



Memoria de  
Sostenibilidad  
y EINF  
2019  
2020

serunion©

# Índice

<b>1. Sobre esta Memoria</b>	<b>3</b>		
<b>2. Carta de nuestro Presidente</b>	<b>4</b>		
<b>3. 2019-2020 de un vistazo</b>	<b>6</b>		
<b>4. Creando tendencia</b>	<b>8</b>		
4.1. Conoce a Serunion	8		
4.2. Nuestro posicionamiento estratégico	14		
4.3. Diálogo con nuestros grupos de interés	17		
<b>5. Comprometidos con el buen gobierno</b>	<b>20</b>		
5.1. Dirección ejecutiva	20		
5.2. Un gobierno ético y responsable	22		
5.3. Desarrollo sostenible	31		
5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad	37		
5.5. Orientación al cliente	42		
<b>6. Bueno para la salud</b>	<b>52</b>		
		6.1. Una buena alimentación es la mejor inversión	52
		6.2. Seguridad alimentaria	59
		6.3. Innovación y digitalización	61
		<b>7. Bueno para el planeta</b>	<b>63</b>
		7.1. Aprovisionamiento sostenible	66
		7.2. Plan contra el desperdicio alimentario	75
		7.3. Economía circular	78
		7.4. Uso sostenible de los recursos	80
		7.5. Huella de carbono y cambio climático	84
		7.6. Certificación de comedor sostenible	87
		<b>8. Bueno para las personas</b>	<b>88</b>
		8.1. Desarrollo del equipo humano	89
		8.2. Política de igualdad e integración	98
		8.3. Integración de las múltiples capacidades	101
		8.4. Salud y seguridad	103
		<b>9. Anexo: Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI</b>	<b>106</b>

# Sobre esta memoria

En relación con nuestro compromiso con la transparencia sobre lo que en Serunion hacemos para ser cada vez más sostenibles, hemos elaborado esta **Memoria de Sostenibilidad y EINF** (Estado de Información No Financiera) referente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020.

La información reflejada en el presente documento corresponde al ámbito de las actividades del **Grupo Serunion**, que aglutina a Serunion S.A.U. y nuestras sociedades participadas, con el objetivo de mostrar un enfoque global de la compañía.

Esta Memoria constituye el núcleo del informe de Serunion, que da respuesta a los requerimientos de

**Información no Financiera y Diversidad** contemplados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. Además, su contenido se completa con el Informe de Estado de Información No Financiera del Grupo Elix, que recoge los datos de todas sus sociedades con cuentas consolidadas.

Asimismo, el documento ha sido elaborado siguiendo el estándar internacional **Global Reporting Initiative** (GRI) con opción de conformidad esencial, lo que implica reportar información sobre nuestros asuntos materiales, identificados en el análisis de materialidad realizado.

Te invitamos a descubrir más sobre todo lo que hacemos en Serunion y cómo hemos abordado nuestra



gestión y actividades durante un año marcado por un hito histórico con relevancia a escala mundial, como ha sido la pandemia causada por la COVID-19. Ha sido un año en el que hemos tenido que replantear todo lo que hacemos y actuar rápidamente para adaptarnos, mostrándonos resilientes frente a las dificultades. Además, el impacto de este coronavirus dará lugar a futuros comportamientos que condicionarán también la evolución de los próximos años.

Por todo ello, a lo largo de toda la Memoria se incluyen referencias a la pandemia, indicando cuál ha sido su repercusión y cómo hemos dado respuesta a los desafíos que nos ha supuesto. Nos quedamos con el lado positivo de la nueva situación: la colaboración de las personas y el deseo de construir juntos un mundo mejor.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos



# Carta de nuestro *Presidente*

Este ejercicio empezó viento en popa a toda vela, con grandes proyectos en línea con la bonanza económica que se vislumbraba, entre otros el desarrollo del estudio **Better Taste in Older Age** para mejorar la apetencia de nuestros mayores, el proyecto **Nutrifriends** para promover la alimentación saludable en los colegios, **la implantación del restaurante sostenible, el cálculo de nuestra huella de carbono** y unos cuantos más,... pero topamos con un enemigo invisible, el **coronavirus**, que paralizó nuestra economía y puso en jaque a sectores tan importantes como el asistencial.

Nuestra actividad, centrada en la **comida como acto social**, ha sido una de las más afectadas por esta crisis de efectos incalculables. Este virus ha impactado en nuestra forma de vivir y estar, y un ejemplo sencillo lo encontramos en el momento de la comida. Mientras antes disfrutábamos de la compañía de otras personas sin ningún tipo de temor a ser contagiados, la situación actual ha cambiado esa realidad y las medidas anti-COVID se han impuesto duramente para evitarlo.

En esta Memoria hemos intentado recoger cuál ha sido nuestra respuesta o papel durante la crisis, pero si tuviera que resumirlo en

pocas palabras, diría sin duda que **Serunion ha priorizado a las personas.**

Dicen que en las dificultades es cuando se descubre cómo es cada uno y yo he podido comprobar algo que ya sabía, que **Serunion está formado por grandes personas**, que han antepuesto la ayuda, el sacrificio y el compañerismo por encima de los intereses individuales.

Nuestra primera acción al iniciarse la pandemia, como no podía ser otra manera, fue **poner a disposición de las autoridades sanitarias nuestras instalaciones de cocina** para atender, en un tiempo récord, las necesidades alimentarias de las personas ubicadas en los hospitales de campaña, tanto personal sanitario como pacientes.

El equipo de seguridad y salud laboral trabajó día y noche para **adecuar rápidamente los protocolos que garantizaran la seguridad**, así como **certificarlos** a través de Aenor. Nuestro equipo de marketing desarrolló herramientas comunicativas con las personas afectadas y con nuestros comensales y clientes de las diferentes divisiones. Las operaciones movilizaron recursos internos para donar stocks alimentarios a colectivos vulnerables y nuestro equipo



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Carta de nuestro *Presidente*

de recursos humanos trabajó a destajo para reorganizar a los equipos y mantener a todas las personas informadas en todo momento.

Tras esta primera fase crítica logramos estabilizar nuestros servicios, adecuar nuestras estructuras y **adaptarnos a la realidad provisional** que se impuso.

En este impasse hasta el día de hoy, hemos desarrollado **nuevas modalidades de servicio** adecuadas al entorno del teletrabajo, reforzado las áreas de servicio desatendido como el vending y aportado soluciones a la situación actual.

Afortunadamente **nuestra pertenencia al Grupo Elior**, sólido y solvente, nos ha permitido aguantar las sacudidas de esta crisis sin desmontar nuestra estructura y reorganizar nuestros recursos para enfocarnos hacia **nuevas áreas de crecimiento**.

Veremos qué mundo ha quedado cuando todo esto haya pasado y esperemos que sea pronto.

Nosotros seguiremos trabajando por la salud de las personas, el aprovisionamiento

sostenible, la valorización de los residuos y el desarrollo de las personas, en línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, **Positive Foodprint Plan**.

El cambio climático es una realidad y las empresas tenemos un papel activo en la reducción del CO<sub>2</sub> generado por nuestra actividad, así que vamos a seguir el camino que iniciamos con el cálculo de nuestra huella de carbono, trabajando activamente para mejorar nuestra eficiencia energética y para liderar un cambio alimentario hacia un **modelo más sostenible y respetuoso**.

Estamos en un cambio de paradigma, donde la competitividad va a ir dando paso a la **cooperación**. El camino que hemos de recorrer para reducir los gases de efecto invernadero solo se puede concebir desde la pluralidad y el consenso, con lo que **nuestro propósito es ser motor de cambio y aceleración en esta transformación**.

Esperemos que este virus esté muy pronto bajo control y podamos seguir trabajando activamente por una **alimentación saludable, exquisita, sostenible y con el foco en las personas**.

**Salud y buen provecho.**

**Antonio Llorens cuenta con una experiencia de más de 25 años en el sector de la restauración colectiva ocupando varios cargos de responsabilidad en Serunion, donde empezó como Consejero Delegado.**

**Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Catalunya, Llorens posee también un MBA por el IESE.**

**Es también presidente de Food Service España, Presidente de la Fundación Prevent, Presidente del salón de feria alimentaria Restaurama, miembro del Comité de Dirección de Alimentaria, Patrono de la Fundación Banco de los Alimentos y de la Fundación de Oncología Infantil Enriqueta Villavecchia.**



## Antonio Llorens

**Presidente y Director general**  
de Serunion



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# 2019-2020 de un vistazo

## Nuestras acciones en las tres dimensiones de la sostenibilidad de un vistazo

En línea con nuestro compromiso con la responsabilidad social, hemos ido avanzando durante los últimos años en el desarrollo y adecuación de las políticas de la compañía de manera consistente con nuestra **estrategia “Positive Foodprint Plan”**.

Fruto de ello, cada una de las dimensiones en las que impacta la actividad que desarrollamos dispone de los mecanismos y procedimientos para garantizar, junto con nuestros grupos de interés, los servicios que ofrecemos con las máximas garantías y coherencia. Dichos mecanismos quedan relacionados de manera esquemática a continuación.

<b>Buen gobierno</b> 	<b>Social</b> 	<b>Ambiental</b> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los grupos de interés.</li> <li>• Análisis de materialidad.</li> <li>• Política de responsabilidad social.</li> <li>• Código ético.</li> <li>• Guía de integridad.</li> <li>• Compliance.</li> <li>• Plan de Igualdad.</li> <li>• Protocolo contra el acoso y Canal de denuncias.</li> <li>• Transparencia informativa.</li> <li>• Memoria de RS y EINF en GRI.</li> <li>• Auditoría anual de RS bajo el estándar IQNet SR10.</li> <li>• Acreditación de comedor y restaurante sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> <li>• Plan de formación.</li> <li>• Política de promoción interna.</li> <li>• Portal del empleado.</li> <li>• Canales de comunicación con grupo de interés.</li> <li>• Alianzas con entidades sociales.</li> <li>• Plan de voluntariado corporativo.</li> <li>• Compra de comercio justo.</li> <li>• Política de pagos sin dilaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de la huella de carbono.</li> <li>• Políticas de reducción del impacto ambiental.</li> <li>• Plan contra el despilfarro alimentario.</li> <li>• Gestión de los residuos.</li> <li>• Utilización de material desechable biodegradable o compostable.</li> <li>• Derivación del aceite usado a valorización en biodiesel.</li> <li>• Manual de buenas prácticas ambientales.</li> <li>• Fomento de la compra local.</li> <li>• Utilización de vehículos de baja emisión.</li> <li>• Certificación medioambiental ISO 14001.</li> </ul>



 Sobre esta memoria

 Carta de nuestro Presidente

 **2019-2020 de un vistazo**

 Creando tendencia

 Comprometidos con el buen gobierno

 Bueno para la salud

 Bueno para el planeta

 Bueno para las personas

 Anexos



# 2019-2020 de un vistazo

## Grandes datos del ejercicio 2019-2020

### Comprometidos con la sostenibilidad

#### Bueno para la salud

**150**  
nutricionistas.



**7.739**  
recetas  
desarrolladas.



**18,5 %**  
recetas con  
base vegetal.



**13.668**  
análisis de  
productos  
al año.



#### Bueno para el planeta

**1.010**  
árboles salvados  
gracias a la  
digitalización  
administrativa.



**16 %**  
de reducción de  
huella de carbono:  
**104 Tn** de CO<sub>2</sub> no  
emitidas.



**53,6 %**  
de compra  
local.



**97,7 Tn**  
del aceite usado  
valorizado en  
biodiesel.



#### Bueno para las personas

**66 %**  
managers por  
promoción interna  
y **7,2** satisfacción  
media del  
empleado.



**948**  
clientes  
encuestados,  
de los que el  
**51,5%** nos da  
un sobresaliente.



**7.962 kg**  
de alimentos,  
equivalente a  
**23.886** comidas,  
donadas a colectivos  
desfavorecidos.



**83.000**  
mensajes con  
corazón para  
pacientes COVID  
hospitalizados.



# Creando tendencia

## Conoce a Serunion

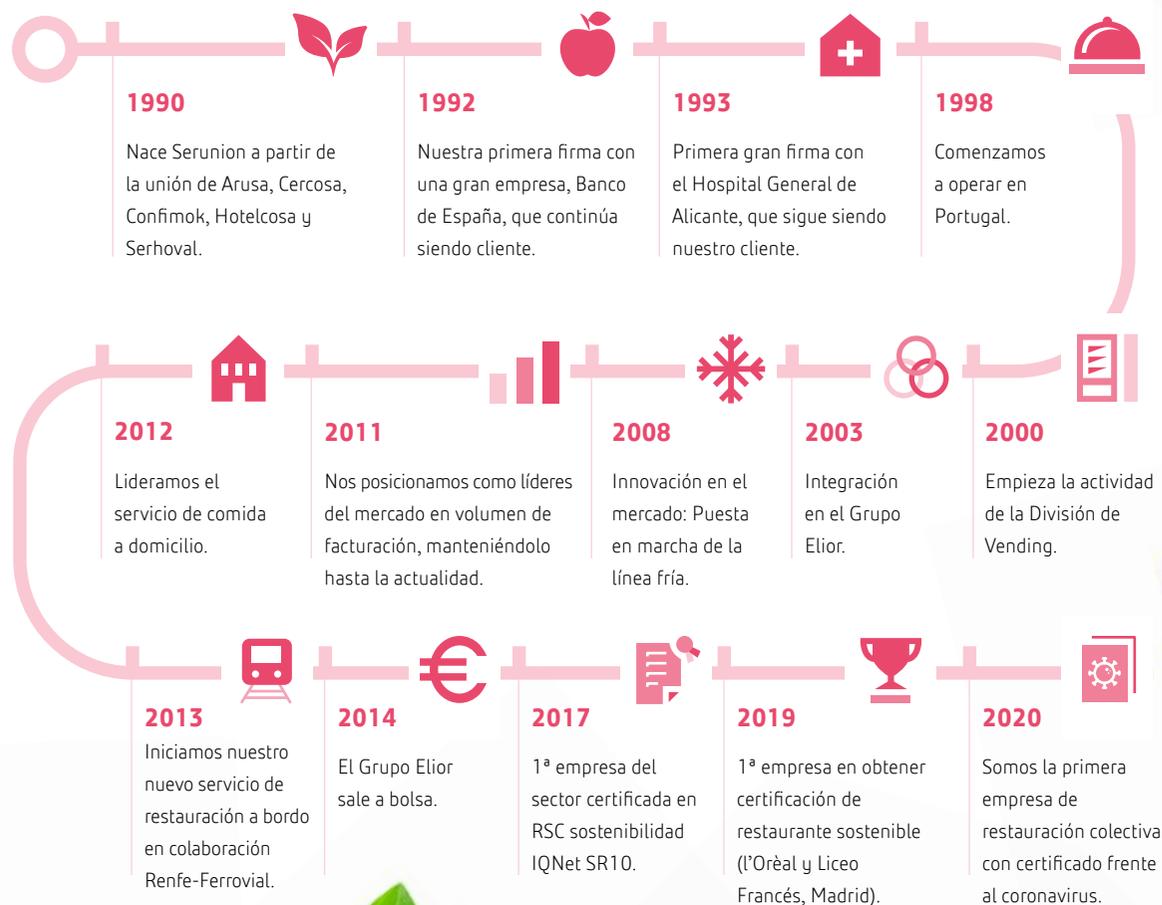
La alimentación es un pilar básico en nuestras vidas, ya que mantener una **dieta equilibrada y saludable** es una necesidad en nuestro día a día y es crucial para contribuir al bienestar de una sociedad sana.

Serunion está especializada en la **gestión de la alimentación de las personas**, a partir del desarrollo de un servicio profesionalizado de elaboración de comidas, de manera tradicional. Para ello, usamos materias primas cuidadosamente seleccionadas, garantizando la seguridad alimentaria, de forma consistente con las dietas, requerimientos y necesidades de cada uno de los comensales.

Con el transcurso de los años, la alimentación ha ido tomando un papel cada vez más relevante en la sociedad, ya que además de cubrir las necesidades físicas de nutrirnos, ha asumido una **función social y de bienestar** como pocas otras esferas actualmente.

Con la comida disfrutamos, experimentamos sabores que nos satisfacen, saciamos nuestro apetito y ejercemos nuestra libertad de escoger lo que nos apetece, o lo que se adecúa a nuestra dieta y manera de vivir. Además, socializamos en áreas de convivencia, dentro de espacios diseñados para garantizar la comodidad de las personas y garantizar su satisfacción personal y colectiva.

## Un recorrido por nuestros más de 30 años de historia



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Conoce a Serunion

En este contexto nació Serunion hace más de 30 años, a partir de la alianza de cinco empresas locales, dando lugar a la gran empresa que somos hoy. Nuestro servicio consiste en alimentar a las personas en todas las etapas de su vida, lo que nos ha conducido a posicionarnos como **líder en el mercado**. Todo ello se fundamenta en nuestra capacidad de asumir nuevos retos y adaptarnos a las exigencias del mercado, el enfoque hacia la satisfacción del comensal y la estabilidad de nuestros equipos.

En Serunion, contamos con una amplia red de oficinas, cocinas centrales y centros de restauración distribuidos por distintos puntos de la geografía española. Así, logramos ofrecer un **servicio de proximidad y personalizado** a nuestros clientes para garantizar la máxima calidad, excelencia y adaptación a las costumbres gastronómicas y tradiciones de cada comunidad.

Nuestro servicio se caracteriza por la **elaboración casera de comidas adaptadas a cada colectivo**, que se complementa, además, con el acompañamiento y cuidado del comensal, lo que enriquece la experiencia que ofrecemos.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Conoce a Serunion

Desde 2003, **formamos parte del Grupo Elior**, multinacional francesa especializada a escala mundial en la restauración colectiva dentro de tres grandes mercados: *Business & Industry, Education* y *Healthcare*, y que posee sedes en Francia, Reino Unido, Italia, Norte América e India, junto con España y Portugal.

El Grupo Elior mantiene un firme **compromiso con la excelencia**, materializado a través de los más de 105.200 profesionales que trabajan en sus 22.727 restaurantes ubicados en los tres continentes en los que está presente, donde cada día dan servicios de alimentación a más de cuatro millones de personas.

Formar parte del Grupo Elior aporta a Serunion la solvencia técnica y económica para mantener nuestro liderazgo a través de la innovación, el desarrollo de nuevos conceptos y la adaptación a los requerimientos del mercado.

## El Grupo Elior en 2020 de un vistazo

			
<b>Francia</b>	<b>España</b>	<b>Portugal</b>	<b>Reino Unido</b>
€ 45,1%	€ 9,1%	€ 0,3%	€ 7,1%
👤 43.781	👤 19.625	👤 301	👤 11.086
🏠 9.284	🏠 2.768	🏠 73	🏠 2.047
			
<b>Italia</b>	<b>Norte América</b>	<b>India</b>	
€ 9,6%	€ 28,1%	€ 0,7%	
👤 10.345	👤 15.597	👤 4.434	
🏠 2.071	🏠 6.376	🏠 108	

€ 3.967 M€

Facturados

🍴 4 Millones

De personas  
alimentadas al día

👤 105.219

Empleados en  
todo el mundo

🏠 22.727

Restaurantes  
y puntos de venta



Sobre esta  
memoria



Carta de  
nuestro  
Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando  
tendencia



Comprometidos  
con el buen  
gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Conoce a Serunion

### Nuestra actividad

En Serunion llevamos a cabo nuestra actividad en varios **segmentos de mercado** desarrollando un servicio a medida, según las necesidades específicas de los clientes y consumidores a los que atendemos. Estos segmentos son Enseñanza, Empresas, Sanidad, Social, Ocio y Vending.

Contamos con una **red de instalaciones** formada por 19 oficinas operacionales, 7 delegaciones de vending y 15 cocinas centrales que dan servicio a los 2.324 centros que gestionamos.

La situación de pandemia por coronavirus que se inició en el mes de marzo de 2020 ha provocado un descenso claro de nuestra actividad, fruto del cierre desde esa fecha de las clases presenciales en los colegios, el cambio de hábitos en las empresas con la implantación del teletrabajo y el cese de las cafeterías de públicos hasta la vuelta a la normalidad sanitaria.

Por este motivo, se ha producido un claro retroceso de la actividad durante este ejercicio, dando lugar a las siguientes cifras de comidas servidas:

Mercado	Nº de menús 2019-20	Nº de menús 2018-19	Impacto
<b>Empresa</b>	6.327.443	9.155.395	-31%
<b>Enseñanza</b>	26.685.082	41.528.846	-36%
<b>Sanidad - social</b>	36.153.395	43.606.064	-17%
<b>Total</b>	<b>69.165.920</b>	<b>94.290.305</b>	<b>-27%</b>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas

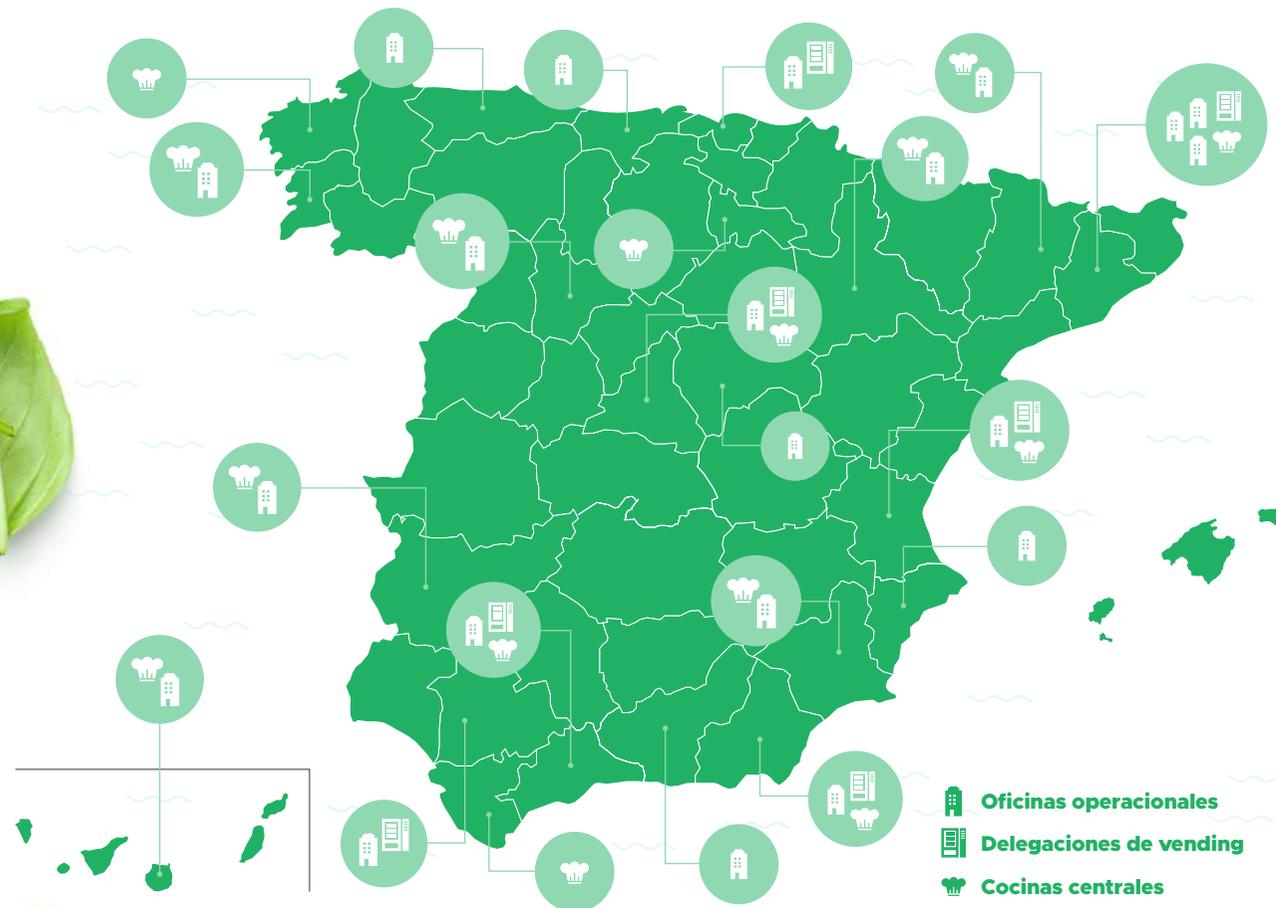


Anexos

# Creando tendencia

Conoce a Serunion

## Mapa de oficinas operacionales, delegaciones de vending y cocinas centrales



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Conoce a Serunion

Con el objetivo de ofrecer un **servicio personalizado** a nuestros clientes y consumidores, cada de nuestras divisiones está identificada con una marca que la identifica.

### Restauración de colectividades



Alimentación en la etapa de crecimiento, desde la guardería hasta la universidad, complementada con un proyecto educativo para el desarrollo de hábitos de vida saludable.



Alimentación senior y social durante los 365 días del año, ofreciendo una atención centrada en la persona.



Incluye nuestras cafeterías en centros hospitalarios, con conceptos innovadores y vanguardistas destinados a conseguir el confort de los usuarios, y la alimentación de recuperación de los pacientes, para lo que desarrollamos dietas adaptadas a las diferentes necesidades terapéuticas.



Alimentación para los adultos en su vida laboral, con el desarrollo de conceptos vanguardistas en espacios gastronómicos innovadores, como Green House, Meetropolitan, Mercado gastronómico, L'Atelier, Bites, World Street, etc.

### Serunion a bordo

Servicio de comidas en la red ferroviaria de alta velocidad de primera clase.



Cocina de autor para espacios emblemáticos y eventos exclusivos.

### Serunion Gestión de compras

Servicio a medida de proveedor único, garantizando materias primas de calidad a un precio cerrado.

### Serunion Vending

Suministro de producto desatendido, para cubrir la demanda de todos los públicos las 24 horas de todos los días.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Nuestro posicionamiento estratégico

En Serunion, nos ganamos la confianza de nuestros clientes y consumidores con un servicio que garantiza una **alimentación de calidad, equilibrada y adaptada** a las necesidades de cada uno de ellos.

Para ello, **desarrollamos herramientas digitales** como apoyo imprescindible para complementar nuestra oferta de forma global, lo que nos permite ofrecer a los usuarios una experiencia única, con acceso a toda la información de interés en su toma de decisiones, acerca de cuándo, cómo y qué elegir en su alimentación diaria.

Somos **partners gastronómicos de nuestros clientes**, garantizado una alimentación sana, equilibrada y adecuada. Esto es posible gracias a que las personas son el centro de nuestra actividad, a quienes alimentamos en todas las etapas de su vida.

Bajo este prisma, nuestro posicionamiento estratégico se constituye sobre un propósito principal y con una misión y visión claras en línea con nuestros valores fundamentales, que dan forma a la **filosofía corporativa de Serunion**.



### Misión

Alimentar a las personas en todas las etapas de la vida.

### Visión

Desarrollo de un servicio a medida para cada cliente, enfocado en la experiencia innovadora y en la adquisición de hábitos saludables.



### Propósito

**Cuidar a las personas, contribuir a su bienestar, apoyar a las comunidades y promover la sostenibilidad en toda la cadena de valor.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Nuestro posicionamiento estratégico

### Nuestros valores:



#### Reconocimiento al trabajador

Son **la cara visible y nuestro principal activo**. Promovemos su estabilidad y su participación, queremos personas ilusionadas, que quieran formar parte activa de nuestro proyecto, con ganas de aprender y desarrollar un plan de carrera con nosotros.



#### Fidelidad

Forma parte de nuestro ADN y de nuestra preocupación constante: **la satisfacción de nuestros clientes** y la respuesta a sus necesidades, esa es la base sobre la que construimos las relaciones duraderas.



#### Innovación

La **innovación digital** y la mejora continua son los ejes principales de la **experiencia de cliente** sobre las que orientamos nuestros esfuerzos.



#### Responsabilidad

Tanto individual como colectiva, compartida con todos los grupos de interés, **por un impacto positivo medioambiental y social**.



#### Excelencia operacional

**Trabajo en equipo** para conseguir la excelencia en nuestras operaciones, por el cuidado del cliente, por la experiencia innovadora y por la **mejora continua**.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Nuestro posicionamiento estratégico

Nos mueve un plan director, denominado **New Elior**, que define la estrategia corporativa del Grupo en su conjunto hasta 2024. Dicho plan ha sido conceptualizado para constituirse como una ambiciosa hoja de ruta de crecimiento a través del que dar respuesta a los grandes desafíos del sector de la alimentación, tales como el respeto ambiental, los hábitos de consumo y la transformación digital.

New Elior consta de cinco prioridades en las que centrarnos para lograr una **innovación centrada en el cliente** e impulsada por una red sólida a través del alineamiento y empoderamiento de las personas.

### Prioridades del Plan:

1. Orientación a **mercados de valor**.
2. Mejora de la **atención al cliente** y **negocio incremental**.
3. **Fidelización** del cliente.
4. **Optimización** de **costes**.
5. **Gestión** de la **tesorería**.



 Sobre esta memoria

 Carta de nuestro Presidente

 2019-2020 de un vistazo

 Creando tendencia

 Comprometidos con el buen gobierno

 Bueno para la salud

 Bueno para el planeta

 Bueno para las personas

 Anexos

# Creando tendencia

## Diálogo con nuestros grupos de interés

En Serunion, consideramos prioritario escuchar a nuestros grupos de interés para dirigir las estrategias y actuaciones de la compañía hacia el desarrollo de soluciones adaptadas a sus necesidades y demandas. Por tanto, buscamos continuamente reforzar las relaciones que mante-

nemos con todos ellos, velando por asegurar un **diálogo fluido** a través de una **comunicación bidireccional** estable.

Para ello, hemos definido diferentes **canales de comunicación** adaptados a las características de cada

uno de nuestros grupos de interés y según la relación que mantenemos con ellos. En este sentido, identificamos los grupos en base a las responsabilidades legales, financieras y operativas, y su capacidad de influencia.

Nuestros grupos de interés	y los principales canales de comunicación que utilizamos
Propietarios y accionistas	La Despensa: Portal del empleado
Trabajadores y representación sindical	Plataforma de proveedores
Clientes	Atención al Cliente: <a href="mailto:serunion@serunion.elior.com">serunion@serunion.elior.com</a> y <a href="mailto:damosrespuesta@damosrespuesta.com">damosrespuesta@damosrespuesta.com</a>
Consumidores y usuarios	App Colechef y Timechef
Proveedores	Notas de prensa
Organismos no gubernamentales	Web corporativa
Comunidad local, sociedad y organizaciones sociales	Buzón de denuncias: <a href="mailto:alert.eliorgroup@isope.solutions">alert.eliorgroup@isope.solutions</a>
Empresas competidoras	Blog #Comunidad por el clima
Administraciones públicas	Blog <a href="#">Cómo llevar una vida saludable</a>
Medios de comunicación	Blog <a href="#">ColeChef.com</a>
	 22.380  23.145  7.232  500  1.422  6.000

**Redes sociales**, donde somos líderes en nuestro sector, con más de dos millones de impresiones y más de cien mil interacciones. Seguidores y receptores:



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Creando tendencia

## Diálogo con nuestros grupos de interés

### Nuestro análisis de materialidad

Una de las principales herramientas que tenemos para poner en valor la opinión de nuestros grupos de interés e incorporarla en nuestra estrategia corporativa es el **análisis de materialidad**, a través del que podemos identificar aquellos asuntos de mayor relevancia tanto interna como externamente, para continuar avanzando hacia la consecución de objetivos comunes.

En este ejercicio, hemos mantenido nuestro último análisis de materialidad elaborado, que prevemos reformular el próximo año para adaptarlo a nuevas tendencias y valorar el nuevo paradigma que se pre-

senta. En dicho análisis, identificamos los aspectos de mayor relevancia tanto para las diferentes áreas de la propia compañía como para nuestros grupos de interés, dando lugar a la valoración de un total de **36 asuntos clasificados en las cuatro dimensiones de la sostenibilidad**: buen gobierno, económica, ambiental y social.

El listado de estos asuntos fue definido a partir de una evaluación previa de su impacto sobre los grupos de interés, un análisis de benchmarking del sector y la identificación de las principales tendencias en materia de sostenibilidad, así como la perspectiva de diversas personas de todas nuestras áreas de actividad.

Todos los asuntos han sido valorados interna y externamente para conocer su grado de relevancia, dando lugar a nuestra **matriz de materialidad**, una vez analizados y validados internamente. Así, aunque todos muestran una alta importancia, hemos identificado los de mayor puntuación, siendo la seguridad alimentaria la más relevante.

Cabe destacar que el sistema de recogida de información se realizó sobre una muestra de **627 encuestados**, representativos de nuestros principales grupos de interés, que valoraron los diferentes aspectos materiales con una puntuación del 1 al 4, siendo 1 la menor importancia y 4 la mayor. Asimismo, solicitamos su valoración de Serunion para identificar las áreas de mejora de la compañía.

**Dimensión de Buen Gobierno:** Destacan las valoraciones a la importancia del cumplimiento normativo, la conducta ética y la transparencia.



**Dimensión Económica:** La seguridad alimentaria y la privacidad de los datos personales han sido los aspectos más valorados.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

2019-2020 de un vistazo

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

# Creando tendencia

## Diálogo con nuestros grupos de interés



**Dimensión Ambiental:** El consumo responsable, la lucha contra el despilfarro alimentario y el uso eficiente de los recursos energéticos y el agua son los aspectos más valorados.

Compra local	3.17
Despilfarro alimentario	3.46
Consumo responsable	3.48
Ingredientes sostenibles	3.38
Bienestar animal	3.20
Recursos	3.46
Emisiones	3.28
Residuos	3.41
Cambio climático	3.35

**Dimensión Social:** Ha destacado la valoración de la política de igualdad y contra la discriminación, mientras que la relevancia es inferior en los acuerdos con las entidades externas.

Empleo	3.46
Capacitación y desarrollo	3.44
Hábitos saludables	3.50
Igualdad y discriminación	3.54
Conciliación	3.48
Comunicación	3.42
Código e integridad	3.51
Entidades externas	3.30
Acción social	3.39

Los **resultados del análisis de materialidad** nos han permitido:

- Enfocar la estrategia y los objetivos hacia los **temas de mayor impacto**.
- Establecer un diálogo con nuestros **grupos de interés** acerca de los temas estratégicos de la organización, generando **más transparencia** y **compromiso** entre ambas partes.
- Identificar las **necesidades de los clientes y consumidores** para reorientar la estrategia de la empresa en esa dirección.
- Identificar las **mejores prácticas** como punto de referencia.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

2019-2020 de un vistazo

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Dirección ejecutiva

El **Comité de Dirección** es nuestro órgano ejecutivo, responsable de establecer las políticas de la compañía en los diferentes ámbitos, siendo consistente con los objetivos del Grupo Eilor.

El **Comité Ejecutivo** tiene la misma composición que el Comité de Dirección.



La responsabilidad de Serunion parte desde el **compromiso de nuestra Alta Dirección**, lo que hace que en toda la compañía seamos una empresa responsable.

## Comité de Dirección



**ANTONIO LLORENS TUBAU**  
Presidencia  
Director General



**FERNANDO MARTÍNEZ PLANILLAS**  
Calidad y Cocinas Centrales



**LUIS MIGUEL MARTÍN MONTES**  
CIO



**AKSEL HELBEK**  
Comercial, *Marketing*, Fidelización, RSC



**ALBERT PLANAS MARTÍNEZ**  
Compras y logística



**FELIP PASCUAL FERNÁNDEZ**  
División B&I



**ROSA SÁNCHEZ OLMOS**  
Finanzas y legal



**AGUSTÍN GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**  
Operaciones Enseñanza



**JOSÉ ROBERTO CASAL FERREIRA**  
Operaciones Oeste



**FRANCISCO JAVIER MAÑAS GASCÓN**  
Operaciones Sanidad y Social



**ALBERTO NAVARRO IBORRA**  
Recursos Humanos



**ÓSCAR TESOURO RODRÍGUEZ**  
Transformación y excelencia  
operacional



Sobre esta  
memoria



Carta de  
nuestro  
Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando  
tendencia



Comprometidos  
con el buen  
gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Dirección ejecutiva



## Comité ético

Vigila el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento de la estrategia que promueve una cultura preventiva de tolerancia cero con los actos ilícitos y situaciones de fraude. Asesora en la resolución de dudas y recibe, analiza e interviene en caso de denuncias de empleados y demás grupos de interés.

El Comité Ético se reúne al menos cuatro veces al año y, de manera extraordinaria, siempre que lo considere el propio Comité.

**ROSA SÁNCHEZ OLMOS**  
Finanzas y legal

**ALBERTO NAVARRO IBORRA**  
Recursos Humanos

**IVETTE VILASECA PARGEROLIS**  
Legal

**PASCAL LEFEBVRE**  
Chief Compliance Officer Grupo Elicor

**HÉCTOR DÉNIZ GUEDES**  
Compliance Officer

## Comité de RSC

Realiza el seguimiento de la aplicación de nuestra estrategia Positive Foodprint Plan, para garantizar su cumplimiento en cada una de las áreas. Transmite a la organización la filosofía de trabajo comprometida con los valores del GRUPO.

**JUAN LUIS CELIS GARCÍA**  
Calidad y medio ambiente

**ROSER BONANCIA CANELLAS**  
Desarrollo de Recursos Humanos

**ITZIAR CATALÁN GONZÁLEZ**  
Calidad y medio ambiente

**LAURA DE LA VEGA GÓMEZ**  
Fidelización y Responsabilidad Social Corporativa

**BRIGIT CLAUDIA RONDÁN TORRES**  
Calidad y medio ambiente

**JORDI JUST JORBA**  
Gestión de Recursos Humanos

**HÉCTOR DÉNIZ GUEDES**  
Compliance Officer

**GUILLEM GIBERT GONZÁLEZ**  
Organización y compras

**JOSÉ CARLOS SÁNCHEZ MARCOS**  
Compras alimentarias

**MAR RUÍZ VARGAS**  
Salud y seguridad laboral



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos  
con el buen gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Un gobierno ético y responsable

En Serunion estamos comprometidos con una **práctica empresarial responsable**, fundamentada en los principios de integridad, honestidad, profesionalidad, transparencia y libre competencia. Dichos principios, además, regulan nuestras relaciones con clientes, proveedores, administraciones públicas, competidores y socios, accionistas y otros grupos de interés.

Nuestro comportamiento en Serunion está dirigido por la [Guía de la Integridad y Principios Éticos](#), un código de conducta que engloba reglas de organización y de responsabilidad en materia de prevención de la corrupción. Incluye normas relacionadas con obsequios, invitaciones y mecenazgo, así como recomendaciones e información práctica para todos los miembros de nuestro equipo.



**Obsequios:** Solo se autorizan si cumplen las siguientes condiciones:

- Cumplen con las leyes y costumbres locales.
- Cumplen con las normas internas del beneficiario.
- Se efectúan de forma oficial en un marco profesional.



**Invitaciones:** Deben cumplir las siguientes condiciones:

- Cumplen un objetivo profesional, excluyendo su extensión a familiares.
- No se invitará a la misma persona más de dos veces al año, salvo circunstancias especiales.



**Relaciones con las autoridades**

- Está prohibido hacer obsequios de valor o compartir actividades de ocio con un funcionario o una persona que ostente autoridad pública.



Aplicar este código de conducta nos permite contribuir al **ODS 16**, para promover **sociedades justas, pacíficas e inclusivas**, concretamente a la meta 16.5 relacionada con corrupción y soborno, al estar en contra cualquier práctica constitutiva de corrupción o soborno en cualquiera de sus formas.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Un gobierno ético y responsable



## PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Prevención de posibles conflictos de interés.**
- **Integridad del patrimonio.**
- **Confidencialidad.**
- **Buen uso de bienes de la empresa.**
- **Prevención del acoso moral o sexual.**
- **Igualdad de oportunidades.**
- **Respeto de convicciones políticas y religiosas.**
- **Normas de actuación para la Dirección en cuanto a formación, salud, higiene y seguridad del personal.**
- **Relaciones honestas y transparentes con accionistas, poderes públicos, clientes, proveedores y actores de la sociedad civil.**

Para lograr que el contenido de esta guía llegue a todos nuestros profesionales, contamos con una página web **específica sobre integridad** ([integrity.eliorgroup.net](http://integrity.eliorgroup.net)), que incluye información relacionada con los compromisos del Grupo, así como pequeños vídeos explicativos sobre corrupción, tráfico de influencias, conflictos de intereses, relaciones con terceros, transparencia y responsabilidad.

La web también incluye la **Guía de Integridad en imágenes** para hacerla más comprensible, además del **Estatuto del Denunciante**, que garantiza la confidencialidad de las personas que denuncian para evitar posibles represalias.

Asimismo, existe un **buzón de denuncias** para recoger las denuncias sobre cualquier vulneración de nuestra Guía de Integridad. En 2019-20, no hemos recibido ninguna denuncia relacionada con dicha cuestión.

Contamos con un **buzón de denuncias** disponible para cualquier persona a través del correo electrónico [alert.eliorgroup@isope.solutions](mailto:alert.eliorgroup@isope.solutions) o el número de teléfono 900 993 375.



Finalmente, también hemos desarrollado un **Programa de Integridad**, que incluye formación sobre aspectos éticos a todo el equipo Directivo y profesionales que mantienen relación con clientes. Además, ofrece comunicados a todos los empleados del Grupo que son realizados periódicamente por el Departamento de Comunicación Interna.

Complementando a la Guía de Integridad, en Serunion disponemos de una serie de políticas que, junto con la propia Guía y nuestros principios éticos, deben ser **conocidas y respetadas por todas las personas** que colaboran con nosotros.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Un gobierno ético y responsable

## **Política sobre la Ley de la Competencia**

Nuestras prácticas comerciales nunca deben interferir con el funcionamiento adecuado de una competencia sana y justa. En particular, las decisiones comerciales han de ser tomadas de forma independiente, con exclusión de cualquier forma de consulta con los competidores.



## **Política de Prevención del Fraude**

Con el objetivo de impulsar, establecer, desarrollar y mantener una adecuada cultura ética, con expresa sujeción a la legislación y regulación vigentes, hemos establecido un sistema de normas, órganos y procedimientos encargados de reforzar la cultura global de cumplimiento ético.



## **Política de patrocinios y donaciones**

Se desarrolla a partir de la evaluación de las solicitudes y el desarrollo de convenios, cuyo objetivo es evitar la participación directa o indirecta de personas que pueda llevar a una situación de conflicto de intereses. Además, se prohíbe cualquier tipo de actividad que pueda ser constitutiva de tráfico de influencias. Esta política se desarrolla, a su vez, en tres subpolíticas específicas:

- **Política de regalos/invitaciones:** Establece un límite de entregas y valor, y prohíbe hacer extensibles dichos regalos/invitaciones a amigos y familiares.
- **Política de relaciones con los intermediarios:** Da instrucciones para evitar intermediarios y promover relaciones directas con los clientes.
- **Política de conflictos de interés:** Guía el comportamiento ante esta posible situación.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



**Comprometidos con el buen gobierno**



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Un gobierno ético y responsable



## Nuestro Sistema de *Compliance*

A través de nuestro **Departamento de *Compliance***, dirigido por el ***Compliance Officer***, controlamos la cultura ética construida en el Grupo a partir de la integridad, la rendición de cuentas y la transparencia, siguiendo las especificaciones de nuestro Sistema de ***Compliance***.

Este departamento **evalúa el cumplimiento** de los estándares procedimentales establecidos y realiza un reporte trimestral sobre las distintas cuestiones analizadas, ya sea por temáticas o por departamentos. Este reporte, normalmente, es debatido por el Comité Ético.

De manera regular, **evaluamos riesgos y oportunidades**, estudiando posibles consecuencias o efectos potenciales. Analizamos de forma especial los **riesgos penales** que puedan darse a partir de cohecho, tráfico de influencias, corrupción en los negocios, delitos contra la salud pública o delitos urbanísticos.

En base a las evaluaciones realizadas, elaboramos un **plan de acción** que establece objetivos de mejora, asig-

na responsables al proyecto e incluye un calendario de actuación y seguimiento para cumplir con los estándares del Grupo.

El Departamento de ***Compliance*** también se encarga de **recibir denuncias o dudas** relacionadas con situaciones sospechosas o no conformes con nuestras normas de integridad. En estos casos, se insta a la persona afectada a que pida consejo a su responsable, se ponga en contacto con el Responsable de Cumplimiento de su área o el Responsable de Cumplimiento del Grupo ([chiefcomplianceofficer@eliorgroup.com](mailto:chiefcomplianceofficer@eliorgroup.com)) o bien utilice la línea del denunciante.

## Control de riesgos

Como parte del Grupo Elior tenemos una política activa de prevención y gestión del riesgo, con una identificación de los aspectos más relevantes y su codificación en potencialidad e impacto.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos  
con el buen  
gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

## Nuestra gestión de riesgos

Identificamos los riesgos que pueden impactar en nuestra actividad y los categorizamos en función de la posibilidad e impacto en el caso de suceder. La escala utilizada del 1 al 4 corresponde a las categorías de débil, moderado, crítico y estratégico.

Area	Riesgo	Control	Potencialidad	Impacto	Control
IT	Parada de funcionamiento de una aplicación estratégica.	Identificación de aplicaciones críticas por línea de negocio y documentación de procesos. Pueden ser paquetes de software, desarrollos específicos o aplicaciones de escritorio. Documentación revisada recurrentemente.	3	2	Controlado
	Pérdida, sustracción o puesta a disposición de terceros no autorizados de datos sensibles o confidenciales.	<p>‘Concienciación de los empleados sobre el RGPD y asesoramiento a través de la figura del delegado de protección de datos de la compañía.</p> <p>‘Información de nóminas y datos salariales a través del área personal de la intranet y en ningún caso vía correo electrónico.</p> <p>‘Cifrado de todos los dispositivos de la empresa.</p> <p>‘Seguridad entorno videoconferencias para evitar el espionaje industrial.</p> <p>‘Seguridad física en las instalaciones y oficinas.</p>			
Comercial	Incumplimiento del código de contratación pública.	Formación periódica del equipo comercial y operaciones en el código de contratación pública.	1	2	Controlado
Calidad	Los métodos y herramientas de producción no garantizan la calidad de los servicios alimentarios.	Realización de auditorías por laboratorios independientes. Análisis bacteriológico de las muestras recogidas en centros operativos.	1	4	Controlado
		<p>Seguimiento y análisis de las causas de no conformidades (análisis o auditorías "no compliant").</p> <p>Políticas y procedimientos internos en relación con los estándares esperados para el abastecimiento de productos alimenticios y qué acciones tomar en caso de incidente.</p>			



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

<b>Calidad</b>	Los métodos y herramientas de producción no garantizan la calidad de los servicios alimentarios.	Manuales de seguridad alimentaria y alérgenos accesibles a todos los empleados de los centros operativos para que se cumple el debido proceso.	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>Controlado</b>
		Información de alérgenos en el producto alimenticio a disposición del comensal.			
		Control de las materias primas en el proceso de entrega en los centros operativos.			
<b>Compras</b>	Calidad de los productos por debajo de los estándares ofertados y no cumple con las expectativas del cliente.	Diligencia exhaustiva sobre los proveedores para garantizar la trazabilidad del origen de los productos.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>
		Exigencia de homologación de proveedores.			
		Existencia de requisitos precisos de la materia prima adquirida (calidad, empaquetado, caducidad, etc.).			
Dependencia económica de un proveedor.	Desarrollo de una plataforma logística propia que abarque todos los centros operativos.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>	
	Implementación y monitorización indicadores de KPI en proveedores, por ejemplo, el nivel de dependencia.				
<b>Satisfacción del cliente</b>	Satisfacción del cliente según expectativas.	Puesta en marcha de un proceso de valoración por parte del cliente (envío de encuestas a cliente y comensales, reuniones de satisfacción, áreas de mejora, etc.).	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>
		Analizar las valoraciones recibidas y determinar las razones según expectativas del cliente.			
<b>Tesorería</b>	Propiedad de los recursos financieros.	Alertar e informar sobre el «Fraude externo» a toda la organización financiera con el objetivo de concienciar a los empleados de los diversos riesgos de fraude y enfatizar los comportamientos y reacciones que se mostrarán en su caso.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia

**Comprometidos con el buen gobierno**

Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

<b>Tesorería</b>	Propiedad de los recursos financieros.	Procedimiento de instrucciones directas del comité directivo sobre contabilidad, efectivo recibido/pagado. Limitación de delegación de poderes bancarios.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>
	Control del efectivo.	Definición de un protocolo de cajas compatible con la configuración y logística de cada cafetería.			
	Ventas en efectivo.	Transmisión efectiva a todo personal con acceso a efectivo de las políticas internas de gestión del efectivo. Establecer controles para detectar desviaciones y anomalías. Implementación alertas internas de fraude (trazabilidad por usuario, implementación de sistemas de vigilancia ...).			
	Procedimientos de salud con relación a productos peligrosos.	Inventario de productos y evaluación de riesgos químicos (requisito reglamentario). Medidas de precaución, protocolo de uso establecidos. Seguimiento médico específico para determinados empleados.			
<b>Prevención de Riesgos Laborales</b>	Riesgo de accidentes laborales.	Política de salud, seguridad, protección y medio ambiente. Formación sobre responsabilidades, procedimientos, mejores prácticas, etc. A través de las herramientas corporativas.	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>Controlado</b>
	<b>Relaciones Laborales</b>	Riesgo social.			
<b>Relaciones Laborales</b>	Riesgo social (sindicatos o empleados).	Contactos establecidos desde el departamento de Recursos Humanos con autoridades representativas. Supervisar y gestionar disputas internas.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Controlado</b>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

<b>Gestión de crisis</b>	Gestión de crisis.	Disponer de un manual de crisis segregado por categoría: calidad del servicio, personal, calidad del producto, reacciones alérgicas, medio ambiente.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Controlado</b>
		Definición e implementación de protocolos internos para gestionar los primeros síntomas de crisis ("hora dorada").			



  
Sobre esta memoria

  
Carta de nuestro Presidente

  
2019-2020 de un vistazo

  
Creando tendencia

  
**Comprometidos con el buen gobierno**

  
Bueno para la salud

  
Bueno para el planeta

  
Bueno para las personas

  
Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Un gobierno ético y responsable

### Compromiso de la Alta Dirección con la Responsabilidad Social

Somos una empresa comprometida con nuestras responsabilidades económicas y sociales, lo que nos conduce a integrar la **RSC en todas las acciones** que llevamos a cabo a diario, tanto en la restauración por contrato como en los servicios que ofrecemos. Por ello, la Alta Dirección lidera la responsabilidad social de la compañía para hacerla extensible a toda la organización.

Desde la Dirección de RSC promovemos la **implicación de los diferentes departamentos** organizacionales, que trabajan en el seguimiento e implementación de los compromisos estratégicos en materia de responsabilidad social.

### Funciones de la Alta Dirección en relación con la RSC

- Establece una **política, indicadores y objetivos** compatibles con la dirección estratégica del Grupo.

- **Controla los requisitos del sistema de gestión** para asegurar que se integran en los procesos de la organización.

- Comunica la importancia de una **gestión eficaz y responsable**.

- Desarrolla los **contenidos comunicativos** para promover el conocimiento de la responsabilidad social de la compañía entre nuestros grupos de interés.

- **Dirige y apoya a las personas** para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.

- Promueve la **mejora continua**.

- **Revisa regularmente el sistema de gestión** para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia: grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas, comunicación con los grupos de interés y su retroalimentación, oportunidades de mejora.



**Promovemos la responsabilidad social corporativa desde todas nuestras áreas para que sea transversal en todo lo que hacemos.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



**Comprometidos con el buen gobierno**



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Desarrollo sostenible

Trabajar en el desarrollo de un modelo de negocio sostenible y responsable es una de nuestras prioridades. Por ello, ponemos en marcha planes y estrategias transversales en todas las áreas de la compañía para **avanzar hacia la sostenibilidad y actuar contra el cambio climático**.

### Positive Foodprint Plan, nuestra estrategia de sostenibilidad

En Serunion estamos convencidos de que la suma de nuestras acciones impacta en el presente y el futuro del planeta. Por ello, trabajamos para alcanzar los objetivos fijados por Grupo Elior para todas las empresas que lo formamos en el **Positive Foodprint Plan**.

Constituye nuestra estrategia para **dar respuesta a cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a los que podemos contribuir directamente a través de nuestras acciones, siendo coherentes también con los compromisos que mantenemos con el Pacto Mundial desde 2004.

El objetivo de Positive Foodprint Plan es generar un impacto positivo, real y permanente, del campo al plato y que sea beneficioso para toda la sociedad. Para ello, basa-

mos nuestra responsabilidad sobre cuatro pilares de desarrollo alineados con los ODS relacionados con los grandes desafíos globales en el ámbito de la alimentación.



## Responsables por naturaleza, activistas por convicción: actuar, medir, evolucionar.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Desarrollo sostenible

## Alineación de nuestro Positive Foodprint Plan con los ODS

Retos Globales ODS	Incremento de los problemas de salud globales enfatizados por una mala alimentación.	3 SALUD Y BIENESTAR	Cuestiones ambientales causadas por la agricultura.	2 HAMBRE CERO	Aumento de los residuos alimentarios.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Desempleo, desigualdades y necesidad de empleos decentes.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Nuestra aportación	<b>Apuestas saludables</b>		<b>Ingredientes sostenibles</b>		<b>Modelo circular</b>		<b>Prosperidad de personas y comunidades</b>	
Nuestros compromisos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser los líderes en Seguridad alimentaria.</li> <li>• Aportar innovación y opciones saludables y equilibradas.</li> <li>• Incrementar el conocimiento de nuestros comensales de los beneficios de comer saludable.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir relaciones de largo plazo con nuestros proveedores para una mejor calidad.</li> <li>• Desarrollar una cadena de abastecimiento sostenible con énfasis en el producto local.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir nuestra huella medioambiental trabajando por evitar el desperdicio alimentario.</li> <li>• Innovar y desarrollar acuerdos hacia el modelo circular.</li> <li>• Compartir las mejores prácticas de sostenibilidad con proveedores y clientes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la salud y la seguridad de nuestra gente.</li> <li>• Desarrollar las habilidades de nuestros equipos y el incentivo por la promoción interna.</li> <li>• Movilizarnos en contra de la discriminación.</li> <li>• Contribuir al desarrollo local de las comunidades</li> </ul>	

Para cumplir los objetivos del Positive Foodprint Plan, desarrollamos nuestras acciones en tres líneas de actuación clave:

### Bueno para la salud

Promovemos elecciones saludables para un futuro mejor.

### Bueno para el planeta

Damos el mejor servicio posible sin comprometer al futuro del planeta.

### Bueno para las personas

Cuidamos a empleados, colaboradores, clientes y sociedad.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

2019-2020 de un vistazo

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

## Modelo de negocio responsable

Asimismo, atendiendo a los principios del Positive Foodprint Plan hemos determinado los puntos de mejora que configuran **nuestro modelo de gestión responsable**, teniendo en cuenta a nuestros principales grupos de Interés y los aspectos de las tres dimensiones de la sostenibilidad.

### Nuestro modelo de gestión responsable

Áreas de actuación	Buen gobierno	Social	Ambiental
 <p><b>Servicio a clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio AD-HOC.</li> <li>• Higiene y seguridad.</li> <li>• Comprometidos con el servicio.</li> <li>• Marketing responsable.</li> <li>• Información y sensibilización.</li> <li>• Alimentación saludable y sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de hábitos saludables en consumidores.</li> <li>• Productos adaptados al consumidor (salud y cultura).</li> <li>• Seguimiento de la satisfacción de los comensales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimización del impacto ambiental.</li> <li>• Gestión responsable de recursos naturales.</li> <li>• Reducción de residuos y desperdicio alimentario.</li> <li>• Acción conjunta contra el cambio climático.</li> <li>• Promoción de la biodiversidad.</li> </ul>
 <p><b>Impulso al desarrollo de los trabajadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición y seguimiento del clima laboral.</li> <li>• Sensibilización en la responsabilidad de la sostenibilidad.</li> <li>• Código ético y de conducta.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> <li>• Canal de comunicación eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y salud.</li> <li>• Formación y desarrollo.</li> <li>• Gestión del talento.</li> <li>• Gestión de la diversidad.</li> <li>• Plan de igualdad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo responsable de recursos energéticos.</li> <li>• Voluntariado corporativo.</li> <li>• Identificación y reconocimiento de las mejores prácticas.</li> </ul>
 <p><b>Crecimiento al lado de los proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con proveedores en RSC.</li> <li>• Compra responsable.</li> <li>• Trazabilidad.</li> <li>• Sin dilaciones en el pago.</li> <li>• Acuerdos a medio y largo plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos kilómetro 0.</li> <li>• Productos saludables.</li> <li>• Productos de temporada.</li> <li>• Productos ecológicos.</li> <li>• Compra local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del agua.</li> <li>• Gestión de residuos.</li> <li>• Gestión del <b>packaging</b>.</li> <li>• Logística sostenible.</li> <li>• Bienestar animal.</li> </ul>
 <p><b>Participación en la comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación con comunidades locales.</li> <li>• Diálogo con grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción laboral local.</li> <li>• Apoyo a grupos de exclusión.</li> <li>• Reparto de la riqueza.</li> <li>• Resolución de retos locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hábitos saludables.</li> <li>• Sostenibilidad del servicio.</li> <li>• Compromiso frente al cambio climático.</li> </ul>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Desarrollo sostenible

### Generamos valor compartido

Nuestra apuesta por el desarrollo local comporta conocer de cerca cada realidad. Con motivo del inicio de la pandemia, todos nuestros equipos se movilizaron rápidamente para aportar nuestra ayuda en cada comunidad. Esta colaboración se materializó en el desarrollo inmediato de un **servicio de alimentación adecuado a la situación de emergencia** de los hoteles hospitalizados y también en la puesta en marcha de un sistema de donaciones solidarias.



### Iniciativas de apoyo a la comunidad durante la pandemia



### 7.500 kg

Más de 7.500 kg de alimentos donados, **equivalentes a 22.500 comidas**, a **ONG sociales** como **Cáritas de Reus, Oviedo y Valladolid, comedor social Nuestra Señora del Rosario de Sevilla, Nuevo Hogar Betania de La Línea, Comedor social de Alcantarilla, Fundación Banco de Alimentos de Asturias, y ONG A Salvo**, entre otros.

### Un paso adelante

Apoyo a la causa **“Un paso adelante”**, liderada por la **ONG Sed** para ayudar a los países más desfavorecidos durante la pandemia. Nuestra aportación ha sido de **3.000 euros**.



### Donaciones

Donaciones solidarias voluntarias por parte de **nuestros propios trabajadores/as**. Campaña liderada por la **Fundación Banco de Alimentos** donde logramos recoger **462 kg** de alimentos, **el equivalente de la comida de un día para 1.386 personas**, gracias a las aportaciones de nuestros propios empleados.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Desarrollo sostenible

En Serunion estamos **comprometidos con el progreso de las condiciones sociales y económicas** en las comunidades en las que operamos, por lo que desarrollamos iniciativas para abordar sus necesidades y desafíos. Durante este ejercicio, hemos colaborado con distintas asociaciones y fundaciones invirtiendo un total de 97.268,42 €, tal y como se relaciona en la tabla-detalle.

### Iniciativas sociales en las que hemos participado

#### Programa Làbora

Contratamos a personas en situación de vulnerabilidad a través de nuestra participación en este programa del Ayuntamiento de Barcelona para contribuir a la igualdad de oportunidades.

#### Adopta un Abuelo

Colaboramos con esta entidad que promueve el contacto de jóvenes con personas mayores que viven en residencias y no reciben visitas para mejorar su calidad de vida. Así, los voluntarios de Adopta un Abuelo visitan una vez a la semana a los mayores que viven en residencias en las que prestamos servicios para que se sientan acompañados y mejore su bienestar emocional.



#### 1.500 becas comedor

Cada año, otorgamos 1.500 becas comedor a niños y niñas sin recursos para que puedan comer gratuitamente en los comedores de sus colegios. Para ello, aportamos gratuidades pactadas con la Dirección de los colegios en los que operamos.

#### Manutención de los voluntarios de la Gran Recogida de Alimentos

Hemos donado 1.500 bocadillos para las personas voluntarias que participan en la Gran Recogida de Alimentos que, durante cuatro días, organizan la recolecta y distribución de los alimentos recogidos en las grandes superficies.

PROGRAMA LÀBORA



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Desarrollo sostenible

## Huchas solidarias contra el cáncer

Mantenemos un acuerdo de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) para instalar huchas solidarias en las 161 cafeterías de nuestros centros, cuya recaudación es destinada a la lucha contra el cáncer. La recaudación obtenida por la AECC fruto de esta colaboración ha sido de 5.441,38€ en un año.



## Rincón Solidario

Se trata de una campaña para promover la comercialización de productos de comercio justo o elaborados por entidades sociales. Su objetivo es impulsar proyectos de cooperación social gracias a la visibilidad y comercialización de artículos de alta calidad desarrollados por entidades que integran a personas en situación de vulnerabilidad. Actualmente, la iniciativa se ha implantado en más de 50 cafeterías de empresas y centros sanitarios en los que operamos.

## Navidad solidaria

Desde Serunion aportamos pequeños artículos procedentes de entidades que trabajan por la integración de personas vulnerables, para contribuir de esta manera a su prosperidad y desarrollo.

## Fairtrade

Colaboramos con esta organización para la incorporación de productos de comercio justo en nuestros centros.



**5.441 €**  
recaudados  
por AECC en  
un año.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Certificaciones que avalan nuestra actividad

En Serunion prestamos especial atención en todo lo que hacemos, procurando en todo momento continuar mejorando y aplicar los máximos estándares existentes para ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes y consumidores. Por ello, contamos con **certificaciones que avalan distintos aspectos de nuestra actividad**.

En 2020 hemos sido la primera empresa del sector en garantizar nuestro servicio COVID-free. Dadas las circunstancias especiales debidas a la pandemia, hemos aplicado el protocolo necesario para posibilitar que nuestros comensales puedan disfrutar de la experiencia de ir a comer con total seguridad, logrando la **certificación de gestión segura frente a la COVID-19** otorgado por AENOR.

### Un Sistema Integrado de Gestión certificado

En Serunion, hemos desarrollado e implementado un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, bajo las normas internacionales ISO 9001 en Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001 en Sistemas de Gestión Ambiental,

ISO 45001 (anterior OSHAS 18001) en Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la certificación en responsabilidad social IQNetSR10 de AENOR.

Para la aplicación de nuestro SIG, contamos con una **Política Integrada**, que está basada en once **ejes estratégicos**:

Cumplimiento legal y obligaciones contractuales.

Objetivos y mejora continua.

Comunicación eficaz.

Formación continua.

Normativa de comportamiento y Derechos Humanos.

Gestión ética.

Control desde origen.

Seguridad alimentaria.

Garantía de seguridad, salud y bienestar en el trabajo.

Generación de una huella alimentaria positiva.

Satisfacción del cliente.



## Certificaciones



ISO 9001:2008

En calidad

ISO 22000:2005

En seguridad alimentaria

ISO 14001:2004

En medioambiente



OSHAS 18001/ISO 45000

En seguridad laboral

**AENOR**

**Certificado protocolo frente al COVID-19**

Certificación obtenida en el 2020 para garantizar la gestión segura frente a la COVID-19



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



**Comprometidos con el buen gobierno**



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno



## Certificaciones que avalan nuestra actividad

**126** de nuestros centros están **certificados** según la **ISO 9001**, mientras que diez han obtenido la certificación **ISO 14001**.

**5** de nuestros centros cuentan con la certificación **ISO 22000:2015** en **Sistemas de Seguridad Alimentaria**, cuya aplicación asegura la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria.

### Certificados por el Sistema de Gestión Ético IQNet SR10

Desde 2017 contamos con la **certificación IQNet SR10**, un estándar internacional que recoge las mejores prácticas y recomendaciones en materia de responsabilidad social, como las establecidas en la ISO 26000:2010 Guía sobre Responsabilidad Social.

Este estándar establece un sistema de gestión de la Responsabilidad Social basado en la metodología de mejora continua conocida como **Planificar/Hacer/Verificar/Actuar** (PDCA, en sus siglas en inglés) y que contiene requisitos auditables.

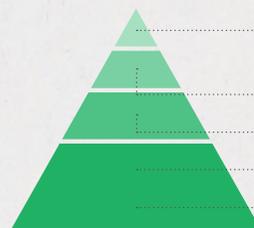
### Otras certificaciones que acreditan la excelencia de nuestros servicios



#### Medalla de Plata de EcoVadis en sostenibilidad

Fruto de la política de mejora continua de la empresa, este ejercicio hemos mejorado un 16,6% el rating elaborado por la certificadora EcoVadis, obteniendo la **medalla de plata** con una puntuación de 63 sobre 100. EcoVadis nos certifica como empresa **Best in class** en la comparativa con el resto de compañías de nuestro sector.

A nivel internacional, Serunion se sitúa dentro del ámbito de **compañías TOP** en las áreas de Sostenibilidad, Medioambiente, Derechos humanos y Abastecimiento sostenible como lo muestra la gráfica siguiente:



- Serunion está en el **6%** de las empresas de la industria de alimentación top en sostenibilidad a nivel internacional.
- **8%** top por nuestras acciones en la contratación y derechos humanos.
- Estamos en el **8%** de las empresas top por nuestras acciones en medioambiente.
- En el **27%** empresas top en abastecimiento sostenible.
- En el **73%**, el resto de las empresas del sector.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Certificaciones que avalan nuestra actividad



### Certificación ecológica en las cocinas centrales de Málaga y Almería

Renovamos la certificación del CAAE (Comité Andaluz de Agricultura Ecológica) que avala nuestra producción de platos 100% ecológicos, es decir, a partir de alimentos orgánicos, de proximidad en su mayoría, con un método de elaboración basado en sistemas y ciclos naturales que preservan la biodiversidad, sin productos químicos de síntesis ni OGM (Organismos Genéticamente Modificados).



### Sello de Calidad Aneda Quality System (AQS)

Nuestra división de Vending ha obtenido este distintivo impulsado por la Asociación Nacional Española de Distribuidores Automáticos (Aneda). Se trata de una certificación que toma como referencia las normas ISO con el objetivo de verificar el cumplimiento de la legislación aplicable al desarrollo de la actividad del vending y la aplicación de prácticas de higiene alimentaria, tanto en las instalaciones de las empresas operadoras como en las máquinas instaladas en los establecimientos de sus clientes.



### Certificación Amed

Ampliamos este reconocimiento de Alimentación Mediterránea en una veintena de centros del ámbito empresarial, entre los que se encuentran Louis Vuitton, Basf, Laboratorios Almirall, Damm o Laboratorios Roche, entre otros.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Certificaciones que avalan nuestra actividad



## Sello ATX Allergy Protection

Serunion garantiza la aplicación de estrictos requisitos de gestión de dietas ante alergias e intolerancias, a través de la certificación ATX *Allergy Protection*. El primer centro que se homologó fue la cocina central de Málaga y le han seguido cuatro centros más. El sello, impulsado por la asociación ATX Elkartea y expedido por Laztan, avala una oferta alimentaria adaptada a las necesidades de las personas que padecen alergias o intolerancias, incidiendo en todos los procesos por los que se pasa, desde la compra de las materias primas hasta que el plato llega al comensal.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

Certificaciones que avalan nuestra actividad

## Nuestros comedores cuentan con certificación sostenible

Serunion es la primera empresa española en conseguir la certificación de Restaurante Sostenible de la certificadora AENOR. Han sido dos los centros que han superado las auditorías: el innovador modelo de restauración ecológica, saludable y sostenible “The Green House” de L'Oréal en Madrid y el colegio Liceo Francés, también de Madrid. Ambos son **restaurante y comedor sostenibles**, respectivamente.

**AENOR**

COMEDOR  
SOSTENIBLE

R.P. AENOR E08-02

**AENOR**

RESTAURANTE  
SOSTENIBLE

R.P. AENOR E08-02

Nuestro compromiso con la sostenibilidad nos ha conducido a impulsar este nuevo estándar que permite certificar como sostenibles a restaurantes y comedores que cumplan con los siete requisitos fijados:

- 1. Compra** de proximidad y logística de bajo impacto ambiental.
- 2. Control** nutricional de la alimentación.
- 3. Reciclaje** y revalorización de residuos.
- 4. Consumo** responsable de los recursos.
- 5. Reducción** del desperdicio alimentario.
- 6. Formación** y sensibilización de los grupos de interés.
- 7. Responsabilidad** social corporativa.



Este nuevo estándar **acredita la sostenibilidad** en su globalidad, avalando tanto a la institución propietaria del restaurante como a la empresa gestora del servicio. Va más allá de los requisitos contemplados por la ISO 26000, llegando hasta el nivel del consumidor, que pasa a ser parte activa en la toma de decisiones y a consumir de una manera más responsable.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Orientación al cliente

### Respuesta inmediata ante la COVID-19

Desgraciadamente la pandemia por el coronavirus nos impactó directamente en nuestra actividad como un tsunami. El cierre de los colegios desde el mes de marzo y el confinamiento implantado a nivel nacional comportó el cese temporal de los comedores escolares, de los restaurantes de empresa, de las cafeterías públicas de centros sanitarios y de los espacios de ocio y cultura, es decir la interrupción del 70% de la actividad de Serunion, manteniendo exclusivamente la alimentación hospitalaria y residencial.

Ante una emergencia sanitaria sin precedentes como la que hemos vivido, la respuesta de la empresa ha sido la de movilizar inmediatamente todos los recursos internos para ponerlos a disposición de las nuevas necesidades de la población. En un tiempo récord pusimos **nuestras cocinas centrales a disposición de las autoridades médicas**, con el fin de aportar alimentación tanto a las personas que estaban siendo medicalizadas en los hospitales de campaña que se organizaron como al personal sanitario que les atendía. Elaboramos menús

desde nuestras cocinas a 30 hospitales especialmente en Madrid y Barcelona, superando las 3.000 comidas y cenas diarias.

Nuestro departamento de recursos humanos organizó rápidamente a nuestro personal para dar soporte a esta nueva necesidad asistencial, así como acompañamiento a los trabajadores que por razones de cese de su actividad tuvieron que acogerse a los diferentes ER-TES que desde los organismos estatales se plantearon.

La respuesta de nuestros equipos fue excepcional, con una implicación personal absoluta para facilitar la ejecución de los servicios requeridos e incluso la movilización voluntaria allí donde se requería.

### Pensando en las personas: “Mensajes con corazón”

Al iniciar el servicio de alimentación de los hoteles medicalizados nos dimos cuenta de que el único vínculo que las personas medicalizadas tenían con el exterior era exclusivamente a través de la comida diaria que recibían por parte nuestra. Por ello, decidimos iniciar la campaña

Hospital San Juan de Dios Córdoba  
23 de abril de 2020

Seguimos poniendo el corazón en todo lo que hacemos y, durante unos días, lo estamos haciendo de manera literal, al servir el almuerzo de nuestros pacientes ingresados. Porque estamos seguros de que #TodoVaaSalirBien Ya nos queda menos 🙌🙌🙌  
#EsteVirusLoParamosUnido #LaHospitalidadEstInvencible



“Mensajes con Corazón”, que consistía en **aportar con cada comida una cartulina con mensaje de apoyo y ánimo**.

Nuestro departamento de marketing desarrolló rápidamente la campaña bajo el lema “Todo irá bien”, con mensajes de apoyo que cambiaban días tras día, hasta disponer de 16 variedades. El resultado fue un total de **83.000 Mensajes con Corazón**.

Esta medida tuvo una excelente acogida y mucha repercusión mediática. Recibimos múltiples **mensajes de agradecimiento y de apoyo**, tanto por parte de personal sanitario como por los propios pacientes cuando superaban su enfermedad.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno



## Orientación al cliente

### Servicio en tiempos de COVID-19

Una vez superados los primeros meses de confinamiento domiciliario y con la paulatina reapertura posterior de los centros de trabajo, dedicamos nuestros recursos a la adaptación de nuestro servicio a la situación de provisionalidad durante la pandemia, desarrollando **iniciativas para garantizar el riesgo cero** a través de exhaustivos procedimientos liderados por nuestro departamento de Salud y Seguridad, junto con el de Calidad. Invertimos en altas medidas de seguridad en los centros, formamos a todo nuestro personal, extremamos los cuidados y desarrollamos píldoras informativas para transmitir seguridad a nuestros clientes y consumidores.



### Aportación de valor en tiempos de pandemia

#### Campaña de comunicación informativa

Desarrollamos carteles con procedimientos y guías de apertura de centros, así como vídeos explicativos en todas las divisiones para dar seguridad y confianza a nuestros grupos de interés:

1. **Educa,**
2. **Restaurantes,**
3. **Salud,**
4. **Vending,**
5. **Vitae.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Orientación al cliente

### Webinars informativos

Con motivo de la pandemia la comunicación se ha vuelto mucho más digital, las reuniones presenciales han sido sustituidas por las virtuales posibilitando la conectividad simultánea con un número alto de personas. Los webinars llegaron a nuestras vidas con el ánimo de posibilitar el contacto personal a través de las pantallas y muy especialmente para compartir el saber y la experiencia de manera generosa. Con ese espíritu lanzamos durante el mes de junio nuestros webinars en el segmento escolar, con el ánimo de **compartir los procedimientos** que consensuamos con AENOR en la gestión de la certificación segura ante la COVID-19.

Celebramos dos sesiones para acceder a un mayor número de personas, en horarios diferentes. Entre los ponentes, contamos con nuestro Director Comercial y de Marketing Aksel Helbek, así como con Yolanda Martín, Directora Comercial de la División de Enseñanza, y también con el apoyo de dos ponentes externos que compartieron sus propias experiencias: Jean Claude Mathieu, Administrador del colegio Liceo Francés de Barcelona y Lucía Ortiz Arroyo, Responsable de Desarrollo de Negocio de Productos de Seguridad y Riesgos de AENOR, que nos aportaron su **visión y estrategia desde el ámbito educativo y de la certificadora**, respectivamente.

### Aportaciones de valor

Además, desarrollamos otra serie de iniciativas destinadas a mejorar la situación entre las personas. Como todos sabemos, el confinamiento provocó que tuviésemos que permanecer en casa durante todo el día. Conscientes de esa dificultad, detectamos que hacía falta desarrollar un canal de comunicación con las familias que les ayudara a sobrellevar la situación de tener a los niños y niñas en casa todas las horas del día, que les aportara ideas, juegos y actividades para hacer en el hogar, y hacer más liviano el periodo de internamiento. Para ello, complementamos nuestro blog [“Cómo llevar una vida saludable”](#) con una sección denominada [“quédate en casa”](#).

Algunos de los posts que publicamos fueron:

- **Sesión de magia en directo:** con más de 3.000 familias conectadas online.
- Actividades de **reciclaje en casa**.
- Vídeo-recetas del **chef Sergio Fernández**.
- Protocolos de **seguridad y salud**.
- **“Alimenta tu fuerza”** con vídeo-ejercicios para hacer en casa.
- **Concurso de vídeo-recetas** en Instagram.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno



La iniciativa fue todo un éxito, ya que, a cierre de abril, tuvimos un total de **36.437 páginas del blog visitadas** durante el mes.

## Satisfacción de nuestros clientes y consumidores

Independientemente de este paréntesis en el día a día de Serunion, nuestro principal objetivo continúa siendo ofrecer un **servicio de primera calidad** aplicando técnicas innovadoras y optimizando nuestros procesos, y hemos continuado trabajando para cumplirlo. Por ello, aplicamos diversas herramientas que nos permiten valorar el grado de satisfacción de nuestros clientes y consumidores, la optimización de los sistemas de control preventivos y la formación del personal en todo lo relacionado con el servicio y la atención al cliente.

Esto es así debido a que, además del cumplimiento de normativas y certificaciones que ostentamos, los propios comensales avalan si el servicio que están recibiendo es de calidad.

Uno de los mayores pilares de la continuidad y el crecimiento de la compañía durante todos estos años ha sido la capacidad de adaptarnos a las demandas y necesidades del mercado. Por ello, conocer el **grado de satisfacción** de nuestros clientes y consumidores es fundamental para saber su opinión acerca de nuestros servicios e identificar aquellos aspectos en los que tenemos que continuar mejorando.

Para ello, recogemos anualmente la valoración de nuestros clientes y consumidores a través de **cuestionarios de evaluación** diferenciados entre B2B y B2C, es decir, entidades contratantes y usuarios del servicio.

En el caso de las **valoraciones por parte de las entidades contratantes (B2B)**, hemos tenido en cuenta tanto la puntuación como el indicador NPS (*Net Promoter Score*) global obtenidos. Este indicador mide la diferencia entre los promotores y los detractores del servicio, considerándose promotores a aquellos clientes que, en una escala de 0 a 10, asignan un 9 o un 10, mientras que los detractores puntúan entre 0 y 6.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

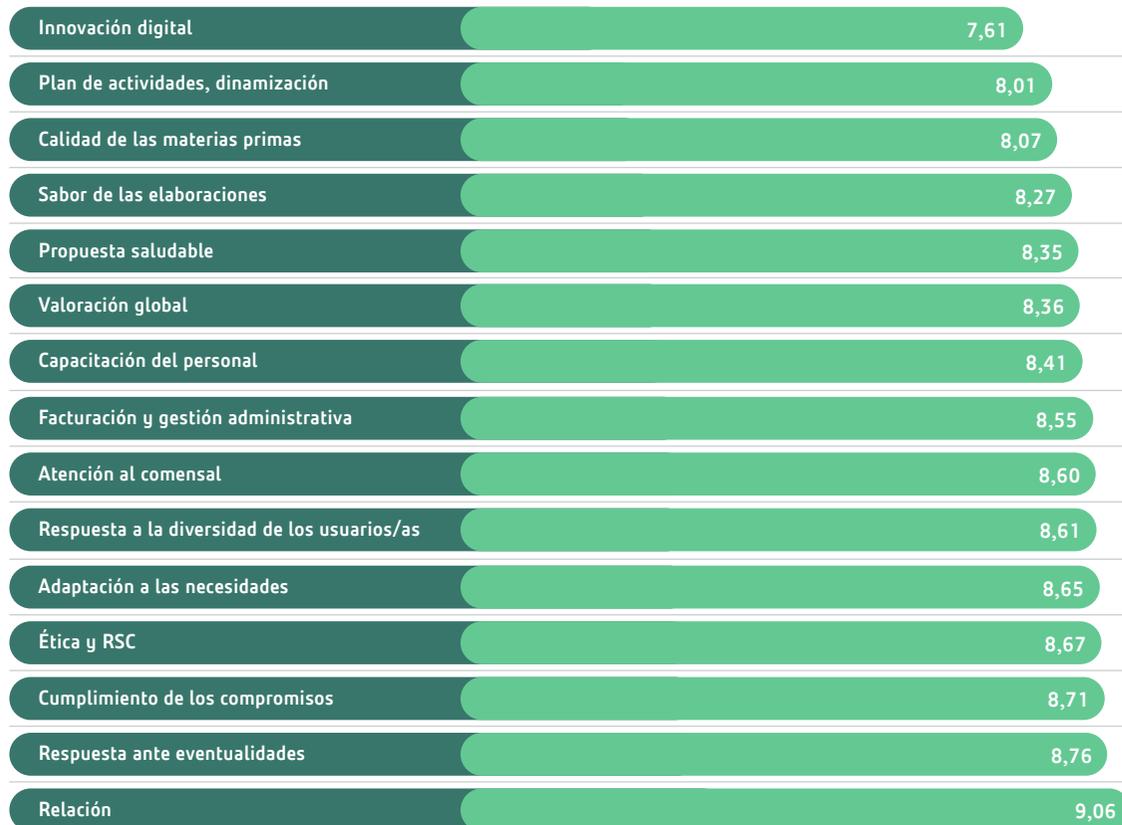
## Orientación al cliente

En este ejercicio, el número de actas de valoración B2B recibidas ha sido un 43% inferior, por la interrupción de nuestra actividad desde mitad del ejercicio debido a la pandemia.

En cuanto al NPS, el resultado obtenido ha sido muy satisfactorio, con un valor medio de 46, donde un 51,5% de los clientes encuestados nos han valorado con un sobresaliente, es decir, 474 encuestados, un 31% superior al NPS del año anterior.

La obtención de estos resultados parte de la valoración de distintos aspectos en el desarrollo de nuestros servicios, mostrándose el resultado en el siguiente gráfico.

**Hemos obtenido 920 actas de valoración de nuestros clientes, con una puntuación media de 8,35, es decir, un 2% por encima de la puntuación del ejercicio pasado, que fue de 8,18 sobre 10.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

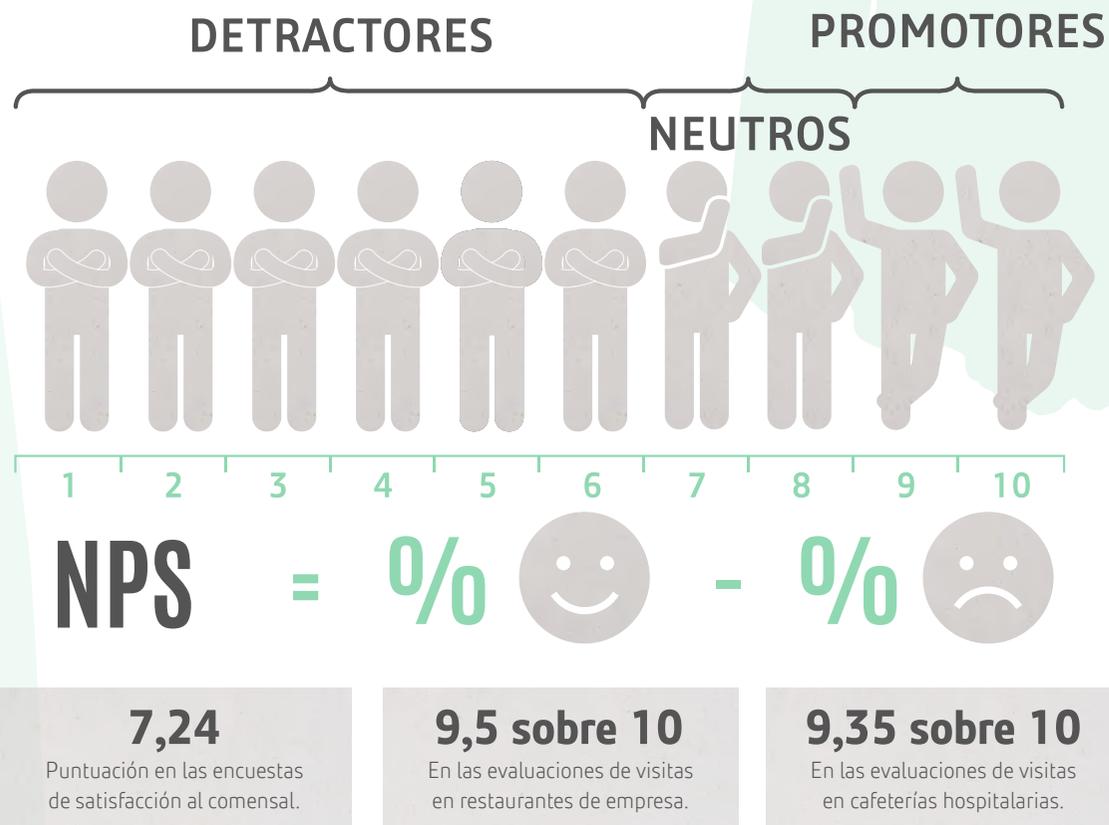
## Orientación al cliente

Por otro lado, en cuanto a la **valoración de los comensales (B2C)**, en este ejercicio han participado un total de 4.481 personas en las encuestas de satisfacción, ofreciendo una puntuación media similar a la del año anterior, que se ha situado en un 7,24.

Adicionalmente hemos instalado **quioscos en diez centros de empresa**, con el fin de profundizar en las opiniones de los consumidores para adecuar el servicio en función de las preferencias mayoritarias.

Como en años anteriores, hemos contado con la visita de un **Mystery Shopper** o auditor externo que ha realizado una visita sorpresa a nuestros centros de cafeterías para evaluar, desde el punto de vista de un usuario, el servicio de restauración que ofrecemos.

En este ejercicio, se han realizado **147 visitas a centros de Empresa y Sanidad**, ya que debido a la pandemia no ha sido posible realizar visitas a los comedores escolares. El resultado de estas evaluaciones ha sido de un 9,55 sobre 10 para los restaurantes de empresa, mientras que las cafeterías hospitalarias han obtenido una puntuación media de 9,35 sobre 10.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Orientación al cliente

### Cumplimiento de estándares de calidad

Nuestra experiencia de más de 30 años en el sector ha contribuido al desarrollo de **estándares de calidad y protocolos de seguridad** en el manipulado de alimentos durante toda la cadena de producción. Para ello, mensualmente monitorizamos varios factores en todas nuestras cocinas:

- Potabilidad.
- Limpieza y desinfección.
- Plagas.
- Mantenimiento de instalaciones y equipos de cadena de frío.
- Formación y buenas prácticas.
- Control de proveedores.
- Control de residuos.
- Control de alérgenos.
- BPM (Business Process Management) (ECO).
- APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico).

Además, llevamos a cabo **auditorías de verificación del sistema de autocontrol** implantado en nuestros centros. En este caso, también contamos con un Plan para las auditorías en base a colores de valoración: verdes, rojas y amarillas, donde el objetivo es que el porcentaje de centros calificados como rojos (menos del 59,9% de cumplimiento) sea 0 y el de amarillos (60-79,9% de cumplimiento) sea máximo un 20%. Así, incentivamos la consecución de los objetivos al personal de operaciones.

En este ejercicio, hemos realizado un total de **2.790 auditorías de higiene**.



**Hemos desarrollado el proyecto *Learning by doing* desde el Departamento de Calidad para compartir experiencias y criterios de las auditorías con nuestros jefes de área.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Orientación al cliente

En caso de producirse cualquier tipo de incidencia nuestra área de **Sistemas del Departamento de Calidad** canaliza las informaciones recibidas en este sentido. A través de la dirección de correo [damosrespuesta@damosrespuesta.com](mailto:damosrespuesta@damosrespuesta.com), atendemos cualquier posible queja o reclamación que pueda surgir. En esta dirección se unifican las incidencias que llegan de cualquiera de los canales de recepción, ya sean a través de las delegaciones, hojas de reclamaciones, canales sociales o a través del departamento de atención al cliente.

## Colaboraciones para mejorar nuestros servicios

En Serunion **colaboramos con numerosas entidades** relacionadas con la alimentación y la nutrición, lo que nos permite desarrollar acciones que contribuyen a desarrollar soluciones mejor adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

## Nuestras entidades colaboradoras



### Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)

Contamos con el apoyo de esta entidad que nos aporta la formación específica para la elaboración de menús libres de gluten, así como información de productos garantizados en este ámbito.



### Federación Nacional de Asociaciones Provinciales de Empresarios Detallistas de Pescados y Productos Congelados (FEDEPESCA)

Esta colaboración nos facilita asesoramiento sobre las distintas variedades de pescado, las técnicas utilizadas y las garantías de la pesca sostenible.



### Asociación de Nenas, Nenos e Xente Nova con Diabetes de Galicia (ANEDIA)

Nos apoyamos en ANEDIA para obtener asesoramiento en el ámbito de la alimentación de las personas diabéticas.



### Asociación Española de Personas con Alergia a Alimentos y Látex (AEPNAA)

Formamos parte del patronato de este organismo, máxima autoridad en España en el campo de la nutrición, lo que nos permite estar actualizados en las últimas informaciones científicas, así como tener acceso a los estudios realizados.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos  
con el buen  
gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

## Orientación al cliente

En el desarrollo de nuestra actividad colaboramos con **entidades sectoriales de reconocido prestigio**, de las que somos socios o formamos parte de su patronato, en concreto de las siguientes:

- **Food Service España** - es la Federación Española de Restauración Colectiva que integra a las principales compañías, del sector de la restauración social y colectiva en España, desde 1991. Preside la entidad Presidente-Director General, Sr. Antonio Llorens Tubau.
- **Fundación Española de Nutrición (FEN)** - entidad creada en el año 1984 que tiene por objeto el estudio, conocimiento y mejora de la nutrición de los españoles, a través de la investigación y la comunicación con los sectores científico e industrial.
- **Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s (EJEG-CON)** - Promocionar la presencia de las mujeres en los puestos de Alta Dirección y Consejos de Administración.
- **Asociación Española de la Calidad (AEC)** - entidad fundada en 1961 con el propósito de impulsar la calidad como motor de la competitividad y sostenibilidad.
- **Asociación de Fabricantes y Distribuidores (AECOC)** - asociación multisectorial que promueve proyectos de aportación de valor.
- **Asociación de Usuarios de SAP España (AU-SAPE)** - entidad que reúne a clientes, partners de SAP y proveedores de soluciones para promover la transferencia de conocimiento y trasladar las necesidades al proveedor.
- **PRL Innovación** - se trata de una asociación/ foro creada por y para organismos públicos y privados, en la que se promueve una cultura de innovación en el campo de la prevención, de forma que genere valor para las personas y que esté plenamente alineada con los objetivos del negocio.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos  
con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Comprometidos con el buen gobierno

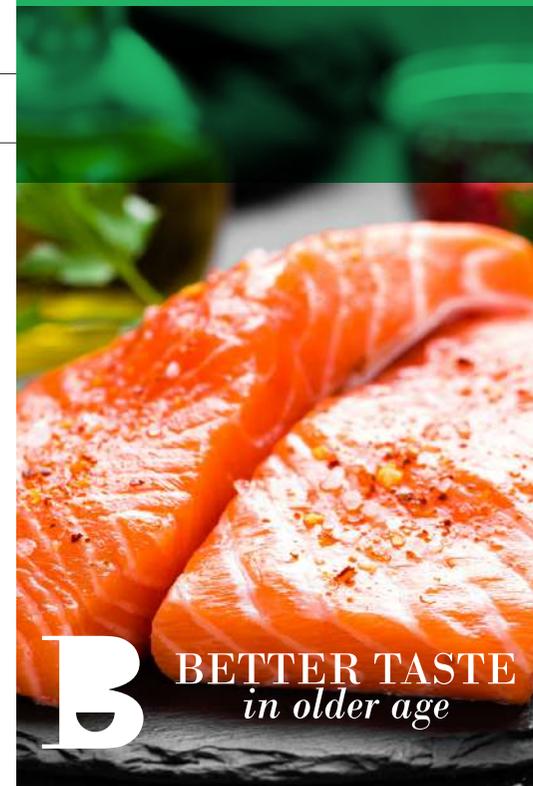
## Orientación al cliente

### Eventos celebrados con nuestros clientes

Cada año compartimos con clientes de las diferentes divisiones nuestros nuevos proyectos mediante la **celebración de eventos**. En este ejercicio no han podido ser todos los que nos hubiesen gustado debido al impacto del coronavirus, pero destacamos los siguientes:



**Cata des del Cor.** Una jornada con los clientes de Singularis para presentar la nueva colección de piezas de autor maridadas, en colaboración con la Fundación Eurofirms. Contamos con la colaboración del chef Robert Gelonch y el sommelier Isaac Padrós.



**Better taste in older age.** En este evento, hemos dado a conocer los resultados de un estudio que hemos llevado a cabo, en colaboración con la Universitat de Barcelona, el Hospital Sant Pau y el Hospital Clinic, para evaluar la mejora de la agradabilidad gustativa en la alimentación de personas mayores mediante la incorporación de un aroma alimentario.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

Una buena alimentación es la mejor inversión

Gracias a la colaboración de nuestros de **150 nutricionistas** diseñamos los menús que garantizan la ingesta de todos los nutrientes y aportaciones esenciales en cada comida. Estos profesionales, además, elaboran las fichas técnicas de cada plato, para garantizar la homogeneidad en la elaboración de las comidas, así como los alérgenos y valores nutricionales.

Durante el ejercicio 2019-2020, hemos invertido 15,1M€ en ingredientes nutritivos, que forman parte de nuestras 7.739 recetas.

Asimismo, para mejorar nuestra oferta desarrollamos la restauración desde la máxima *expertise* de nuestros colaboradores, entre quienes contamos con **reputados chefs** cuyas carreras profesionales han sido reconocidas con Estrellas Michelin y otros galardones.



Chefs con los que colaboramos		
Chef	Reconocimiento	Línea de colaboración
Mario Sandoval	2 Estrellas Michelin	División de empresas
Grupo Iglesias	2 Estrellas Michelin	Singularis
Sergio Fernández	Chef mediático de Canal Cocina	División Educa

## Promovemos la gastronomía saludable

Nuestras elaboraciones son saludables y esto nos ha permitido lograr el sello de **Gastronomía Saludable** de la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad (SEEDO), sociedad científica multidisciplinar centrada en el estudio, divulgación y prevención de la obesidad.

La alimentación tiene un impacto directo en la salud de las personas, por lo que somos promotores de iniciativas para sensibilizar a la población en buenos hábitos alimentarios. Entre otras acciones promovemos el hábito de realizar un desayuno saludable, con panes integrales, leches vegetales o la elaboración al momento de zumos naturales. Actualmente, ofrecemos 15 rece-

En Serunion promovemos elecciones saludables entre nuestros comensales para un futuro mejor. Nos preocupamos por la salud de las personas a las que alimentamos diariamente en nuestros centros y restaurantes. Por ello, ofrecemos opciones saludables en todos los servicios acompañados de la información nutricional necesaria para que puedan escoger con la mayor corrección posible.

tas diferentes de zumos, tanto para la oferta de desayunos como para las opciones de postres.

Otra de las opciones que incorporamos en nuestros menús son los productos de la gastronomía vegetariana. Somos conscientes de que la **dieta vegetariana** es cada vez más solicitada por un mayor número de comensales y, además, tiene un menor impacto ambiental, ya que requiere un menor consumo de agua, protege contra la deforestación y genera menos emisiones de CO<sub>2</sub>.

Además, aporta grandes **beneficios para la salud**, pues ayuda a reducir enfermedades cardiovasculares, contiene menor cantidad de azúcares, impacta positivamente en el colesterol, e incrementar las acciones antioxidantes en nuestro organismo.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

Una buena alimentación es la mejor inversión

También prestamos especial atención a nuestra oferta especial para personas con celiaquía, una enfermedad autoinmune que afecta a más 400.000 personas en España. Por ello, desde hace siete años, mantenemos **un acuerdo de colaboración con la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)** para seguir los procedimientos de elaboración, manipulación y conservación que requieren este tipo de menús.

**Cada día servimos cerca de 2.000 menús sin gluten en colegios, hospitales, residencias y restaurantes de empresa.**

## Alimentación saludable en nuestras divisiones

En la **división Business&Industry** hemos creado nuevos conceptos innovadores como The Green House, Meetropolitan, Bites, L'Atelier o Mercado gastronómico, todos ellos enfocados a los distintos públicos usuarios de nuestros servicios y con una clara oferta gastronómica dirigida a fomentar la alimentación saludable.

## En Serunion nos apasiona el mundo de la alimentación.

Asimismo, hemos desarrollado un **programa de animación** que profundiza en el conocimiento de la gastronomía y anima a los comensales a seguir una alimentación natural y rica en productos frescos, que ayudan a cuidarse desde dentro.

Con este programa invitamos a los comensales a sumarse al **movimiento Healthy Food Lovers**, promovido por grandes chefs, nutricionistas e *influencers*. Se trata de una nueva manera de entender la alimentación donde la elección es una decisión personal, ejercida desde la plena consciencia.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

## Una buena alimentación es la mejor inversión

Por su parte, en la división **Serunion Vending** también hemos incrementado la oferta con opciones saludables. En colaboración con nuestro Área de Nutrición, hemos puesto en marcha un proyecto para incluir productos saludables en las máquinas de autoservicio para fomentar una alimentación equilibrada, así como ofrecer productos aptos para personas celíacas. Además, incrementamos las opciones que no contienen ni aceite de palma ni azúcares añadidos y son bajos en sal.

Cada familia de productos cuenta con **opciones beneficiosas para la salud** y se adaptan a los criterios nutricionales establecidos por la AECOSAN a través de la Estrategia NAOS (Estrategia para la Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad) del Ministerio de Sanidad y Consumo. Además, para promover la elección consciente también entre los usuarios de nuestras máquinas de vending, estas son interactivas y permiten acceder al catálogo de opciones virtual para consultar los valores nutricionales, ingredientes y alérgenos de cada snack.

### Fomentamos buenos hábitos alimentarios desde la infancia

Nuestra oferta de alimentación se complementa con un servicio de atención especializada para los comensales. En todos los segmentos y, por supuesto, también

en el caso de los más pequeños, todas las recetas son controladas por el equipo de dietistas y nutricionistas para garantizar la variedad correcta de ingredientes y **contribuir a un estilo de vida más saludable.**

Ofrecemos diferentes tipos de **frutas y verduras de temporada** a diario.

**Reducimos el consumo de carne roja.**

**Limitamos el consumo de comida procesada:** las elaboraciones son propias, sin azúcares añadidos.

Utilizamos **grasas buenas, probióticos, prebióticos e ingredientes funcionales** (aceite de oliva virgen, aceite de girasol alto oleico, pescado azul y otros pescados).

Disponemos de **leche sin lactosa y alimentos sin gluten** para quienes lo precisan.

Incluimos, de mutuo acuerdo con nuestros clientes, **productos ecológicos.**

Suministramos **agua de calidad** para una correcta hidratación.

Asimismo, para promover buenos hábitos de alimentación infantil hemos desarrollado el **Club Nutrifriends**, un programa innovador para aumentar la aceptación de los alimentos más relevantes en su dieta, como pescados, verduras y legumbres. En el desarrollo de este proyecto hemos contado con la colaboración del chef mediático Sergio Fernández, que ha elaborado 18 nuevos platos nutritivos especialmente pensados para su paladar. También es clave la formación del equipo de cocineros y monitores que participan en el proyecto, dado su rol en la transmisión de los mensajes al alumnado.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

Una buena alimentación es la mejor inversión

**El Club Nutrifriends cuenta con personajes que ayudan a los niños a entender los diferentes conceptos alimentarios de manera divertida.**



Como parte del proyecto, hemos implementado el **Día del nutriplato**, un proyecto piloto a través del que, dos veces al mes, ofrecemos platos con ingredientes nutritivos. Los niños evalúan el plato a través de una caja de sugerencias hecha por ellos mismos y son los protagonistas de la iniciativa.

El proyecto se complementa con otras **actividades lúdicas de sensibilización sobre hábitos de alimentación saludable** realizadas en el ámbito escolar, como la elaboración de golosinas naturales con zumo de fruta fresca, un puzzle para aprender a distinguir diferentes pescados, un juego de memoria de las frutas estacionales y un juego de desayuno saludable, entre otros.



## Alimentando el cambio, un proyecto compartido

En la misma línea, en Serunion nos hemos unido al proyecto “Alimentando el cambio”, en colaboración con la Fundación Trilema y Danone, para poner en marcha la titulación “Hábitos Saludables en Centros Escolares”, acreditada por la Universidad CEU Cardenal Spinola de Sevilla.

ALIMENTANDO EL  
**CAMBIO**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud



Una buena alimentación es la mejor inversión

## El placer por la comida en las personas mayores

Al igual que la alimentación en la infancia tiene un papel relevante en nuestra compañía, también nos preocupamos por las personas adultas dependientes, para lo que contamos con la **división Serunion Vitae**. Su objetivo es aportar frescura, vitalidad y experiencia en la gestión del servicio de comida para residencias y centros de día.

Actualmente, a través de esta división servimos más de 120.000 comidas al día a más de 580 residencias y centros de día. También ofrecemos el **Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)**, que reparte menús a aquellos hogares de personas que no pueden prepararse la comida por sí mismas.

Desde la división Serunion Vitae, hemos diseñado un programa que va más allá de atender las necesidades básicas asistenciales y nutricionales de las personas mayores. Se trata del **Plan de Dinamización**, un programa abierto basado en la atención centrada en la persona, que incorpora más de 30 actividades y talleres diseñados específicamente para estimular las capacidades de los residentes con el objetivo de mejorar su calidad de vida en su rutina cotidiana.



## Tres bloques de actividades de nuestro Plan de Dinamización



### Actividades gastronómicas.

Convertimos la hora de comer en una verdadera experiencia colectiva a través de aspectos clave como compartir, disfrutar y socializar.



### Actividades de cercanía.

Impulsamos la integración, favorecemos la relación de los familiares con la residencia y su día a día, y generamos un vínculo emocional mediante el acercamiento del personal de la residencia al residente y a sus familias.



### Actividades fuera de la residencia.

Hacemos partícipes a los residentes de actividades al aire libre fuera de su rutina, en las que comparten con sus compañeros experiencias diferentes.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta

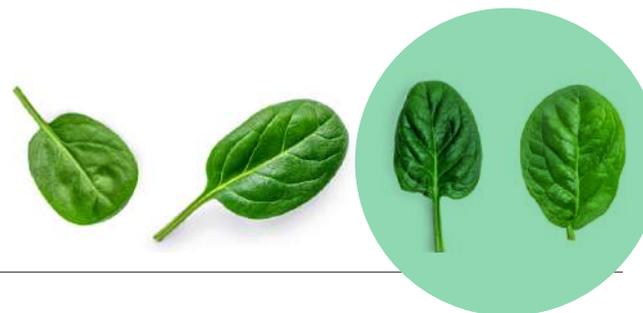


Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud



Una buena alimentación es la mejor inversión

**SEPTIEMBRE**  
**WELCOME TO SPICE WORLD\***

**NOVIEMBRE**  
**WE LOVE SEMILLAS\***

**DICIEMBRE**  
**¿HACEMOS UN TENTEMPIÉ?\***

**ENERO**  
**SPECIAL NATURAL BEAUTY\***

**FEBRERO**  
**THIS IS WHITE ENERGY\***

**MARZO**  
**VITAMIN SHOTS POWER\***

**ABRIL**  
**SUNNY SIDE UP\***

**MAYO**  
**I'M A BEAUTIFUL BOWL\***

**JUNIO**  
**PRACTICE MINDFUL EATING\***

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

2019-2020 de un vistazo

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

# Bueno para la salud

Una buena alimentación es la mejor inversión

**Hemos recibido el Premio SENDA Nutrición por el Plan de Dinamización para un envejecimiento activo con el que fomentamos la salud y bienestar de las personas mayores.**

Por otro lado, para mejorar la experiencia alimentaria de las personas mayores, hemos creado el **concepto “Facile à manger”**, una técnica innovadora para texturizar los platos del menú basal, especialmente indicada para aquellas personas con dificultades de masticación y deglución. Conscientes de que las personas mayores necesitan una mayor hidratación, también hemos elaborado 32 recetas de hidratación natural, consistentes en agua con sabores, frutas frescas e infusiones,

adaptadas a las distintas estaciones del año, con ocho tomas en verano y siete en invierno.

El principal objetivo de esta técnica es estimular el apetito y **devolver el placer por la comida**, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de las personas institucionalizadas. Para ello, utilizamos moldes de diferentes formas y tamaños y jugamos con la presentación de cada plato.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

## Seguridad alimentaria



Asegurar los máximos estándares de seguridad alimentaria es fundamental en la actividad que desarrollamos. Por ello, nuestro **Sistema Integrado de Gestión** incluye una serie de guías de buenas prácticas y protocolos de actuación para la higiene personal y procesos de manipulación, así como acciones correctoras ante emergencias.

En Serunion, certificados en la Norma ISO 9001:2015, tenemos implantado un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico adaptado y personalizado en cada uno de nuestros centros. Además, disponemos de la **certificación internacional ISO 22000:2015** en un número representativo de nuestras cocinas, garantizando la inocuidad de los alimentos. Nuestras instalaciones se someten periódicamente a auditorías de seguridad alimentaria tanto internas como externas.

La **metodología APPCC** es un enfoque preventivo sistemático de seguridades alimentarias y farmacéuticas que identifica los peligros físicos, alérgicos, químicos y biológicos de los procesos de producción, y diseña mediciones para reducir estos riesgos a un nivel seguro. Esta metodología es utilizada en todas las etapas de una cadena alimentaria (producción de alimentos, procesos de preparación, embalaje, distribución, etc.).

Estas medidas se complementan con el uso de un **software específico para la gestión y tratamiento de**

**información y la seguridad alimentaria**, que ofrece diferentes indicadores de calidad con respecto a la información de los productos y fichas técnicas relacionadas, además de permitir ver el estado de nuestros proveedores y sus productos.

En este sentido, hemos implantado el **sistema AKO NET**, que permite monitorizar y controlar la cadena del frío y humedad de los productos, reduciendo riesgos de seguridad alimentaria, mermas de producto y costes de operación derivadas de condiciones climáticas de almacenamiento inadecuadas. Facilita la consulta de datos a través de una aplicación y envía alarmas a través de correo electrónico y teléfono. Actualmente, está implantado en nuestras cocinas centrales, previendo ampliar su uso en otros centros de la compañía.

Además, hemos comenzado a utilizar el **sistema 5 WHY**, a través del que realizamos mensualmente un análisis de un caso ocurrido en alguno de nuestros centros, tanto en el aspecto de seguridad alimentaria como de seguridad laboral, junto al desarrollo de un cuadro de mandos para analizar indicadores como auditorías, analíticas, incidencias de proveedores, incidencias de centros, sanciones, alergias y accidentes. Los resultados de dichos análisis nos permiten identificar la causa bajando al máximo detalle – hasta 5 niveles - para poder tomar medidas preventivas muy concretas.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

## Seguridad alimentaria

Otro de los aspectos clave para garantizar la seguridad e higiene alimentarias es la **formación continua y actualizada** del personal para una correcta manipulación de los alimentos. Contamos con planes de limpieza y desinfección de todas las instalaciones de nuestras cocinas, que son llevados a cabo de forma periódica, así como un protocolo de seguridad para garantizar la trazabilidad de los alimentos desde la recepción de la materia prima hasta el traslado de los menús y su consumo en los distintos centros en los que los servimos.

Cabe destacar nuestra apuesta por el **sistema de 'línea fría'**, implantado en 2004 de forma pionera en el ámbito escolar inicialmente. Las técnicas de cocina en 'línea fría' favorecen niveles de seguridad y calidad más elevados en la restauración colectiva, aportando numerosas ventajas, como son la planificación productiva, la posibilidad de recorrer largas distancias de transporte sin incurrir en riesgos por la temperatura de mantenimiento, la posibilidad de incrementar las opciones a escoger y la versatilidad en el servicio, entre otras.

La línea fría **combina la cocina tradicional con modernos sistemas de conservación** en los que, tras la elaboración del plato, se enfría rápidamente (conservación y transporte en frío positivo de +4°C) y se mantiene en frío hasta el momento de su consumo. La recuperación de la temperatura es fundamental en este proceso, ya

que permite reducir el riesgo tanto de crecimiento de microorganismos patógenos como de formación de toxinas. También resulta indispensable, además de no romper en ningún momento la cadena de frío, que el plato se consuma inmediatamente después de su regeneración, por lo que debe realizarse en el mismo centro de consumo. Los principales destinatarios de esta modalidad son centros escolares de pequeño y mediano tamaño.

El servicio de **Take Away** es otro de los que controlamos mediante el sistema de autocontrol implantado en cada centro. Desde el momento en el que ponemos la comida solicitada a disposición del usuario es su responsabilidad recogerla y consumirla lo más rápidamente posible para seguir con el protocolo sanitario establecido.

Finalmente, también garantizamos la seguridad y calidad de los alimentos que donamos siguiendo la **instrucción de donación de alimentos**.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

## Innovación y digitalización

En la actual era de cambio continuo es fundamental apostar por la innovación, donde uno de los componentes clave es la digitalización. Por ello, destinamos un 2% de nuestra facturación anual a **nuevos desarrollos e iniciativas innovadoras**, es decir, un presupuesto alrededor de entre 8 y 9 M€. Esta inversión es fruto de nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua de procesos y prácticas.

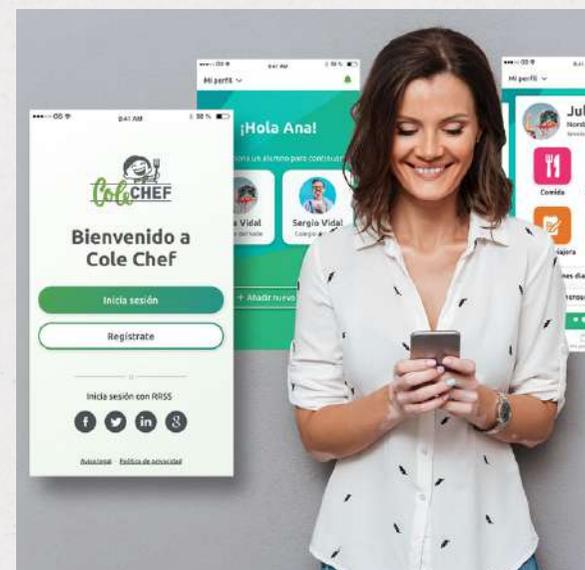
En nuestra estrategia de negocio, la digitalización se ha posicionado como un pilar fundamental para conocer las necesidades del comensal. En este ámbito podemos enmarcar iniciativas como **'TimeChef'**, una aplicación de uso en la división de **Business & Industry** que está implantada en más de 40 restaurantes de empresa. A través de esta aplicación, los comensales pueden conocer la información nutricional referente a todas las elaboraciones que ofrecemos para que puedan alimentarse de forma consciente, saludable y equilibrada.

De forma adicional, estamos desarrollando **Nutri Score**, una herramienta que permitirá a los consumidores elegir las recetas más saludables a partir de la información sobre calidad nutricional que mostrará mediante un baremo comprendido entre A y E, donde A se asociará a aquellos nutrientes y alimentos más favorables (fibras, proteínas, frutas, verduras, legumbres, frutos secos o aceite de oliva) y E se corresponderá con

**Queremos que nuestros comensales sepan lo que comen y que puedan decidir lo mejor para su salud.**

nutrientes cuya ingesta debe limitarse (ácidos grasos saturados, azúcares o sal).

Otra de las aplicaciones que hemos desarrollado es la **'App Educa'**, dirigida a padres y tutores de niños que hacen uso de los comedores escolares. Actualmente, esta aplicación está siendo usada en 351 colegios de toda España.



## Colechef, una app para alimentar la tranquilidad

Hemos desarrollado esta aplicación destinada a los padres y tutores de niños que hacen uso de nuestros comedores con el fin de facilitarles cualquier **gestión o consulta con el servicio de comedor escolar** de forma cómoda, ágil y segura. Para ello, hemos tenido en cuenta que sea de navegación intuitiva, que facilite gestiones fáciles y rápidas, y permita una comunicación más directa con las personas responsables del desarrollo del servicio de comedor escolar.

**Colechef** es nuestra nueva App lanzada en noviembre de 2020 y está disponible en castellano, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés y francés, para que sea **accesible para todas las personas** que deseen utilizarla.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para la salud

## Innovación y digitalización

También hemos instalado un **software desarrollado por consultores externos** que permite gestionar de forma digital, ágil y eficiente los registros del sistema de autocontrol en nuestros centros.

Además, hemos instalado más de 80 pantallas interactivas en más de 50 de los restaurantes que gestionamos, en las que hemos implantado el sistema **People counter** conectado a 'TimeChef'. Este sistema permite saber con exactitud y a tiempo real las personas presentes en el restaurante para así evitar colas o esperas indeseadas. Esta tecnología está presente en ocho res-



taurantes, entre los que figuran grandes aforos como en 'Roche', 'L'Oréal' o 'Audi Volkswagen'.

En cuanto a nuestras máquinas expendedoras de productos, disponen de un distintivo que muestra los datos de la empresa, canales de atención al cliente y el número identificativo de cada unidad. Asimismo, incluyen un código QR que permite a los usuarios acceder al **catálogo virtual de productos**, donde pueden ver las propiedades de cada uno, como ingredientes, valores nutricionales por porción (envase) y por 100g/100ml y alérgenos. Para hacerlos más visibles, los productos saludables van identificados mediante etiquetas que los hacen fácilmente reconocibles.

También hemos puesto a disposición de los usuarios a **Tom**, un **personaje ficticio** a modo de repartidor que permite el contacto directo con nuestra central ante cualquier duda o sugerencia a través del uso de WhatsApp, del teléfono de atención al usuario o de la [página web](#) de vending.

Por otro lado, hemos implantado mejoras internas para empoderar y desarrollar al máximo el potencial de nuestro equipo. Apostando por la innovación digital para mejorar la infraestructura y los sistemas del puesto de trabajo, estamos avanzando hacia la **digital workplace transformation**.



En este sentido, hemos habilitado '**La Despensa**', una nueva plataforma de comunicación entre la empresa y nuestros colaboradores, que aglutina toda la información corporativa, trámites, gestiones, documentación, comunicación y formación.

'**La Despensa**' constituye el portal de bienvenida a Serunion para nuestros trabajadores y trabajadoras, donde inician su trayectoria con nosotros a partir de una formación inicial canalizada a través del **portal de microlearning**.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Nuestros compromisos ambientales



**Prevenir, reducir y eliminar la incidencia ambiental negativa** derivada de nuestra actividad.

Promover el **reciclaje, recuperación y reutilización de residuos**.

**Racionalizar el consumo** y promover una mayor eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos.



Realizar un **seguimiento continuo de la repercusión ambiental de nuestra actividad** evaluando el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

**Informar, formar y sensibilizar a nuestros empleados**, impulsando su participación en la gestión ambiental.



Adecuar nuestra política ambiental a las **exigencias legales vigentes**.

**Minimizar y cuantificar el desperdicio alimentario** mediante la formación, la flexibilidad en el servicio y la búsqueda de mecanismos para evitarlo, ya sea reduciéndolo o aportando alternativas de consumo del producto excedente.



Por tanto, con estos compromisos queremos ir más allá del cumplimiento de la legislación vigente. Para ello, hemos elaborado una **Guía de Buenas Prácticas Ambientales**, un manual recoge las pautas a seguir en la formación de nuestros colaboradores y el seguimiento de los diferentes aspectos ambientales. Incluye, además, líneas de comportamiento, a escala personal y colectiva, y de sensibilización en relación con la protección y mejora del medio ambiente.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos



# Bueno para el planeta

## Nuestra Guía de Buenas Prácticas Ambientales



### Control de consumos

**Seguimiento y control** para la racionalización y reducción del consumo de gas, energía eléctrica, agua y materias primas.



### Gestión de residuos

**Separación de residuos** para su posterior tratamiento: vidrio, aceite usado, papel y cartón, envases (plásticos y metálicos) y residuos peligrosos. La recogida del aceite usado se centraliza para su valorización como biodiesel.



### Situaciones de emergencia

**Relativo a la prevención** de incendios, fugas de gases refrigerantes o gases de conducciones, derrames accidentales, inundación y gestión de la depuradora.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Identificamos y evaluamos diversos aspectos ambientales

Para llevar a cabo un exhaustivo control y seguimiento de nuestro desempeño ambiental, los diferentes aspectos ambientales que están relacionados directamente con la actividad de nuestros centros de trabajo, en primer lugar, hemos **identificado aquellos aspectos ambientales** que están directamente relacionados con nuestra actividad, atendiendo a la cantidad, la forma de gestión y la operativa.



## Riesgos ambientales analizados

**Indirectos:** Aspectos sobre los que carecemos de control por no ser responsabilidad directa de nuestra gestión. En la tabla de identificación y evaluación de aspectos se justifica su no-evaluación.

**Directos:** Aspectos sobre los que realizamos un control y que deben aparecer registrados en la tabla de evaluación e identificación.

**Anormales:** Aquellos riesgos que se dan en situaciones excepcionales. Por ejemplo, los aspectos ambientales asociados a una obra.

Cada grupo de riesgos aparece referido según su potencialidad e impacto, donde **valoramos su magnitud y/o peligrosidad y/o sensibilidad** como 1, 2, 3, 4 o 5. Así, aquellos valores cuyo resultado sea superior o igual a 5 son considerados potencialmente significativos.

En el caso de los aspectos valorados como más significativos, hemos definido **objetivos y oportunidades de mejora** para el ejercicio 2020/2021 con el fin de reducir su impacto.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta



## Aprovisionamiento sostenible

Uno de los principales aspectos que tenemos en cuenta para garantizar la calidad de nuestras elaboraciones son nuestros ingredientes. Por ello, trabajamos para adquirir aquellos que nos facilitan la elaboración de platos saludables, pero también atendemos a **criterios de sostenibilidad** en su abastecimiento.



En la selección de nuestros proveedores tenemos en cuenta aspectos sociales y de impacto medioambiental. Contamos con el abastecimiento de dos grandes centros especiales de empleo, que son **La Fundación La Fageda**, con una compra anual de **129.479,33 €** basada en productos lácteos naturales y **Fundación Privada Joia**, al que hemos adquirido material de reprografía por valor de **60.098,54€**.

### Productos sostenibles certificados

El 1,3% de nuestras compras son **productos certificados con sellos sociales** y ambientales de suministro responsable, lo que representa un volumen superior a 1,4 millones de € del total usado en compras.



#### Ethical Tea Partnership

Alianza no comercial por envasadores internacionales de té para lograr una industria socialmente justa y ambientalmente sostenible.



#### UTZ Certified

Programa de sostenibilidad para el café, el cacao y el té a través del que se capacitan a agricultores para la aplicación de buenas prácticas sociales y ambientales.



FAIRTRADE

#### Comercio Justo Fairtrade

Sistema de certificación a través del que se mejoran las condiciones laborales de los productores.



#### Rainforest Alliance Certified

Sello que promueve la acción colectiva para las personas y la naturaleza amplificando los impactos beneficiosos de las selecciones responsables.



#### Certificación ecológica europea

Comercialización de productos ecológicos procedentes de la Unión Europea con garantías de una producción respetuosa con el medio ambiente.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

El aprovisionamiento de **proveedores de proximidad** contribuye a mejorar la calidad de los ingredientes, al reducir su periodo de almacenamiento y, además, supone un menor impacto ambiental. Por ello, apostamos por los proveedores locales que sirven exclusivamente dentro de su comunidad autónoma, con un 53,6% de las compras de alimentación del ejercicio 19-20, que ha ascendido a los más de 127,1 M€ frente a los más de 159,1 M€ del anterior ejercicio por la menor actividad que ha supuesto la pandemia.

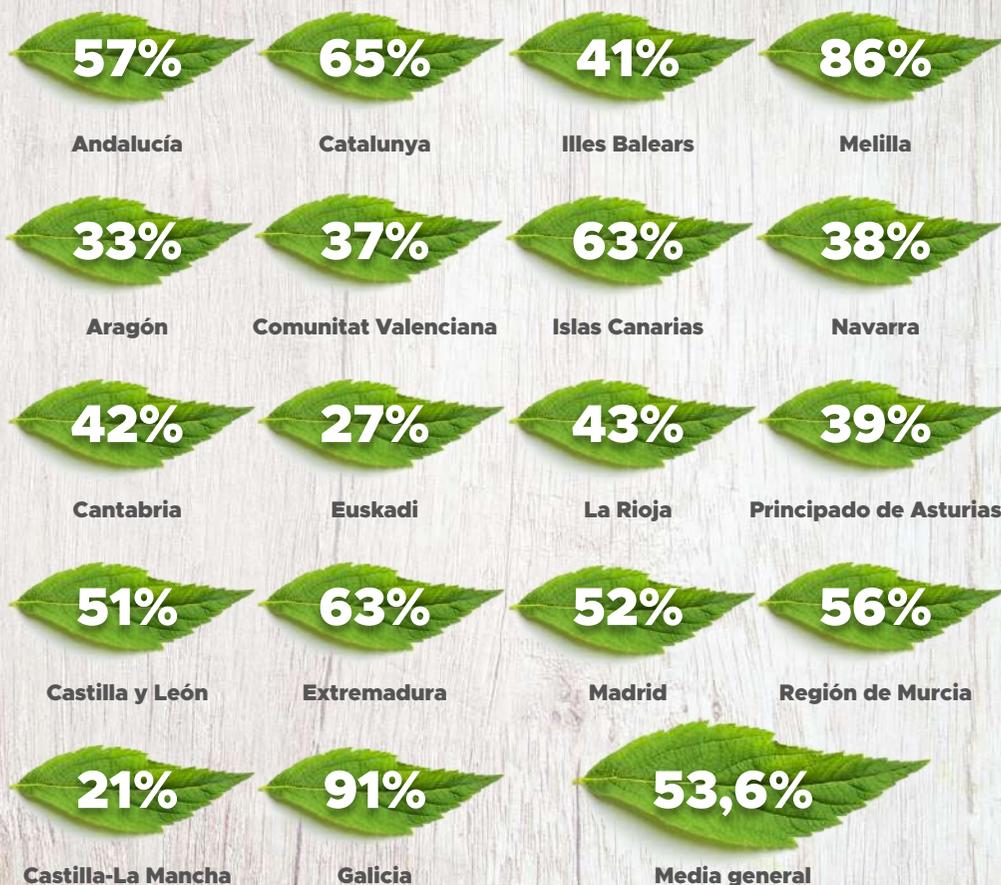
Nuestro abastecimiento se realiza a través de los acuerdos comerciales con **2.733 suministradores** que clasificamos entre proveedores (de productos alimenticios y no alimenticios que compramos con periodicidad), que suponen el 25,5% y acreedores (entre los que están las empresas de servicios y suministradores ocasionales), que son el 74,5% restante, con un volumen total de compra de 180.996.297 €.

En el ejercicio 2019-20 no ha habido ningún cambio significativo en nuestra red de suministro, afortunadamente tampoco hemos sufrido ningún impacto negativo que nos haya obligado a tomar medidas en consecuencia respecto a ninguno de nuestros proveedores.

Para posibilitar la supervivencia de los proveedores locales no efectuamos dilaciones en el pago. Hemos conseguido ir reduciendo el **periodo medio de pago** de Serunion, de los 77 días hace tres años a los **54,7 días actualmente**, lo que supone una muestra más del esfuerzo de la compañía por posibilitar la compra local y cumplir con los compromisos de responsabilidad social.

Además, promovemos **productos de temporada**, con lo que mejora su sabor y aportación de nutrientes, además de tener un menor impacto ambiental y económico.

La distribución de la **compra local por comunidades autónomas** es la siguiente:



Señalizamos los productos locales y de temporada en nuestros restaurantes.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

Asimismo, cada vez optamos por un mayor número de **productos ecológicos**, que contribuyen a la conservación del medio ambiente, ofrecen un impacto positivo en la recuperación de semillas autóctonas, promueven el autoabastecimiento del agricultor local y favorecen la regeneración del terreno de cosecha. Dichos alimentos ecológicos son fácilmente identificables en nuestra línea de servicio. En este sentido, nuestra compra de productos ecológicos ha alcanzado un volumen de más de 741.000 €.

**Nuestras cocinas centrales de Málaga y Almería han sido las primeras en España en obtener la certificación de platos 100% ecológicos otorgada por el organismo independiente CCAE.**

Adicionalmente, hemos firmado un **acuerdo con Far-midable**, entidad que cuenta con una aplicación para la compra de alimentos ecológicos y de proximidad de la zona de influencia de Madrid. Con este acuerdo ayudamos a que nuestros usuarios se puedan llevar la compra a casa sin necesidad de desplazarse después de la finalización de su jornada laboral y contribuir de esta manera a reducir la huella de carbono y promover la alimentación ecológica de proximidad.

### Hemos colaborado en el programa Fish 4 Kids con Fedepesca



Una iniciativa que ha contado con la colaboración de la **Fundación Biodiversidad**, entidad que trabaja para preservar la biodiversidad y fomentar la economía y el empleo verdes, del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) a través del programa Pleamar, y ha sido cofinanciado por el Fondo Europeo, Marítimo y de Pesca, que promueve la recuperación a partir del crecimiento y el empleo.

La iniciativa **Fish 4 Kids** pretende **concienciar a las futuras generaciones de la importancia de la protección y recuperación de la biodiversidad marina para el consumo futuro de pescado**: cómo podemos conservar los recursos biológicos; cómo el sector y las administraciones trabajan unidas para la **limitación del impacto de la pesca y la adaptación de la misma a la protección de las especies**, y todo ello sin dejar de comer pescado, es más, dando unas pautas de cómo se debe consumir este producto, y explicando el marco de control pesquero y protección del medio ambiente europeo.

El **proyecto** ha incluido seis jornadas informativas presenciales, la edición de 7.000 libros de juegos y actividades para niños y niñas de primaria, un concurso en Instagram para los chicos y chicas de secundaria y el apoyo a una carrera deportiva familiar en la localidad de Colmenarejo.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

Estamos comprometidos con la preservación de la biodiversidad marina, por lo que progresivamente estamos incrementando la adquisición de productos procedentes de **pescas sostenibles**. Por ello, somos miembros de la comisión para la definición de la Guía normativa estatal sobre pesca y acuicultura sostenible. En el último ejercicio, el 5,2% del pescado que usamos en nuestras elaboraciones está identificado en esta categoría.

También estamos trabajando en un **proyecto de introducción de pescado fresco menos demandado**. Consiste en el desarrollo de campañas de sensibilización e información a nuestros clientes para darles a conocer mejor qué pescados comen, de dónde proceden y dónde han sido pescados, para reducir de esta manera la demanda excesiva de los pescados conocidos, que está comportando la reducción de dichas especies de manera libre y el desarrollo de piscifactorías.

Por otro lado, nuestra política de compras responsables incluye como objetivo la **sustitución de aceites de palma y de soja por otros aceites vegetales saludables y sostenibles**, ya que la producción de estos aceites tiene un importante impacto negativo sobre el medio ambiente y, desde el punto de vista nutricional, contiene un mayor volumen de ácidos grasos saturados que otros aceites alimentarios.

## Nuestro objetivo es el uso de 0% de aceites que causen deforestación.

En cuanto a los productos preelaborados que adquirimos en los que no es posible sustituir el aceite de palma, solicitamos a nuestros proveedores que presenten la **certificación de sostenibilidad**. Algunos productos, especialmente los de pastelería industrial, integran ya el aceite de palma certificado RSPO (*Roundtable on Sustainable Palm Oil*). Por tanto, es uno de los aspectos que tenemos en cuenta en el proceso de evaluación de proveedores.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

### The Green House, nuestro espacio sostenible por excelencia

## THE green HOUSE

Nuestro espacio *"The Green House"* configura nuestro nuevo concepto de restaurante de empresa ecológico, saludable y sostenible, donde está más patente nuestra apuesta por el aprovisionamiento sostenible. De la mano de L'Oréal, hemos desarrollado este restaurante que combina los aspectos saludables con la sostenibilidad.

Cerca del 40% de los productos utilizados para elaborar los menús de este restaurante son ecológicos, un 40% de km 0, más de la mitad proceden de proveedores locales y los envases son compostables o biodegradables, con una clara **apuesta por la sostenibilidad**.

## THE green VAN

Incluye, además, una decoración y mobiliario basados en materiales nobles y ofrece una **amplia variedad de platos saludables**, entre los que encontramos productos vegetarianos, **smoothies**, desayunos **healthy**, ensaladas, pollo y bistec ecológicos, buffet de frutas o postres caseros. También cuenta con espacios realmente novedosos en el exterior como el **Green Corner** o **The Green Van**.

La multinacional L'Oréal es nuestro primer cliente que implanta este modelo que, además de en la gastronomía sostenible, se focaliza en aportar **bienestar al empleado** y generarle una buena experiencia en espacios sumamente **eco friendly**.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

### Bienestar animal

Favorecer el **bienestar animal**, además de contribuir a la obtención de productos de mejor calidad, es un requisito fundamental en una cadena de suministro sostenible y respetuosa. Por ello, es uno de los aspectos incluidos en el pilar de Ingredientes sostenibles de nuestro *Positive Foodprint Plan* y respecto al que también muestran preocupación nuestros comensales y clientes, así como empleados y demás grupos de interés.

Por tanto, en Serunion sentimos que es nuestra responsabilidad trasladar esta preocupación a nuestros proveedores y colaborar conjuntamente para garantizar la aplicación de **técnicas de bienestar animal** y buenas prácticas resultantes de la investigación científica en este ámbito.

## Miembros fundadores de la Coalición para el Bienestar Animal.

Defendemos que los animales no son mercancía, sino seres sensibles, por lo que tenemos en cuenta el principio de las “cinco libertades” del *Farm Animal Welfare Committee* (FAWC) y exigimos a nuestros proveedores que las pongan en práctica en sus explotaciones.

Como parte de nuestra preocupación por el bienestar animal, nos hemos comprometido a **suprimir los huevos de gallinas** enjauladas por completo (incluyendo los ovoproductos) para 2025, aunque desgraciadamente no a la velocidad que nos gustaría por el impacto económico que supone. Durante el pasado ejercicio, hemos consumido 26 toneladas de huevos de gallinas no enjauladas.

Además, como parte del Grupo Elior, hemos sido **evaluados por Business Benchmark on Farm Animal Welfare (BBFAW)**, el organismo mundial que evalúa la industria alimentaria en términos de cumplimiento de los compromisos de bienestar animal. Como resultado de dicha evaluación, nos han posicionado por encima de la media del sector.

## Las cinco libertades



**No pasar hambre o sed:** acceso a agua fresca y una alimentación adecuada que garantice la buena salud y vigor de los animales.



**No sufrir incomodidades:** entorno apropiado que incluya cobijo y una zona de descanso cómoda.



**No padecer dolores, heridas o enfermedades:** prevención o diagnóstico rápido y tratamiento.



**Poder expresar los comportamientos naturales propios de la especie:** espacio suficiente y entorno apropiado para las necesidades animales y contacto con otros congéneres.



**No sentir miedo o sufrimiento:** condiciones de cría y prácticas que no generen sufrimiento psicológico.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

### Una cadena de valor sostenible

En Serunion contamos con un código de buenas prácticas para garantizar que la **cadena de valor** de los profesionales externos esté alineada con nuestra filosofía corporativa. Por ello, estamos trabajando en el desarrollo de una Política sobre selección de proveedores para asegurarnos de que cumplen con nuestros compromisos ético y de seguridad alimentaria.

Desde el Departamento de Calidad llevamos a cabo la **homologación de todos nuestros proveedores**, lo que

implica que estén de acuerdo con nuestra Política de Sistema Integral de Gestión, la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la Declaración Responsable y el Compromiso de Especificaciones de Calidad de las materias primas.

Como parte del procedimiento de homologación de nuestros proveedores, realizamos **auditorías**, máxime en el caso de que el Área de Proveedor y Producto del Departamento de Calidad detecte alguna reincidencia de carácter grave. En estas auditorías, además de revisar el cumplimiento de los Planes Generales de

Higiene implantados por el proveedor, analizamos cuestiones sociales y ambientales.

En el ejercicio 19-20, con motivo de la pandemia, solo hemos podido llevar a cabo **5 auditorías a proveedores** frente a las 12 del ejercicio anterior. Por ello, nuestro objetivo para el ejercicio 2020-2021 es la realización de al menos 20 auditorías.

Además, nuestro **Código de Conducta para Proveedores** les compromete a cumplir con determinadas obligaciones, pudiendo ser auditados en las materias que contempla.

## Nuestro Código de Conducta para Proveedores

### Derechos Humanos

Mostrarán apoyo y respeto hacia la protección de los Derechos Humanos fundamentales declarados por las Naciones Unidas.

### Trabajo infantil y trabajadores jóvenes

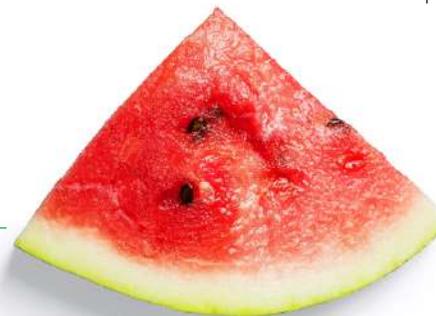
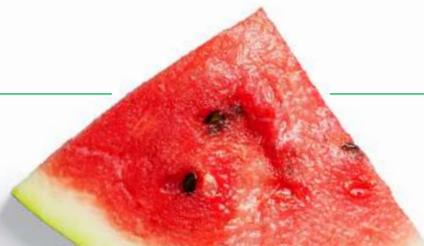
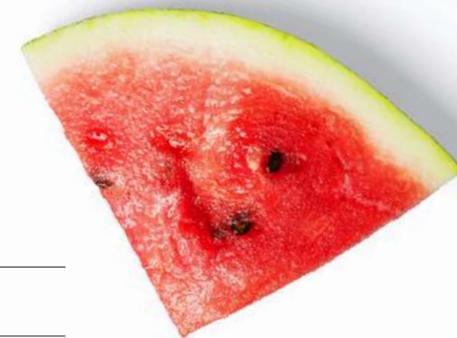
Deben asegurarse de cumplir con la legislación vigente en cuanto a la edad de sus trabajadores. Los niños y trabajadores jóvenes no deben llevar a cabo actividades potencialmente peligrosas para su salud o desarrollo.

### Trabajos forzados

El trabajo, en ningún caso, será forzado o involuntario.

### Castigo físico o mental

La violencia, su simple amenaza o el trato inhumano de la misma nunca podrá ser tolerada.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Aprovisionamiento sostenible

### Discriminación

No se discriminará en la contratación, acceso a la información, remuneración, despidos o jubilaciones según el sexo, edad, discapacidad, nacionalidad, estado civil u orientaciones sexuales, políticas y religiosas.

### País

Deben asegurar que sus trabajadores puedan desarrollar su trabajo en el país en el que fueron contratados, de acuerdo con la legislación vigente.

### Salario

Los salarios no podrán ser inferiores al salario mínimo fijado por la legislación nacional.

### Salud, seguridad e higiene en el trabajo

Han de asegurar el cumplimiento de la legislación local y nacional en estos aspectos, además de proporcionar una formación adecuada. Igualmente, harán todo lo posible por que los trabajadores desarrollen sus funciones en un entorno seguro e higiénico.

### Horas de trabajo

Los empleados deben cumplir con el horario legislado en el país. Las horas extraordinarias serán voluntarias y remuneradas de acuerdo con la legislación.

### Libertad de asociación y negociación colectiva

Reconocerán los derechos a la libre asociación de sus empleados.

### Medio ambiente

Están obligados a hacer mejoras continuas para respetar el medio ambiente, tales como la reducción de embalajes, aumento del reciclado y reducción de gases efecto invernadero, cumpliendo con las leyes nacionales e internacionales.

### Anticorrupción

Se espera que los proveedores trabajen al más alto nivel de ética, honestidad, igualdad e integridad. No se tolera la corrupción en ninguna de sus formas, incluidas la extorsión o el soborno.

Entre nuestros **objetivos de mejora**, hemos establecido indicadores cuantitativos de seguimiento, como los porcentajes de proveedores auditados en cuestiones de RSE, los que han firmado el Código de Conducta de Proveedores o de empleados o compradores formados en compra sostenible.

A las medidas de evaluación previa de los proveedores se une el **principio de precaución en el lanzamiento de nuevos productos**, fundamentado en el diagrama de flujo vinculado a la metodología del APPCC (análisis de peligros y puntos críticos de control).



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



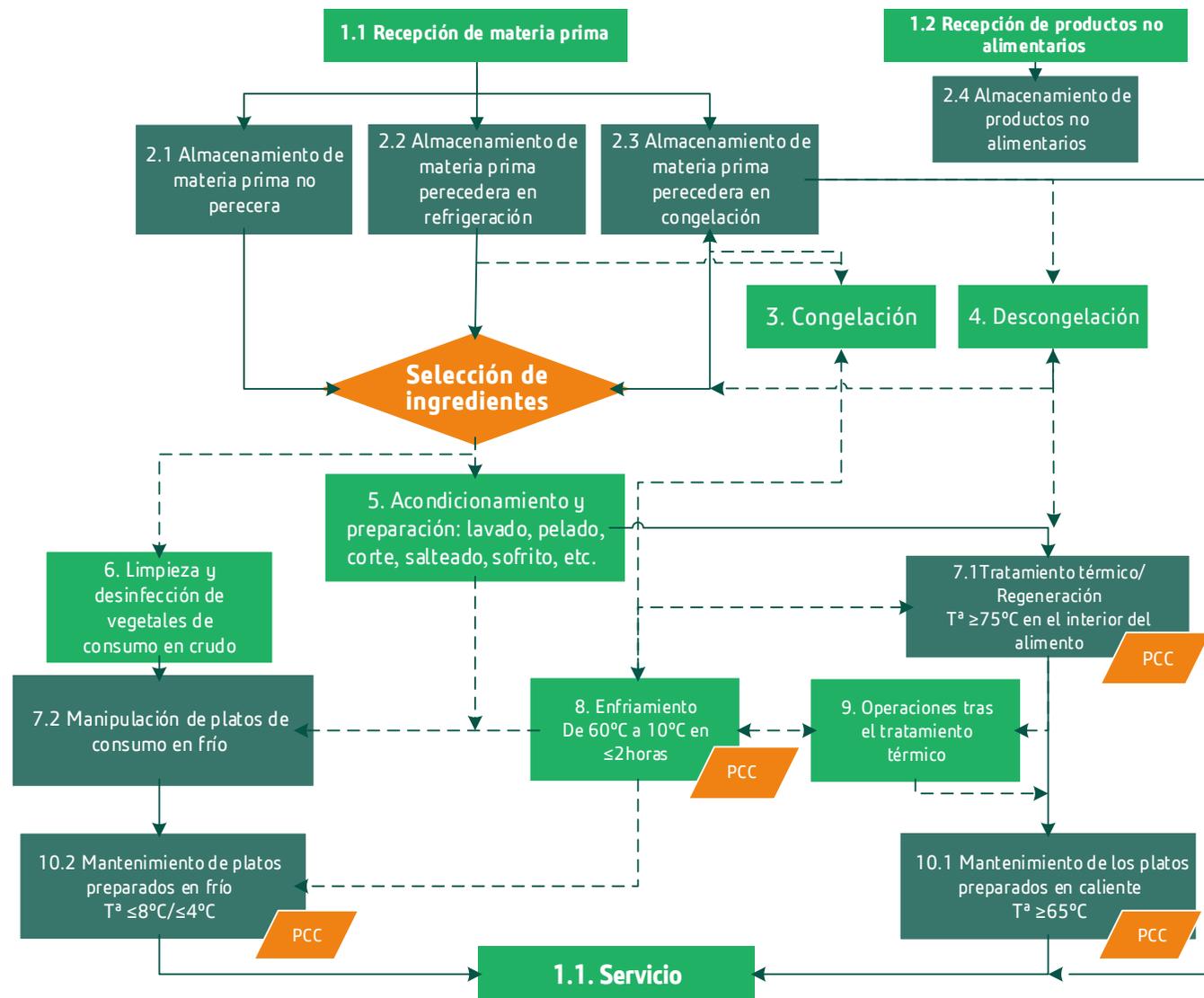
Anexos

# Bueno para el planeta

## Diagrama de flujo de centro in situ verificado en planta

Procesos de limpieza y desinfección de los equipos y las instalaciones.

Recogida y tratamiento de residuos.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Plan contra el desperdicio alimentario

La problemática del desperdicio alimentario conlleva un importante impacto ambiental, además de repercutir negativamente en los principios de la justicia social. Dada la actividad que llevamos a cabo en Serunion, hemos adquirido un alto nivel de concienciación con esta cuestión, por lo que trabajamos para que nuestros procesos sean lo más eficientes posible con el fin de **minimizar cualquier tipo de desperdicio alimentario**.

**Nuestro objetivo es alcanzar un 0% de desperdicio alimentario en 2025.**

Para ello, hemos desarrollado un **Plan de Optimización de los Residuos Orgánicos** basado en cinco etapas, cuyo objetivo es optimizar el uso de los recursos para evitar excedentes innecesarios y analizar aquellos que se produzcan para minimizarlos.

### Etapas hacia el 0 desperdicio alimentario



#### Adecuar

las compras a la producción.



#### Registrar

el excedente alimentario.



#### Flexibilizar

el servicio y sensibilizar.



#### Analizar

la satisfacción y adecuar la oferta.



#### Aportar

una segunda vida al excedente.



#### Valorizar

el residuo.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Plan contra el desperdicio alimentario



Para la medición, hacemos uso de herramientas informáticas que nos permiten garantizar una **operativa eficiente del servicio**, desde la gestión de los pedidos hasta el detalle de los menús de los comensales, pasando por el control de consumos e inventarios, la gestión de las fichas técnicas y la producción.

A partir de la implantación de una **herramienta de medición** en varios centros piloto de las diferentes divisiones, hemos cuantificado el volumen de desperdicio en 90 g/persona/día, cifra que queremos reducir a la mitad el próximo año y para lo que seguimos

trabajando con nuevas herramientas e incremento de centros piloto.

En el caso de alimentos excedentes, nos aseguramos de que tengan un **fin social**. De este modo, logramos un doble beneficio: humanizar el sistema y evitar la generación de residuos orgánicos que perjudican al medio ambiente.

Hemos iniciado una **colaboración con Too Good To Go** para poner a la venta nuestros excedentes del día a un precio muy reducido con un pack sorpresa, logrando una acogida muy favorable.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Plan contra el desperdicio alimentario

### Segunda oportunidad a 784 packs de comida

Desde su implantación en octubre de 2019, cifra que equivale a 1.960 KgCO<sub>2</sub> eq evitados o a que un coche recorra más de 11.289 kilómetros. Además, somos la primera y única empresa del sector de la restauración colectiva que ha iniciado el proyecto.

Controlamos la sobreproducción de alimentos en nuestras cocinas mediante un registro diario de las raciones/Kg producidas de cada plato, así como las raciones/Kg sobrantes. De esta manera, podemos ajustar la producción según las necesidades de cada centro y trabajar para reducir el desperdicio alimentario.

Como parte del proyecto contra el desperdicio de alimentos, 14 de nuestros centros participan en la iniciativa y se identifican con el distintivo de “**Restaurante Solidario**” para sensibilizar a nuestros comensales. En estos centros, donamos los excedentes alimentarios a entidades sociales que los derivan a colectivos en situación de vulnerabilidad para su consumo inmediato.

### Platos to go para reducir el desperdicio alimentario

A través de esta iniciativa queremos luchar contra el desperdicio alimentario aportando un valor añadido. Ofrecemos platos elaborados que no han sido servidos en el restaurante, poniéndolos a la venta para llevar la cena a casa. Además, promovemos que los usuarios aporten sus propios tupers reutilizables, con campañas de sensibilización.

### Food for good

Con el ánimo de **concienciar contra el despilfarro alimentario** y aportar herramientas de sensibilización, hemos desarrollado un **blog corporativo** que incluye artículos de nutrición, recetas de aprovechamiento y aspectos de interés general en relación con la salud, la alimentación y la sostenibilidad.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Economía circular



Un modelo de desarrollo basado en los **principios de la economía circular** tiene como objetivo la reducción del consumo y el desperdicio de materias primas, agua y fuentes de energía en la producción de bienes y servicios.

Por ello, en Serunion aplicamos dichos principios con el fin de **optimizar materiales y residuos** a través de la prevención, la reutilización, la reducción y el reciclaje, trabajando para evitar procesos lineales de usar y tirar.

El día a día de nuestras actividades da lugar a la generación de un importante volumen de residuos. Por tanto, tenemos como objetivo **controlarlos y minimizarlos**, para lo que estamos analizando los servicios y productos que ofrecemos para establecer específicas acciones que contribuyan a lograrlo.

En el caso de la minimización de residuos generados, el plástico es el más relevante, ya que se ha convertido en una de las mayores amenazas de contaminación ambiental. Por ello, nuestro objetivo es **eliminar el uso de plástico** y sustituirlo por materiales que tengan un menor impacto ambiental.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Economía circular

### Iniciativas para alcanzar el objetivo cero plásticos en sala y cocina

**Packaging biodegradable y reciclado.** Estamos sustituyendo el plástico desechable de nuestros centros por elementos con materiales compostables, como vasos, cubiertos, paletinas, barquetas y vajilla de un solo uso.

**Proyecto agua sostenible.** Estamos instalando fuentes de agua en nuestros centros para evitar el uso de agua embotellada, además de incorporar botellas de agua de cristal.

**Envases bag in box.** Alternativa de dispensadores de refrescos en auto-consumo que estamos implantando para reducir el uso de latas.



Con respecto a la gestión de residuos, habilitamos muebles de segregación de residuos en nuestros restaurantes para que los usuarios puedan facilitar la retirada de forma **segregada por fracciones** (orgánica, vidrio, plásticos, cartón y papel) derivados al servicio municipal de recogida o bien el gestor autorizado, según el caso. En nuestras oficinas centrales, además, facilitamos la segregación de tóneres y cartuchos de impresora. Para ello, hemos colocado cajas para depositar los tóneres gastados, además de disponer un servicio de recogida de cartuchos de impresoras de sobremesa por el gestor contratado para este fin.

Por otro lado, prestamos especial atención al **aceite empleado en la elaboración de frituras**, ya que debe cambiarse periódicamente y no ha de ser eliminado en ningún caso a través de la red de saneamiento público, pues se trata de un residuo altamente contaminante que, además dificulta su depuración.

Un litro de aceite puede contaminar mil litros de agua, mientras que un kilo de aceite usado valorizado puede transformarse en **0,92-0,97 kg de biodiesel**. Por ello, en Serunion estamos valorizando el 100% del aceite usado para transformarlo en biodiesel para uso industrial. Actualmente, nuestra tasa de valorización de aceite usado en cocinas es del 75%.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Uso sostenible de los recursos

Hacer un **uso responsable de los recursos** necesarios para el desarrollo de nuestra actividad se hace indispensable para lograr minimizar nuestro impacto ambiental. Por ello, aplicamos medidas que nos permiten ser más eficientes en nuestros procesos para lograr reducir el consumo de recursos como energía, agua y papel.

### Usamos la energía de forma eficiente

Nuestro consumo energético este año ha sido de 10.143.956 KVA en 35 centros con contratación directa. Para mejorar nuestra eficiencia energética, hemos definido un **objetivo de reducción del 2% anual**. Además, hemos iniciado un proyecto de seguimiento del consumo vinculado a la producción, es decir, analizando los KVA empleados por unidad de menú para poder obtener indicadores de seguimiento.

Hemos implantado medidas para **mejorar la eficiencia energética** en nuestros centros de trabajo con el fin de reducir el consumo eléctrico.

### Aplicamos medidas de eficiencia energética

- **Disponemos de un sistema de apagado automático de luces en nuestras oficinas para evitar su uso durante periodos en los que no son necesarias.**
- **Hemos establecido un límite de las temperaturas mínimas y máximas en los sistemas de refrigeración para hacer un uso eficiente de la climatización.**
- **Estamos llevando a cabo un progresivo cambio a bombillas LED en todos nuestros centros.**
- **Promovemos el consumo respetuoso de los recursos.**

### Reconocimiento a la sostenibilidad y eficiencia ambiental de nuestra cocina central en San Fernando de Henares

La tecnología de inducción de última generación permite una reducción del gasto energético y una utilización multifunción que favorece la máxima eficiencia productiva. Esta cocina está diseñada partiendo de la optimización y ergonomía de los espacios y dispone de una estación propia de tratamiento de residuos. Sus instalaciones están diseñadas para recuperar el calor generado para transformarlo en refrigeración del local.



  
Sobre esta memoria

  
Carta de nuestro Presidente

  
2019-2020 de un vistazo

  
Creando tendencia

  
Comprometidos con el buen gobierno

  
Bueno para la salud

  
Bueno para el planeta

  
Bueno para las personas

  
Anexos

# Bueno para el planeta

## Uso sostenible de los recursos

En lo que respecta al consumo de gas en nuestras cocinas, concienciamos al equipo que las utiliza para que hagan un **uso adecuado del fuego** y reducir el consumo.

#POR EL CLIMA

Mantén los  
fuegos limpios y  
apágalos cuando  
no estés usando



## Apostamos por la sostenibilidad sostenible

Dada nuestra actividad, parte del equipo precisa hacer uso de vehículos de empresa. Por tanto, hemos optado por equiparnos con una **flota sostenible** y, así, minimizar nuestro impacto ocasionado por el transporte. En este sentido, contamos con un total de 380 vehículos ecoeficientes, lo que supone el 99% del total de nuestra flota.

Asimismo, en nuestra división Serunion *Vending*, hemos renovado parte de la flota con **vehículos con gas natural** comprimido (GNC). Las características de este combustible, adaptadas a las necesidades de

autonomía y carga en las operativas de esta división, proporcionan la mejor alternativa de movilidad sostenible actualmente. Sin embargo, dado nuestro compromiso con la sostenibilidad, continuamos buscando las mejores soluciones del mercado.

Por otro lado, también trabajamos en **mejorar las rutas** que deben recorrer nuestros productos para lograr que sean lo más eficientes posible, dando lugar a una reducción de la contaminación y los costes de transporte. Además, ofrecemos recomendaciones a los conductores para optimizar el combustible utilizado.

## Recomendaciones para un menor consumo de combustible

**Conduce eficientemente.** Circula en marchas largas y a bajas revoluciones, evitando frenazos, aceleraciones y cambios de marchas innecesarios. Supone una disminución del consumo de carburante y una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> del 15%.

**Programa rutas de reparto optimizadas.** Escoge los trayectos más cortos y con menos tráfico.

**Mantén reuniones telefónicas o por videoconferencia.** Siempre que sea posible, ya que permite reducir las emisiones generadas por los desplazamientos físicos en transporte.

**Elige desplazamientos en tren frente al avión.** Si tienes que viajar, esta opción supone una menor emisión de CO<sub>2</sub>.

**Verifica que tu vehículo de empresa pasa la ITV en los plazos establecidos.** Una parte de esta revisión consiste en controlar que las emisiones que produce se encuentran dentro de los parámetros establecidos.

**Apaga el motor de las furgonetas y toros mecánicos en los almacenes vending.** Siempre que sea posible según el tipo de carga del vehículo, ya que se reducirá el consumo de combustible.

**Realiza una revisión del vehículo.** En caso de avería, avisa a tu superior para llevarla a cabo cuanto antes.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Uso sostenible de los recursos

### Hacemos un uso responsable del agua

La **disponibilidad de agua** es otro de los principales retos a los que tenemos que hacer frente, ya que se trata de un recurso fundamental tanto para la vida como el planeta. Esto da lugar a que debamos dedicar todos nuestros esfuerzos a lograr minimizar el consumo de este preciado recurso y, en cualquier caso, evitar su desperdicio.

Además, nuestra actividad requiere de un considerable consumo de agua, por lo que es importante **sensibilizar al equipo para minimizar su consumo**.

En Serunion, el uso de agua que hemos hecho de agua en nuestras cocinas centrales ha sido de **23.318 m<sup>3</sup>**. Hemos iniciado un seguimiento en profundidad del uso del agua en nuestras cocinas propias, generando un índice vinculado al número de menús elaborados y

#POR<sup>EL</sup>CLIMA

El grifo goteando supone 30l de agua malgastada al día



con el desarrollo de una formación de buenas prácticas medioambientales que comporte un uso más racional de la misma.

### Limitamos el uso de papel

En la era digital, el papel cada vez es menos necesario, por lo que evitamos su consumo y, por tanto, minimizamos el impacto ambiental derivado de su producción. En este sentido, a través de nuestros **proyectos de digitalización** en procesos internos de gestión y de servicio al cliente logramos limitar el consumo de papel.

Cabe destacar la implantación de la **firma digital** de los contratos laborales y en las nóminas a través del portal del empleado 'La Despensa', al que se ha sumado la hoja de gastos digital, el portal de compras y el sof-

#POR<sup>EL</sup>CLIMA

¿Realmente necesitas imprimir este documento?



ware de gestión de facturas K2. Con todo, hemos evitado la generación de papel cuantificada en 703.700 hojas DIN A4\*. Además, desde el mes de septiembre hemos dejado de imprimir los menús escolares por la implantación de nuestra App Colechef, con lo que hemos dejado de generar 39.000 hojas más al año.

Asimismo, a través de nuestra **Guía de Buenas Prácticas Ambientales** promovemos la reducción del consumo de papel y cartón a través de acciones concretas.

\*Contratación laboral, 16.500 hojas; nóminas, 280.000; hojas de gastos, 7.200; y facturas, 400.000.

**Con la implantación de estas herramientas digitales hemos evitado la generación de 742.700 hojas de papel, lo que ha supuesto una reducción de 11.140,50 KgCO<sub>2</sub>eq al año y hemos evitado la tala de 1.010 árboles.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Uso sostenible de los recursos

### Acciones internas para minimizar el consumo de papel y cartón

-  Utilizar **soportes informáticos** siempre que sea posible.
-  Imprimir por las **dos caras**.
-  Utilizar **folios ya usados** como borradores.
-  Usar **papel de gramaje bajo**.
-  Utilizar **papel reciclado y/o no blanqueado** con cloro o, en el caso de que no pueda ser reciclado, que sea ecológico (certificado FSC o TCF-Total Chlorine Free).
-  Realizar **ajustes de tamaño de letra, márgenes e interlineado** para que ocupen lo menos posible, especialmente en documentos de trabajo.

Otro de los productos que utilizamos que están elaborados con papel son las servilletas, cuyo uso está generalizado en todos nuestros centros. Por ello, hemos unificado el consumo de servilletas producidas a partir de **materiales reciclados**, con un menor impacto en el medio ambiente durante todo su ciclo de vida.



Por ello, el 100% de las servilletas desechables, bobinas industriales, bobinas higiénicas y demás tipos de celulosas que utilizamos disponen del **certificado europeo Ecolabel**, que garantiza el uso de material reciclado y fabricado teniendo en cuenta la salud de las personas.

### Extremamos el cuidado con el uso de productos químicos

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, estamos **centralizando los indicadores de uso de otros recursos** como líquidos refrigerantes, tóneres o consumibles informáticos, entre otros.

Por otro lado, los **productos profesionales de limpieza** contienen sustancias químicas, aunque, en la concentración recomendada, no tienen consideración de peligrosos. Son los productos lavavajillas manual, para el lavado mecánico de la vajilla, aditivo para el aclarado, limpiador de cocinas y suelos y limpiador multiusos. Por ello, velamos por hacer un uso responsable de dichos productos y de su eliminación, atendiendo en todo momento las indicaciones de los fabricantes.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Huella de carbono y cambio climático

El cambio climático es uno de los principales desafíos a los que se enfrenta nuestra sociedad actual. Sus efectos son muy dañinos, pues el calentamiento del planeta y la reducción de los glaciares está provocando eventos climáticos adversos, el aumento del nivel del mar, la propagación de enfermedades, la modificación de ecosistemas, la reducción de las especies, etc., y nos seguirá afectando cada vez más si no conseguimos pararlo.

Por ello, En Serunion, como empresa comprometida con la protección del medio ambiente, con el Pacto Mundial, los ODS y la Agenda 2030, asumimos la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para **reducir nuestra huella de carbono** y, por tanto, minimizar el impacto de la actividad que llevamos a cabo.

La lucha contra el cambio climático solo se puede llevar a cabo desde la complicidad de todos los agentes, por lo que debemos estar todos **alineados con un mismo objetivo**. Por ello, promovemos la sensibilización tanto a nivel interno, con nuestros propios trabajadores, como en nuestros planes de dinamización con clientes, su-mándonos a iniciativas como #PorElClima.

# #POR EL CLIMA

**En Serunion contribuimos al ODS 13 de acción por el clima y, concretamente, a la meta 13.3. referente a la mejora de la sensibilización y la capacidad humana para la mitigación del cambio climático.**

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



En Serunion hemos sido los primeros de nuestro sector en calcular el impacto de nuestra huella de carbono. El año natural 2018 es nuestro año base, a partir del que hemos fijado una serie de metas que nos permitirán ir reduciendo la generación de emisiones progresivamente. Así, hemos desarrollado un **Plan de reducción de huella de carbono**, cuyo objetivo es reducir en un 2% las emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad de producción para 2022.

**Nuestro objetivo a 2022 es reducir nuestras emisiones en un 2% por unidad de producción con respecto a 2018.**

En el cálculo de nuestra huella de carbono, hemos tomado como referencia nuestra Sede Operacional de Madrid y la Cocina Central de San Fernando de Henares.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Huella de carbono y cambio climático

### Emisiones consideradas en nuestra huella de carbono

#### Emisiones de Alcance 1 o directas

Aquellas asociadas a la actividad, que desarrollamos y controlamos dentro de la organización. Por tanto, son las emisiones procedentes de los focos de combustión de vehículos de transporte de nuestra propiedad, del combustible del grupo electrógeno y de fugas de gases de equipos de climatización y frío.

#### Emisiones de Alcance 2 o indirectas

Aquellas derivadas de actividades o procesos de la organización, pero sobre las cuales no disponemos de ningún control. Son debidas al consumo de energía eléctrica empleada por nuestras instalaciones, pero producida fuera de ellas.

En 2019, hemos vuelto a calcular nuestra **huella de carbono por segundo año consecutivo**. Si bien el resto de los indicadores son aportados para el ejercicio 19-20, en este caso las emisiones de CO<sub>2</sub> son referentes al año natural 2019. Para mantener una misma metodología de cálculo que nos permita realizar comparativas entre los diferentes años, hemos vuelto a utilizar la herramienta de cálculo del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Además, **este cálculo ha sido verificado** por AENOR según la norma UNE-ISO 14064-3:2012 referente a declaraciones sobre gases de efecto invernadero, constatado que los datos son completos, exactos, coherentes, transparentes y sin discrepancias notables.

Asimismo, hemos obtenido el sello del Registro de la Huella de Carbono de alcance 1 y 2 creado por el Real Decreto 163/2014 para la sociedad Serunion S.A.U., en la sección a).



**“Sección de huella de carbono y de compromisos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero”.**

Como resultado de este segundo cálculo, hemos visto que la implantación de medidas para reducir la huella de carbono de nuestra actividad está siendo favorable, ya que hemos logrado **reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> totales en un 16%** con respecto a 2018, aunque, una vez más, la pandemia ha impactado en los resultados, en este caso reduciendo la emisión de CO<sub>2</sub> por la disminución de nuestra actividad.

Huella de carbotal (Alcances 1 y 2) (t CO <sub>2</sub> eq)		
	2018	2019
Alcance 1	160,0099	183,2093
Alcance 2	490,4732	362,8446
<b>Total (Alcance 1 + Alcance 2)</b>	<b>650,4831</b>	<b>546,0539</b>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Huella de carbono y cambio climático

Además, hemos determinado dos **indicadores de desempeño** que nos permiten llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo de las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por nuestra actividad. En ambos casos, también hemos detectado una reducción de emisiones, por lo que estamos avanzando en el buen sentido.

- **Toneladas de CO<sub>2</sub>eq por unidad de producción.** Cálculo del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y valor relativo con respecto a la unidad de producción. Así, se ha determinado que la huella de carbono por cada menú es de 0,5 Kg CO<sub>2</sub>eq, frente a los 0,7 Kg CO<sub>2</sub>eq de 2018.
- **Toneladas de CO<sub>2</sub>eq por profesional contratado para el desarrollo de la actividad.** Indicador secundario que puede aportar información con respecto al crecimiento profesional de la organización y la dotación de recursos. La huella de carbono por cada empleado es de 4,1 t CO<sub>2</sub>eq, frente a los 6,4 Kg CO<sub>2</sub>eq de 2018.

Estos resultados favorables nos animan y motivan para continuar esforzándonos para seguir reduciendo nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>. Por ello, seguimos trabajando en las **medidas de mejora** que contemplamos en el Plan de reducción de huella de carbono.

### Acciones de mejora para minimizar nuestra huella de carbono

En el **alcance 1**, la mayoría de las emisiones se deben al consumo de combustible, por lo que nuestras acciones se centran en reducirlo:

- Aplicación de **técnicas de conducción eficiente** para reducir el consumo de combustible y, por tanto, sus emisiones derivadas.
- Sustitución de vehículos de combustible por **vehículos eléctricos** para minimizar el impacto de los combustibles fósiles.
- **Optimización de rutas** mediante el estudio de las que habitualmente realizan los vehículos de nuestra flota con el objetivo de reducir los kilómetros recorridos o el número de trayectos realizados.

El **alcance 2** es el responsable del 66% de las emisiones de nuestra huella de carbono, como consecuencia del elevado consumo eléctrico de las instalaciones de la Cocina Central de San Fernando de Henares. Este consumo se debe, en gran parte, a elementos que no pueden ser eliminados o sustituidos, como la cocina de inducción o las cámaras frigoríficas, entre otros. Por ello, estamos aplicando medidas para mejorar su eficiencia energética:

- Sustitución de luminarias por **tecnología LED**, reduciendo la potencia instalada sin perder luminosidad, lo que supone un menor consumo.
- Adquisición de **equipamiento eficiente** a medida que sea necesario reponer o adquirir nuevos equipos, escogiendo aquellos que indiquen menor consumo en el etiquetado energético.
- Uso de **elementos que mejoren la gestión energética**, como detectores de presencia para el encendido y apagado de las luminarias.
- **Sensibilización y concienciación** del equipo sobre buenas prácticas ambientales y de gestión de la energía.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para el planeta

## Certificación de comedor sostenible

Serunion ha sido la primera empresa en el sector en recibir el **certificado de comedor sostenible**, por parte de una entidad certificadora independiente.

Se establecen siete ámbitos de actuación indispensables: compra de proximidad y logística de bajo impacto ambiental, control nutricional de la alimentación, reciclaje y revalorización de residuos, consumo responsable de los recursos, reducción del desperdicio alimentario, formación y sensibilización de los grupos de interés, y responsabilidad social corporativa.

Desde la corresponsabilidad, han obtenido esta certificación el restaurante de la multinacional **L'Oréal en Madrid** y el comedor escolar del **Colegio Lycée Français en Madrid**, con más de 4.000 alumnos.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

Alimentar con los mejores y más saludables productos impactando lo mínimo posible en el planeta no sería posible sin el **talento y compromiso** de las personas que trabajan en Serunion.

La **experiencia, responsabilidad, espíritu de superación y sentido del deber** de las más de 19.500 mujeres y hombres que trabajan en la compañía han hecho posible que sigamos adelante en un año tan duro y sacrificado como 2020.

## Las empresas las hacen las personas.

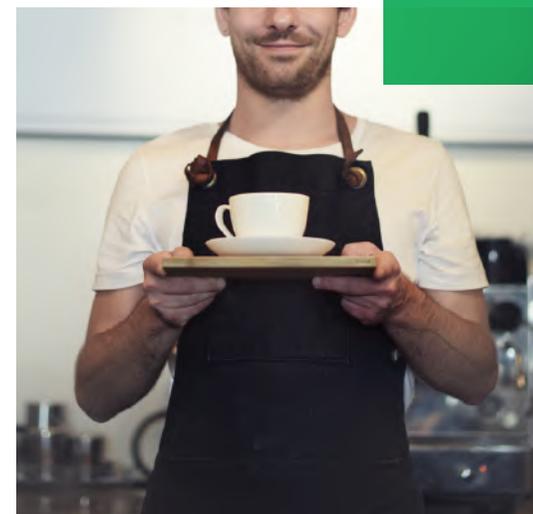
La mejor manera que tenemos de **devolver este esfuerzo** a todas y cada una de estas personas es dotándolos de las mejores oportunidades, apostando por su continua formación y preparación, facilitando la conciliación familiar, fomentando la inclusividad y diversidad, y aportándoles un entorno de trabajo seguro y salubre.

Afortunadamente, contamos con un equipo comprometido y motivado que valoran su grado de satisfacción con su puesto de trabajo en un 7,2 en la **encuesta de satisfacción** desarrollada desde Serunion. Además, puntúan a la empresa con un 6,9 como empleador,

### #Pasión por Serunion, cultura de empresa

En línea con uno de los valores esenciales de la compañía, el de **“Reconocimiento al Trabajador”**, hemos lanzado una campaña de 10 vídeos realizados internamente para compartir el sentimiento compartido de pasión por Serunion, como aspecto diferencial y fuente de la innovación, excelencia, responsabilidad y sostenibilidad de la entidad.

Los clips, que se han ido publicando cada dos semanas en la web de Serunion y en nuestras redes sociales, presentan el proceso interno que sigue la creación de un plato: desde que el equipo de nutricionistas diseña el menú hasta que se sirve al comensal en los más de 3.000 centros donde la compañía está presente en el país. **Los propios trabajadores son los encargados de explicar el recorrido** por los distintos puntos que esta cadena de valor sigue. Entre otros, han participado una nutricionista, un cocinero, una monitora de escuela, una técnica del departamento de calidad, e incluso el presidente y el director general de la compañía, **Antonio Llorens**.



donde el 78% de las respuestas obtenidas han superado los 6 puntos.

En esta misma línea, y con la voluntad de motivar a los equipos en la última etapa previa al verano, lanzamos un **concurso interno de vídeo-recetas**, abierto a cualquier persona de la organización que quisiera participar aportando una receta grabada en vídeo de hasta 3 minutos de duración dentro de las categorías: primer plato, segundo plato y postre. En total se reunieron hasta 40 recetas y el ganador obtuvo un cheque ganador de Amazon por valor de 50€.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

El inicio de la pandemia en marzo de 2020 supuso un duro golpe en nuestra actividad al que tuvimos que adaptarnos con inmediatez, movilizandoo a nuestros profesionales a los ámbitos de actuación y ajustando **nuestra estructura corporativa** al nuevo escenario de emergencia sanitaria.

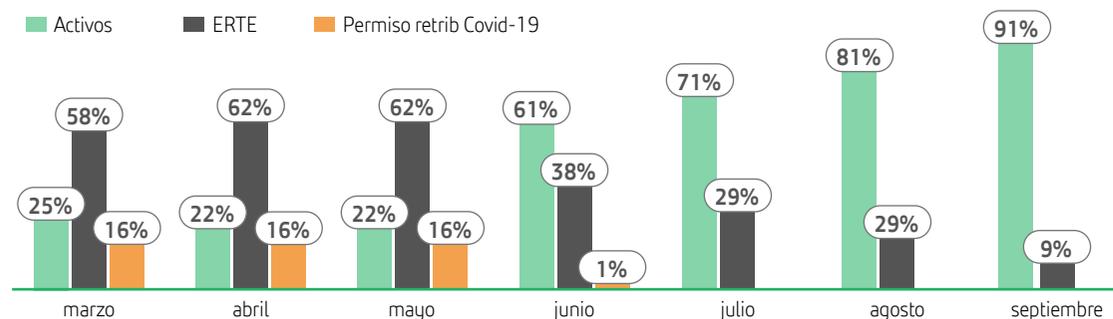
Durante todo este periodo hemos mantenido una **comunicación fluida y continuada** con todos nuestros trabajadores, a quienes hemos informado de manera transparente de la situación en cada momento y aportado las herramientas de prevención de la seguridad de manera inmediata.

Serunion es una de las **principales compañías empleadoras** de España, con algo más de 19.600 personas contratadas, de las cuales el 87% son mujeres.

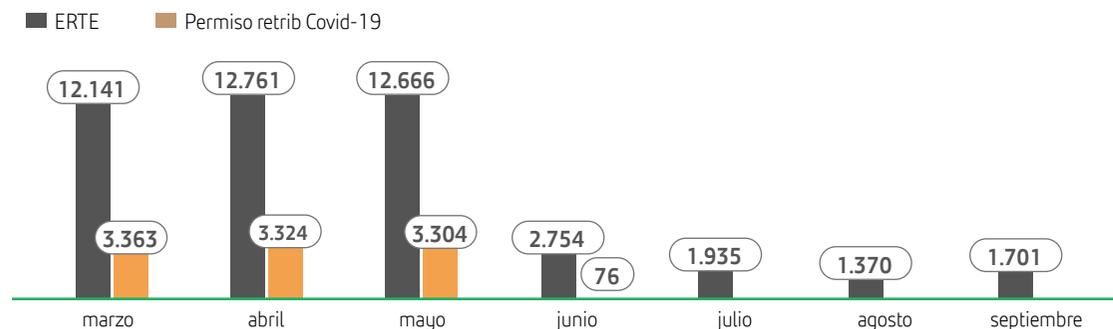
Somos una **empresa multicultural**, pues contamos con una plantilla que, aunque mayoritariamente es española, reúne a un total de 67 nacionalidades diferentes.

En Serunion, estamos comprometidos con el **empleo con garantías para nuestros trabajadores**, por lo que aproximadamente el 74% de la plantilla de la compañía tiene contrato indefinido, siendo su media de antigüedad en el equipo de 7,28 años. Además, puesto que la mayoría de los servicios que ofrecemos se ajustan a dedicaciones de menos de 24 horas a la semana, casi el 76% de nuestros contratos son parciales.

### Evolución plantilla %



### Evolución plantilla %



**Nuestro equipo lo constituyen 19.625 personas, un 87% de mujeres y un 13% de hombres.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

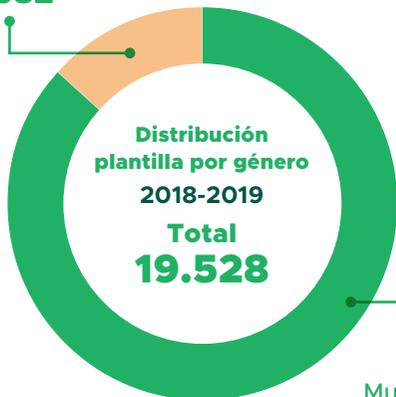
## Desarrollo del equipo humano

Hombres  
**2.545**



Mujeres  
**17.080**

Hombres  
**2.582**



Mujeres  
**16.946**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



**Bueno para las personas**



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

### Distribución plantilla por tipo de contrato

EVENTUAL	PERMANENTE	TOTAL
2019-2020	2019-2020	2019-2020
♀ <b>4.380</b>	♀ <b>12.700</b>	
♂ <b>741</b>	♂ <b>1.804</b>	<b>19.625</b>
2018-2019	2018-2019	2018-2020
♀ <b>4.295</b>	♀ <b>12.651</b>	
♂ <b>763</b>	♂ <b>1.819</b>	<b>19.528</b>

### Distribución plantilla por tipo de jornada

COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
2019-2020	2019-2020	2019-2020
♀ <b>3.405</b>	♀ <b>13.675</b>	
♂ <b>1.328</b>	♂ <b>1.217</b>	<b>19.625</b>
2018-2019	2018-2019	2018-2020
♀ <b>3.647</b>	♀ <b>13.299</b>	
♂ <b>1.481</b>	♂ <b>1.101</b>	<b>19.528</b>

En este ejercicio, iniciado el 1 de octubre de 2019, hemos realizado **nuevas contrataciones o incorporaciones** para dar respuesta a nuestras necesidades o surogaciones relativas a nuevos contratos.

### Nuevas incorporaciones

POR GÉNERO	POR EDAD
2019-2020	2019-2020
♀ <b>5.419</b>	<25: <b>1.638</b>
♂ <b>1.056</b>	25-40: <b>2.665</b>
<b>TOTAL 6.475</b>	>40: <b>2.172</b>
2018-2019	<b>TOTAL 6.475</b>
♀ <b>6.990</b>	2018-2019
♂ <b>1.421</b>	<25: <b>2.097</b>
<b>TOTAL 8.411</b>	25-40: <b>3.331</b>
	>40: <b>2.983</b>
	<b>TOTAL 8.411</b>

**La antigüedad media de los trabajadores/as de Serunion es de 7,28 años, un valor al alza.**

### Media antigüedad

2019-2020	2018-2019
<b>7,28</b>	<b>6,86</b>

Por lo que respecta a la edad, la mayor contratación se da al colectivo de mayores de 40 años.

### Promedio mensual de contratación por edad

INDEFINIDO	TEMPORAL
2019-2020	2019-2020
<25: <b>10</b>	<25: <b>468</b>
25-40: <b>74</b>	25-40: <b>816</b>
>40: <b>129</b>	>40: <b>883</b>
2018-2019	2018-2019
<25: <b>16</b>	<25: <b>639</b>
25-40: <b>44</b>	25-40: <b>1.161</b>
>40: <b>49</b>	>40: <b>1.253</b>
<b>PARCIAL</b>	
2019-2020	2018-2019
<25: <b>443</b>	<25: <b>595</b>
25-40: <b>761</b>	25-40: <b>991</b>
>40: <b>811</b>	>40: <b>1.007</b>



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

### Promedio mensual de contratación por género

INDEFINIDO	TEMPORAL
2019-2020	2019-2020
♀ <b>188</b>	♀ <b>1.757</b>
♂ <b>24</b>	♂ <b>410</b>
2018-2019	2018-2019
♀ <b>92</b>	♀ <b>2.457</b>
♂ <b>15</b>	♂ <b>596</b>
PARCIAL	
2019-2020	2018-2019
♀ <b>1.695</b>	♀ <b>2.148</b>
♂ <b>319</b>	♂ <b>445</b>

El **promedio de tiempo de contratación** es superior en el género femenino tal y como lo ponen en manifiesto las estadísticas.



### Promedio mensual de contratación por categoría profesional

	Indefinido		Temporal		Tiempo Parcial	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
<b>Animador</b>	2	1	2	2	3	2
<b>Cocina</b>	34	12	303	496	195	291
<b>Conductor-Reponedor</b>	2	1	10	9	8	6
<b>Dietista</b>	2	2	14	19	10	13
<b>Estructura</b>	4	3	2	3	2	2
<b>Fisioterapeuta</b>			0	1	0	1
<b>Gerocultor</b>	25	1	28	27	37	23
<b>Limpieza de cocina</b>	22	13	370	478	296	369
<b>Limpieza de instalaciones</b>	3	1	15	22	14	17
<b>Mantenimiento</b>	0	1	1	1	1	1
<b>Monitor</b>	98	70	1.099	1.266	1.104	1.330
<b>Monitor acompañante</b>			8	5	8	5
<b>Monitor de apoyo</b>	34	1	63	58	76	48
<b>Mozo de almacén</b>	2	1	6	8	3	5
<b>Oficina</b>	3	2	6	6	4	4
<b>Peluquero</b>			1	0	1	0
<b>Sanitario</b>	1	2	1	3	1	3
<b>Servicio al público</b>	14	3	354	657	283	483
<b>Técnico de departamento</b>	2	2	1	2	1	2
<b>Terapeuta ocupacional</b>	1	0	2	0	1	0
<b>Trabajador social</b>	1	0	3	1	2	1



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

Despidos	
POR GÉNERO	POR EDAD
2019-2020	2019-2020
♀ <b>123</b>	<25: <b>7</b>
♂ <b>40</b>	25-40: <b>44</b>
<b>TOTAL 163</b>	>40: <b>112</b>
2018-2019	<b>TOTAL 163</b>
♀ <b>246</b>	2018-2019
♂ <b>65</b>	<25: <b>8</b>
<b>TOTAL 311</b>	25-40: <b>80</b>
	>40: <b>223</b>
	<b>TOTAL 311</b>

En cuanto a los despidos, a pesar de las dificultades de este ejercicio, han sido prácticamente la mitad que los del año anterior.

En relación con la brecha salarial, hemos realizado una comparativa de contrataciones para igual jornada y categoría y es **nula para las categorías más bajas**. Se detecta exclusivamente en los puestos de mayor responsabilidad, fruto de negociaciones particulares por encima de las tablas salariales del convenio de aplicación.

Promedio salarios por género y categoría profesional			Brecha salarial*
Categoría profesional	Hombre	Mujer	
ASL	1.221,89	1.218,50	0,28%
Cocinero/a	1.613,12	1.689,62	-4,74%
Jefe/a cocina	1.918,40	1.712,20	10,75%

\*Brecha salarial calculada según muestreo de empleados con la fórmula: (Retribución hombres – Retribución mujeres) / Retribución hombres.

Si bien es cierto que en función de la comunidad autónoma estas diferencias se modifican, a modo de ejemplo:

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Provincia
ASL	1.391,84	1.391,84	Barcelona
Cocinero/a	1.618,83	1.644,10	
Jefe/a cocina	1.951,32	2.192,78	
ASL	1.171,65	1.145,33	Madrid
Cocinero/a	1.765,52	1.768,61	
Jefe/a cocina	1.840,12	1.460,26	
ASL	1.102,18	1.118,35	Valencia
Cocinero/a	1.455,00	1.656,16	
Jefe/a cocina	1.963,77	1.483,56	



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas



## Desarrollo del equipo humano

Las cuestiones referentes a la retribución están reguladas por el **Convenio colectivo de aplicación**. En nuestro caso nos guiamos por el convenio estatal del sector laboral de restauración colectiva, que es el que cubre al 81% de nuestro equipo (BOE 2019-9171), el restante 19% corresponde a convenios de áreas específicas como Ayuda a domicilio o Tiempo libre, entre otros.

Contamos con un procedimiento de **diálogo social** para poder informar, consultar y negociar con nuestros profesionales. Su organización recae fundamentalmente en el Comité Intercentros, que representa a la totalidad de comités provinciales de los que disponemos y con quien nos reunimos cada dos o tres meses, aunque en todo momento mantenemos una comunicación bidireccional constante.

Asimismo, cumplimos con los requisitos legalmente establecidos en el Estatuto de los Trabajadores o Convenio colectivo a la hora de **preavisar a trabajadores y representantes sindicales** sobre cambios operacionales significativos, tales como movilidad geográfica (cambio de centro sustancial; 30 días de preaviso), cambio de centro no sustancial (una semana aproximadamente; no sujeto a plazo legal de preaviso) o modificación sustancial de las condiciones de trabajo (cambio de turno de trabajo, reducción de jornada, cambio de funciones, etc.; 15 días de preaviso).



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

Por último, los **acuerdos alcanzados con la representación sindical** son recogidos en acta y están sujetos a plazo específico. Uno de los acuerdos a los que hemos llegado en este ejercicio hace referencia al registro de jornada de nuestro equipo para cumplir con la reciente normativa que lo exige.

### La Despensa, nuestro portal del empleado para estar en contacto

En este ejercicio, hemos lanzado un **nuevo portal del empleado** para facilitar la comunicación bidireccional con todo el equipo. Se trata de un espacio en el que cada empleado tiene un usuario que le permite acceder a información sobre nuestro Club de Beneficios para el bienestar del empleado, información relevante sobre la compañía y noticias de interés, la opción de aportar ideas, facilidades para contactar con otros miembros del equipo, información sobre los compromisos del Grupo y un campus online.

Con todo ello, queremos estar **mejor conectados** con nuestro equipo y facilitarles el acceso a todas las ventajas que tienen por formar parte de Serunion.



También hacemos **participes de los objetivos marcados por la compañía** a todos nuestros trabajadores y trabajadoras, para que asuman como propios nuestros valores, retos a los que nos enfrentamos, posicionamiento de la compañía y estrategia corporativa, pues en esta trayectoria su participación es clave. En esta línea, hemos lanzado un comunicado sobre nuestros compromisos y objetivos principales anuales que pueden seguir en el portal del empleado.

### Impulsamos la formación para profesionalizar a nuestros equipos

En Serunion, damos mucha importancia a la formación, para consolidar las capacidades de nuestros trabajadores y optimizar su desarrollo personal y profesional. Por ello, **capacitamos al equipo y evaluamos de manera continua su desempeño**. Sin duda, se trata del principal factor para mejorar la competitividad de nuestra compañía, puesto que nuestra actividad está centrada en las personas.

Para ello, contamos con una **Política de Formación** para desarrollarnos, crecer y ser cada vez más competitivos. Asimismo, diseñamos cada año un **Plan de Formación Anual** para responder a las necesidades formativas y requerimientos profesionales presentes y futuros.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

**Hemos impartido unas 120.000 horas de formación a 41.300 personas durante el último año.**

En concreto, las **119.424 horas de formación** impartidas se pueden clasificar en tres temáticas fundamentalmente: seguridad y salud (64.321 horas), higiene alimentaria (17.831 horas) y desarrollo de habilidades (37.272 horas), alcanzando un total de horas de 865 horas por categoría profesional.



### Personas destinatarias de la formación impartida

Total personas formadas	41.298	Total Managers formados	1.759
Personas formadas en salud y seguridad	30.725	Managers formados en salud y seguridad	913
Personas formadas en higiene alimentaria	5.912	Managers formados en higiene alimentaria	223
Personas formadas en habilidades (eficacia, gestión y liderazgo y técnicas profesionales)	4.661	Managers formados en habilidades (eficacia, gestión y liderazgo y técnicas profesionales)	623

Desarrollamos la formación en colaboración con las principales **escuelas de negocios y de hostelería.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Desarrollo del equipo humano

En 2020, con motivo de los confinamientos, nos dimos cuenta de que a través de la formación debíamos mantener el vínculo con nuestros equipos, fortalecer sus capacidades y mejorar su empleabilidad. Por ello, desarrollamos un **completo cuadro formativo online** con una amplia gama de modalidades y opciones. Los resultados han sido muy satisfactorios con un total de 60.000 horas de formación y 12.000 personas formadas.

El acceso se realiza directamente desde nuestro portal del empleado **“La Despensa, tu parada diaria”** que, además, incluye el Campus Serunion. Esta sección cuenta con el **portal de microlearning**, con desarrollos formativos de bienvenida, políticas, herramientas y procedimientos internos; y con el Campus, donde se encuentra un extenso catálogo de formación para cada tipología de trabajo, incluyendo los cursos obligatorios de prevención en riesgos laborales y manipulación de alimentos.

**Amplia oferta de cursos de formación amenos e innovadores para ampliar los conocimientos de nuestros equipos.**

Algunas de las novedades formativas que hemos lanzado en este ejercicio ha sido para la división Educa sobre **“Cómo atender la diversidad con Educación Emocional”** y una formación de elaboración del pescado para el deleite de todos los paladares, de la mano del chef Sergio Fernández, denominada **“Real Fish”**.



El chef Sergio Fernández desarrollando el programa REAL FISH para Serunion

Asimismo, en Serunion, también apostamos por el talento y las oportunidades laborales de los más jóvenes. Por ello, contamos con un **programa de prácticas de empresa** y convenios de colaboración con centros de formación profesional.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas



## Política de igualdad e integración

En Serunion, ponemos en valor la importancia de facilitar a todas las personas las **mismas oportunidades**, independientemente de sus características personales o sociales, atendiendo expresamente a sus capacidades y profesionalidad.

Practicamos la total **transparencia en la publicación de vacantes internas**, accesibles a todos los empleados, mediante acceso universal a través de la intranet, para poder presentarse a promociones o movilidades internas con el objetivo de potenciar el talento interno.

El ejercicio anterior firmamos nuestro primer **Plan de Igualdad**, de mutuo acuerdo con los sindicatos, para garantizar la equidad de oportunidades entre hombres y mujeres. Entre las actuaciones a tener en cuenta en este plan, destacan la formación/preparación para la inclusión de mujeres hasta en un 70% en puestos de liderazgo de la compañía y las medidas destinadas a fomentar la conciliación laboral/profesional.

Nuestra **política de recursos humanos** garantiza por igual las posibilidades de desarrollo profesional a todos nuestros empleados, con independencia de género, estado civil o antigüedad. Además, favorecemos la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral como parte fundamental de nuestro equipo de profesionales.

### Proyecto de inserción laboral en nuestra cocina central de Valladolid

De la mano de la Fundación Lince Asprona hemos desarrollado un modelo de cocina sostenible a partir de la integración de personas con discapacidades físicas y psíquicas que desarrollan su carrera profesional como personal auxiliar de las dependencias. De esta manera, obtienen la estabilidad laboral y económica que necesitan para garantizar su futuro.

Con respecto a las medidas de conciliación que aplicamos en la compañía, pese a que no contamos con una política formal de teletrabajo ni desconexión digital por ser inviables con nuestra actividad mayoritaria, nuestro plan de igualdad recoge diferentes acciones con el objetivo de lograr un **equilibrio entre la vida personal y profesional** de nuestros empleados, entre las que encontramos la flexibilidad horaria en oficinas y la concreción de la jornada en situaciones de guarda legal de personas dependientes.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Política de igualdad e integración

En cuanto a la selección de nuevos profesionales, publicamos ofertas de empleo sin preferencias de género, posibilitando también la promoción interna. Además, respetamos la privacidad de los datos personales de los candidatos y realizamos una **valoración objetiva** según los requisitos profesionales exigidos para cada puesto ofertado, con independencia de aspectos personales de género, edad o procedencia.

**Estamos comprometidos con la diversidad e igualdad de oportunidades en todas las fases de nuestra actividad, incluyendo la selección, contratación y promoción de las colaboraciones.**

Para ello, contamos con el **Manual DIANA**, nuestro Manual de Selección no Discriminatorio, integrado en la Política y procedimiento de selección de personas de Serunion. Este documento incluye el proceso a seguir para

evitar cualquier discriminación en el proceso de selección, teniendo en cuenta un uso inclusivo del lenguaje en convocatorias, ofertas y publicaciones. A partir de este manual se ha desarrollado una formación online y presencial para formar a los managers que realizan entrevistas y procesos de selección para asegurar que efectivamente contratamos de una forma no discriminatoria.



## Objetivos de nuestro Manual de Selección no Discriminatorio

- Garantizar la **igualdad de trato y oportunidades** en la selección, evitando prejuicios y estereotipos por razón de género en los procesos de acceso a la empresa. El trato siempre es respetuoso y confidencial.
- Fomentar la **integración y participación equilibrada** de mujeres y hombres en todas las áreas y niveles de la organización.
- Asegurar el uso de un **lenguaje inclusivo** en todo el proceso de selección y en la redacción de las ofertas de empleo.
- Formar, sensibilizar y orientar en **técnicas de selección no discriminatoria** y en los principios de igualdad de oportunidades a las personas responsables de la selección de personal.
- Fomentar la **objetividad y la transparencia** en todo el proceso de selección.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Política de igualdad e integración

Asimismo, para evitar la discriminación en el propio puesto de trabajo disponemos de un **protocolo contra el acoso sexual y por razones de género**. Se trata de un documento que establece los pasos a seguir, órganos y funciones relacionados en el caso de detectarse algún caso de este tipo de acoso.

Por otro lado, nos posicionamos interna y externamente absolutamente en contra de la violencia de género, estableciendo convenios para sensibilizar a la

población en este aspecto. Además, participamos activamente en **medidas de apoyo a mujeres víctimas de violencia de género**, aportando contratos laborales estables para posibilitar su independencia económica, con garantías extraordinarias.

Finalmente, nos hemos adherido al programa **«Empresas por una sociedad libre de violencia de género»**, impulsado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia.



Por otro lado, el Grupo Elior ha organizado un comité internacional formado por miembros de todos los países para **potenciar la presencia de mujeres** en todas las categorías profesionales: **Gender Diversity Committée**.

En noviembre de 2020, Serunion recibió un **reconocimiento de la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s (EjeEcon)** para acogerse al código de buenas prácticas para promocionar el talento sin género.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Integración de las múltiples capacidades

A pesar de que nuestra actividad se ha visto mermada este ejercicio por la pandemia, nos alegra poder haber sumado a **25 personas más con discapacidad** a nuestro equipo humano.

Con un total de **219 profesionales con discapacidad** en nuestra plantilla no cumplimos con la cuota de reserva del 2% exigido por la LGD - Ley General de Discapacidad -, ya que las subrogaciones laborales son obligatorias en nuestro convenio y muchas contrataciones son a jornada parcial. Por este motivo, solicitamos el certificado de excepcionalidad a través de la contratación directa de servicios llevados a cabo en Centros Especiales de Empleo.

### Principales centros especiales de empleo (CEE) con los que trabajamos

- Fundació Joia-Apunts.
- Fundación Lince Asprona.
- Fundación Cedés.
- Fundació Tallers.
- La Fageda.
- La Hogareña.
- Asproseat.



Estas organizaciones se unen a otras muchas con las que tenemos convenios de colaboración, con fines sociales o con promoción de la contratación de personas con discapacidad, entre otros:

**incorpora**  
de "la Caixa"

Programa Incorpora  
de la "la Caixa"

Fundación  
**prevent**

Fundación  
Prevent

**AURA**  
FUNDACIÓN

Fundación  
Aura

**Pinardi**

Fundación  
Pinardi

**DOWN**  
Españe

Down  
España

**Formació  
i Treball**

Formació  
i Treball

**Ecom**

Federación  
Ecom



Dulce  
Chacón

### Programa Incorpora de "La Caixa"

Serunion está adherida al Programa Incorpora de La Caixa desde octubre de 2016 para contratar a personas en riesgo de exclusión social: personas con discapacidad, personas en desempleo de larga duración o con antecedentes penales.

Gracias a este programa, podemos canalizar las solicitudes internas de personal y los procesos de selección los llevamos a cabo de una manera ágil y adaptada a cada necesidad.



Sobre esta  
memoria



Carta de  
nuestro  
Presidente



2019-2020  
de un vistazo



Creando  
tendencia



Comprometidos  
con el buen  
gobierno



Bueno para  
la salud



Bueno para  
el planeta



Bueno para  
las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Integración de las múltiples capacidades

### Colaboramos con la Fundación Privada Prevent

La Fundación Privada Prevent tiene como objetivo **promover y contribuir a la inserción social y laboral de las personas con discapacidad**, así como fomentar la cultura preventiva en la empresa. La Fundación cuenta con tres áreas especializadas que trabajan de forma coordinada:

- **Inclusión social y laboral de personas con discapacidad.**
- **Prevención de riesgos laborales.**
- **Fomento del deporte adaptado.**

### Nuestra alianza con Apunts

Esta **empresa de economía social** de la Fundació Joia se dedica a las artes gráficas y a la mensajería mediante su cadena de valor social y bajo los parámetros de la responsabilidad social empresarial.

Apunts aporta, entre otros servicios:

- **Cartelería de los centros.**
- **Documentación del sistema de autocontrol de los centros (APPCC).**
- **Soporte de papelería para el uso interno.**
- **Campañas de promoción.**



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Salud y seguridad

Este año más que nunca, en Serunion hemos puesto todo nuestro esfuerzo en **continuar garantizando la seguridad y salud de las personas**, tanto de nuestro propio personal como de nuestros consumidores.

En respuesta a la situación excepcional de la pandemia causada por la COVID-19, hemos facilitado un mayor número de canales a nuestros trabajadores y trabajadoras para facilitar la situación a través de distintos números de **teléfono**: ayuda psicológica, mutua de asistencia y atención por parte de las diferentes comunidades autónomas.

**Desde el inicio de la pandemia hemos llevado a cabo una comunicación constante con nuestros equipos, indicando el estatus en cada momento, editando comunicados especiales de preguntas y respuestas sobre el coronavirus y manteniendo a las personas informadas en todo momento sobre la situación, de manera veraz y responsable.**

Asimismo, hemos desarrollado una **guía de incorporación al trabajo de manera segura**, que forma parte de nuestro sistema integrado de gestión, con el objetivo de definir los elementos esenciales y las pautas a aplicar por todos los trabajadores de cara a la reincorporación post-COVID a la actividad (distancia de seguridad, evitar aglomeraciones y medidas higiénico-preventivas).

También **reforzamos la comunicación** a través de mensajes para agradecer el esfuerzo de nuestros profesionales durante días tan difíciles, así como para recordarles en todo momento las medidas de seguridad que deben aplicar.



Además de todo esto, hemos continuado trabajando en la aplicación de medidas para la mejora de la salud y seguridad de las personas. Disponer de un sistema de gestión basado en la excelencia operacional para **integrar la cultura de la seguridad, la salud y el bienestar de las personas** en el lugar de trabajo, mejorando la organización y las condiciones de este, son la base desde la que partimos para garantizar el desarrollo profesional, el compromiso y motivación, la excelencia y el incremento de la productividad de nuestros equipos.

**Hemos iniciado el proyecto Give Me Five, desarrollado conjuntamente entre el Departamento de Calidad y el de Recursos Humanos, consistente en la realización de pequeñas charlas/reuniones de 5 minutos entre el personal de los centros para generar cultura de calidad y de prevención de riesgos laborales entre nuestros colaboradores.**

En Serunion, contamos con una ambiciosa **política de prevención de riesgos laborales** para garantizar la salud y la seguridad de las personas que trabajan en la compañía. Esta política está respaldada por la certificación de la norma ISO 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo, que avala un entorno seguro y saludable.



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Bueno para las personas

## Salud y seguridad

### Medidas de la norma ISO 45001 para un entorno de trabajo seguro y saludable

- **Prevención de lesiones y deterioro de la salud de los empleados en lugares de trabajo seguros y saludables.**
- **Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, asumiendo la revisión e implantación del sistema de gestión.**
- **Eliminación de peligros y minimización de riesgos aplicando medidas de prevención eficaces, aprovechando las oportunidades y mejorando el desempeño.**
- **Consulta y participación de los empleados a todos los niveles y funciones aplicables de la empresa.**
- **Desarrollo de una cultura corporativa que apoye todos los resultados previstos del sistema de gestión.**

Aualmente, llevamos a cabo un seguimiento de los objetivos y metas en la gestión de la salud y seguridad laboral para evaluar su grado de cumplimiento. También realizamos auditorías internas regularmente, así como auditorías externas requeridas para la certificación. La **Comisión de Prevención en Seguridad y Salud** es la encargada de velar por la implantación y seguimiento de la Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001.

Gracias a nuestro sistema de prevención de riesgos y a la formación que ofrecemos a la plantilla en materia de prevención de accidentes, los casos de **accidentalidad**

suelen ser de baja gravedad, produciéndose principalmente en las cocinas, aunque en este ejercicio el índice de absentismo se ha visto altamente incrementado.

#### Índices de accidentalidad y absentismo

	2019-2020		2018-2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Índice de frecuencia*</b>	36,30	49,21	33,07	42,78
<b>Índice de gravedad**</b>	0,77	1,12	0,7	0,98
<b>Nº bajas por enfermedad profesional</b>	2	26	1	6
<b>Horas de absentismo</b>	1.059.988	5.939.746	217.695	1.319.790

\*Índice de frecuencia:  $N^{\circ}$  accidentes/ $N^{\circ}$  horas trabajadas x 1.000.000

\*\*Índice de gravedad:  $N^{\circ}$  jornadas perdidas /  $N^{\circ}$  horas trabajadas x 1.000

	Hombres	Mujeres
<b>Días de baja AT (accidente de trabajo)</b>	1.467	8.645
<b>Nº accidentes</b>	69	380
<b>Horas efectivas trabajadas</b>	1.900.687	7.721.513



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos



# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Marco de reporting.	<a href="#">1. Sobre esta Memoria</a>	GRI 102-54, 102-46, 102-47
A) Breve descripción del modelo de negocio del grupo.	<a href="#">4.1. Conoce a Serunion</a>	GRI 102-2, 102-6, 203-2
Entorno empresarial, organización y estructura, mercados en los que opera, objetivos y estrategias, principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	<a href="#">4.1. Conoce a Serunion</a>	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-14, 102-15
Políticas, resultados, riesgos, indicadores clave.	<a href="#">5.2. Un gobierno ético y responsable</a>	GRI 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 102-30, 103-1, 103-2
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	<b>¿Qué exige la Ley 11/2018?</b>	<b>GRI: 103-2</b>
Información detallada.		
Sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	<a href="#">5.3. Desarrollo sostenible</a>	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 307-1, 308-2
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	<a href="#">5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad</a>	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 307-1, 308-1
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Sistema de contabilidad financiera	
La aplicación del principio de precaución.	<a href="#">7. Bueno para el planeta</a>	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 307-1
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Garantías legales establecidas por la ley de Responsabilidad Ambiental	
<b>Contaminación:</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	<a href="#">7.5. Huella de carbono y cambio climático</a>	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-6, 305-7
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	<a href="#">7.3. Economía circular</a>	GRI 103-2, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	<u>7.2. Plan contra el desperdicio alimentario</u>	No se aplica
<b>Uso sostenible de los recursos:</b>		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	<u>7.4. Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 303-1
Consumo de materias primas	<u>7. Bueno para el planeta</u>	GRI 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 102-30, 103-1, 103-2
Y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	<u>7.2. Plan contra el desperdicio alimentario</u>	GRI 302-4, 302-5
Consumo, directo e indirecto, de energía	<u>7.4. Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 302-1, 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	<u>7.4. Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 103-2, 203-1, 302-1, 302-4, 302-5, 303-1, 305-1, 305-2
<b>Cambio climático:</b>		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	<u>7.5. Huella de carbono y cambio climático</u>	GRI 103-2, 201-2, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	<u>7.5. Huella de carbono y cambio climático</u>	GRI 103-2, 201-2, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	<u>7.5. Huella de carbono y cambio climático</u>	GRI 301-1, 305-1, 305-5
<b>Protección de la biodiversidad:</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Llevamos a cabo medidas de prevención de acuerdo con la legislación, además de contribuir en iniciativas para promover la conservación de la biodiversidad ( <u>7.1. Aprovechamiento sostenible</u> )	GRI 304-3



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	La compañía no opera en áreas protegidas.	GRI 304-2, 303-2
<b>LABORAL</b>		
<b>Empleo:</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 102-8, 103-2, 401-3, 402-1, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 102-8, 103-2, 401-3, 402-1, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 102-8, 103-2, 401-3, 402-1, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 102-8, 103-2, 401-3, 402-1, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 405-2
Brecha salarial	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 405-2
La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 405-2
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 102-35
Implantación de políticas de desconexión laboral	<p><a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a></p> <p>Menos de un 7% de las personas de nuestra plantilla disponen de medios telemáticos corporativos para mantener la conexión por cuestiones inherentes a nuestra propia actividad.</p> <p>El resto de la plantilla dispone de un calendario cerrado que garantiza su desconexión laboral conforme los acuerdos de negociación colectiva y siempre en línea con la política del Grupo Elior en este ámbito.</p>	



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Empleados con discapacidad	<u>8.3. Integración de las múltiples capacidades</u>	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo:</b>		
Organización del tiempo de trabajo	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 401-2, 401-3
Número de horas de absentismo	<u>8.4. Salud y seguridad</u>	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	<p><u>8.2. Política de igualdad e integración</u> Menos de un 7% de las personas de nuestra plantilla disponen de medios telemáticos corporativos para mantener la conexión por cuestiones inherentes a nuestra propia actividad.</p> <p>El resto de la plantilla dispone de un calendario cerrado que garantiza su desconexión laboral conforme los acuerdos de negociación colectiva y siempre en línea con la política del Grupo Elior en este ámbito.</p>	
<b>Salud y seguridad:</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	<u>8.4. Salud y seguridad</u>	403-3, 403-4
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	<u>8.4. Salud y seguridad</u>	GRI 403-2, 403-3
<b>Relaciones sociales:</b>		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 402-1, 403-1, 403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	<p><u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u> El convenio aplicable es el de restauración de colectividades. Respetamos los derechos de los trabajadores subrogados que provienen de otros convenios.</p>	GRI 102-41
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 102-41, 403-4



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
<b>Formación:</b>		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 401-2, 401-3
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	<a href="#">8.1. Desarrollo del equipo humano</a>	GRI 403-2
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad:</b>		
	<p><a href="#">8.3. Integración de las múltiples capacidades</a></p> <p>Las medidas de accesibilidad a los centros de trabajo están condicionadas por la tipología de contratación en la que se opera en las instalaciones de nuestros clientes. No nos permite el establecimiento de medidas concretas de accesibilidad o, en todo caso, están supeditadas a los criterios técnicos y organizacionales de nuestros clientes en sus instalaciones.</p> <p>Serunion está analizando las medidas de accesibilidad en sus instalaciones propias, si bien todavía no se está en condiciones de accesibilidad universal.</p>	
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	<a href="#">8.3. Integración de las múltiples capacidades</a>	GRI 405-1
<b>Igualdad:</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	<a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a>	GRI 401-3, 405-1, 405-2
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	<a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a>	GRI 103-2, 405-1
Medidas adoptadas para promover el empleo	<a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a>	
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	<a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a>	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	<a href="#">8.2. Política de igualdad e integración</a>	GRI 103-2, 406-1
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		<b>GRI: 103-2; 102-15; 102-16; 102-17</b>
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	<p><a href="#">5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad</a></p> <p><a href="#">7.1. Aprovechamiento sostenible</a></p>	GRI 103-2, 412-2



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos	<u>5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad</u> <u>7.1. Aprovisionamiento sostenible</u>	GRI 412-2
En su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	No se ha producido ningún riesgo de vulneración de derechos humanos, por lo que no ha sido necesario establecer medidas específicas.	GRI 412-2
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No ha habido denuncias de vulneración de derechos humanos.	GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	<u>7.1. Aprovisionamiento sostenible</u>	GRI 401-3, 405-1, 405-2
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	<u>5.2. Un gobierno ético y responsable</u> <u>8.2. Política de igualdad e integración</u>	GRI 405-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	<u>5.2. Un gobierno ético y responsable</u>	GRI 409-1
La abolición efectiva del trabajo infantil	<u>5.2. Un gobierno ético y responsable</u>	GRI 408-1
<b>CORRUPCIÓN</b>		<b>GRI: 103-2; 102-15; 102-16; 102-17</b>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	<u>5.2. Un gobierno ético y responsable</u>	GRI 102-11, 102-15, 205-1, 205-2, 419-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	<u>5.2. Un gobierno ético y responsable</u>	GRI 102-11, 102-15, 205-2, 419-1
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Donaciones por valor de 97.268,42 €	GRI 201-1, 413-1
<b>SOCIEDAD</b>		<b>GRI: 103-2; 413-1</b>
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</b>		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	<u>5.3. Desarrollo sostenible</u>	GRI 102-42, 102-43
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	<u>5.3. Desarrollo sostenible</u>	GRI 411-1, 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	<u>4.3. Diálogo con nuestros grupos de interés</u>	GRI 102-43



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente

2019-2020  
de un vistazoCreando  
tendenciaComprometidos  
con el buen  
gobiernoBueno para  
la saludBueno para  
el planetaBueno para  
las personas

Anexos

# Anexo

## Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	¿Dónde está la información?
Las acciones de asociación o patrocinio.	<u>5.3. Desarrollo sostenible</u>	GRI 203-1, 102-12, 102-16, 102-13
<b>Subcontratación y proveedores:</b>		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	<u>7.1. Aprovisionamiento sostenible</u>	GRI 102-9, 308-1, 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	<u>7.1. Aprovisionamiento sostenible</u>	GRI 102-9, 414-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	<u>5.5. Orientación al cliente</u> <u>6.2. Seguridad alimentaria</u> <u>7.1. Aprovisionamiento sostenible</u>	GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1
<b>Consumidores:</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	<u>6.2. Seguridad alimentaria</u>	GRI 416-1
Sistemas de reclamación	<u>5.5. Orientación al cliente</u>	GRI 102-11, 102-15, 205-1, 205-2, 419-1
Quejas recibidas y resolución de las mismas.	<u>5.5. Orientación al cliente</u>	GRI 102-11, 102-15, 205-2, 419-1
Y las subvenciones públicas recibidas.	No se han recibido subvenciones públicas.	GRI 201-4



Sobre esta memoria



Carta de nuestro Presidente



2019-2020 de un vistazo



Creando tendencia



Comprometidos con el buen gobierno



Bueno para la salud



Bueno para el planeta



Bueno para las personas



Anexos

El Grupo Serunion es un conjunto  
de empresas y marcas con pertenencia  
100% a Grupo Elior.

Toda la información financiera y no financiera relativa a  
cada una de las subsidiarias del Grupo es pública y está a  
disposición de sus stakeholders en la web

**[www.eliorgroup.com](http://www.eliorgroup.com)**

Para más información, puede acceder  
directamente al Reporting Document del Grupo a  
través del siguiente enlace

**[https://www.eliorgroup.com/finance/  
regulated-information/universal-registra-  
tion-document-annual-report](https://www.eliorgroup.com/finance/regulated-information/universal-registration-document-annual-report)**

serunion ©