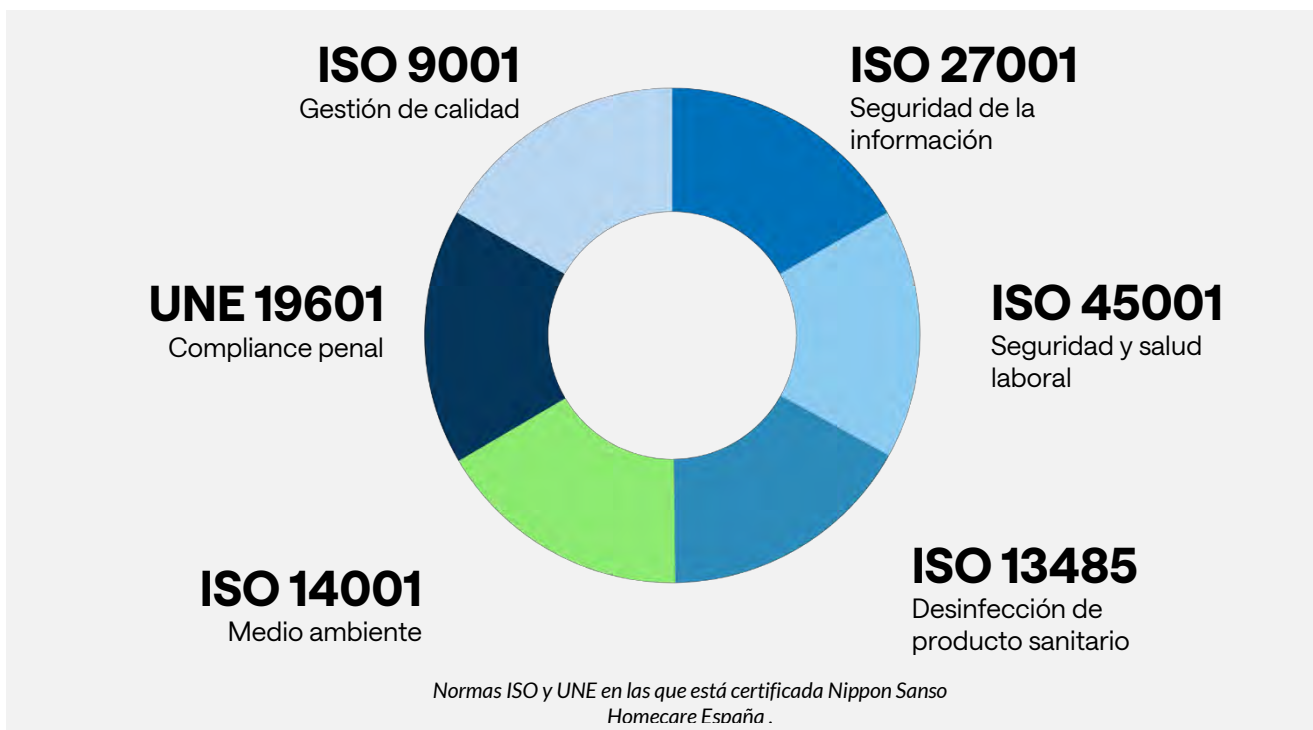


Para favorecer la excelencia en la prestación del servicio, la compañía aplica modelos de gestión de calidad, como las normas **ISO 9001 y ISO1348**. Estas certificaciones, que permiten detectar nuevas oportunidades de mejora, tienen como objetivo **mejorar los resultados en salud y el bienestar** de los pacientes atendidos en Nippon Sanso Homecare España de una forma segura promoviendo los derechos de los pacientes.

El **sistema de calidad** de la compañía tiene el objetivo de desarrollar un sistema de atención y prestación de servicios de excelente calidad, ofreciendo resultados acordes a las necesidades, expectativas y compromisos adquiridos con los pacientes, administraciones y otros *stakeholders*.

La alta dirección y todo el equipo de Nippon Sanso Homecare España profesan un gran compromiso con el **proceso de mejora continua en calidad y la seguridad** del paciente, su familia y cuidadores. Por ello, la compañía aplica los más elevados estándares de calidad en referencia a la prestación de servicios de terapias respiratorias domiciliarias y en la producción de materiales, equipos y suministros relacionados.

Por este motivo, la organización integra en un único *sistema de gestión* la **prevención de riesgos laborales**, la **gestión ambiental**, la **seguridad de la información** y el **compliance penal**. Este modelo se fundamenta en estándares y buenas prácticas internacionales orientadas a garantizar una atención segura al paciente, y está alineado con las principales normas nacionales e internacionales de referencia, entre ellas **ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 13485, ISO 27001 y UNE 19601**.



Nippon Sanso Homecare España dispone de un sistema específico para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. Este procedimiento incluye la recepción de todo tipo de comentarios por parte de pacientes y usuarios.

Se trata de un sistema diseñado específicamente para la mejora del servicio de las Terapias Respiratorias Domiciliarias (TRDs). Para su óptimo funcionamiento, Nippon Sanso Homecare España dispone, dentro del Departamento de Calidad, de un **área específica dedicada a la Calidad del Servicio Prestado** que cuenta con un responsable para la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos provenientes de los pacientes y usuarios.

Los usuarios pueden hacer llegar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos por medio de diferentes **canales**:

- **Hojas de reclamación**

Disponibles en todos los centros de atención, también pueden ser solicitadas a los profesionales.

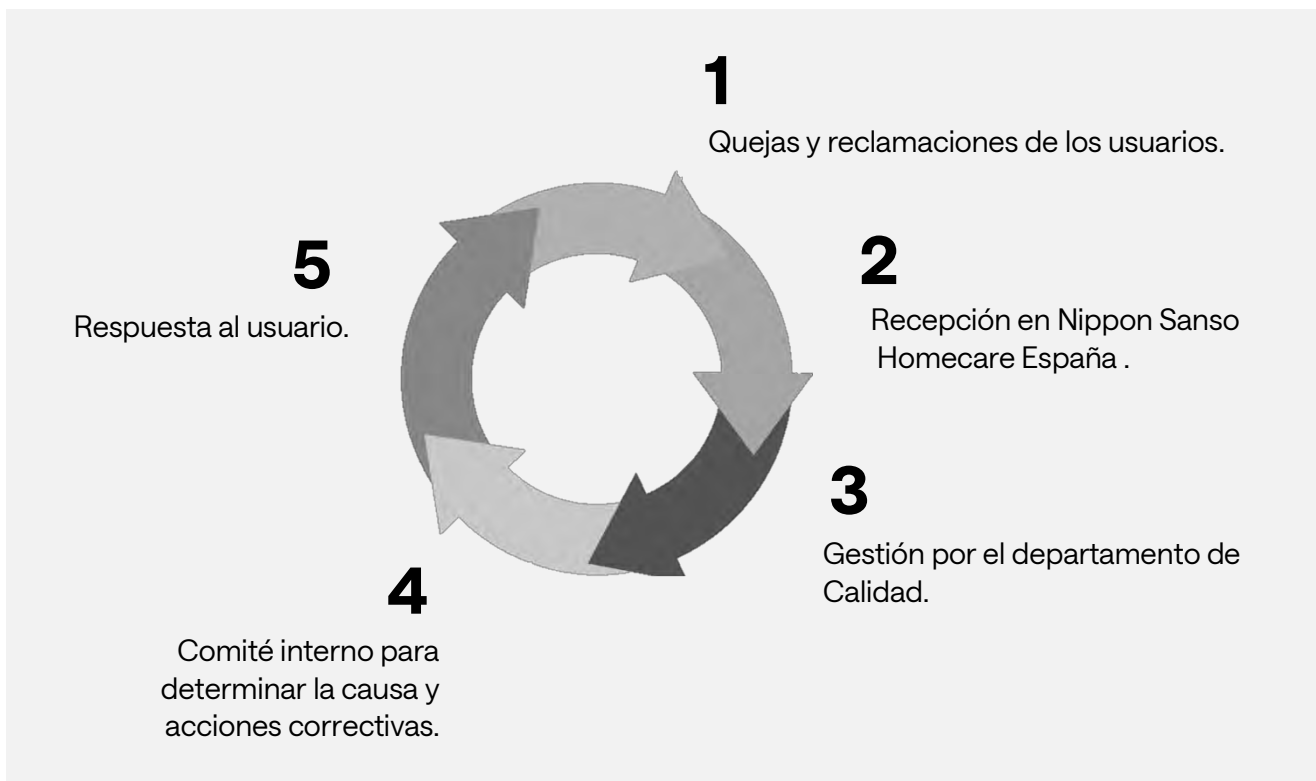
- **Teléfono**

A través del servicio de atención telefónico gratuito, disponible las 24 horas del día, 365 días al año. El agente registrará la queja del usuario y generará una notificación al área de Calidad del Servicio.

- **Web**

Rellenando el formulario específico de reclamaciones desde la web **nipponsansohomecare.es**.

Una vez cursada la queja, independientemente de la vía, se remite al responsable del área de Calidad del Servicio quién se encargará de gestionarla y dar una respuesta al usuario en un tiempo igual o inferior a 7 días.



Flujo de gestión de las quejas y reclamaciones en Nippon Sanso Homecare España.

Recursos para la gestión de quejas y reclamaciones

Con el objetivo de dar respuesta en el menor tiempo posible, Nippon Sanso Homecare España pone a disposición de los pacientes los siguientes recursos para la gestión de quejas y reclamaciones.

- **Responsable del área de Calidad del Servicio.**
- **Comisión Interna** de seguimiento de reclamaciones.
- **Formaciones teóricas** sobre los protocolos internos de recepción y comunicación.

- **Formaciones actitudinales** sobre la profesionalidad, la comunicación con el paciente, la comunicación no verbal, la empatía y la cordialidad.
- **Servicio telefónico 24h /7 días**, 365 días al año para recoger todas las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.
- **Equipo de profesionales técnicos y asistenciales.**
- **Especialista en atención al usuario y gestión de reclamaciones** responsable de Calidad de Servicio.

Procedimientos

A continuación, se detallan los pasos dentro el procedimiento para la gestión de quejas y reclamaciones:

- **Confirmación de la recepción** de la queja o reclamación al usuario.
- **Registro en el sistema** de Nippon Sanso Homecare España .
- **Investigación interna.** El responsable de calidad del servicio es el encargado de contrastar la información y poner en conocimiento de los hechos a las áreas implicadas. Junto a los departamentos afectados se inicia la investigación para determinar el alcance y la causa raíz.
- **Plan de acción.** Se establecen las acciones correctivas o de mejora necesarias. Las acciones derivadas podrán variar desde formaciones de refuerzo hasta la actualización de protocolos internos.
- **Respuesta al usuario** utilizando la misma vía que empleó el reclamante.
- **Registro de las acciones** realizadas para solventar la queja en el sistema de Nippon Sanso Homecare España .
- **Seguimiento** por parte del Departamento de Calidad de las acciones correctivas.

Quejas y reclamaciones

Nippon Sanso Homecare España incluye dentro de sus **indicadores de calidad**, aquellos relacionados con el **número de quejas orales y escritas recibidas mensual y anualmente** por parte de usuarios y pacientes, y el tiempo medio de resolución.

Durante el **2025**, la cantidad de quejas escritas recibidas respecto al total de pacientes atendidos por Nippon Sanso Homecare España no supera en ningún caso el límite de aceptación marcado, que es el **0,1%**. En todos los casos el usuario recibe una comunicación escrita sobre lo acontecido en su reclamación.

El tiempo medio de respuesta a las quejas durante el 2025 está muy por debajo del límite de aceptación (< o igual 7 días) y todas las quejas recibidas se resuelven en un tiempo medio de **3,61 días**.



Número de quejas recibidas durante el 2025

8.3 Información fiscal

La información fiscal de la Sociedad se incluye en la nota 12 de la memoria de las Cuentas anuales del ejercicio 2025.



9.
**Índice
contenidos GRI**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándares GRI seleccionados
Introducción		
Información EINF	<ul style="list-style-type: none"> Bases de presentación del informe. Identificación de grupos de interés. Principio de materialidad. 	GRI 102-42, GRI 102-47
Modelo de negocio		
Información general	<ul style="list-style-type: none"> Breve descripción del modelo de negocio. Objetivos y estrategias. Presencia geográfica y mercados en los que opera. 	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-6
Políticas y gestión de riesgos		
Políticas y gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Políticas aplicadas por la empresa. Identificación de los principales riesgos derivados de la actividad de la empresa. 	GRI 103-2, GRI 103-3
Cuestiones sociales y empleo		
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de empleados por sexo y clasificación profesional Modalidad de contrato desglosado por sexo. Brechas salariales, remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. Registro retributivo. Implantación de políticas de desconexión laboral. 	GRI 102-8, GRI 103-2, GRI 401-2, GI 405-2
Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo. Medidas destinadas a facilitar de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores. 	GRI 102-8, GRI 103-2
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Políticas implantadas 	GRI 103-2, GRI 404-2
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> Medidas adoptadas para promover la igualdad en el empleo. Plan de igualdad. Procedimiento de actuación frente al acoso laboral. 	GRI 103-2, GRI 406-1
Diversidad	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y actuaciones de la Sociedad. 	GRI 103-2
Medio ambiente		
Enfoque de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Políticas medioambientales. 	GRI 102-15, GRI 103-2

	<ul style="list-style-type: none"> • Principales riesgos medioambientales. • Indicadores clave. 	
Gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Efectos en el medio ambiente, la salud y la seguridad. • Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. • Recursos en la prevención de riesgos ambientales. • Aplicación del principio de precaución. 	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30, GRI 103-2
Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de prevención, reducción o reparación de las emisiones. 	GRI 103-2, GRI 302-4, GRI 302-5, GRI 305-5, GRI 305-7
Economía circular y prevención de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos. • Contra el desperdicio de alimentos. 	GRI 103-2, GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de agua. • Consumo de materias primas y medidas de eficiencia. • Consumo, directo e indirecto, de energía. • Medidas de eficiencia energética. • Uso de energía renovables. 	GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-3, GRI 306-1, GRI 306-2
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones de gases de efecto invernadero. • Medidas contra el cambio climático. • Metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. 	GRI 102-15, GRI 103-2, GRI 305-1, GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para la biodiversidad. 	GRI 304-2
Derechos humanos		
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ética. • Proveedores. • Actividades formativas. • Gestión riesgos. • Notificaciones y cumplimiento. • Comunicaciones recibidas. • Sanciones. 	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 419-1
Soborno y corrupción		
Soborno y corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas aplicadas. • Formación. • Gestión de riesgos. • Notificaciones y cumplimiento • Sanciones. • Resultados • Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. 	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 419-1
Sociedad		
Subcontratación y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. 	GRI 102-9, GRI 103-3, GRI 407-1, GRI 409-1, GRI 414-2

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de éstas. 	
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores. • Departamento de Farmacovigilancia y Materiovigilancia. • Gestión de riesgos para los pacientes. • Sistema de trazabilidad. • Taller homologado y certificado en ISO 13485. • Recursos para la gestión de quejas y reclamaciones. • Quejas y reclamaciones. 	GRI 103-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1, GRI 102-17, GRI 103- 2, GRI 418-1
Información fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios obtenidos. • Impuestos sobre beneficios. • Subvenciones públicas recibidas. 	GRI 201-1, GRI 201-4



10.

Índice ODS y anexos



GRI 306-1
GRI 401-2



GRI 102-8 GRI 201-1 GRI 301-1
GRI 301-2 GRI 301-3 GRI 401-2
GRI 405-2 GRI 406-1 GRI 407-1
GRI 409-1 GRI 414-2



GRI 306-1
GRI 401-2



GRI 102-8



GRI 306-1
GRI 306-2
GRI 306-3



GRI 302-4
GRI 302-5



GRI 302-4
GRI 302-5



GRI 102-16 GRI 102-17
GRI 416-2 GRI 102-29
GRI 418-1 GRI 419-1



CERTIFICATE

Bureau Veritas verifica que el cálculo de la Huella de Carbono de la Organización ha sido verificado y encontrado conforme con los requisitos del estándar:

**NIPPON SANSO
HOMECARE ESPAÑA,
S.L.U.**

PASSEIG DEL FERROCARRIL 369 POL IND "CAMÍ RAL"-08860-CASTELLDEFELS-
BARCELONA-ESPAÑA

GHG Protocol

La Huella de Carbono se aplica a:

LOS ALCANCES 1 Y 2 EN LOS CENTROS INDICADOS EN EL INFORME DE CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO AÑO 2025, PARA LA ACTIVIDAD DE: FABRICACIÓN DE OXÍGENO LÍQUIDO (PRINCIPIO ACTIVO), ENVASADO DE OXÍGENO GAS MEDICINAL, ALMACÉN Y DISTRIBUCIÓN DE OXÍGENO MEDICINAL. SERVICIOS DE TERAPIAS. RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS Y EN PUNTOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE. REPARACIÓN DE PRODUCTOS SANITARIOS. CONTACT HEALTHCARE. PROGRAMAS DE SOPORTE AL PACIENTE (PHARMATE).

PERIODO VERIFICADO: DE 1 DE ENERO DE 2025 A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

Número de certificado:

ES162807

Aprobación original:
31-03-2026

Certificado en vigor:
14-04-2026

Versión N°: 2

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación



Bureau Veritas Iberia S.L.
Avda. de Europa 1 - Edificio B, Planta Baja - Parque empresarial Avenida de Europa - 28108, Alcobendas - Madrid, España

nipponsansohomecare.es