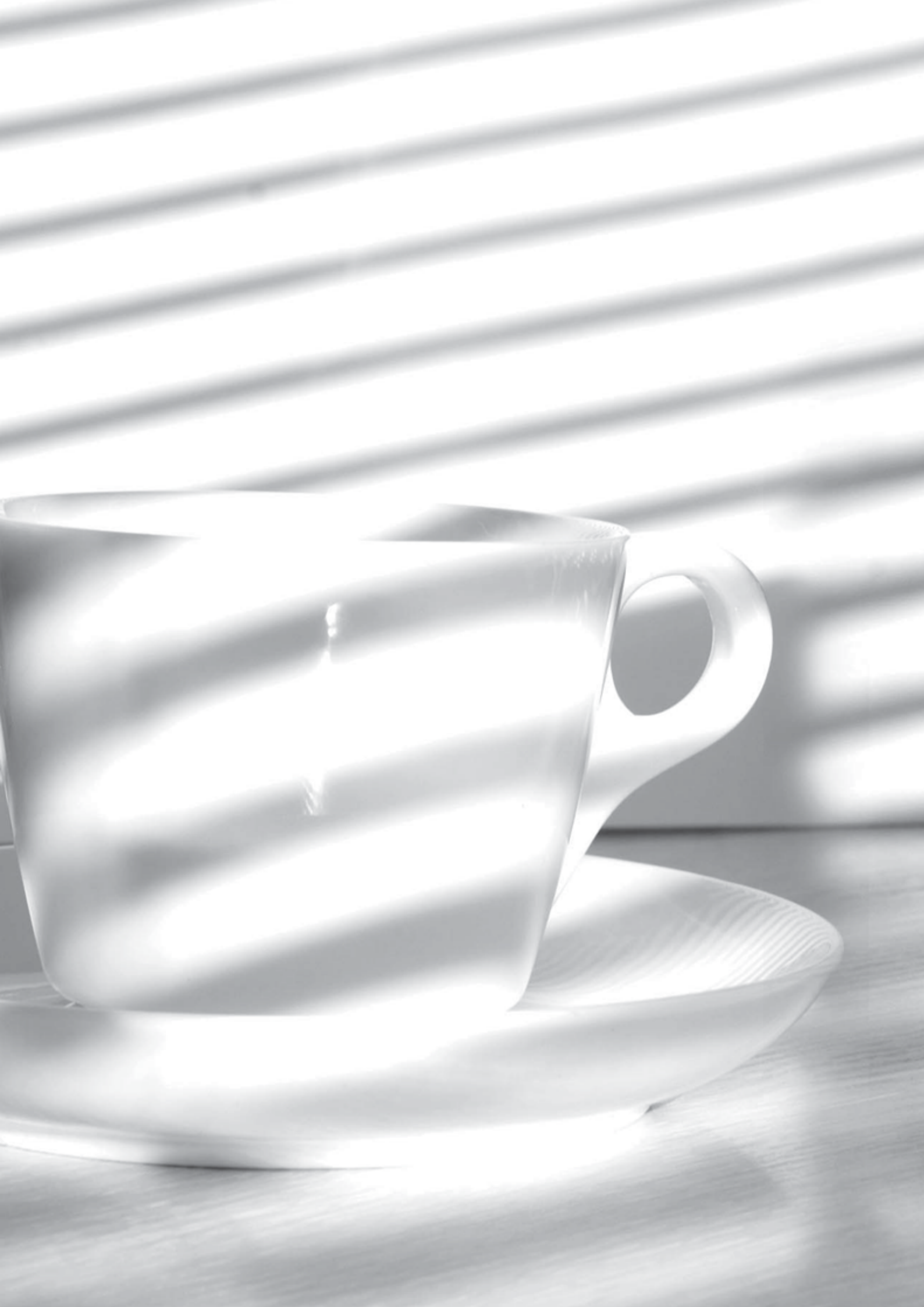




Dossier de prensa 2020

**serunion** 



## Presentación

Serunion es la compañía de restauración de colectivos en España que cuida de las personas en todas las etapas de su vida, promoviendo una alimentación saludable, actuando de forma sostenible, responsable y cuidando del planeta.

Con una trayectoria de más de 30 años en el sector, nos hemos convertido en una de las empresas con mayor peso en el ámbito de la restauración en nuestro país. Alcanzamos una cuota de mercado de más del 24%, y somos la compañía líder gracias a la confianza que depositan en nosotros los más de 3.030 centros de restauración a los que damos servicio y a los más de 20.600 colaboradores que conforman nuestro equipo y que ofrecen cada día un servicio de calidad y cercano, adaptado a las necesidades de sus comensales. Desde 2003, la compañía pertenece al grupo internacional Elixior, el tercer operador del mercado europeo de restauración de colectivos y líder mundial en restauración, servicios y concesiones que opera en 16 países.

En Serunion servimos más de 500.000 menús al día y operamos en áreas tan diversas como la educación, empresas, sanidad, residencias de la tercera edad, vending y catering de autor. Esta última área ha crecido recientemente con la incorporación en su cartera de clientes de espacios emblemáticos como el Teatre Nacional de Catalunya (TNC), el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), la Ciudad Deportiva Joan Gamper y el Estadio Johan Cruyff.

Presentes en todo el territorio nacional, con nuestros servicios alimentamos en distintos segmentos de actividad como centros educativos, hospitales, empresas e instituciones, residencias, entre otros.

Este último año Serunion Business & Industry, la división que ofrece servicios de restauración de empresas e instituciones, ha experimentado un gran crecimiento. Nuestra apuesta por ofrecer productos saludables y ecológicos se demuestra en nuevos conceptos de restauración como el renovado “Bites”, espacio versátil y modular, y “The Green House”, un restaurante ecológico, saludable y sostenible. Asimismo, para dar respuesta a las necesidades de medianas y pequeñas empresas, Serunion ha creado una subdivisión llamada Small & Medium Business (SMB), especializada en ofrecer a estas compañías soluciones de restauración en oficinas sin cocinas, así como atender de forma directa a cualquier trabajador con plataformas digitales específicas.

La digitalización ha sido otro pilar fundamental dentro de la estrategia de Serunion para acercarse al comensal y conocer sus necesidades. Por ello, desde la compañía seguimos impulsado aplicaciones como TimeChef y ColeChef. En esta línea, hemos instalado más de 100 pantallas interactivas en más de 70 restaurantes, y apostado por la innovación digital para mejorar la infraestructura y los sistemas del puesto de trabajo evolucionando hacia el Digital Workplace Transformation.

Nuestra responsabilidad es estar a la altura de las necesidades de nuestros clientes y ofrecer un servicio profesional y próximo. Para lograrlo, escuchamos y atendemos las demandas de 500.000 personas que cada día nos confían algo tan preciado como su salud. La confianza depositada en nosotros nos hace seguir mejorando días tras día en servicio, calidad y excelencia.

Antonio Llorens  
Presidente y Director General de Serunion



## Estructura

Serunion es la compañía líder en el sector de la restauración de colectivos en España que cuida de las personas en todas las etapas de su vida, promoviendo una alimentación saludable y actuando de forma sostenible. Tras más de 30 años en el mercado, ofrece un servicio cercano y personalizado gracias a su red formada por 19 oficinas, 7 delegaciones de vending y 15 cocinas centrales. En la actualidad sirve más de 500.000 menús al día y sus más de 20.600 colaboradores operan en 3.050 centros de restauración.

Está presente en todos los segmentos de actividad a través de sus 6 divisiones: **Serunion Educa** (centros educativos); **Serunion B&I** (empresas e instituciones); **Serunion Salud** (centros de salud); **Serunion Vitae** (residencias de personas mayores y centros de día); **Serunion Vending** (distribución automática) y **Singularis** (cocina de autor).

Junto a su apuesta por la calidad y la innovación, Serunion está comprometida con un desarrollo sostenible a través de su programa Positive Foodprint Plan y de acuerdo con cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas: salud y bienestar; hambre cero; producción y consumo responsables; y trabajo decente y crecimiento económico.

Desde 2003, pertenece a la multinacional francesa Eitor, líder mundial en restauración y servicios, que opera en 15 países.

## Serunion en cifras

**Serunion es líder en restauración de colectivos en España.** Nuestra facturación alcanzó en 2020 los 375 millones de euros en España y Portugal, pese a haber disminuido un 22% debido a las consecuencias del cese de actividades por la pandemia de COVID-19.



**+20.600**  
EMPLEADOS/AS



**+500.000**  
COMENSALES DIARIOS



**+375**  
MILLONES DE €  
FACTURACIÓN ANUAL  
(ESPAÑA/PORTUGAL)



**19**  
OFICINAS



**7**  
DELEGACIONES  
DE VENDING



**15**  
COCINAS CENTRALES



**3.030**  
RESTAURANTES





## Responsabilidad Social Corporativa

### POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Serunion está vinculada al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde el año 2004, la mayor iniciativa sobre responsabilidad social en la que, junto a otras 12.500 entidades adheridas, se compromete a implementar modelos de negocio y de desarrollo sostenibles.

La compañía desarrolla su política de RSC de forma coherente con la estrategia del Grupo Elior, basada en el desarrollo de medidas para la reducción de su huella ambiental, teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés de forma coherente con el desempeño económico del Grupo.

Desarrolla su modelo de alimentación vinculado a 4 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU:



**Promoción de las elecciones saludables**  
aportando información nutricional



Compra responsable de **mínimo impacto medioambiental**



**Gestión eficiente de los residuos** y lucha contra el desperdicio alimentario



**Formación y sensibilización** de todas las partes implicadas





## Nuestro compromiso

**Serunion ha ido creciendo sostenida y sosteniblemente a través de un modelo de negocio basado en la proximidad y el servicio a medida adaptado a las necesidades de nuestro entorno.**

Nuestro compromiso es tanto con nuestros clientes como con los profesionales que forman parte del equipo de Serunion, así como con nuestros proveedores y con la sociedad en general.

Compartimos nuestros ideales, código ético y principios de sostenibilidad con nuestros grupos de interés. Trabajamos día a día para asegurar la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios, fomentando siempre la mejor alimentación y siendo un socio comprometido con los intereses de nuestros clientes. Todo ello, minimizando el impacto que nuestra actividad pueda tener en el medioambiente.

### CON NUESTROS CLIENTES

- **Cumplimos altos estándares de calidad y aplicamos las técnicas más novedosas** para optimizar nuestros procesos y ofrecer menús que no sólo sean nutricionalmente excelentes, sino que velen por el placer de nuestros comensales.
- **Nuestra tasa de retención de clientes es del 96% y nos califican con una satisfacción media de 8,35 sobre 10.**
- Realizamos rigurosas auditorías a nuestros proveedores, así como auditorías de higiene, análisis de productos y contamos con un gran equipo de expertos en nutrición y dietética.
- Somos la primera empresa del sector que cuenta con la certificación IQNet SR10, estándar de Responsabilidad Social Corporativa de AENOR y la certificación Ecológica del CAE (Comité Andaluz de Agricultura Ecológica. Además, también contamos con las certificaciones UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, ISO 22000:2005), la Certificación AMED y la Certificación OSHAS. Somos la empresa del sector mejor valorada por la entidad certificadora internacional Ecovadis, con una medalla de plata. Además, fuimos la **primera empresa del sector en obtener el certificado de protocolos frente a la COVID-19 de AENOR.**



## CON NUESTROS PROFESIONALES

- Somos una de las **principales compañías empleadoras** de España.
- Nuestra política de recursos humanos vela por la igualdad de oportunidades, ayudando a los empleados a desarrollar su carrera profesional.
- Formamos a más de 18.000 empleados al año en más de **120.000 horas de formación**.
- **El 87% de la plantilla de Serunion son mujeres.** Hemos firmado el primer **plan de igualdad, negociado con sindicatos, para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.** Entre las medidas de actuación destaca la formación para fomentar la inclusión de hasta el 70% de mujeres en los puestos de liderazgo de la compañía, así como medidas para mejorar la conciliación entre la vida profesional,



familiar y personal, independientemente del género, estado civil o antigüedad.

- **Fomentamos la integración laboral de personas con discapacidad entre nuestros profesionales,** garantizando así la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral.

## CON NUESTROS PROVEEDORES

- Priorizamos la calidad y la proximidad en la contratación de nuestros proveedores. En un número importante de comunidades autónomas esta colaboración llega hasta un 91%. **De media, un 53,6% del total de proveedores con los que trabajamos sirve exclusivamente a su comunidad autónoma** (volumen total de compra 181 M€).





## CON NUESTRA SOCIEDAD

- **Fomentamos hábitos y valores saludables.** Un ejemplo de ello es el **Club Nutrifriends**, dirigido a los más pequeños, para que sean capaces de desarrollar y aplicar los valores de una dieta sana y equilibrada dentro y fuera del ámbito escolar.
- Trabajamos alineados con las **estrategias NAOS y PERSEO del Ministerio de Sanidad**. Además, estamos adheridos, desde principios de 2018, a la **Fundación Española de la Nutrición (FEN)**, la máxima autoridad en España en el campo de la nutrición, convirtiéndose en el patrono del organismo especializado en restauración colectiva.
- Colaboramos con otras entidades e iniciativas como la **Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)**, la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)**, la **Asociación Española de Personas con Alergia a Alimentos y Látex (AEPAL)**, la **Asociación de Celíacos de Catalunya**, la **Asociación Contra la Anorexia y la Bulimia (ACAB)**, la **Fundación de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR)**, la **Asociación Española contra el Cáncer (AECC)**, **Too Good To Go** y **Adopta un Abuelo**.
- Asimismo, la compañía tiene un convenio de colaboración con la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)** para la donación de excedentes de alimentos vinculado a su compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible “Hambre 0” de las Naciones Unidas.
- Nuestra apuesta por la empleabilidad a través de la **integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social** nos lleva a colaborar con entidades como Down España o la Fundación Prevent. También, nos hemos unido al Programa Incorpora de la Obra Social “La Caixa” para facilitar empleo a personas en riesgo de exclusión social.
- Damos visibilidad y oportunidades de futuro a grandes proyectos de ámbito social que trabajan contra el despilfarro alimentario. Para ello creamos un nuevo espacio en las cafeterías denominado “El Rincón Solidario”, un espacio solidario que da cabida a la comercialización de productos de entidades de ámbito social.

## ¿Cómo cocinamos?

En Serunion adaptamos nuestros servicios a las necesidades específicas de cada uno de nuestros clientes. Así, podemos ofrecer tres modalidades distintas de cocina, según si el centro está preparado o tiene espacio suficiente para alojar las instalaciones necesarias:

### Cocinas in situ

Realizamos las elaboraciones en las propias instalaciones de los centros, siempre que estos cuenten con espacio suficiente para realizar la actividad. La cocina “in situ” representa el 85% de nuestro negocio y desde Serunion nos aseguramos de que cumplen todas las normativas sanitarias y de seguridad.



### Línea fría

En Serunion empleamos el sistema de elaboración tradicional en cocina central y/o de proximidad, con enfriamiento rápido y una conservación y transporte en frío positivo de +4°C. Este sistema se basa en:

- Elaboración tradicional de los platos
- Envasado en barquetas termoselladas dentro de una atmósfera protectora controlada
- Abatimiento rápido de la temperatura
- Mantenimiento de la temperatura de la comida por debajo de los 4°C hasta el día de consumo
- Calentamiento de los platos hasta un mínimo de 65° en el momento de su consumo
- El plazo de tiempo máximo entre la elaboración y el consumo son 7 días

Se trata del sistema más seguro de suministro de comidas elaboradas para consumo colectivo, especialmente en los comedores escolares. Los principales destinatarios son centros escolares de pequeño y mediano tamaño.



### Transportado en caliente

Cocinamos los menús en la cocina central y/o de proximidad en las que producción, transporte y consumo se producen en el mismo día. Para ello, contamos con un sistema de traslado totalmente adaptado para mantener la temperatura y las condiciones necesarias. Los principales destinatarios de este servicio son centros escolares pequeños que no pueden tener una cocina propia por la capacidad de sus instalaciones.





## Calidad e innovación

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

Los estándares de calidad y las técnicas más novedosas nos permiten optimizar nuestros procesos y ofrecer un servicio de primera calidad, avalado por las distintas normativas y certificaciones internacionales y, sobre todo, por los exigentes paladares de sus clientes.

En septiembre de 2013 firmamos un acuerdo pionero con la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE) y nos convertimos en la primera empresa de restauración de colectivos que presta su servicio con el aval y la colaboración de esta entidad.

Nuestro compromiso con la mejora continua del servicio implica la implantación de herramientas para valorar el nivel de satisfacción





de nuestros clientes, la optimización de sistemas de control preventivos y la formación del personal en todo lo relacionado con el servicio y la atención a nuestros clientes.

Desde Serunion Vending hemos desarrollado, en colaboración con el área de nutrición de la compañía, un proyecto para ampliar la oferta de productos saludables en sus máquinas de autoservicio para fomentar una alimentación equilibrada. El Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA) ha sido de los primeros centros en estrenar este espacio, que cuenta con tres máquinas vending con oferta variada de productos sanos y nutricionalmente equilibrados, así como productos aptos para todo tipo de alergias e intolerancias.

Además, el último año hemos desarrollado una plataforma de comunicación interna propia, llamada “La Despensa, tu parada diaria”, a través de la cual difundimos noticias y comunicados, además de facilitar el acceso a documentos importantes y recibir el feedback necesario de nuestros colaboradores/as.

## Apuesta por la digitalización

**La digitalización es otro de los pilares fundamentales en la estrategia de negocio de Serunion** para acercarse al comensal y conocer sus necesidades. En este sentido, la compañía sigue impulsando proyectos como las apps TimeChef y ColeChef. **TimeChef**, de la división Business & Industry, se puso en marcha en 2018 y ahora ya está implementada en de 88 restaurantes de empresa. La app **ColeChef**, dirigida a padres y tutores de los niños usuarios de los comedores escolares de Serunion, en la actualidad se usa en 715 colegios de todo el país.

Además, Serunion ha instalado más de 100 pantallas interactivas en 70 de los restaurantes que gestiona y ha implantado el sistema People Counter, conectado a TimeChef, que permite saber con exactitud y a tiempo real las personas presentes en el restaurante en ese momento, para así evitar colas o esperas indeseadas. Esta tecnología está presente en 20 restaurantes, entre los que figuran Roche, L’Oreal o Volkswagen. Por último, está desarrollando un proyecto piloto de Visual Recognition.





## Las primeras cocinas de restauración de colectivos de España con certificación ecológica

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

Serunion ha sido la **primera empresa de restauración de colectivos en España en certificar dos de sus cocinas centrales como industria agroalimentaria de producción de platos totalmente ecológicos** (la compañía cuenta con un total de 261 referencias de producto ecológico). El certificado, concedido después de superar varias auditorías, fue otorgado por el Servicio de Certificación CAAE, entidad que agrupa más del 50% de la producción ecológica certificada en España y lidera esta actividad en Europa con reconocido prestigio internacional.

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

## Los primeros comedores de España con certificado sostenible

**Serunion ha colaborado con AENOR en la elaboración de la primera certificación que permite catalogar a los establecimientos de restauración como restaurantes o comedores sostenibles.** Serunion ha participado en el desarrollo y definición de los estándares necesarios para obtener este certificado. Se han establecido siete requisitos indispensables para ser otorgado este reconocimiento: 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.

Serunion es la primera empresa de España en conseguir esta certificación y la única con dos centros certificados como restaurante o comedor sostenible: el espacio **“The Green House” de L’Oréal París**, un modelo de restauración ecológica, saludable y sostenible lanzado por Serunion de manera pionera en España, y el colegio **Liceo Francés de Madrid**, incorporado posteriormente.

Hasta el momento, las certificaciones en materia de responsabilidad social desarrolladas por AENOR reconocían las buenas praxis de las empresas a nivel corporativo, bajo las premisas de la ISO 26000. Ahora, este nuevo estándar acredita también la sostenibilidad de las instalaciones y la colaboración del cliente. Esta acreditación supone un gran avance en materia de corresponsabilidad, ya que la sostenibilidad baja al nivel de consumidor, que deja de ser un sujeto pasivo, receptor de un servicio prediseñado, para ser parte activa en la toma de decisiones y consumir de una manera mucho más responsable.

## Nuestras divisiones

En Serunion estamos presentes en todas las comunidades autónomas, donde combinamos conocimiento y experiencia para proponer soluciones de restauración personalizadas para nuestros clientes. **Calidad, innovación y servicio** son nuestras consignas diarias para llevar a cabo nuestra actividad. A través de las distintas divisiones, operamos en los diferentes sectores del mercado:



Serunion Educa es la división especializada en comedores escolares. Presente en todos los ámbitos educativos, desde las escuelas infantiles hasta universidades, en la actualidad cuenta con más de **1.600 comedores escolares en toda España, y alimenta a más de 250.000 niños y jóvenes.**

La compañía apuesta por menús variados y equilibrados adaptados a las necesidades alimentarias de los niños y niñas, el consumo de proximidad, la educación en la salud e higiene y el buen comportamiento.

En 2017, Serunion lanzó su nuevo concepto de cafetería para universidades llamado “U”, que convierte el comedor universitario en un restaurante acogedor y práctico.



Serunion Salud es la división especializada en la gestión de servicios de comida para hospitales y centros de asistencia social de Serunion. Ofrecemos servicio a 100 hospitales y preparamos 41.000 comidas al día elaboradas y pensadas por un equipo de cocineros, dietistas, médicos y especialistas.

En 2016 creamos “**Daily Break**”, un nuevo concepto de cafetería de hospital para que los usuarios puedan desconectar del entorno hospitalario en espacios de restauración cuidados al detalle. Este tipo de zonas cuenta con una oferta gastronómica basada en la alimentación saludable que se complementa con una imagen natural, cálida y envolvente. Actualmente ya contamos con 10 cafeterías de este estilo.



Serunion Business & Industry presta servicio en restaurantes y cafeterías de empresas, con una apuesta por menús variados y equilibrados con productos saludables que se actualiza constantemente siguiendo las últimas tendencias gastronómicas. En la actualidad sirve a casi 200 empresas e instituciones.

En nuestra apuesta por la comida saludable y sostenible, hemos creado conceptos de restauración como **“The Green House”**, **“Metropolitan”** o **“Mercado Gastronómico”**.

En 2018 desarrollamos una nueva subdivisión, **Small & Medium Business (SMB)**, con el objetivo de dar respuesta a las pequeñas y medianas empresas en contextos urbanos. En este área es el conocido como **“Bites”** el concepto de comedor realizado con córners que implantamos.



Serunion Vitae es la división especializada en la gestión del servicio de comida para residencias y centros de día en la tercera edad. La división también lleva a cabo el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), repartiendo menús a hogares de personas que por sí mismos no pueden prepararse la comida.

Serunion Vitae apuesta por promover valores en la tercera edad como vitalidad y positividad en la tercera edad y **trabaja día a día para ofrecer soluciones adaptadas a las personas**, con el objetivo de hacer del momento de la comida un aspecto clave en su bienestar.

Actualmente, la compañía **sirve más de 20.000 comidas al día en unas 580 residencias**. En su apuesta por la innovación, Serunion Vitae dispone de la técnica del **‘facile à manger’**, una forma de texturizar los platos del menú basal especialmente indicada para aquellas personas que empiezan a tener dificultades de masticación y/o deglución. Con esta técnica se retarda el paso a triturados y se estimulan el apetito y el placer por la comida.

El modelo que sigue el servicio de Serunion Vitae es la **Atención Centrada en la Persona (ACP)**. Un ejemplo de ello es el Plan de Dinamización que ofrece en cada uno de sus centros, iniciativa que ha ganado el **premio Senda 2019 en la categoría ‘Envejecimiento activo y nutrición’** y que incluye jornadas y talleres gastronómicos temáticos, así como decenas de actividades y charlas.

La división también impulsa proyectos de innovación, como el estudio ‘Better taste in older age’, con el que ha desarrollado un aroma que mejora la experiencia gustativa y la inapetencia de mayores que viven en residencias. Este proyecto ha sido galardonado con el **premio Acra 2019 a la innovación, por la mejora del bienestar y la calidad de vida de las personas**.



Serunion Vending es la división especializada en la distribución automática de snacks, refrescos y bebidas calientes de Serunion. Actualmente, la división ofrece **servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en 3.900 máquinas de 400 clientes** de los sectores de sanidad, educación, movilidad y empresas. Nuestro servicio de vending abarca todo el territorio y se adapta a las nuevas tendencias de consumo, con una firme apuesta por la alimentación saludable, la innovación y la sostenibilidad.



Singularis, especializada en catering de autor y servicios de alta gastronomía, exclusivos y de gran calidad, en la actualidad es responsable de la restauración de espacios tan emblemáticos como el **Teatre Nacional de Catalunya (TNC), el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), la Ciudad Deportiva Joan Gamper y el Estadio Johan Cruyff**. Asimismo, Singularis también gestiona y colabora en la organización de eventos.



