



Dossier de Prensa 2018



Serunion se ha convertido en una de las empresas con mayor peso en el sector de la restauración en España. Con una cuota de mercado de más de un 24% somos la compañía líder, gracias a la confianza que depositan en nosotros 3.020 centros de restauración y al equipo de más de 20.000 profesionales que tenemos, que ofrecen cada día un servicio de calidad y cercano, adaptado a las necesidades de sus comensales. Desde 2001, pertenecemos al grupo internacional Elior –tercer operador del mercado europeo de restauración colectiva– y ofrecemos nuestros servicios cada día a 495.000 comensales.

Con nuestros servicios, estamos presentes en todas las etapas de la vida de las personas, desde los más pequeños de la casa hasta los más mayores. Alimentamos a escolares de más de 2.150 centros educativos. Estamos presentes en hospitales de toda España, ayudando a la recuperación de los pacientes, así como en los centros de atención a personas mayores, proporcionando la nutrición más adecuada en cada caso. Acompañamos a los usuarios en sus traslados, gracias a nuestro servicio a bordo en los trenes RENFE. Prestamos servicios de restauración en empresas y ofrecemos una propuesta gastronómica de autor a través de nuestro catering *Singularis* en espacios emblemáticos como el Palau de la Música y el FC Barcelona, o en grandes eventos culturales.

Nuestro compromiso con la alimentación y las personas nos ha llevado a apostar por los productos de proximidad para elaborar menús saludables y naturales. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios. Innovamos en nuestros servicios para incorporar una oferta mucho más personalizada, creando nuevos conceptos de restauración adaptados a los diferentes perfiles de usuarios, como cafeterías para ayudar a la desconexión en hospitales o diseñadas para adaptarse al ritmo de un centro universitario. La incorporación de la tecnología digital y las aplicaciones móviles también nos está permitiendo ofrecer un servicio más ágil y más personalizado.

Nuestra responsabilidad es estar a la altura de los requerimientos de nuestros clientes y ofrecer un servicio profesional y próximo, que sólo podemos prestar escuchando y atendiendo las demandas de de los 495.000 clientes, 495.000 paladares, 495.000 personas que cada día nos confían algo tan preciado como su salud.

Antonio Llorens
Presidente y Director General de Serunion



Estructura

Serunion nace como resultado de la fusión de 5 empresas de restauración colectiva: Arusa, Sercosa, Cofimok, Hotelcosa y Serhoval.

Serunion es una compañía de restauración colectiva que nació hace casi 30 años. Tras décadas en el sector, hoy es una de las compañías líderes en restauración colectiva con más del 24% de cuota de mercado.

Ofrecemos un servicio cercano y personalizado, para ello, disponemos de una red formada por 25 oficinas, 5 delegaciones de vending y 14 cocinas centrales repartidas en España, estando presentes en todos los segmentos de actividad: educación, empresas, sanidad, residencias de la tercera edad, vending y catering de autor bajo la marca Singularis. En la actualidad, servimos 495.000 menús al día y operamos en 3.020 centros de restauración.

Desde 2001 Serunion pertenece al Grupo Elior, líder mundial en restauración, servicios y concesiones que opera en 16 países.

Serunion en cifras

Serunion es líder en restauración colectiva en España. Desde 2007, ha incrementado su facturación alcanzando en 2017 los 469 millones de euros en España y Portugal, un 5,4% más que el año anterior, motivado principalmente por la apuesta de la compañía por la diversificación de su negocio y la consolidación de sus nuevos conceptos de restauración.

Con una cuota de mercado de más del 24%, da servicio a 3.020 centros:

+20.000

empleados

25

oficinas

495.000

comensales al día

5 delegaciones
de Vending

3.020

centros de restauración

14

cocinas centrales



Responsabilidad Social Corporativa

Atender, alimentar y cuidar cada día a millones de personas en entornos tan delicados como la sanidad, los centros escolares, la vida en el trabajo y los viajes es nuestra razón de ser.

Nuestra política de responsabilidad social y medioambiental se sustenta en 3 dimensiones:

Empresa responsable

Garantizar la seguridad de nuestras prestaciones, contribuir a cuidar la salud de nuestros comensales y reducir nuestro impacto ecológico.

Empleador comprometido

Cuidar de todos y cada uno de nuestros empleados para que puedan, a su vez, estar pendientes y atentos del bienestar de nuestros clientes. Dar la oportunidad a todos de desarrollar sus competencias y fomentar las trayectorias profesionales.



Socio implicado

Poner nuestras competencias al servicio de la ciudadanía, de nuestros proveedores y, más ampliamente, de las regiones donde estamos presentes para contribuir a su desarrollo.

Nuestro compromiso

Serunion ha ido creciendo sostenida y sosteniblemente a través de un modelo de negocio basado en la proximidad y el servicio a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Nuestro compromiso es tanto con nuestros clientes, como con los profesionales que forman parte del equipo de Serunion, así como con nuestros proveedores y con la sociedad en general. Por ello, en nuestro día a día trabajamos para asegurar la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios, fomentando siempre la mejor alimentación y siendo un socio comprometido con los intereses de nuestros clientes. Todo ello, minimizando el impacto que nuestra actividad pueda tener en el medio ambiente.



Con nuestros Clientes

- **Cumplimos los más altos estándares de calidad y aplicamos las técnicas más novedosas** para optimizar nuestros procesos y ofrecer menús que no sólo sean nutricionalmente excelentes, sino que velen por el placer de nuestros comensales.
- Realizamos rigurosas auditorías a nuestros proveedores, así como auditorías de higiene, análisis de productos y contamos con un equipo de 45 expertos en nutrición y dietética.
- Nuestras elecciones de proveedores junto con nuestra red formada por 14 cocinas centrales repartidas por todo el territorio español nos permiten ofrecer el mejor servicio a un mayor número de personas.
- Hoy disponemos de las siguientes garantías y certificaciones de calidad: UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, ISO 22000:2005 (todas certificadas externamente por AENOR), Certificación AMED y la Certificación OSHAS.





Con nuestros Profesionales

- Somos una de las **principales compañías empleadoras** de España.
- Nos regimos por una política de recursos humanos que vela por la igualdad de oportunidades, ayudando a nuestros empleados a desarrollar su carrera profesional.
- Formamos a más de 14.000 empleados al año impartiendo casi **58.000 horas de formación**.
- **Fomentamos la integración laboral de personas con discapacidad entre nuestros profesionales**, garantizando así la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral.

Con nuestros Proveedores

- Priorizamos la calidad y la proximidad en la contratación de nuestros proveedores. En un número importante de Comunidades Autónomas esta colaboración llega hasta el 74%. Durante 2017, la compañía ha trabajado con 375 proveedores locales que sólo sirven en su comunidad autónoma, un 2% más que el año anterior, lo que supone un volumen de compra de 90 millones de euros.

Con nuestra Sociedad

- **Fomentamos los hábitos de vida saludable**, en especial, los hábitos alimentarios, a través de todos nuestros canales de comunicación y eventos.
- Trabajamos alineados con las estrategias NAOS y PERSEO del Ministerio de Sanidad, colaboramos con otras entidades e iniciativas como la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE), la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), la Asociación de Celíacos de Catalunya, la Asociación Contra la Anorexia y la Bulimia (ACAB) y la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), entre otras.
- Nuestra apuesta por la empleabilidad a través de **la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social** nos lleva a colaborar con entidades como DOWN ESPAÑA o Fundación Prevent. Además, contamos con un centro especial de trabajo propio: **Gustauria**, entidad sin ánimo de lucro que integra en el sector de la restauración a personas con discapacidad. También nos hemos unido al Programa Incorpora de la Obra Social “La Caixa” para facilitar empleo a personas en riesgo de exclusión social.
- En línea con nuestra política de RSC, colaboramos asimismo con entidades y organizaciones no gubernamentales, como **UNICEF, en diferentes ámbitos sociales y humanitarios a través de campañas solidarias y Acción Contra el Hambre**.
- Recientemente, hemos impulsado el proyecto **“La comida no se tira”** contra el desperdicio alimentario a través del cual, tras implicar a más de 10.000 escolares, este año hemos conseguido reducir los restos de alimentos en un 16% de la media.



¿Cómo cocinamos?

En Serunion podemos ofrecer nuestros servicios en tres modalidades distintas:



Cocinas in situ

Elaboraciones realizadas en las propias instalaciones de los centros, para lo que es necesario disponer de los espacios y zonas suficientes, que cumplan todas las normativas sanitarias y de seguridad. La cocina “in situ” representa el 80% de nuestro negocio.



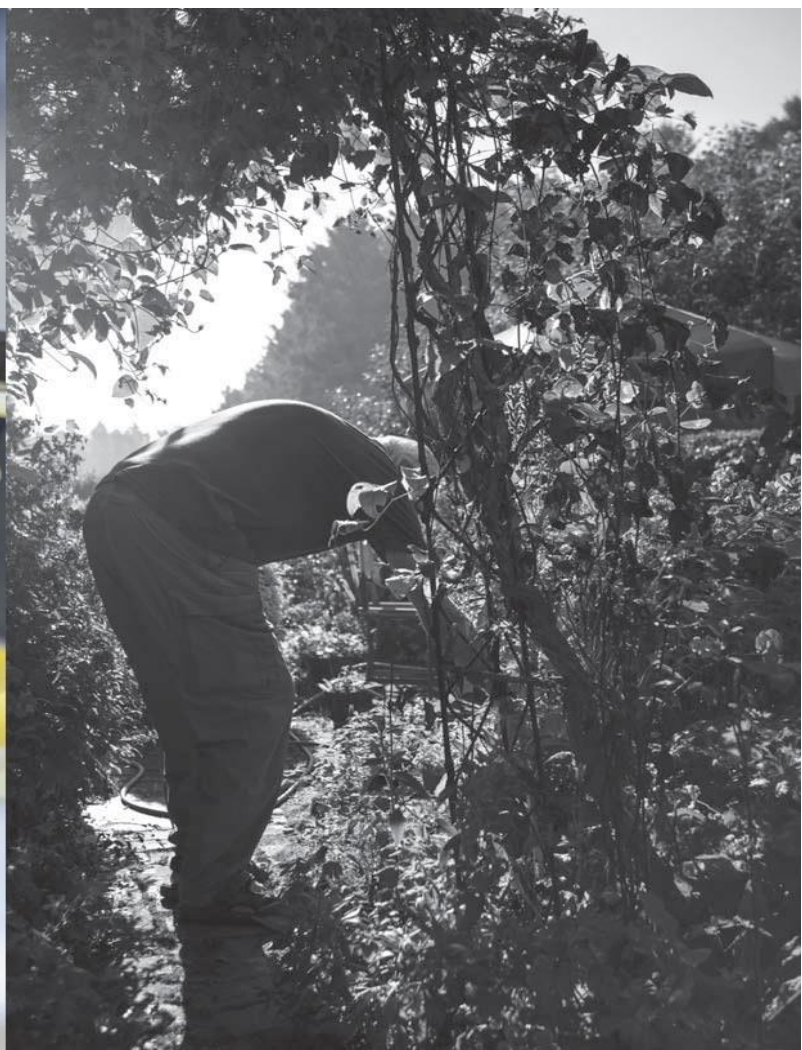
Transportado en caliente

Elaboraciones realizadas en cocina central y/o de proximidad en las que producción, transporte y consumo se producen en el mismo día. Para ello contamos con un sistema de transporte totalmente adaptado para mantener la temperatura y las condiciones necesarias. Los principales destinatarios de este servicio son centros escolares pequeños.



Línea fría

Elaboración tradicional en cocina central y/o de proximidad, y enfriamiento rápido, con una conservación y transporte en frío positivo de +4°C. Para su consumo, se debe regenerar (calentar) antes de servir. Serunion puso en marcha la línea fría en 2008, lo que supuso una importante innovación en el mercado español donde, al contrario que en Europa, el sistema no estaba muy implantado. Las técnicas de cocina en “línea fría” aumentan los niveles de seguridad y calidad en la restauración colectiva, aportando numerosas ventajas, especialmente en los comedores escolares. Los principales destinatarios son centros escolares de pequeño y mediano tamaño.



Calidad e innovación

El crecimiento de la compañía a lo largo de estos años ha sido fruto del esfuerzo realizado en innovación. Invertimos en torno al 2% de la facturación anual, entre 8 y 9 millones anuales en nuevas instalaciones.



Los estándares de calidad y las técnicas más novedosas son las que han permitido a Serunion optimizar sus procesos y ofrecer un gran servicio de primera calidad, avalado por las distintas normativas y certificaciones internacionales y, sobre todo, por los exigentes paladares de sus clientes.

Asimismo, en septiembre de 2013 Serunion firmó un acuerdo pionero con la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE) y se convirtió en la primera empresa de restauración colectiva que presta su servicio con el aval y la colaboración de la Federación.

Nuestro compromiso con la mejora continua del servicio se concreta con la implantación de herramientas para valorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, la optimización de los sistemas de control preventivos y la formación de nuestro personal en todo lo relacionado con el servicio y la atención a nuestros clientes.



Actividades y mercados

Con presencia en todas las comunidades autónomas, combinamos conocimiento y experiencia para proponer soluciones de restauración personalizadas para nuestros clientes. Calidad, innovación y servicio son nuestras consignas diarias para llevar a cabo nuestra actividad. A través de nuestras divisiones, operamos en distintos sectores del mercado:



Serunion Educa es la división especializada en comedores escolares. Presente en todos los ámbitos educativos, desde las escuelas infantiles hasta la Universidad, hoy cuenta con más de 2.150 comedores escolares en toda España. Su apuesta por menús variados y equilibrados adaptados a las necesidades alimentarias de los niños, el consumo de proximidad, la educación en la salud e higiene y el buen comportamiento son sus ejes de identidad. En la actualidad, más de 250.000 niños y jóvenes comen con Serunion Educa.

Recientemente ha lanzado su nuevo concepto de cafetería para universidades "U", que quiere convertir el comedor universitario en un restaurante acogedor y práctico.



Serunion Business&Industry es la división especializada en restaurantes y cafeterías de empresas, una apuesta por menús variados y equilibrados aunando la cocina tradicional, con productos de mercado y la cocina más vanguardista. En la actualidad, Serunion B&I sirve más de 130 restaurantes de empresas e instituciones, los servicios de restauración a bordo del AVE, en la armada y en prisiones. Su última innovación han sido los restaurantes de empresa "Metropolitan", con una oferta dividida en córnens temáticos con propuestas gastronómicas cosmopolitas y un innovador diseño.



Serunion Salud es la división especializada en la gestión de servicios de comida para hospitales y centros de asistencia social de Serunion. Ofrece servicio a más de 110 hospitales y prepara 59.000 comidas al día elaboradas y pensadas por un equipo de cocineros, dietistas, médicos y especialistas.



Serunion Mayores es la división especializada en la gestión del servicio de comida para residencias y centros de día para la tercera edad de Serunion, empresa líder en servicios de restauración colectiva en España. Desde la división también se lleva a cabo el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), repartiendo menús a aquellos hogares de personas que, por sí mismos, no pueden prepararse la comida. En la actualidad, la compañía sirve más de 120.000 comidas al día a más de 580 residencias. En su apuesta por la innovación, Serunion Mayores ha creado la técnica del *'facile à manger'*, una forma de texturizar los platos del menú basal especialmente indicada para aquellas personas que empiezan a tener dificultades de masticación y deglución, con esta técnica se retarda el paso a triturados y sé que estimulan el apetito y el placer por la comida.



Serunion Vending es la división especializada en la distribución automática de snacks, refrescos y bebidas calientes de Serunion. La división ofrece servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en los sectores de Sanidad, Educación, Movilidad y Empresas. Nuestro servicio de vending abarca todo el territorio, y se adapta a las nuevas tendencias de consumo, con una firme apuesta por la alimentación saludable, la innovación y el medioambiente.

Singularis es la división de catering de autor de Serunion, empresa líder en servicios de restauración colectiva en España. Especializada en servicios de alta gastronomía, exclusivos y de gran calidad, Singularis se encarga en la actualidad de la restauración de espacios tan emblemáticos como el Palau de la Música o el Gran Teatro del Liceu en Barcelona, el Riojaforum o el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra. Asimismo, Singularis se encarga también de la gestión y organización de eventos.



Diversificación de servicios e innovación, claves del crecimiento en 2017

Durante 2017, el equipo humano de Serunion se incrementó en 1.525 personas, superando los 20.000 colaboradores, lo que nos sitúa como una de las principales compañías empleadoras en España. La apuesta de la compañía ha continuado con una clara tendencia a la diversificación de su negocio. Hoy, Serunion ofrece sus servicios a sectores tan diversos como la educación, empresas, sanidad, residencias de la tercera edad y vending.

En el área de restaurantes de empresa, durante el último año, hemos incorporado a nuestro portfolio a grandes empresas e instituciones como Movistar +, Endesa, PSA Peugeot y la filial de Mercedes Benz en España; hospitales como el de La Princesa en Madrid, así como el Liceo Francés en Madrid y Alcobendas y las Universidades CEU San Pablo en diferentes provincias españolas, además de la adquisición del Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra.

En 2017 hemos continuado impulsando la innovación en la calidad del servicio, a través de la consolidación de nuevos conceptos de restauración orientados al bienestar de los usuarios, con una estética cuidada al detalle y una oferta gastronómica basada en la alimentación saludable. Un ejemplo es “Daily Break”, un modelo de cafetería impulsado desde nuestra división de Salud, que pretende abstraer al cliente de su estancia en el hospital. Tras la inauguración de la primera cafetería “Daily Break” en el Hospital Universitario de San Juan (Alicante), en 2017 este modelo se ha replicado en el Hospital de Laredo (Cantabria), el Hospital de Santa Marina (Bilbao), el Hospital de Écija (Sevilla) y el Hospital de La Princesa (Madrid).

En 2016 creamos un nuevo concepto para cafetería de universidades “U”, con un servicio non-stop en un ambiente moderno y accesible y una oferta gastronómica más completa. Un espacio pensado para las necesidades y gustos de estudiantes y profesorado académico, que pretende convertir el comedor universitario en un restaurante acogedor y práctico. La universidad de San Pablo CEU ha sido la primera que ha apostado por este nuevo modelo, que se ha ido incorporando a todos sus centros de Madrid, Valencia, Castellón y Barcelona. En 2017 se han sumado 4 residencias universitarias en Castellón, Albacete, Murcia y Cádiz.

Otro nuevo concepto lanzado en 2017 es “Meetropolitan”, aplicado a los restaurantes de empresa, que propone diferentes espacios temáticos y una oferta gastronómica que combina la cocina tradicional y las propuestas más cosmopolitas. El Edificio Colonial de Sant Cugat del Vallès (Barcelona) es el primer restaurante que ha implantado el nuevo modelo.

A lo largo de 2018, está prevista la inauguración de nuevos restaurantes que incorporen nuevos formatos de gran demanda en el sector, como food-trucks (bajo la marca World Street), containers y corners especializados, en colaboración con reconocidas marcas comerciales. Asimismo, la división Serunion Business&Industry sigue desarrollando el concepto “Mercado Gastronómico”, ya presente en 5 grandes compañías durante 2017. Se trata de espacios diferenciados de cocina tradicional y moderna, en un entorno de mercado, donde el comensal puede encontrar una variada oferta, diferente cada día.



Las primeras cocinas de restauración colectiva de España con certificación ecológica

Las cocinas centrales de Serunion en Málaga y en Sevilla han sido los primeros centros de restauración colectiva de España en recibir la certificación de platos 100% ecológicos.

Serunion fue la primera empresa de restauración colectiva en España en certificar dos de sus cocinas centrales como industria agroalimentaria de producción de platos totalmente ecológicos (la compañía cuenta con un total de 359 referencias de producto ecológico). El certificado, concedido después de 4 años de trabajo y de superar varias auditorías, fue otorgado por el Servicio de Certificación CAAE, entidad que agrupa más del 50% de la producción ecológica certificada en España y lidera esta actividad en Europa, gozando de un reconocido prestigio internacional.

Esta certificación garantiza que el método de producción está basado en sistemas y ciclos naturales y en el mantenimiento de la biodiversidad; obteniendo productos de alta calidad sin el empleo de productos químicos de síntesis ni OGM (Organismo Genéticamente Modificado).



serunion @

Oficina Central: Avda. Josep Tarradellas, 34- 36, 7a planta. 08029 Barcelona / comunicacion@serunion.es / www.serunion.es

Puede consultar el resto de delegaciones en España en nuestra página web