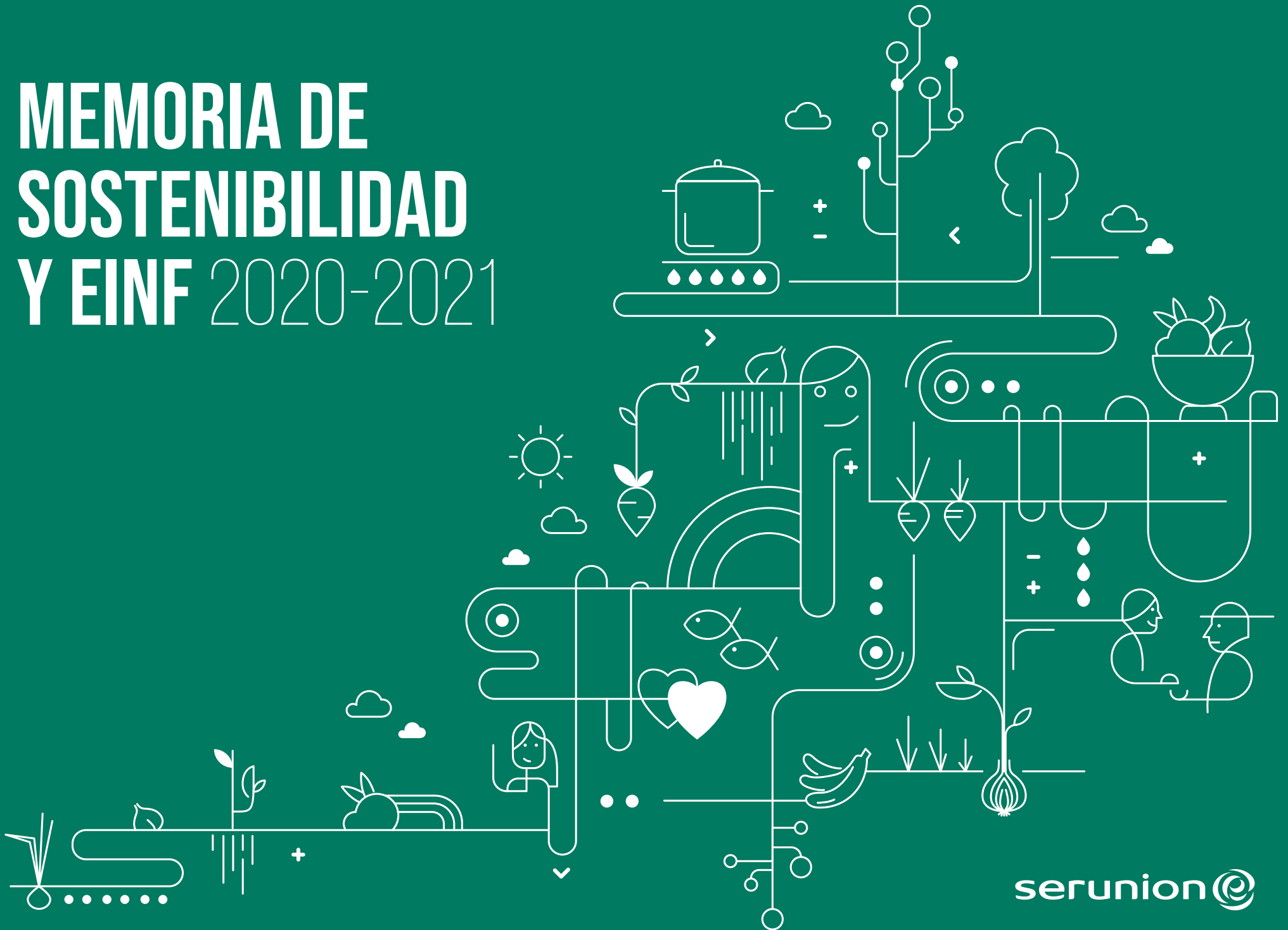


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y EINF 2020-2021



ÍNDICE

1. Sobre esta Memoria	3
2. Carta de nuestro Presidente	4
3. Hitos 2020-2021	5
4. Creando tendencia	7
4.1. Serunion, empresa líder en restauración social	7
4.2. Propósito, misión y valores	13
4.3. Nuestro plan de sostenibilidad bajo criterios ESG	14
4.4. Nuestro posicionamiento estratégico	17
4.5. Diálogo con nuestros grupos de interés	19
5. Comprometidos con el buen gobierno	25
5.1. Nuestra Dirección ejecutiva	25
5.2. Un gobierno ético y responsable	27
5.3. Política Integrada	36
5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad	37
5.5. Orientados al cliente	41

6. Bueno para la salud	50
6.1. Una buena alimentación es la mejor inversión	50
6.2. Seguridad alimentaria	57
6.3. Innovación y digitalización	58
7. Bueno para el planeta	62
7.1. Aprovisionamiento sostenible	64
7.2. Espacios sostenibles	70
7.3. Plan contra el desperdicio alimentario	72
7.4. Economía circular	75
7.5. Uso sostenible de los recursos	76
7.6. Huella de carbono y cambio climático	81
8. Bueno para las personas	84
8.1. Desarrollo del equipo humano	85
8.2. Política de igualdad e integración	94
8.3. Salud y seguridad	98
9. Anexo: Índice de contenidos Ley 11/2018 y Tabla GRI	100

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

1. SOBRE ESTA MEMORIA

La transparencia constituye, además de uno de nuestros valores esenciales, una de las premisas sobre las que hemos construido nuestra estrategia. Sobre esta base, comunicamos nuestro compromiso y desempeño en materia de sostenibilidad. Por ello, publicamos esta Memoria de Sostenibilidad y EINF (Estado de Información No Financiera) correspondiente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021.

Con el propósito de mostrar **una imagen global y fiel de nuestro desempeño**, el presente documento extiende su alcance a todo el Grupo Serunion, entendido como Serunion S.A.U y todas nuestras sociedades participadas. Asimismo, es posible encontrar información complementaria en el EINF de Grupo Elixor, que recoge la información consolidada de todas sus sociedades, incluyendo a Serunion S.A.U.

Esta Memoria de Sostenibilidad y EINF ha sido elaborada para cumplir con los requerimientos de la **Ley 11/2018** de 28 de diciembre, de Información No Financiera y Diversidad, así como con el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad esencial.

Os invitamos a leer una Memoria que nace para dar a conocer la apuesta de Serunion por la sostenibilidad. Hoy, tras más de dos años de pandemia, el mundo necesita empresas más sostenibles dispuestas a realizar un compromiso firme, decidido y ambicioso para seguir dando pasos hacia sus mejores versiones para la sociedad y para el planeta.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Antonio Llorens Tubau es el Presidente y Director General de Serunion, compañía en la que comenzó como Consejero Delegado. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Catalunya, posee un MBA por el IESE y cuenta con una experiencia de más de 25 años en el sector de la restauración colectiva.

Además, Llorens ocupa varios puestos de responsabilidad en diversas fundaciones del sector de la alimentación y la salud: es 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 Patrono de la Fundación de Oncología Infantil Enriqueta Villavecchia.

2. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE

Finaliza el segundo año de pandemia por el Covid 19 y todo parece indicar que ya estamos ganando la batalla a este virus que ha transformado nuestros hábitos, nuestra manera de relacionarnos y de vivir.

En Serunion el precio que hemos tenido que pagar ha sido alto, nuestro objetivo de llegar a los 500M€ de facturación pre-pandemia no se ha podido alcanzar, nuestra estructura se ha visto mermada y nos hemos tenido que reinventar.

Pero también nos hemos hecho más robustos, más competitivos y nos hemos consolidado en nuevas áreas de actividad que nos han fortalecido, como es la limpieza profesional y la asistencia domiciliaria. Además, hemos desarrollado nuevos servicios acordes a la nueva realidad del teletrabajo, como nuestro modelo de *take-away Bites to Go* o los **corners desatendidos**; y hemos conseguido diversificarnos con nuevos nichos de mercado.

En la continua búsqueda de la excelencia y de aportación de valor, retomamos con energías renovadas nuestro liderazgo, empleándolo activamente por promover una alimentación sostenible, generando un impacto positivo en la sociedad.

Con este fin, nos hemos definido un objetivo de **reducción de nuestros gases de efecto invernadero del 12%**, trabajando activamente sobre tres pilares

principales: la reducción de un 30% de nuestro desperdicio alimentario, el desarrollo de un modelo de alimentación con productos de nuestra huerta, al que sumamos ahora nuevas recetas basadas en proteína vegetal y la racionalización del consumo de la energía.

Canalizamos nuestro trabajo con una llamada a la acción, que hemos denominado **Aliméntate CON SENTIDO**, donde invitamos a todos nuestros grupos de interés a sumarse promoviendo una alimentación consciente, que tiene en cuenta el **sabor, la salud y la sostenibilidad**.

Desde Serunion, juntamente con nuestra empresa madre Elior, queremos ser motor de cambio para promover la innovación, la generación de alianzas y la transformación social para encarar desde la cooperación y desde la co-responsabilidad los grandes retos mundiales a los que nos tenemos que enfrentar: el cambio climático, el stress hídrico, los movimientos migratorios, las desigualdades sociales, las tendencias inflacionistas La pandemia había centrado nuestra atención, pero superada esta dificultad debemos volver a concentrarnos en nuestro denominador común como sociedad, como país y como planeta: **el crecimiento sostenible**.

Antonio Llorens Tubau
Presidente y Director General de Serunion

Sobre esta memoria

Carta de nuestro presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

3. HITOS 2020-2021

Nuestra **estrategia “Positive Foodprint Plan”** impregna y vertebra la gestión de la sostenibilidad en la compañía. Para asegurar que la actividad que desarrollamos es coherente y está en consonancia con esta estrategia, contamos con protocolos y políticas que se encuentran en un proceso de evolución y mejora continua constante.



BUEN GOBIERNO

Identificación de los grupos de interés.

Análisis de materialidad.

Política integrada

Plan de sostenibilidad

Código ético.

Guía de integridad.

Compliance.

Plan de igualdad.

Protocolo contra el acoso y Canal de denuncias.

Transparencia informativa.

Memoria de Sostenibilidad y EINF según Ley 11/2018.

Auditoría anual de RS bajo el estándar IQNet SR10.

Acreditación de comedor y restaurante sostenibles.



SOCIAL

Encuesta de clima laboral.

Plan de formación.

Política de promoción interna.

Portal del empleado.

Canales de comunicación con cada grupo de interés.

Alianzas con entidades sociales.

Plan de voluntariado corporativo.

Política de compras de comercio justo.

Política de pagos sin dilaciones.

Certificación ISO 45001 de seguridad y salud laboral e ISO 45005 de seguridad ante Covid.



AMBIENTAL

Cálculo de la huella de carbono.

Políticas de reducción del impacto ambiental.

Plan contra el desperdicio alimentario.

Gestión responsable de los residuos.

Utilización de material desechable biodegradable o compostable.

Derivación del aceite usado a valorización en biodiesel.

Manual de buenas prácticas ambientales.

Fomento de la compra local.

Uso de vehículos de baja emisión.

Certificación ambiental ISO 14001.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

NUESTRO IMPACTO EN CIFRAS

Bueno para la salud

186

nutricionistas



21.203

recetas desarrolladas



25,6%

recetas con base vegetal



9,1%

compras de productos certificados*



Bueno para el planeta

1.022

árboles salvados anualmente gracias a la digitalización de nuestros procesos



32,8%

de reducción de huella de carbono: 179m³ Tn de CO₂ no emitidas



52,8%

de compra local



27,7%

packaging compostable



Bueno para las personas

78,1%

managers por promoción interna



7,5

satisfacción media del empleado



1.380

clientes encuestados y el 39,6% nos da un sobresaliente



202

personas discapacitadas con contratos indefinidos



*MSC (Marine Stewardship Council), Max Havelaar, Rainforest Alliance, EU Ecolabel, Red Tractor, ecológico o fairtrade.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

4. CREANDO TENDENCIA

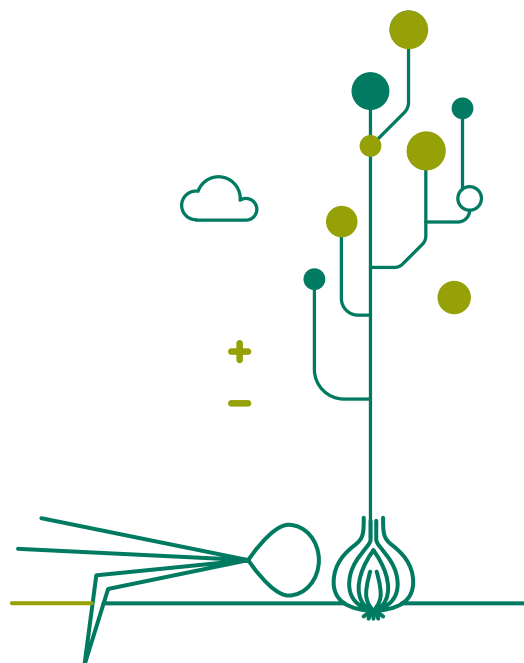
4.1. Serunion, empresa líder en restauración social

Nuestra compañía surgió hace más de 30 años de la alianza de cinco empresas locales de alimentación. En Serunion nos enorgullecemos de ser **líderes en la restauración de colectividades** gracias a nuestro compromiso por ofrecer un servicio profesionalizado de elaboración de comidas de proximidad, personalizado y caracterizado por la elaboración tradicional de platos equilibrados y saludables.

Alimentamos a las personas en todas las etapas de su vida, desarrollando nuestra actividad *ad hoc* para cada cliente, con **comidas equilibradas y saludables** adaptadas a cada colectivo. Nuestros equipos seleccionan cuidadosamente las materias primas que utilizamos y disponemos de estrictos protocolos de seguridad alimentaria para garantizar la máxima calidad y la experiencia gastronómica en cada uno de nuestros platos.

Conscientes de la función social y de bienestar que ha adquirido la alimentación con el transcurso de los años, en Serunion, además de preocuparnos por una buena nutrición, prestamos especial atención a la experiencia en torno al momento de su consumo. Queremos hacer de la comida un momento de disfrute y una experiencia positiva para los clientes. Para ello, diseñamos cada espacio atendiendo a la comodidad y satisfacción de los comensales.

Nuestra estrategia se basa en **estar cerca de nuestros clientes** y adaptar los servicios que ofrecemos a las costumbres gastronómicas y tradiciones de los lugares en los que estamos presentes. Brindamos un **servicio de proximidad y personalizado**, para lo que contamos con centros de restauración y cocinas centrales distribuidos por toda la geografía española, además de con una amplia red de oficinas que nos permite asegurar tiempos de respuesta rápidos y disponer de una atención personalizada y enfocada en la excelencia.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

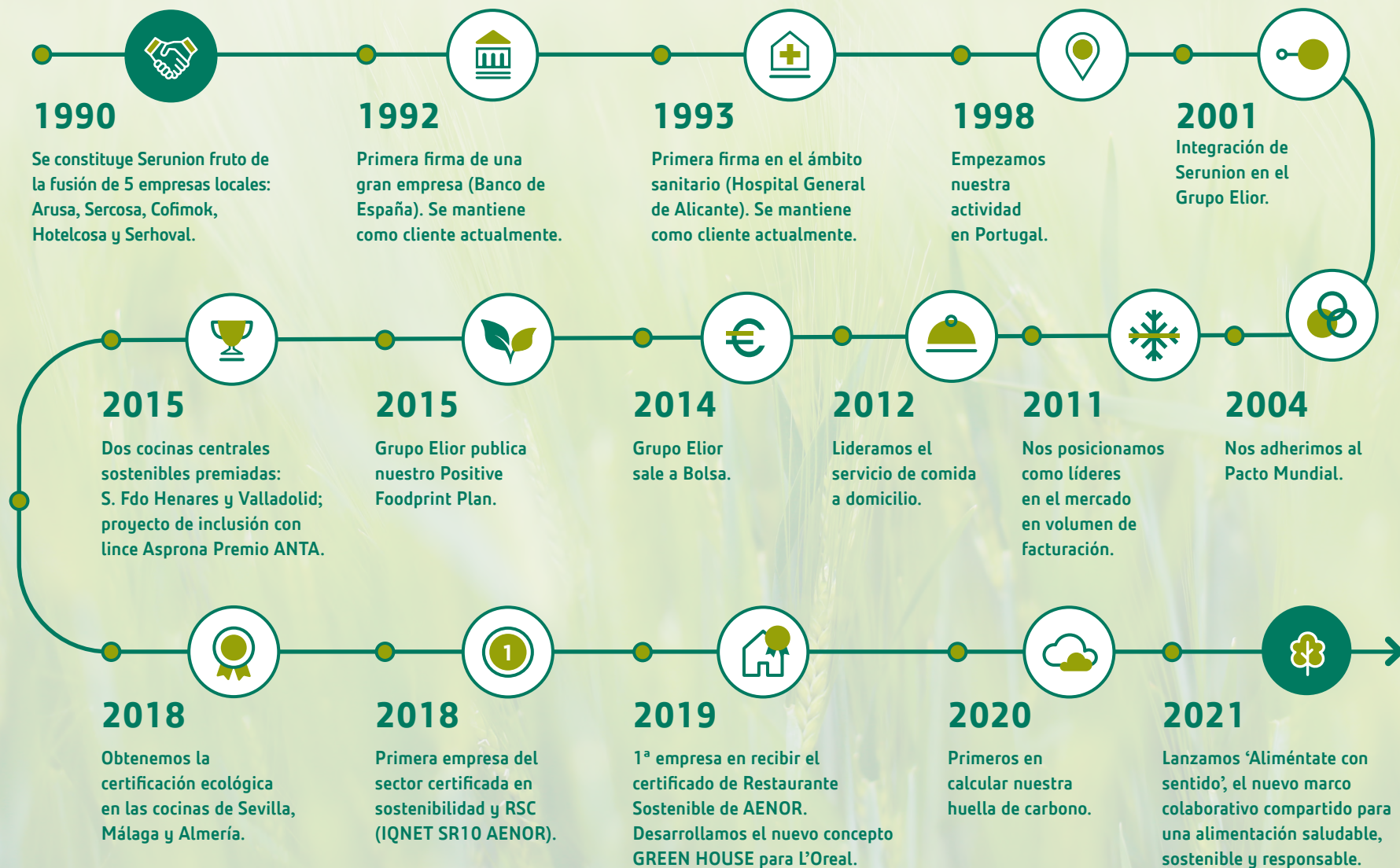
Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Nuestra historia: más de 30 años cuidando a las personas



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

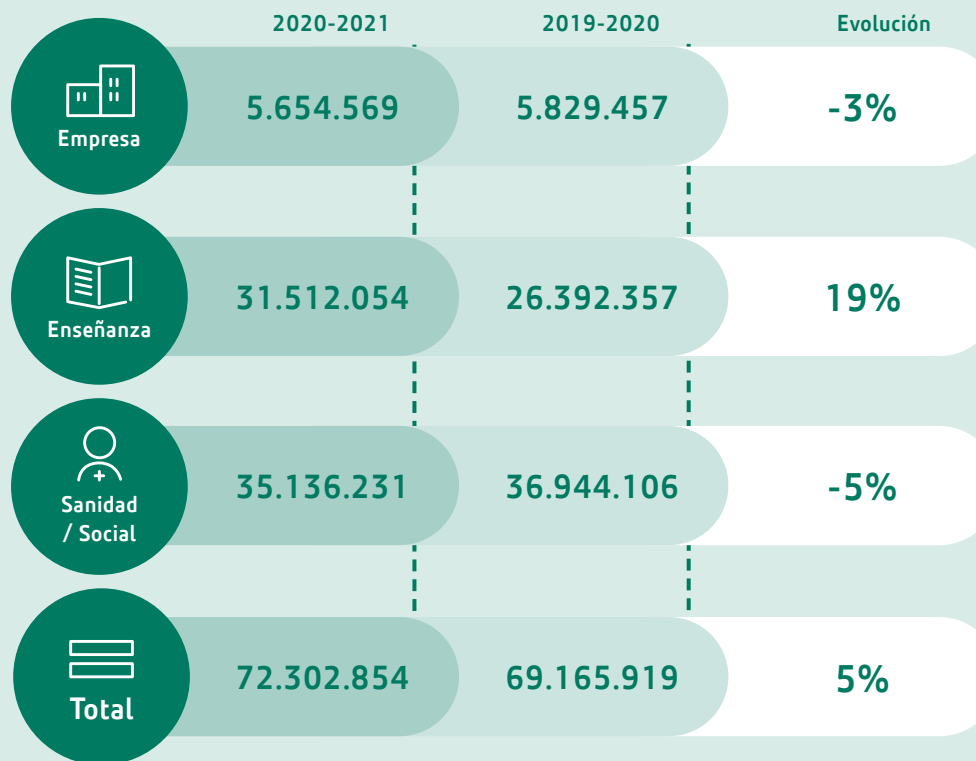
Nuestra actividad:

En Serunion nos enfocamos en la satisfacción del comensal y adaptamos los servicios que ofertamos a las exigencias del mercado y necesidades de nuestros clientes en los segmentos en los que llevamos a cabo nuestra actividad: Enseñanza, Sanidad, Social, Ocio y Vending, para los que hemos creado divisiones específicas.

Gracias a una red de instalaciones formada por veinte oficinas operacionales, siete delegaciones de vending y dieciséis cocinas centrales, **servimos más de 70.000 menús al día** a través de nuestros comedores.

La pandemia por el Coronavirus nos impactó considerablemente en el ejercicio 2019-20 por el cierre de los colegios, la implantación del teletrabajo y la reducción de las visitas a los comedores de hospitales. No obstante, hemos sabido reaccionar rápidamente con el desarrollo de nuevas modalidades de servicio que nos han permitido retomar la senda del crecimiento reforzados con nuevas especializaciones en nuestro porfolio y obteniendo, a pesar de las dificultades, un crecimiento del 5% que nos posiciona con fuerza para el 21-22.

Número de menús servidos:



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Mapa de oficinas operacionales, delegaciones de vending y cocinas centrales



- Sobre esta memoria
- Carta de nuestro Presidente
- Hitos 2020-2021
- Creando tendencia**
- Comprometidos con el buen gobierno
- Bueno para la salud
- Bueno para el planeta
- Bueno para las personas
- Anexos

Nuestra organización se basa en la especialización de los equipos, con las **siguientes divisiones**:

EXPERIENCIAS INNOVADORAS DE COLECTIVIDADES



Alimentación en la etapa de crecimiento, desde la guardería hasta la universidad, complementada con un proyecto educativo basado en el desarrollo de hábitos saludables y una alta especialización en el sector de las residencias universitarias y colegios mayores.



Alimentación senior y social los 365 días del año, ofreciendo una atención centrada en la persona y un proyecto de dinamización enfocado a mejorar su calidad de vida.



Incluye dos ámbitos de actuación claramente diferenciados, por un lado el desarrollo de cafeterías en centros hospitalarios basadas en conceptos innovadores y vanguardistas destinados a conseguir el confort de los usuarios y evadirse del entorno hospitalario, y por el otro la alimentación de los pacientes, destinada a promover su recuperación y bienestar durante su estancia hospitalaria. Para ello elaboramos dietas adaptadas a las diferentes necesidades terapéuticas y preferencias individuales.



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 o World Street, entre otros.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Nuestra organización se basa en la especialización de los equipos, con las **siguientes divisiones**:

SERUNION A BORDO



Servicio de comidas en redes ferroviarias de alta velocidad con experiencias innovadoras para los usuarios.



Cocina de autor en espacios emblemáticos y eventos exclusivos para generar momentos inolvidables.

SERUNION GESTIÓN DE COMPRAS



Servicio de proveedor único, garantizando materias primas de calidad al mejor precio, con una gestión transparente y con un enfoque de asesoramiento de valor añadido.

SERUNION VENDING



Suministro de producto desatendido, para hacer las delicias de todos los públicos en un entorno de 24h x 7d.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

4.2. Propósito, misión y valores

En Serunion somos asesores de nuestros clientes: brindamos un servicio que garantiza una **alimentación de calidad, equilibrada y exquisita, adaptada** a las necesidades y preferencias de cada comensal, durante todas las etapas de su vida. Además, disponemos de herramientas digitales para facilitarles la toma de decisiones y consejos sobre una alimentación saludable, dentro de un entorno innovador, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Cultura corporativa

Serunion es una gran empresa con una fuerte cultura corporativa, basada en el desarrollo de las personas dentro de la organización, con una misión, visión y valores que configuran nuestra forma de trabajar. El propósito de nuestra actividad está centrado en las personas, que son nuestra piedra angular, nuestra razón de ser y nuestro principal activo.

MISIÓN

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



VISIÓN

Aportar una experiencia innovadora con una alimentación saludable y respetuosa con el medio ambiente.

Con un firme propósito: Contribuir al bienestar de las personas, garantizar su alimentación saludable y ser motor de cambio hacia una alimentación más sostenible, acorde con los objetivos de la Agenda 2030.



NUESTROS VALORES

Reconocimiento al trabajador: Son nuestros pilares, nuestra **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 aportar y de desarrollar un plan de carrera con nosotros.

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

Fidelidad: Forma parte de nuestro ADN y preocupación constante. La **satisfacción de nuestros clientes** es la base sobre la que construimos las relaciones duraderas.

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

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

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

4.3. Nuestro plan de sostenibilidad bajo criterios ESG

Con la vista puesta en la Agenda 2030, empleamos nuestro liderazgo en promover la transición alimentaria hacia un modelo sostenible, que tiene en cuenta la continuidad de los recursos, garantiza nuestra salud presente y futura y da respuesta a la diversidad de las personas.

Nuestro proyecto está alineado con las exigencias de los acuerdos de París, para limitar el calentamiento global a 1,5°C, mediante un plan de reducción de nuestra huella de carbono.

Bajo el nombre de **Positive Foodprint Plan** desarrollamos nuestro plan de sostenibilidad en base a los criterios ESG (*Environmental, Social & Governance*) desde el conocimiento de la capacidad de influir que tenemos como actor relevante en el mundo de la alimentación. Estos criterios están presentes en nuestra Política Integrada de compañía.

Su objetivo es **generar un impacto positivo, real y permanente** del campo a la mesa con beneficios para toda la sociedad. Basamos nuestra responsabilidad sobre cuatro pilares alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que podemos tener un mayor impacto positivo, y en línea además con los compromisos que mantenemos con el Pacto Mundial desde 2004.

Responsables por naturaleza, activistas por convicción.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



El objetivo del Positive Foodprint Plan es generar un impacto positivo, real y permanente del campo a la mesa.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

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	Elaboraciones saludables	Ingredientes sostenibles	Modelo circular	Prosperidad de personas y comunidades				
Nuestros compromisos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Ser los líderes en seguridad alimentaria. • Aportar innovación y opciones saludables y equilibradas. • Incrementar el conocimiento de nuestros comensales de los beneficios de comer saludable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Construir relaciones de largo plazo con nuestros proveedores para una mejor calidad. • Desarrollar una cadena de abastecimiento sostenible con énfasis en el producto local. • Promoción de la agricultura ecológica y de la producción integrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir nuestra huella medioambiental trabajando por evitar el desperdicio alimentario. • Innovar y desarrollar acuerdos hacia el modelo circular. • Compartir las mejores prácticas de sostenibilidad con proveedores y clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la salud y la seguridad de nuestra gente. • Desarrollar las habilidades de nuestros equipos y el incentivo por la promoción interna. • Movilizarnos en contra de la discriminación. • Contribuir al desarrollo local de las comunidades. 				

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

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas



Anexos

serunion@

Nuestro modelo de negocio responsable

En Serunion trabajamos en base a un modelo de negocio basado en la responsabilidad y que se ha configurado atendiendo a los principios del *Positive Foodprint Plan*, las necesidades de nuestros principales grupos de interés y las tres dimensiones de la sostenibilidad: buen gobierno, social y ambiental.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE

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

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

4.4. Nuestro posicionamiento estratégico

Desde 2001, en **Serunion formamos parte del Grupo Elior**, con sede en París y especializada en la restauración colectiva en tres grandes mercados: *Business & Industry, Education y Healthcare & Welfare*.

El Grupo Elior ofrece un servicio caracterizado por la **cercanía y la excelencia**. Sus 105.000 profesionales dan servicios de alimentación cada día a más de 4 millones de personas, en **22.727 restaurantes de 3 continentes**, con sedes en Francia, Italia, Norte América, Reino Unido, España y Portugal y una facturación de 3.690 M€ en el 2021.

Formar parte del Grupo Elior y su solvencia técnica y económica permite a Serunion invertir en innovación, apostar por nuevos conceptos y adaptarnos a las necesidades del mercado y de nuevos clientes, para seguir manteniendo la posición de liderazgo que hemos logrado desde hace más de una década.

En los últimos cuatro años, el Grupo se ha centrado en su actividad principal de restauración colectiva, dejando atrás el negocio de las concesiones representado por la empresa Áreas. Actualmente, el Grupo está claramente orientado hacia el liderazgo de la nueva restauración adaptada a los cambios en la organización del trabajo y la educación, y a las nuevas necesidades de los clientes. Ofrecemos a los

usuarios formatos de catering más flexibles en cualquier momento y lugar, sin dejar de ser, por supuesto, intransigentes en cuanto a la calidad nutricional, la higiene y la seguridad alimentaria, y el impacto económico y medioambiental de cada comida que servimos.

Como empresa de catering comunitario y operador de servicios responsables, los compromisos en materia de RSC siguen estando en el centro de nuestra propuesta de valor. Contribuimos activamente a la transición a los alimentos ecológicos y locales, seguimos apoyando la agricultura local y ofreciendo nuevas salidas comerciales a los productores de proximidad. Al mismo tiempo, trabajamos con todos nuestros socios en la optimización de los métodos de producción y transporte para minimizar nuestra huella de carbono, y reducir los envases -especialmente los plásticos- para contribuir a la lucha contra la contaminación de los océanos.

Aprovechando nuestra posición de liderazgo en el sector en materia de RSC, podemos diferenciarnos de nuestros competidores y garantizar la longevidad de nuestro negocio.



1,711 M€

Catering & Services
- Francia

1,975 M€

Catering & Services
- Resto países



22.700

Restaurantes y
puntos de venta

3,6 M

Comensales cada día



99.000

Trabajadores

5

Países en los que
estamos presentes



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Plan Estratégico New Elior 2024 y sus cinco prioridades:

En 2019 el Grupo Elior lanzó un plan estratégico denominado **New Elior**, que define la estrategia del Grupo en su conjunto hasta 2024. El plan se constituye como una **ambiciosa hoja de ruta** que nos permite dar respuesta a los grandes desafíos del sector de la alimentación para conseguir una innovación centrada en el cliente y el empoderamiento de las personas.

Basado en cinco ejes de actuación, entre sus pilares destaca una **apuesta decidida por la sostenibilidad**. En este sentido, el Grupo se ha comprometido a alcanzar en 2025 una reducción del 12% de sus emisiones de GHG y un 30% el desperdicio alimentario por menú con respecto a 2020, además de un ratio de aprovisionamiento de electricidad renovable del 80%.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Indicadores de sostenibilidad destacados del Grupo Elior en 2021

100%



de las entidades con una herramienta informativa sobre nutrición

42%



de compras sostenibles de productos procedentes del mar

50%

de los puestos de manager ocupados por mujeres



3,76 kgCO₂/menú

Huella de carbono (Alcances 1, 2 y 3)

4.5. Diálogo con nuestros grupos de interés

La **comunicación y un diálogo fluido con nuestros grupos de interés** es una prioridad para Serunion y, por ello, apostamos por una escucha activa y constante. Solo conociendo y entendiendo las expectativas, prioridades, retos y problemáticas de nuestros grupos de interés podremos implementar nuevas estrategias y desarrollar soluciones innovadoras que refuerzan nuestro compromiso mutuo por mantener

nuestro liderazgo basado en la experiencia de nuestros clientes.

Muestra de este compromiso es la gran variedad y diversidad de **canales de comunicación** que hemos implementado, en consideración a las responsabilidades legales, financieras y operativas con respecto a ellos, su capacidad de influencia y sus características.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZAMOS

	La Despensa: Portal del empleado	Plataforma de proveedores	Servicio de Atención al Cliente	Atención ante incidencias	App Colechef y Timechef	Notas de prensa	Relación con los medios	Web corporativa	Buzón de denuncias	Redes sociales
Propietarios y accionistas						●			●	●
Trabajadores y representación sindical	●									
Clientes			●	●	●			●		●
Consumidores y usuarios			●	●	●			●		●
Proveedores		●						●	●	●
Organismos no gubernamentales						●				●
Comunidad local, sociedad y organiza- ciones sociales						●		●		●
Administraciones públicas										
Medios de comunicación						●		●		●

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Enlaces a nuestros principales canales de comunicación

Servicio de Atención al Cliente: serunion@serunion.elior.com

Atención ante incidencias: damosrespuesta@damosrespuesta.com

Relación con los medios: prensa@serunion.elior.com

Buzón de denuncias: alert.eliorgroup@isope.solutions

[LinkedIn](#) (25.000 seguidores)

[Facebook](#) (24.000 seguidores)

[Twitter](#) (7.200 seguidores)

[Instagram](#) (1.900 seguidores)

[YouTube](#) (552 seguidores)

Blog: [#Comunidad por el clima](#)

Blog Cómo llevar una vida saludable: vidasaludable.serunion.es

Blog: ColeChef.com

[Newsletter Serunion](#) (6.850 receptores)

Nuestro análisis de materialidad

El análisis de materialidad es la principal herramienta de la que hacemos uso a la hora de incorporar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en la estrategia corporativa de Serunion para darles respuesta. Dicho análisis nos permite identificar los **asuntos más relevantes**

para nuestros grupos de interés y establecer así objetivos específicos, medibles y alcanzables en base a los mismos.

La metodología utilizada para la Identificación de sus Grupos de Interés se basa en los siguientes criterios:



Influencia: Grupos que tienen o que puedan tener la posibilidad de influir en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos, dado que sus acciones pueden impulsar o impedir su desempeño. Se trata de grupos con influencia informal o con poder de decisión formal.



Responsabilidad: Grupos con los que tiene la empresa o pueda tener responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

La pandemia ha impactado a todos los sectores de la sociedad, creando necesidades hasta entonces inexistentes y acentuando la urgencia de abordar temas como el cambio climático o la digitalización.

En este ejercicio, hemos **actualizado el análisis de materialidad** de la compañía para incorporar las nuevas expectativas e intereses que nuestros grupos de interés nos han trasladado después de la irrupción de la pandemia.

En dicho análisis de materialidad hemos identificado **dieciocho asuntos a evaluar**, que se encuentran clasificados en dos grandes dimensiones: medioambiente y social.

Para su elaboración, en primer lugar, hemos definido y validado los asuntos a evaluar a partir de una valoración previa de su impacto sobre los grupos de interés, un análisis de benchmarking del sector, la identificación de las principales tendencias en materia de sostenibilidad y la perspectiva de personas representantes de entidades relevantes en cada una de nuestras áreas de actividad. A continuación, dichos asuntos han sido **valorados internamente y externamente** por los grupos de interés en función de su relevancia e interés.

Cabe destacar que la valoración de estos asuntos se ha llevado a través de **1.034 encuestas electrónicas** enviadas a una muestra representativa de los principales grupos de interés de la compañía. Nuestros clientes, trabajadores, proveedores y consumidores han podido valorar los diferentes

aspectos en una escala del 1 al 4, siendo 1 la menor importancia y 4 la mayor. Asimismo, hemos solicitado la valoración de Serunion para identificar nuestras áreas de mejora.

Esta matriz de materialidad y los resultados del análisis nos han permitido identificar las mejores prácticas como punto de referencia; dar continuidad a nuestro diálogo con los grupos de interés sobre los temas estratégicos de Serunion, mejorando la transparencia y el compromiso, y enfocar nuestra estrategia con objetivos orientados hacia los temas de mayor impacto e interés, así como a las necesidades de nuestros grupos de interés.



“Hemos incorporado el análisis de materialidad en nuestros procesos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, bajo las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, constituyendo una fuente de información relevante en la que este año hemos detectado un mayor interés por el componente de la salud, tanto en los platos como en los entornos de trabajo”

Juan Luis Celis

Director de Calidad y Medioambiente

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Nuestra matriz de materialidad

Dimensión Ambiental

El desperdicio alimentario, seguido por el uso de envases sostenibles y la gestión eficiente de los residuos son los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Dimensión Social

En nuestra primera materialidad tras la pandemia, se aprecia un mayor interés por la salud. Así, destaca el interés por los platos seguros y nutricionales, la calidad en las materias primas y la garantía de la salud y seguridad para trabajadores y clientes.

<p>Seguridad alimentaria</p> <p>Elaborar platos seguros, a correcta temperatura, con características nutricionales y organolépticas (olor, sabor, color) adecuadas.</p>	3,72
<p>Calidad</p> <p>Utilizar materias primas de la calidad esperada, garantizando la trazabilidad de las mismas.</p>	3,72
<p>Empleo responsable</p> <p>Garantizar condiciones saludables de trabajo y sin riesgo para el trabajador.</p>	3,71
<p>Salud</p> <p>Garantizar la seguridad y salud frente a posibles pandemias mediante la adaptación continua de la normativa, protocolos y evidencias científicas a los procedimientos de trabajo.</p>	3,69
<p>Igualdad y discriminación</p> <p>Garantizar la diversidad e impulsar medidas eficientes para promover la igualdad entre las personas, con tolerancia cero hacia cualquier tipo de violencia.</p>	3,66
<p>Comunicación</p> <p>Llevar a cabo el seguimiento de la satisfacción de las personas para intentar adecuarnos a sus expectativas y necesidades.</p>	3,61
<p>Conciliación</p> <p>Aportar contratos estables, promover la retención del talento, el desarrollo de las personas y la promoción de los trabajadores/as.</p>	3,61
<p>Hábitos saludables</p> <p>Llevar a cabo programas de bienestar y de hábitos de vida saludables para nuestros consumidores, clientes y trabajadores.</p>	3,55
<p>Comunicación transparente</p> <p>Aportar transparencia informativa en nuestra actividad y potenciar la comunicación interna y externa mediante canales accesibles y activos.</p>	3,52
<p>Acción social</p> <p>Realizar proyectos de cooperación y acción social con el foco en zonas o personas vulnerables.</p>	3,40

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

5. COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO

Nuestra filosofía se basa en la premisa **‘liderar desde el ejemplo’** y, por ello, nuestro compromiso con la sostenibilidad comienza desde la Alta Dirección, que impregna toda la estructura de la compañía a través del desarrollo de nuestra cultura de sostenibilidad.

5.1. Nuestra dirección ejecutiva



Antonio Llorens Tubau
Presidencia
Director General



Fernando Martínez Planillas
Calidad y Cocinas Centrales



Cristina López Sánchez
Directora de IT



José Roberto Casal Ferreira
Operaciones Enseñanza



Francisco Javier Mañas Gascón
Operaciones Sanidad y Social



Aksel Helbek
Comercial, Marketing, Fidelización, RSC



Albert Planas Martínez
Compras y logística



Alberto Navarro Iborra
Recursos Humanos



Óscar Tesouro Rodríguez
Transformación y excelencia operacional



Felip Pascual Fernández
Operaciones B&I



Rosa Sánchez Olmos
Finanzas y legal

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Este año Agustín González, nuestro Director de Operaciones de Educa inicia su jubilación a la finalización del ejercicio. Agustín es una persona muy estimada por toda la organización y ha colaborado con su buen hacer al crecimiento y desarrollo de esta división. Es sustituido por José Roberto Casal, de gran calado en la organización por sus experiencias previas como Director de Operaciones de la zona Oeste y Director de Compras.



Fotografías de nuestra Dirección ejecutiva

Comité Ético

Vigila el funcionamiento, eficacia y cumplimiento de la estrategia a través de la que promovemos 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 así sea considerado por el propio Comité.

Rosa Sánchez Olmos

Dirección financiera

Juliette Vanhove

Chief Compliance Officer Grupo Elixir

Ivette Vilaseca Pagerols

Legal

Alberto Navarro Iborra

Recursos Humanos

Comité de RSC

Constituye el grupo ejecutivo que trabaja en la coordinación de todas las áreas de la empresa para avanzar en el camino de la sostenibilidad.

Juan Luis Celis García

Calidad y medio ambiente

Sonia Moreno Zamora

Compras alimentarias

Itziar Catalán González

Calidad y medio ambiente

Roser Bonancia Canellas

Desarrollo de Recursos Humanos

Brigit Claudia Rondán Torres

Calidad y medio ambiente

Laura de la Vega Gómez

Fidelización y Responsabilidad Social Corporativa

Anna March Domènech

Compliance Officer

Mónica Sánchez Baldellou

Gestión de Recursos Humanos

Mar Ruíz Vargas

Salud y seguridad laboral

Guillem Gibert González

Organización y compras



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Nuestros 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.

5.2. Un gobierno ético y responsable

La integridad como premisa y guía

La filosofía corporativa de Serunion se asienta sobre la base de una **práctica empresarial responsable y ética** fundamentada en los principios de integridad, honestidad, profesionalidad, transparencia y libre competencia.

Nuestra **Guía de la Integridad y Principios Éticos** es el código de conducta que contiene los valores de la compañía y principios que guían nuestro comportamiento en el día a día en Serunion. Además, recoge las reglas que regulan las relaciones que mantenemos con clientes, proveedores, administraciones, competidores, socios, accionistas y el resto de grupos de interés.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Su ámbito de aplicación incluye a todo el Grupo Serunion, siendo su cumplimiento obligatorio para toda la organización. Su aplicación nos permite **contribuir al ODS 16 para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas** y, en concreto, a la meta 16.5 a través de las medidas que aplicamos para prevenir cualquier tipo de corrupción o soborno. Entre otros, la Guía incluye normas relativas a obsequios y gratuidades:

Obsequios: autorizados únicamente cuando concurren las siguientes condiciones:

- Respetan la legislación y son acordes a los usos locales y costumbres comerciales.
- Cumplen con las normas internas del beneficiario.
- Se efectúan de forma oficial en un marco profesional.
- En todo caso se prohíbe entregar obsequios o realizar invitaciones a funcionarios o personas que ostenten cualquier rango de autoridad pública.

Invitaciones:

- Cumplen un objetivo profesional.
- Se limitan a un máximo de dos veces al año por persona, salvo circunstancias excepcionales y especiales.



Web específica sobre integridad (integrity.eliorgroup.net): incluye información relacionada con los compromisos del Grupo, videos explicativos sobre las normas anticorrupción, tráfico de influencias, conflictos de intereses, relaciones con terceros, transparencia y responsabilidad. La web también incluye la Guía de Integridad en Imágenes.




Buzón de denuncias: habilita a cualquier persona para efectuar denuncias anónimas en relación con el cumplimiento de nuestra Guía de Integridad. El Estatuto del Denunciante garantiza la confidencialidad de las personas que denuncian para asegurar la ausencia de represalias. Aun así, en 2020-2021 no hemos recibido ninguna denuncia en este buzón.



Integrity Quiz: el pasado mes de junio, como novedad, lanzamos nuestro primer *Integrity Quiz*. Con él, toda nuestra plantilla puede comprobar lo que ha aprendido sobre integridad.

Nuestro buzón de sugerencias permite a cualquier persona denunciar incumplimientos de la Guía de Integridad de la compañía a través de correo electrónico:

 alert.eliorgroup@isope.solutions

 o teléfono: 900 993 375

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Programa de Integridad: incluye formación a todo el equipo que está en contacto directo con los clientes. El programa incluye la emisión de comunicados periódicos a todos los empleados por parte del Departamento de Comunicación Interna.

Complementarias a la Guía de Integridad, disponemos de una serie de políticas específicas que deben ser también conocidas y respetadas por todo nuestro equipo:



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, garantizamos que las decisiones comerciales son tomadas de forma independiente, con exclusión de cualquier forma de consulta con los competidores.

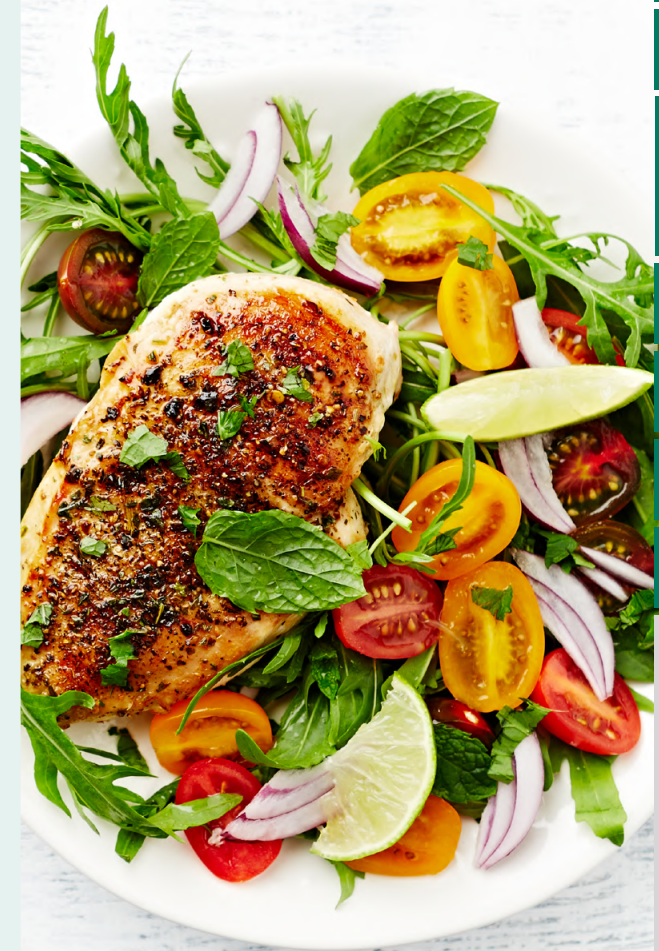


Política de Prevención del Fraude. Con el objetivo de impulsar, establecer, desarrollar y mantener una adecuada cultura ética, con expresa sujeción a la legislación y regulación vigentes, hemos definido un sistema de normas, órganos y procedimientos encargados de reforzar la cultura global de cumplimiento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



Política de Patrocinios y Donaciones. Su objetivo es evitar la participación directa o indirecta de personas que puedan estar en situación de conflicto de intereses prohibiendo, además, cualquier tipo de actividad que pueda ser constitutiva de tráfico de influencias. Esta política se concreta a su vez en tres sub-políticas 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:** establece las pautas de actuación en el caso de existencia de conflictos de interés.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



“Nuestra actividad y las decisiones empresariales de todos los miembros del equipo se asientan sobre las premisas de la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas”

Ivette Vilaseca Pagerols

Jefe del Departamento Legal

Nuestra cultura de cumplimiento

Disponemos de un Departamento de *Compliance*, dirigido por el *Compliance Officer* al que asignamos sus propios recursos. Su objetivo es el de garantizar el cumplimiento del Sistema de *Compliance* y mantener una cultura de cumplimiento basada en la **integridad, transparencia y rendición de cuentas**. Entre sus funciones, se incluyen:



Evaluar el cumplimiento de los estándares y políticas existentes identificando riesgos, en especial riesgos penales, y oportunidades.



Reportar sobre el cumplimiento al Comité Ético.



Elaborar un plan de acción con definición de objetivos concretos, establecimiento de un calendario de actuación y asignación de responsabilidades.



Recibir denuncias o dudas relacionadas con situaciones sospechosas o incumplimientos de las normas de integridad, instándose en estos casos a que se comunique el incumplimiento al Responsable de Cumplimiento de su área, del Grupo (chiefcomplianceofficer@eliorgroup.com) o se formule una denuncia a través del canal de denuncias.

La prevención como clave en nuestra gestión de riesgos

En Serunion creemos que la prevención es la mejor manera de evitar la materialización de riesgos indeseados y, para ello, como parte del Grupo Elior disponemos de una **Política Activa de Prevención y Gestión del Riesgo**. De forma periódica, realizamos una identificación de los aspectos más relevantes que pueden suponer riesgos para la organización y los clasificamos en atención a su potencialidad e impacto.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Gestión de riesgos

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.	‘Concienciación de los empleados sobre el RGPD y asesoramiento a través de la figura del delegado de protección de datos de la compañía.			
		‘Información de nóminas y datos salariales a través del área personal de la intranet y en ningún caso vía correo electrónico.			
		‘Cifrado de todos los dispositivos de la empresa.			
		‘Seguridad entorno videoconferencias para evitar el espionaje industrial.			
‘Seguridad física en las instalaciones y oficinas.					
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
		Seguimiento y análisis de las causas de no conformidades (análisis o auditorías "no compliant").			
		Políticas y procedimientos internos en relación con los estándares esperados para el abastecimiento de productos alimenticios y qué acciones tomar en caso de incidente.			

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion®

Calidad	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.	1	4	Controlado
		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.			
Compras	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.	2	2	Controlado
		Exigencia de homologación de proveedores.			
	Dependencia económica de un proveedor.	Existencia de requisitos precisos de la materia prima adquirida (calidad, empaquetado, caducidad, etc.).			
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente según expectativas.	Desarrollo de una plataforma logística propia que abarque todos los centros operativos.	2	2	Controlado
		Implementación y monitorización indicadores de KPI en proveedores, por ejemplo, el nivel de dependencia.			
		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.).			
Tesorería	Propiedad de los recursos financieros.	Analizar las valoraciones recibidas y determinar las razones según expectativas del cliente.	2	2	Controlado
		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.			

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Tesorería	Propiedad de los recursos financieros.	Procedimiento de instrucciones directas del comité directivo sobre contabilidad, efectivo recibido/pagado.	2	2	Controlado
		Limitación de delegación de poderes bancarios.			
	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.					
Prevención de Riesgos Laborales	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.	1	4	Controlado
		Seguimiento médico específico para determinados empleados.			
	Riesgo de accidentes laborales.	Política de salud, seguridad, protección y medio ambiente.			
Relaciones Laborales	Riesgo social.	Existencia de una estructura de RRHH para gestionar las relaciones sociales con los representantes.	2	2	Controlado
Relaciones Laborales	Riesgo social (sindicatos o empleados).	Contactos establecidos desde el departamento de Recursos Humanos con autoridades representativas.	2	2	Controlado
Supervisar y gestionar disputas internas.					

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Gestión de crisis

Gestión de crisis.

Disponer de un manual de crisis segregado por categoría: calidad del servicio, personal, calidad del producto, reacciones alérgicas, medio ambiente.

Definición e implementación de protocolos internos para gestionar los primeros síntomas de crisis ("hora dorada").

2

3

Controlado



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Compromiso de la Alta Dirección con la Responsabilidad Social

Siguiendo el principio de liderazgo desde el ejemplo, que impregna todo nuestro sistema de buen gobierno y con la finalidad de trasladar la **posición prioritaria y estratégica de la Responsabilidad Social (RS)** en la organización, la Alta Dirección lidera también la RS de la compañía. Desde la Dirección de Responsabilidad Social, promovemos un sistema de responsabilidad social transversal que impregna todas las áreas del negocio, aliadas imprescindibles en el despliegue e implementación de toda la estrategia de RS de la compañía.



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, y oportunidades de mejora.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas












Anexos

serunion@



5.3. Política Integrada

Nuestra política queda recogida en un único documento denominado Política Integrada, que se materializa en el Sistema Integrado de Gestión y que versa sobre 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.**

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad

Nuestro **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** incorpora el cumplimiento de las normas ISO 9001 en de Gestión de la Calidad, ISO 14001 en Gestión Ambiental, ISO 45001 en Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Responsabilidad social bajo estándares ISO 26000.

Anualmente nos sometemos a auditorias periódicas para conseguir el aval de certificaciones reconocidas a nivel mundial, que demuestran nuestros esfuerzos de mejora continua y sus impactos en las distintas áreas de nuestra actividad, tal y como relacionamos a continuación.



A. Certificaciones ISO

ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	ISO 45001
123 centros	11 centros	5 centros	100% centros
			
ISO 9001:2008 En calidad	ISO 14001:2008 En medioambiente	ISO 22000:2005 En seguridad alimentaria	OHSAS 18001 / ISO 45001 En seguridad laboral

AENOR Certificado protocolo frente al COVID-19
Certificación obtenida en 2020 por garantizar la gestión segura frente a la COVID-19 (ISO 45005)

B. Certificados en responsabilidad social por IQNet SR10 de AENOR

Desde 2017 contamos con la certificación de este estándar internacional, que recoge las mejores prácticas y recomendaciones en materia de responsabilidad social, además de establecer un sistema de gestión basado en la metodología de mejora continua conocida como **Planificar/Hacer/Verificar/Actuar** (PDCA, en sus siglas en inglés).

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

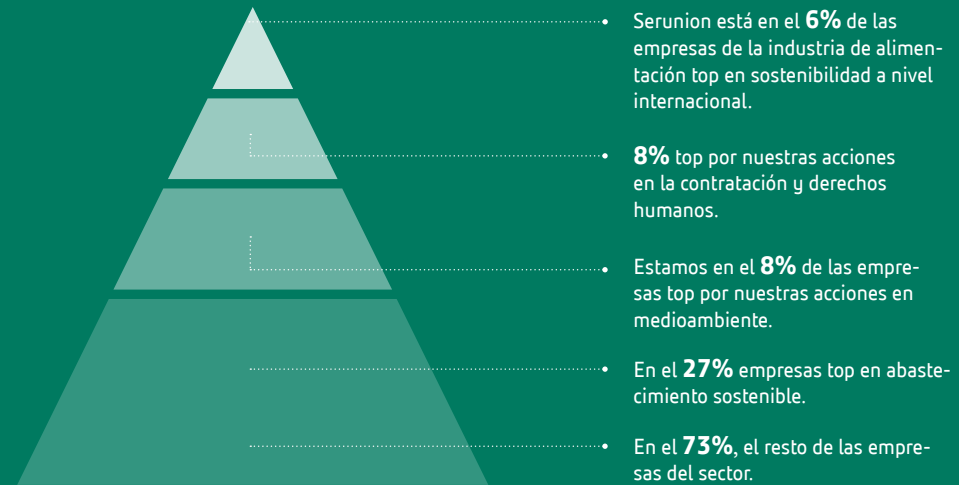
C. Otras certificaciones

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.

ecovadis



A nivel internacional, Serunion se sitúa dentro del ámbito de compañías TOP en las áreas de Sostenibilidad, Medioambiente, Derechos humanos y Abastecimiento sostenible:



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).



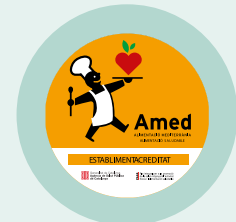
Sello de Calidad Aneda Quality System (AQS)

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.



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 Lantzán, 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.



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.



Certificación SEEDO

Esta certificación, otorgada por la Sociedad Española de Obesidad, certifica la elaboración de comidas de manera saludable, en prevención de la obesidad.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Nuestros comedores cuentan con certificación sostenible

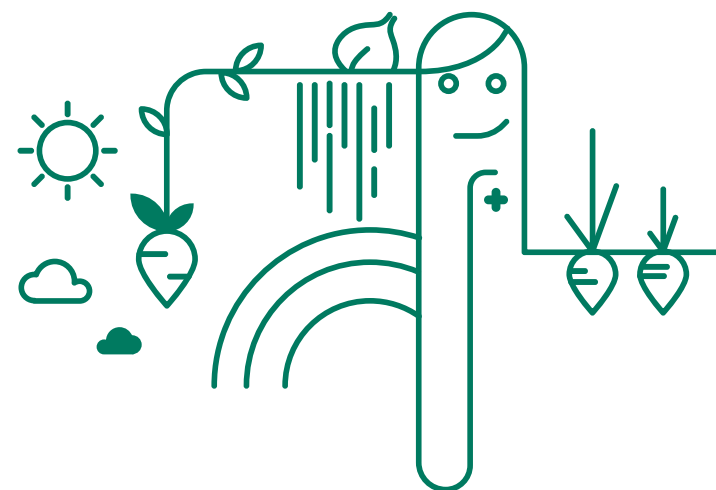
Además de todo lo anterior, Serunion es la primera empresa española en conseguir la certificación de **Comedor Sostenible** de la certificadora AENOR. El ejercicio anterior dos de nuestros centros, “The Green House” de L’Oréal en Madrid y el colegio Lycée Français, también de Madrid fueron los primeros en superar las auditorias en España. Este año, otros cinco centros han obtenido esta certificación: Colegio Lycée Français de Barcelone, Col·legi Lestonnac, Escola Fedac Horta, Escola Fedac Lleida y CEIP El Garbí de Valencia.

Para certificarse como sostenible, el restaurante o comedor debe cumplir con siete requisitos que avalan no solo a la entidad propietaria del restaurante sino también a la entidad gestora del servicio:

- 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.

Como dato interesante, esta certificación extiende sus requisitos hasta el consumidor al que se le debe hacer parte activa en la toma de decisiones posibilitando que opte por opciones de consumo responsables en línea con el **ODS 12**.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

5.5. Orientados al cliente

Los clientes y consumidores son nuestra razón de ser. Orientamos la estrategia corporativa de la compañía y el trabajo diario de cada uno de nuestros colaboradores hacia la **satisfacción de nuestros clientes**, colocándoles siempre en el centro de la toma de decisiones.

En este ejercicio hemos centrado nuestros esfuerzos en adaptarnos a los requerimientos cambiantes que hemos debido cumplir con motivo de la pandemia intentando que, pese a vernos con mascarillas, los clientes percibiesen nuestra **actitud positiva y motivación** por levantar el ánimo en los momentos difíciles. Fieles a nuestra actitud de escucha activa y mejora continua, hemos seguido monitorizando su satisfacción a través de encuestas y hemos impulsado nuevas colaboraciones con diversas fundaciones y entidades para mejorar y aportar mayor valor a los servicios que ofrecemos y revertir una parte en la sociedad.

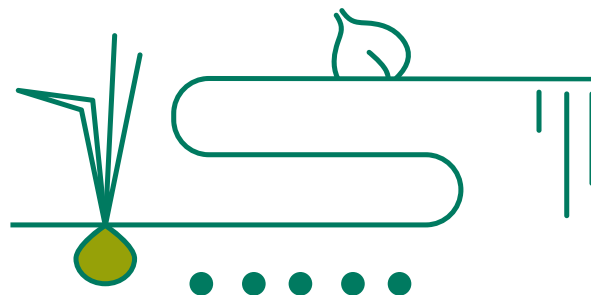
Nos enorgullecemos de que, a pesar de las circunstancias, hemos sido capaces de **adaptarnos de forma ágil a las nuevas demandas del mercado** y a los nuevos modos de consumo, ofreciendo soluciones innovadoras para dar respuesta a las necesidades de clientes y comensales, además de hacerles la vida más fácil y segura.

En línea con el compromiso de escucha activa a clientes y consumidores que mantenemos en Serunion, este ejercicio hemos vuelto a evaluar su satisfacción a través de **cuestionarios**

de evaluación dirigidos a entidades contratantes, B2B, y usuarios del servicio, B2C.

Las evaluaciones a nuestras entidades contratantes (B2B) las realizamos de forma anual a través de las denominadas Actas de Valoración, que puntúan diversos conceptos del servicio en una escala sobre 10. Este ejercicio hemos obtenido un **50% más de actas que el ejercicio anterior**, si bien aún nos mantenemos un 14% por debajo de los niveles prepandemia.

A pesar de que la pandemia también nos ha impedido mantener la cercanía con nuestros comensales y ha limitado nuevamente el número de usuarios encuestados, los resultados de las evaluaciones de los comensales también han sido muy positivos. En este ejercicio, la valoración media de nuestros comensales ha sido de 7,74, un 7% por encima del año anterior, con 2.789 encuestas.



En un ejercicio marcado por la pandemia, nos enorgullecemos de haber conseguido mantener la satisfacción de nuestros clientes, con una puntuación media de un **8,13** sobre 10 y un NPS de **39,6**.

con **643**
clientes que han valorado
nuestro servicio con un
excelente



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Servicio en tiempos de COVID-19

Desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020, en Serunion hemos tenido como prioridad dedicar todos los esfuerzos necesarios para proteger la salud de nuestros empleados y clientes, aplicando los estándares más exigentes de seguridad e higiene, cumpliendo estrictamente las exigencias del Ministerio de Sanidad y de los gobiernos de cada una de las comunidades autónomas en las que operamos. Nuestro buen hacer nos ha permitido ser la primera empresa del sector en obtener la certificación de protocolos frente al COVID-19 de AENOR, un aval otorgado de forma transversal a toda la compañía.

A pesar de que más de veinte meses después del inicio de la pandemia, buena parte de la población española está ya vacunada y se han podido relajar las restricciones, la prioridad de la compañía sigue siendo la misma. Por ello, cada una de nuestras divisiones ha adaptado su actividad según exigentes protocolos de seguridad y salud para garantizar una reapertura segura de la actividad.



Nuestro mayor logro este ejercicio ha sido ser capaces de mantener la alta satisfacción de nuestros clientes a pesar de todas las restricciones derivadas de la pandemia.



Vuelta al cole segura con Serunion:

- **Hemos establecido un protocolo con las siguientes medidas:** acceso al comedor con mascarilla, supervisión para asegurar el cumplimiento de medidas, lavado de manos obligatorio, suelo señalizado, distanciamiento social, comida montada en la mesa y opción *take-away*, higienización completa del comedor entre turnos, medidas en espacios de recreo con actividades lúdico-educativas que respetan la distancia, puntos de recogida con distanciamiento y formación a todo el personal.
- **Lanzamos la campaña #EstamosPreparados:** en plena segunda ola de contagios y con el objetivo de transmitir tranquilidad a las familias durante el inicio del curso escolar, desde Serunion lanzamos una campaña compuesta por ocho vídeos explicando en imágenes como se han transformado los comedores escolares para hacerlos seguros.
- **App Colechef:** en la que comunicamos a las familias las medidas y actividades que se realizan en el comedor y patio.



Restaurantes de empresa seguros: en Serunion B&I hemos consolidado nuestros protocolos de prevención para que los restaurantes de empresa que gestionamos sean lugares seguros. Hemos sido la primera empresa en conseguir la certificación de AENOR, un reconocimiento que se obtiene después de pasar estrictos controles y auditorías en todas las áreas: cocina, atención a clientes y *take-away*. Entre las medidas implementadas destacan la limitación de aforo, la redistribución del espacio, los envasados monoporción de las raciones para llevar, las soluciones digitales o el pago únicamente con tarjeta.



Eventos seguros con Singularis: esta división ha dado el pistoletazo de salida a su habitual organización de eventos y servicio de restauración para

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



AENOR

**COMEDOR
SOSTENIBLE**

R.P. AENOR E08-02

AENOR

**RESTAURANTE
SOSTENIBLE**

R.P. AENOR E08-02



Serunion Vitae, ayudamos a las residencias a extremar las precauciones:

desde la división que opera en residencias gerontológicas, Serunion Vitae, hemos apoyado a nuestros clientes para asegurar que sus residencias sean seguras. Hemos aplicado nuestros protocolos en las cocinas, el comedor, el acompañamiento a los usuarios, las actividades de dinamización y todos los procesos que se llevan a cabo en las residencias, además de revisarlos para garantizar la seguridad e higiene y transmitir confianza y tranquilidad a los usuarios y sus familias. Entre las medidas implementadas, destacan la identificación de puntos críticos y análisis de su nivel de riesgo, adecuación de los comedores, instalación de cartelería informativa, señalizaciones en mobiliario y suelo, organización de turnos de comida, previsión de circuitos de paso, EPIS y limpieza y desinfección necesarias para cada actividad.



Serunion Salud, garantizamos la máxima sanidad en centros sanitarios:

las cafeterías y restaurantes de hospitales y centros de salud de Serunion son lugares seguros, como certifica la rigurosa auditoria de AENOR que hemos superado. Entre las medidas puestas en marcha, hemos optado por aumentar la variedad en la oferta *take-away*, digitalizar las cartas haciéndolas accesibles con códigos QR y activar nuevos sistemas de pedido por teléfono o a través de la app TimeChef, que antes solo estaban disponibles para empresas.

todo tipo de empresas y entidades con una cena de gala en la Casa de la Seda de Barcelona. Además, desde la división de cocina de autor también hemos puesto en marcha los procesos necesarios para retomar las operaciones en los **espacios gastronómicos del Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)**, recinto que cuenta con el aval de AENOR y que gestionamos en exclusiva a través de Singularis.

En septiembre, asimismo, reabrimos el restaurante Club WTC Lounge en el **World Trade Center de Barcelona**, así como el servicio a las salas de congresos del recinto.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

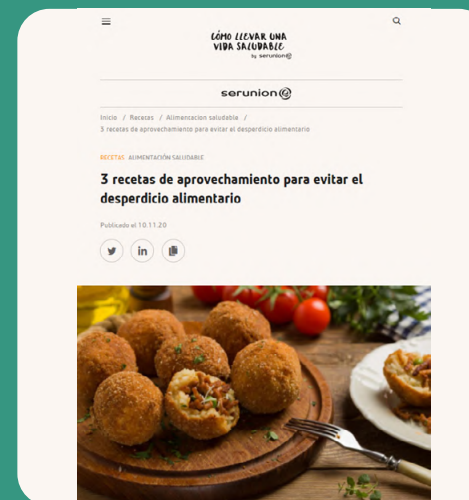
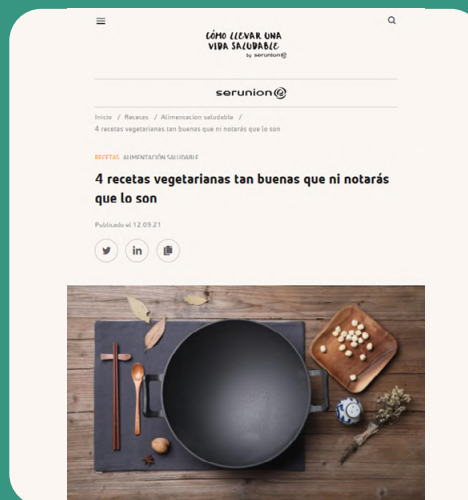
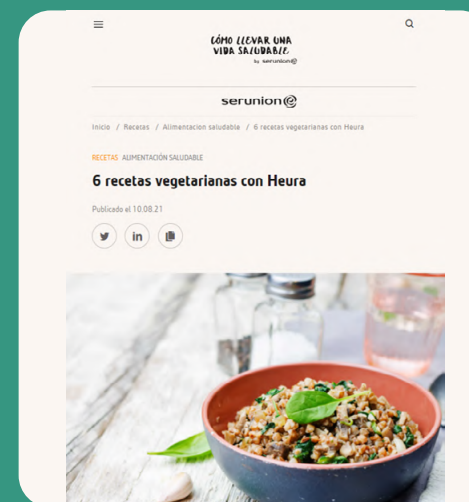
serunion@

Aportaciones de valor

En este ejercicio, hemos seguido apostando por el desarrollo de nuestro **blog “Cómo llevar una vida saludable”**, un canal de comunicación e información con nuestros comensales. El cambio en las prioridades de los comensales y las nuevas tendencias de alimentación también se han visto reflejados en los contenidos de este blog. Así, en 2021 hemos apostado por incrementar la oferta de **recetas plant-based**, dando a conocer productos como el tofu, el seitán o la gama de productos de Heura. Igualmente, muchos de nuestros posts sobre nutrición se han centrado en los beneficios saludables de distintos alimentos y en consejos nutricionales para deportistas o personas con algún tipo de dolencia.

Algunos de los posts que más visitas han recibido han sido:

- [La importancia de la alimentación antes de practicar deporte.](#)
- [6 recetas vegetarianas con Heura.](#)
- [3 recetas de aprovechamiento para evitar el desperdicio alimentario.](#)
- [4 recetas vegetarianas tan buenas que ni notarás que lo son.](#)



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Generamos valor compartido

En Serunion estamos comprometidos con el progreso social y económico de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad. Nuestra estrategia incorpora sus necesidades y desafíos para abordar estrategias que permitan generar valor compartido y lograr comunidades sanas y prósperas. Solo en el ejercicio 2020-2021 hemos destinado **105.996,14€ en donaciones** para apoyar proyectos en colaboración con distintas asociaciones y fundaciones.

En Serunion queremos crecer con las comunidades en las que operamos generando prosperidad y valor compartido para nuestra tierra y sus gentes.

Objetivos GOIS: se trata de nuestro plan de dinamización mensual, una llamada a la acción que significa “Go sostenible” o “Hazte sostenible”, y tiene la voluntad de dar **consejos y trucos de sostenibilidad** en forma de pequeños gestos o retos que todos podemos hacer en nuestra vida cotidiana. Como hilo conductor, vinculamos cada reto “GO-S!” con uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que marcan las Naciones Unidas en su **Agenda 2030**, ampliando así el alcance de nuestra labor en pro del bienestar del planeta. Esta iniciativa, lanzada en septiembre de 2020, se extendió hasta julio de 2021 con un reto por mes cuyo lanzamiento se hacía normalmente coincidiendo con alguna fecha significativa como el Día de la Mujer o el Día del Agua. En ellos invitamos a realizar acciones con impacto positivo, como por ejemplo llevar una alimentación más saludable, reducir la

generación de residuos, consumir alimentos de temporada, realizar actividad física o promover la igualdad o la solidaridad, entre otras. Y para relacionarlo con la alimentación, siempre lo acompañamos de una receta que vincula el tema que tratamos.

#AlimentateconSentido: constituye nuestra llamada a la acción por una alimentación consciente, desarrollada sobre tres grandes ejes insolubles: sabor, salud y sostenibilidad. Incluye nuevos compromisos adheridos a la estrategia *Positive Foodprint Plan* de nuestro grupo.



#Pasionporayudar: este año nos sumamos al reto solidario lanzado través de la campaña de *crowdfunding* ‘Caminos de rosas’ a favor de la Fundación Enriqueta Villavecchia. En los 15 días que ha durado el reto conseguimos recaudar 800€ para cubrir los gastos mensuales de cuatro pisos y siete familias.



Recogida de alimentos para la Federación de Banco de Alimentos: cada año desde Serunion promovemos la solidaridad entre nuestros propios equipos. Para ello generamos un portal exclusivo en el que animamos a nuestros colaboradores a canalizar su generosidad con pequeñas aportaciones económicas destinadas a la compra de alimentos para personas vulnerables. Gracias a todos ellos hemos conseguido recaudar el equivalente a **más de 500 kg** de alimentos.

Creando oportunidades de futuro junto a la Fundación Comtal: con motivo de la festividad de Sant Jordi, colaboramos con esta entidad que desde 1994 trabaja para ofrecer oportunidades de futuro a niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad. Fruto de esta colaboración, este año nos aportaron 249 rosas y marcapáginas que regalamos en nuestros centros de mayores.

1.500 becas comedor: en línea con nuestros compromisos anuales, este año hemos vuelto a otorgar 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.

Huchas solidarias contra el cáncer: en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), mantenemos huchas solidarias en las 161 cafeterías de nuestros centros, cuya recaudación es destinada a la lucha contra el cáncer. A título informativo, la recaudación obtenida por la AECC fruto de esta colaboración fue de 5.441,38€ en el período 2019-20 y estamos en espera de la cuantificación por parte de la AECC de la cantidad recogida durante este ejercicio.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Eventos celebrados con nuestros clientes

Durante este segundo año de pandemia hemos vuelto a celebrar *webinars* sectoriales como punto de encuentro y lanzamiento de nuevos servicios. Como denominador común, en todos ellos hemos contado con la colaboración de entidades externas añaden valor a nuestro servicio.

Webinar de lanzamiento del proyecto **El gusto es mío** de la Fundación Española de Nutrición. Llevado a cabo el 23 de marzo 2021, con más de 220 asistentes, en el que contamos con la colaboración de personalidades como **D. Gregorio Varela Moreiras**, Catedrático de Nutrición y Bromatología, Presidente de la FEN* y de la FESNAD, de **D. José Manuel Ávila**, Director de la FEN y Dña. Laura Ruiz de Eguílaz, Jefa de Estudios de Infantil y Primaria del Colegio Rivas-Luna de la Eliana (Valencia), para compartir su experiencia.

Webinar de lanzamiento del servicio de **Proveedor Único**, llevado a cabo en tres sesiones diferentes durante los meses de mayo y junio, donde contamos con la colaboración de **D. Jorge Delgado**, Director de Operaciones del Grupo Emera, **Natalia Royo** Directora residencia Emera Sant Genís de Barcelona y **Fernando Acosta** Director de Lares Andalucía. Asimismo, fue celebrado en colaboración con la entidad Acra para todos sus asociados en Cataluña. El número de asistentes total superó las 300 personas.



Participación en otros eventos públicos

Durante este ejercicio también hemos asistido a eventos públicos en los que hemos realizado contribuciones en calidad de ponentes en diversas mesas redondas, entre ellas:

Nuestra Directora de Responsabilidad Social Corporativa, **Laura de la Vega**, asiste como ponente en la mesa redonda sobre “La alimentación y gastronomía cardiosaludable: del teletrabajo a comedor fuera de casa” que organiza la Fundación Española del Corazón con motivo del día mundial del corazón, el 29 de septiembre.



Nuestra Directora de Marketing, **Elena Boned**, asiste como ponente en la mesa redonda “La alimentación plant-based para toda la familia” organizado por la entidad Vegetalmente con motivo del encuentro Veggie2Business.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Trabajando bajo estrictos estándares de calidad

Mantener este elevado nivel de calidad en nuestro servicio solo es posible gracias a un **equipo de calidad** comprometido con la mejora continua.

Nuestra experiencia y posición de liderazgo nos ha permitido desarrollar y aplicar exigentes estándares de calidad y protocolos de seguridad a lo largo de toda la cadena de producción. Mensualmente, **monitorizamos diversos factores de calidad** 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).

Adicionalmente, nuestros centros disponen de un sistema de autocontrol que es sometido a auditorías periódicas. Los resultados de las auditorías se muestran de forma visual, por colores en función del resultado (verde, rojo y amarillo) para incentivar la consecución de los objetivos marcados al equipo.

El sistema **Learning by doing**, desarrollado por el Departamento de Calidad, nos permite compartir experiencias y criterios de las auditorías con nuestros jefes de área,



asegurando un flujo continuo de información que nos permita seguir mejorando constantemente y dar una **respuesta adecuada a cualquier incidencia**.

Para poder dar respuesta ágil, hemos habilitado la dirección de correo electrónico damosrespuesta@damosrespuesta.com gestionada directamente desde el departamento de calidad, donde atendemos cualquier queja o reclamación que pueda surgir en relación con nuestro servicio mediante los distintos canales que tenemos habilitados: delegaciones, hojas de reclamaciones, redes sociales o el departamento de atención al cliente. Una vez recibida, el área de Sistemas del Departamento de Calidad la traslada al departamento oportuno para asegurar que se proporciona una respuesta al cliente.

Servicio de atención al cliente

(Atención de quejas/ reclamaciones sobre el servicio)

Durante este curso 20-21, las reclamaciones se han seguido centralizando en el área de Sistemas del departamento de calidad, a través de la dirección de correo damosrespuesta@damosrespuesta.com, para desde ella poder

atender todas las posibles quejas/ reclamaciones. Esta dirección de correo la tienen instalada la persona técnico de calidad que se encarga de su gestión, la coordinación del área de sistemas y de calidad de producto/ proveedor y el director de Calidad. En esta dirección se pretende aglutinar las quejas/ reclamaciones que puedan venir de los diferentes canales de recepción (Delegaciones, hojas de reclamaciones, redes sociales, atención al cliente...).

Los resultados han sido los siguientes:

Tabla relativa al periodo del 1/10/2020 a 30/09/2021, con el número de incidencias por tipología:

Tipología	2020-2021
Calidad menú / MP	4
Cantidad ofertada	2
Cobros y pagos	5
Queja vecino	1
Servicio trato personal	18
Tipo menú ofertado	6
Consulta	10
TOTAL	46

Todas las reclamaciones han sido atendidas y respondidas salvo 6 catalogadas con No procede tras no obtener respuesta, ya sea por el usuario que nos envía la queja, o por una dirección de correo errónea. Algunas reclamaciones tienen fundamento y han acarreado la toma de medidas de mejora y otras han sido quejas de tipo subjetivos (quejas sobre precios o apreciaciones personales), que se contestan y explican.

Tendencia: A la vista de los resultados indicados arriba, se han recibido un total de 46 reclamaciones. El curso pasado fueron 45, el anterior, 66 y el anterior 151. Se está confirmando una tendencia a la baja de reclamaciones.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Colaboraciones para mejorar nuestros servicios

Finalmente, y en línea con nuestro deseo de mejorar diariamente los servicios que ofrecemos, mantenemos una estrecha relación de colaboración con diversas entidades del sector de la alimentación y la nutrición. Esto nos permiten avanzar en la oferta de soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros consumidores.



Fundación Española de la Nutrición (FEN)

Se trata de la máxima autoridad a escala nacional en el campo de la nutrición. Formamos parte de su patronato, por lo que disponemos de la información técnica y científica más relevante y actual en la materia.



Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)

Esta entidad nos apoya con información sobre productos sin gluten y con formación específica para la elaboración de menús aptos para personas celíacas.



Asociación de Nenas, Niños e Xente Nova con Diabetes de Galicica (ANEDIA)

Nos facilita asesoramiento en el ámbito de la alimentación destinada a personas diabéticas.



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

Trabajamos conjuntamente para obtener formación en materia de adaptación a las necesidades de las personas con alergias e intolerancias alimentarias.



La Unió

Este año Serunion se ha adherido como socio colaborador a La Unió, la asociación de entidades sanitarias y sociales del ámbito catalán con foco en la transformación del sistema para mejorar la salud y la calidad de vida de las personas.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Premios y reconocimientos

En este ejercicio, nuestro departamento de calidad ha recibido el **premio a la Innovación 2021 por parte de Grupo Elior** por su proyecto EasyQ.

EasyQ es un sistema que permite digitalizar todos los registros del sistema de autocontrol que se llevan a cabo actualmente en cocina en papel. Además, se puede controlar en remoto y usarse desde cualquier dispositivo conectado a internet, lo cual permite una gestión de incidencias y seguimiento de las actividades del centro en tiempo real. Adicionalmente, EasyQ genera avisos ante cualquier incidencia que se notifican de manera inmediata vía mail al responsable del centro. Permite, por tanto, una monitorización de todas las cocinas y un ahorro de papel para la compañía, suponiendo esto un importante beneficio medioambiental.

Ya está implementado en unos 410 centros y hemos conseguido **reducir el uso de papel en más de 800 kg** respecto al ejercicio anterior, que equivalen a haber evitado la tala de 12 árboles y el gasto de unos 124.000 litros de agua.



“Ha sido fruto del trabajo de los últimos años de todos los miembros del departamento para estandarizar nuestros registros lo que ha hecho el proyecto posible”

Juan Luis Celis

Director de Calidad y Medioambiente

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

6. BUENO PARA LA SALUD

En Serunion, trabajamos cada día promoviendo elecciones de **alimentación saludable y sostenible** para un futuro mejor. Nos preocupamos por la salud de las personas y, por ello, ofrecemos opciones saludables acompañadas de toda la información nutricional necesaria para facilitar que los comensales puedan realizar elecciones conscientes.

6.1. Una buena alimentación es la mejor inversión

Fomentamos **buenos hábitos alimenticios** a lo largo de todas las etapas de la vida, prestando además especial atención a los más pequeños para asegurar la adquisición de estos buenos hábitos desde la infancia.

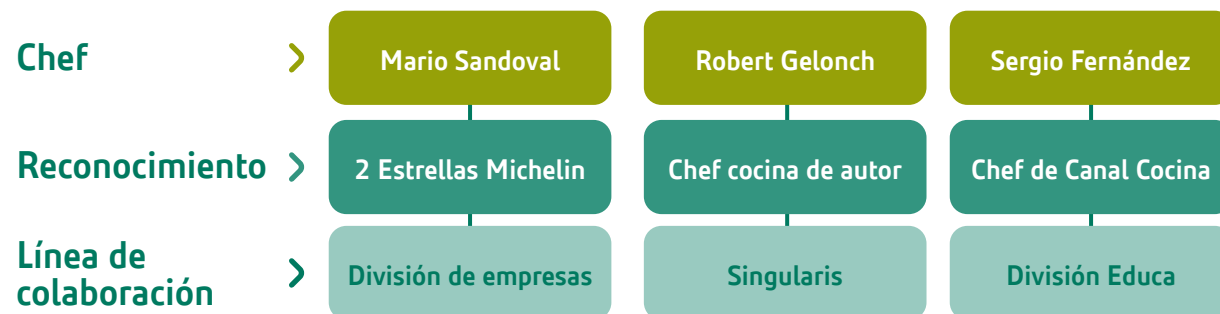
Para ello, nos rodeamos de los mejores profesionales para diseñar **menús nutricionalmente completos** en

cada comida y mejorar la oferta y variedad de nuestros platos.

Nos enorgullece colaborar con **reputados chefs** que han sido reconocidos con galardones tan prestigiosos como las Estrellas Michelin. Su *expertise* nos ayuda a mejorar nuestra oferta culinaria.

Las 186 **nutricionistas** diseñan los menús que ofertamos y elaboran, además, las fichas técnicas de cada plato para garantizar elaboración homogénea de comidas y proporcionar información relevante sobre alérgenos y valores nutricionales.

Este trabajo nos ha permitido obtener el **sello de Gastronomía Saludable** que otorga la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad (SEEDO), logrando ampliar a quince el número de cafeterías certificadas con la incorporación de nueve nuevos hospitales.





SEEDO-SEO
Sociedad Española de la Obesidad



186

nutricionistas
forman parte del
equipo de Serunion



- Sobre esta memoria
- Carta de nuestro Presidente
- Hitos 2020-2021
- Creando tendencia
- Comprometidos con el buen gobierno
- Bueno para la salud**
- Bueno para el planeta
- Bueno para las personas
- Anexos

Ofrecemos opciones saludables para todos nuestros comensales

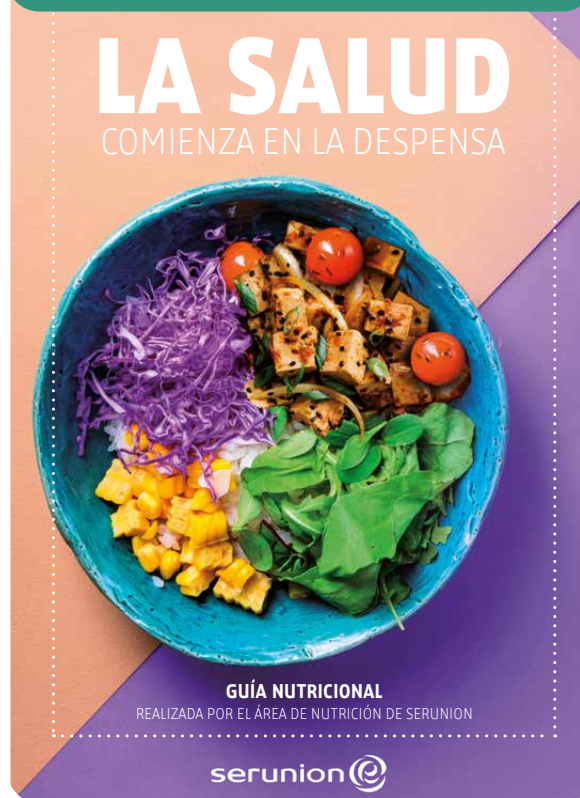
Conscientes de la diversidad de necesidades especiales de los comensales que disfrutan cada día de nuestros platos, y enfocados en proporcionarles opciones saludables apropiadas, incorporamos en nuestros menús la **gastronomía plant-based** y prestamos especial atención a la celiarquía.

La dieta *plant-based*, no solo tiene un menor impacto ambiental en términos de agua y emisiones de CO₂, sino que además aporta **grandes beneficios para la salud**: ayuda a prevenir enfermedades cardiovasculares, es más baja en azúcar, impacta positivamente en relación con el colesterol y mejora las acciones antioxidantes del organismo.

También incorporamos en nuestra oferta opciones especiales para personas con celiarquía, enfermedad autoinmune que padecen más de 400.000 personas en España. Gracias a un acuerdo de colaboración con la **Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)** desde hace más de siete años, seguimos los procedimientos de elaboración, manipulación y conservación que requiere la oferta de los más de 2.000 menús sin gluten que cada día servimos en nuestros centros.



Nuestro equipo de nutricionistas lanza su primer libro electrónico, **LA SALUD COMIENZA EN LA DESPESA**, una guía de consejos nutricionales para todas las edades que regalamos a todos nuestros comensales con motivo del Día del Libro y Festividad de Sant Jordi.



Alimentación saludable y consciente en nuestras divisiones

Todos los conceptos innovadores que hemos creado en **Serunion Business & Industry** -The Green House, Metropolitan, Bites, L'Atelier o Mercado Gastronómico- incorporan el fomento de la alimentación saludable en toda su oferta.

Nuestras divisiones juegan un papel fundamental en el compromiso que mantenemos de ofrecer opciones saludables en cada etapa de la vida.

Además, llevamos a cabo un programa de animación que motiva a los comensales a decidirse por opciones saludables, invitándoles además a unirse al **movimiento Healthy Food Lovers**, promovido por grandes chefs, nutricionistas e *influencers* que concibe la alimentación como una decisión personal, ejercida desde la plena consciencia.

Bajo esta premisa, con el objetivo de facilitar decisiones informadas y conscientes, en Serunion nos hemos convertido en la primera empresa de restauración colectiva en España en implementar el **sistema de calificación nutricional Nutri-Score**, que permitirá al comensal informarse antes de consumir cualquier plato acerca de su calidad nutricional, pudiendo decidir qué composición y cocinado son los más adecuados para su dieta diaria.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

En este ejercicio también hemos lanzado el **Plan D'Gusta**, diseñado teniendo en cuenta los cambios en tendencias de consumo post-COVID publicados por AECOC. Presente en más de 95 centros empresariales y hospitales, este plan ofrece acciones promocionales con el apoyo de las principales marcas de alimentación y busca sorprender y premiar la fidelidad de nuestros clientes y visitantes con propuestas innovadoras a lo largo de todo el año. Como colofón, hemos establecido acuerdos con franquicias de productos especializados y creado **brand corners y espacios temáticos** con el objetivo de seguir proporcionando opciones ágiles y adaptadas a los nuevos hábitos de consumo y salud.

Con la prioridad de llevar la alimentación saludable también al sector *vending* y gracias a la colaboración con nuestro Área de Nutrición, la división **Serunion Vending** incrementa constantemente la oferta con opciones saludables, sin aceite de palma, azúcares añadidos y bajas en sal.

De este modo, cada familia cuenta con opciones beneficiosas para la salud adaptadas a los criterios nutricionales que AECOSAN estableció a través de la Estrategia NAOS (Estrategia para la Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad) del Ministerio de Sanidad y Consumo.

También incorporamos opciones para personas vegetarianas y celíacas, además de promover la elección consciente con máquinas de *vending* que permiten consultar de forma interactiva los valores nutricionales, ingredientes y alérgenos de cada producto.

La salud y la alimentación consciente está presente en cada una de nuestras divisiones, incluyendo las máquinas *vending*.



Fomentamos buenos hábitos alimentarios desde la infancia con Serunion Educa

Comprometidos con el fomento de hábitos saludables en todas las edades, nuestra división Serunion Educa incorpora un servicio de atención especializada para contribuir a **un estilo de vida más saludable** también entre los comensales más pequeños.

El equipo de nutricionistas y dietistas prepara **menús saludables, nutritivos y equilibrados**, en los que priorizamos las frutas y verduras de temporada a diario, incluimos productos ecológicos de mutuo acuerdo con nuestros clientes y apostamos por reducir el consumo de carne roja. También limitamos el consumo de comida procesada, dando preferencia a las elaboraciones propias sin azúcares añadidos, y utilizamos probióticos, prebióticos e ingredientes funcionales. Asimismo, suministramos agua de calidad para una correcta hidratación y ofrecemos leche sin lactosa, bebidas vegetales y alimentos sin gluten para quienes lo precisan.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Iniciativas y actividades de sensibilización para fomentar buenos hábitos de alimentación infantil

Mejoramos la aceptación de ingredientes nutritivos con el Club NutriFiends

Un programa innovador desarrollado para mejorar la aceptación entre los más pequeños de alimentos relevantes para su dieta como pescados, verduras y legumbres.

Este proyecto se desarrolla con un equipo de cocineros y monitores formados para transmitir los mensajes clave al alumnado. Además, contamos con la colaboración de Sergio Fernández, reconocido chef del Canal Cocina que ha elaborado dieciocho platos nutritivos pensados para el paladar de los más pequeños. En el marco de esta iniciativa, lanzamos el proyecto piloto **Día del Nutriplato**, en el que dos veces al mes ofrecemos algunos de estos platos a los niños, auténticos protagonistas de esta iniciativa. Tras haberlo disfrutado, los pequeños evalúan el plato a través de una caja de sugerencias realizada por ellos mismos.

Fomentamos el consumo de pescado con el sello 'Real Fish'

Llevamos a cabo un proyecto formativo, dirigido a cocineros y cocineras de los colegios y liderado también por el Chef Sergio Fernández, que nos ha permitido perfeccionar la elaboración de pescado atendiendo a sus particularidades y con técnicas culinarias más adecuadas para respetar el producto. Gracias a este proyecto, cada mes, desde octubre a mayo, hemos ofrecido un nuevo plato de pescado en los más de 240 centros de nuestra división Educa.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Colección: Noa & Max

Noa & Max

y los superhéroes de las 3R



Promovemos hábitos saludables en centros escolares

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

Este año, además, con motivo del Día del Libro hemos distribuido más de 40.000 **ejemplares del cuento infantil “Noa & Max”** en centros escolares y, como novedad, también en ocho hospitales y en la Fundación de oncología infantil Enriqueta Villavecchia. Esta nueva entrega pretende fomentar valores como el trabajo en equipo, la lectura y la sostenibilidad, así como promover buenos hábitos alimentarios entre los niños.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Apostamos por la formación del alumnado y sus familias

En colaboración con Plátano de Canarias, en 2021 hemos lanzado un plan de formación sobre alimentación saludable en el que participan más de 250.000 escolares de 1.400 colegios que reciben los servicios de comedor de Serunion. El programa, adaptado a los niños y niñas de entre 6 y 12 años cuenta con diferentes incentivos para el alumnado y sus familias. Asimismo, lanzamos la **Liga Escolar Saludable de Plátano de Canarias**, un torneo digital sobre nutrición dirigido a los alumnos de 6º de primaria de más de 1.000 colegios de toda España.



Acercamos las recetas más emblemáticas a los hogares

A través del proyecto “**El encanto de la tradición**”, los estudiantes de los colegios operados por Serunion pueden probar cada mes un plato típico de cada región. La receta es, además, publicada en el blog ColeChef para que las familias puedan replicarla en casa.

Promovemos la alimentación saludable con: EL GUSTO ES MÍO



A finales del 2020 iniciamos un acuerdo de colaboración con la **Fundación Española de la Nutrición** para la utilización de su programa de promoción de la alimentación saludable en el colectivo de niños y niñas, denominado El gusto es mío, desarrollado por esta entidad junto a la **Real Academia de la Gastronomía**.

Este proyecto está **validado por el Ministerio de Educación, Salud y Deporte**, y constituye una herramienta muy valiosa de transmisión de conocimiento nutricional y hábitos saludables en edades tempranas, que desde Serunion complementamos para el desarrollo de juegos y actividades educativas en el ámbito del comedor.

Estos contenidos, recogidos en la página **edugastro.es**, consta de 14 unidades, adaptadas a las diferentes edades, con contenidos formativos, así como un sinfín de actividades lúdicas y juegos de todos los tipos, desde contar cuentos, cantar canciones, pintar y colorear, y hasta hacer de cocinillas, siempre relacionado con la **alimentación saludable**. Están desarrollados para utilizarlos como parte del proyecto educativo del comedor, pero también en el horario lectivo por parte del profesorado del colegio, así como el ámbito familiar, constituyendo una plataforma muy valiosa de educación en la salud.

Su acceso está restringido a los colegios de Serunion, a través de códigos habilitados para ello. Este año como novedad se han sumado también los **contenidos en inglés para el nivel infantil**.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Serunion Vitae y el placer por la comida en las personas mayores

Nuestra **división Serunion Vitae**, creada para aportar frescura, vitalidad y una experiencia adaptada a las personas mayores, sirve cada día más de **120.000 comidas** en más de **580 residencias y centros de día**. También ofrecemos el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), a través del que repartimos menús en los hogares de aquellas personas que no pueden prepararse la comida por sí mismas.

En este caso, también vamos más allá de atender las necesidades asistenciales y nutricionales de las personas mayores a través de una alimentación saludable y de calidad. Para ello, hemos desarrollado el **Plan de Dinamización**, un programa abierto que incorpora más de treinta actividades y talleres diseñados para estimular las capacidades de los mayores y mejorar así su calidad de vida. Este programa ha adquirido gran relevancia, siendo galardonado con el **premio SENDA Nutrición**.



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

Por otro lado, centrados en mejorar la experiencia alimentaria y la calidad de vida de las personas mayores y con el objetivo de estimular el apetito y devolver el placer por la comida, hemos creado el concepto **“Facile à manger”**. Se trata de una técnica innovadora para texturizar los platos del menú basal, especialmente indicada para aquellas personas con dificultades de masticación y deglución. Además, para mejorar la hidratación en esta etapa de la vida de nuestros mayores hemos desarrollado un proyecto especial de hidratación, con 32 recetas de hidratación natural en forma de aguas con sabores, frutas frescas e infusiones, adaptadas a las estaciones del año.

B BETTER TASTE in older age

Como novedad este año, hemos lanzado nuestro proyecto **Better taste in older age**, una investigación realizada con expertos de la Universidad Autónoma de Barcelona que ha demostrado que el uso de determinados aromas puede ser sustitutivo de la sal desde el punto de vista gustativo. Este aroma sustitutivo de la sal nos permite ofrecer una alternativa para aquellas personas que no pueden tomar sal, mejorando así la experiencia gustativa del usuario, además de la tarea del cuidador.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

6.2. Seguridad alimentaria

El compromiso de calidad que tenemos en Serunion implica también asegurar los máximos estándares de seguridad alimentaria para nuestros clientes y comensales. Así, en este ámbito nos centramos en tres grandes áreas de acción:

Prevención y control: nuestro Sistema Integrado de Gestión incluye un conjunto de guías de buenas prácticas y protocolos de actuación en materia de higiene personal y manipulación, así como una serie de acciones correctoras ante posibles emergencias. Usamos la **metodología APPCC**, que aplicamos en todas las etapas de la cadena alimentaria, permitiéndonos identificar los peligros físicos, alergénicos, químicos y biológicos de los procesos de producción, además de diseñar mediciones para reducir los riesgos a un nivel seguro.

Por otro lado, disponemos de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico adaptado a cada uno de nuestros centros y certificado según las normas **ISO 9001:2015**

e **ISO 22000:2015** en un número representativo de nuestras cocinas para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Finalmente, nuestras instalaciones se someten periódicamente a **auditorías de seguridad alimentaria**, tanto internas como externas.

Asimismo, entre los protocolos que seguimos destaca también la **instrucción de donación de alimentos** para garantizar la seguridad y calidad de los alimentos que donamos.

Innovación tecnológica: nuestro enfoque de prevención y control se complementa con el uso de software específicos para la gestión y tratamiento de información y seguridad alimentaria, a través de indicadores de calidad de los productos y el estado de los proveedores. Actualmente nuestras cocinas centrales cuentan con el sistema **AKO NET**, que permite monitorizar la cadena de frío y humedad de los productos para reducir riesgos de salud, mermas y costes de operación que podrían derivar de condiciones climáticas de almacenamiento inadecuadas.

En paralelo, hemos comenzado a utilizar el sistema **5 WHY** a través del cual de forma mensual realizamos un análisis de un caso ocurrido en alguno de nuestros centros, tanto en materia de seguridad alimentaria como de seguridad laboral, para identificar la causa y tomar medidas preventivas muy concretas. Finalmente, cabe destacar nuestra apuesta por el **sistema de 'línea fría'** implantado desde 2004 de forma pionera. Este sistema combina la cocina tradicional con modernos sistemas de conservación que favorecen niveles de seguridad y calidad más elevados. Por ello, aporta numerosas ventajas como la planificación productiva, la posibilidad de recorrer largas distancias de transporte sin incurrir en riesgos por la temperatura, la versatilidad de servicio y la posibilidad de incrementar las opciones a escoger, entre otras.

Formación continua: para garantizar una correcta manipulación de los alimentos, el personal recibe formación específica sobre los planes de limpieza y desinfección, así como de los protocolos de seguridad para garantizar la trazabilidad de los alimentos en toda la cadena alimentaria.

6.3. Innovación y digitalización

Desde hace años, en Serunion apostamos decididamente por la innovación y la digitalización para mantenernos a la vanguardia del sector, conocer las necesidades de los comensales y ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones de restauración.



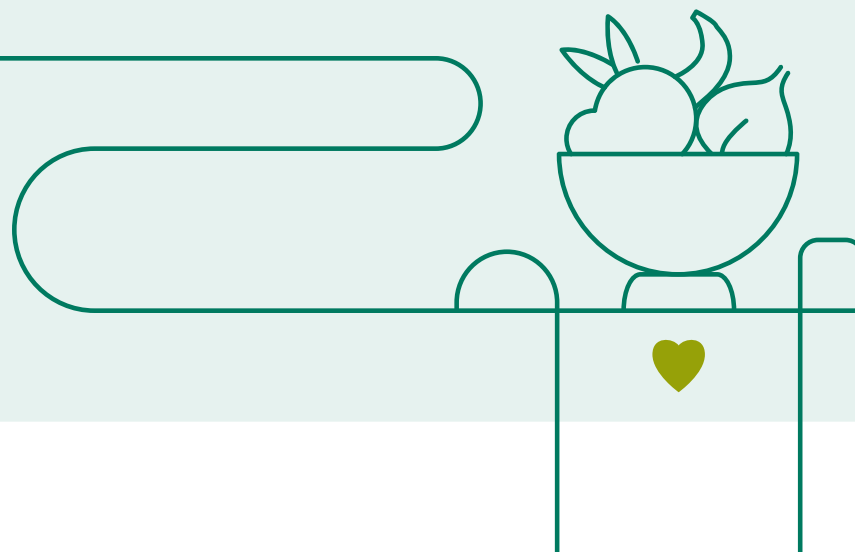
“La pandemia nos ha hecho reafirmar la decidida apuesta que desde hace años mantenemos en Serunion por la innovación y la digitalización”

Nacho Pons de Dalmases
Responsable de Innovación

Una cultura de innovación para adaptarse a la pandemia

La pandemia ha cambiado la realidad de muchos de nuestros clientes, que han tenido que adaptarse a fórmulas híbridas de teletrabajo y trabajo presencial. Para responder a estas nuevas necesidades, en Serunion B&I hemos apostado por el llamado **gastrowellness**, con el que revolucionamos mediante la innovación los restaurantes de empresa de nuestros clientes. Este nuevo concepto no solo apuesta por el diseño de espacios más abiertos, versátiles y centrados en ofrecer bienestar físico y mental al empleado, sino también por nuevas fórmulas de alimentación basadas en propuestas gastronómicas saludables, sabrosas y sostenibles.

En esta misma línea, **‘TimeChef’**, implantada en más de cincuenta restaurantes de empresa, ofrece a los comensales la posibilidad de reservar y pagar su menú por adelantado, evitando colas y agilizando la gestión en cocina, al tiempo que pueden consultar la composición nutricional y alérgenos de los platos. Además, el sistema **‘People counter’**, conectado a TimeChef en ocho restaurantes, permite conocer con exactitud y a tiempo real las personas presentes en un restaurante para evitar colas o esperas indeseadas. Por otro lado, a través de la implementación de **Nutri-Score** los comensales también pueden elegir las recetas más saludables mediante un baremo comprendido entre A y E.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Bites to go se consolida como la propuesta estrella de Serunion

En 2021 hemos apostado por este nuevo servicio con una gama de platos preparados para llevar, que se ha extendido con gran éxito entre clientes de todos los sectores (empresas, hospitales, vending) y sigue evolucionando para satisfacer las demandas de los comensales más exigentes. Hemos llevado a cabo una prueba piloto en la que los usuarios han podido **pedir platos Bites to go desde la app TimeChef** y recogerlos en el propio restaurante. Este particular *office delivery* es ideal para llevarse a casa comida y consumirla los días de teletrabajo, o tener la cena preparada después de un día duro de trabajo.

En la división BEI, este concepto ha evolucionado y renovado su imagen para transformarse en **Bites Good Vibes, workcafé**, que es ideal para espacios sin cocina. Con una propuesta basada en la alimentación casual y saludable, la digitalización del servicio al comensal y una ambientación modular de lo más acogedora, este nuevo Bites es ideal para clientes que buscan una oferta de «*Healthy Casual Food*», saludable, sostenible y de calidad.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

En paralelo, este 2021 hemos estrenado **Colmado Go**, una propuesta orientada a centros sanitarios que combina zona de *seating* con la venta no asistida de alimentos y bebidas en distintos tipos de máquinas *vending* en un espacio que aporta flexibilidad y rapidez con una amplia variedad de productos saludables. Además, hemos incorporado en nuestras máquinas *vending* un código QR que permite a los usuarios acceder al catálogo virtual de productos y consultar sus propiedades nutricionales.

Por otro lado, la división Serunion Vending también ha puesto a disposición de los usuarios a **Tom, un personaje ficticio** a modo de repartidor, que permite el contacto directo con nuestra central. A través de Tom, el usuario puede realizar su consulta ante cualquier duda o sugerencia utilizando la app de WhatsApp, el teléfono de atención al usuario o la página web de *vending*.

Finalmente, otra de las áreas que se han visto más afectadas por la pandemia ha sido el desarrollo del día a día de los comedores escolares a los que damos servicio. Para adaptarnos a esta nueva realidad y ofrecer tranquilidad a los padres y tutores de los niños que hacen uso de los comedores escolares, hemos lanzado la **App ColeChef**. La aplicación facilita cualquier gestión o consulta directamente con los responsables del servicio del comedor escolar, de forma cómoda, ágil y segura, para lo que está disponible en siete idiomas y es intuitiva para facilitar la accesibilidad.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

La digitalización al servicio de nuestro equipo

Nuestra apuesta por la innovación impregna también toda la estructura interna de Serunion. Ponemos la digitalización al servicio de todo el equipo con el objetivo de mejorar la infraestructura y los sistemas de los puestos de trabajo.

En nuestros avances hacia la digital *workplace transformation*, 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 profesionales, donde inician su trayectoria con nosotros a partir de una formación inicial canalizada a través del portal de *microlearning*.

Por otro lado, hemos implantado sistemas como **la APPCC EasyQ**, a través de la que podemos digitalizar todos los registros del sistema de autocontrol que se llevaban a cabo en cocina en papel. Este sistema, implantado en 410 centros, nos ha permitido **reducir el uso de papel en más de 800kg** en un año, evitando la tala de doce árboles y el gasto de 124.000 litros de agua. La APPCC EasyQ ha sido galardonada con el Premio Innovación 2021 de Grupo Elixir.

Durante estos últimos años hemos incorporado un amplio conjunto de herramientas digitales para agilizar nuestros procesos, aportar valor añadido y reducir nuestro de papel, a destacar:



- Portal de compras y software de menús, CookIn y Evan.
- Menu Planner, para el diseño de los menús con su derivación a dietas.
- Nutriplan, software de gestión de dietas, para la gestión del servicio de alimentación del paciente hospitalario desde su ingreso hasta que recibe el alta hospitalaria.
- Software K2 de gestión de facturas de proveedores.
- Software Anaplan para la gestión de presupuestos.
- Plataforma de selección Teamtaylor.
- Gestión de notas de gastos Captio.
- CRM Tegara de Salesforce.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

7. BUENO PARA EL PLANETA

En Serunion queremos ofrecer el **mejor servicio posible sin comprometer el futuro del planeta**. Para ello, la sostenibilidad ambiental es uno de los pilares de acción de nuestro *Positive Foodprint Plan*.

Somos conscientes de los efectos que nuestra actividad tiene sobre el medio ambiente. Por ello, trabajamos para identificar oportunidades de mejora y asumir compromisos que nos permitan **generar impactos positivos** yendo un paso más allá del cumplimiento de la legislación.

Para materializarlo, hemos elaborado una **Guía de Buenas Prácticas Ambientales** que recoge las pautas de comportamiento a escala personal y colectiva, los mecanismos de gestión y control de consumos y residuos, los protocolos ante situaciones de emergencia (incendios, fuga de gases refrigerantes o de conducciones, derrames accidentales, inundación y gestión de la depuradora) y las acciones de formación y sensibilización en materia ambiental para nuestros colaboradores.

Nuestros compromisos ambientales



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



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



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



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



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



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.



“Aprovechamos nuestra posición de liderazgo para impulsar iniciativas colectivas que impacten positivamente en el futuro del planeta. Estamos comprometidos de forma activa con el Pacto Mundial, los ODS y la Agenda 2030, y participamos en iniciativas como #PorElClima”

Laura de la Vega

Directora de Fidelización y RSC

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

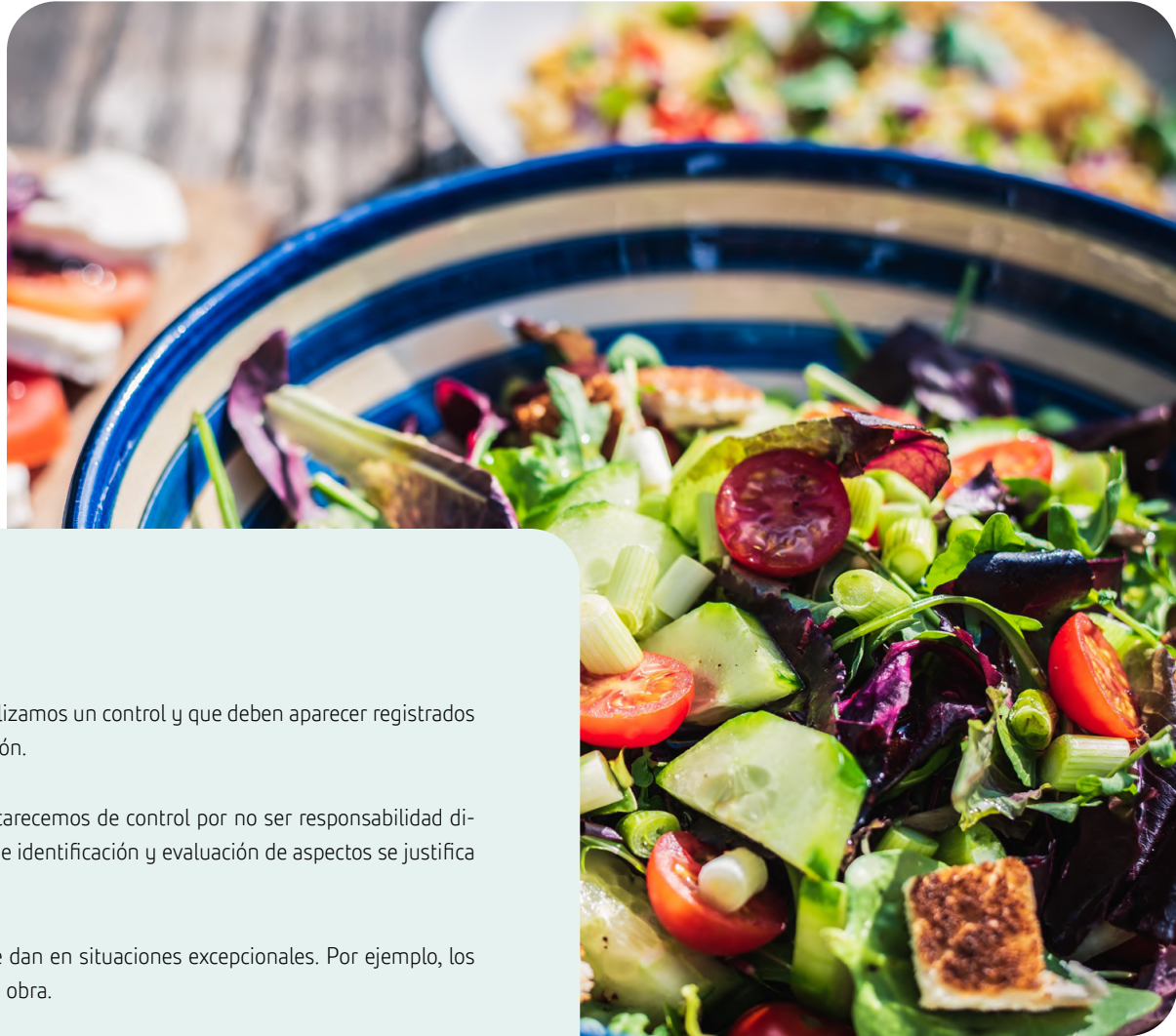
Anexos

serunion@




Identificamos y evaluamos diversos aspectos ambientales

Mantenemos un enfoque de **control y seguimiento del desempeño ambiental** que se complementa con un exhaustivo análisis de impactos y riesgos ambientales que están directamente relacionados con nuestra actividad. Para cada grupo de impactos analizado, hemos definido objetivos y oportunidades de mejora para el ejercicio 2021/2022 con el fin de reducir su impacto y mejorar nuestro desempeño en ese ámbito.

En cuanto a los riesgos, hemos identificado riesgos directos, indirectos y anormales derivados de nuestra actividad. Estos son clasificados en función de su magnitud y/o peligrosidad y/o sensibilidad de 1 a 5, considerando como riesgos potencialmente significativos aquellos cuyo resultado sea igual a 5.



Riesgos ambientales analizados

-  **Directos.** Aspectos sobre los que realizamos un control y que deben aparecer registrados en la tabla de evaluación e identificación.
-  **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.
-  **Anormales.** Aquellos riesgos que se dan en situaciones excepcionales. Por ejemplo, los aspectos ambientales asociados a una obra.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



7.1. Aprovisionamiento sostenible

La excelente calidad de los ingredientes que utilizamos es uno de los aspectos que marcan la diferencia en la calidad de todas las elaboraciones y productos de Serunion. Centramos nuestros esfuerzos en la adquisición de ingredientes que nos permitan elaborar **platos buenos para la salud y para el planeta**.

Para ello, aplicamos **criterios de sostenibilidad** que guían las decisiones que tomamos en relación con el abastecimiento. Apostamos por las compras de proximidad, así como por los productos de temporada, ecológicos y con certificaciones de sostenibilidad, además de prestar atención al bienestar animal.

Asimismo, conscientes de la capacidad que tenemos de influir de forma positiva en la cadena de suministro, trabajamos para **apoyar a nuestros proveedores** en el camino

hacia la aplicación de mejores prácticas en sostenibilidad que beneficien a todas las partes.

Apostamos por los productos de cercanía

El aprovisionamiento de ingredientes procedentes de proveedores de proximidad nos permite conseguir materias primas de una mayor calidad y con un menor impacto ambiental debido a periodos de almacenamiento y transporte más reducidos. Por ello, apostamos por proveedores locales que sirven exclusivamente dentro de su comunidad autónoma y que ayudan a la generación de empleo. En el ejercicio 20-21 el **52,7% de nuestras compras han sido locales** con un total de 52,5M€ de compra realizada a proveedores que sirve exclusivamente en su comunidad.

Dentro de nuestros compromisos de responsabilidad social, también apoyamos a los proveedores locales para que mejoren su flujo de caja. En este sentido, en los últimos años

hemos conseguido **reducir el periodo medio de pago** de 77 días a 72.

Política de compras responsables

En Serunion, apostamos por la compra de **productos de temporada** para mejorar el sabor y aportación de nutrientes de nuestros platos, lo que también nos conduce a una mejora del desempeño ambiental.

Asimismo, somos la primera empresa en España en disponer de cocinas centrales con la **certificación de platos 100% ecológicos** otorgada por el organismo independiente CCAE, en concreto en Málaga y Almería.

Los productos ecológicos, además de ser más respetuosos con el medio ambiente, permiten ofrecer mejores condiciones a los agricultores locales, facilitan la recuperación de semillas autóctonas y favorecen la regeneración del terreno de cosecha. Solo en el ejercicio 20-21 nuestro volumen de compra de productos ecológicos ha ascendido a 600.931€.



Identificamos los productos locales y de temporada en nuestros restaurantes para ayudar a los comensales a realizar una elección consciente, reconociendo aquellos productos más respetuosos con el medio ambiente.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

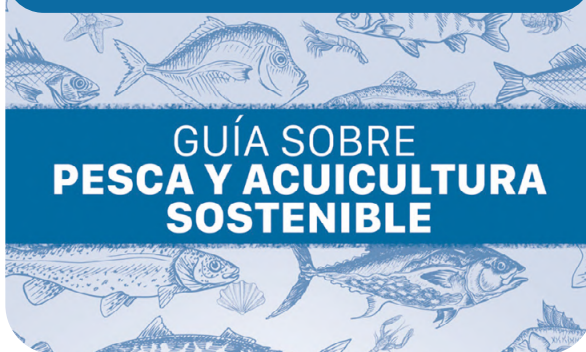
serunion@

Productos sostenibles certificados

El 9,1% de nuestras compras son **productos certificados con sellos sociales o ambientales o con denominación de origen**, lo que representa un volumen superior a 9 M€ del total de nuestras compras.

Esta apuesta por productos ecológicos y con certificados sostenibles se ve complementada, además, por nuestro compromiso por la compra de productos procedentes de pesca y acuicultura sostenible para favorecer la preservación de la biodiversidad marina. Por ello, paulatinamente estamos incrementando la presencia de este tipo de productos en nuestras elaboraciones. En este último ejercicio estos productos han representado un 31,5%, con la compra de 915 Tn de productos acuícolas.

En Serunion, formamos parte de la comisión para la definición de la **Guía Normativa Estatal sobre Pesca y Acuicultura Sostenible**, redactada en 2018.



Entre los productos sostenibles certificados, figuran los siguientes:



RDO (Registered Designation of Origin). Productos con denominación de origen.



PGI (Protected Geographical Indication). Productos con indicación geográfica de su origen.



Ethical Tea Partnership. Alianza no comercial formada 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.



MSC (Marine Stewardship Council). Certificación de pesca sostenible.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

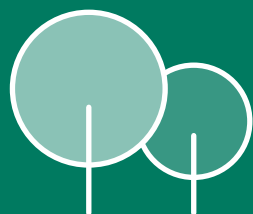
Anexos

serunion@

Igualmente, también estamos trabajando en un proyecto para introducir **pescado fresco menos demandado en los menús**, que complementamos con campañas de sensibilización e información a los comensales para darles a conocer mejor los pescados que comen, su procedencia y lugar de pesca. Nuestro objetivo es reducir la demanda excesiva de los pescados más conocidos y evitar la desaparición de dichas especies por la sobrepesca.

Finalmente, nuestra política de compras responsables también incorpora el objetivo de sustituir los aceites de palma y de soja por **aceites vegetales saludables y sostenibles** con un menor impacto sobre el medio ambiente y un mayor aporte nutricional en el 2025.

Además, cuando adquirimos productos preelaborados con presencia de aceite de palma, solicitamos a todos nuestros proveedores que presenten la correspondiente certificación de sostenibilidad. Así, todos los productos de pastelería industrial que ofrecemos están certificados por el RSPO (*Roundtable on Sustainable Palm Oil*).



100%

Tenemos el objetivo de que el 100% del aceite utilizado no cause deforestación en el 2025.



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.



Ecolabel. Constituye una etiqueta ecológica europea que garantiza la reducción del impacto ambiental en todo el ciclo de vida del producto.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Bienestar animal

El bienestar animal es uno de los aspectos incluidos en el pilar de Ingredientes sostenibles de nuestro *Positive Foodprint Plan*.

Tenemos un sólido compromiso en la materia, lo que nos ha llevado a ser **miembros fundadores de la Coalición para el Bienestar Animal** y a exigir a nuestros proveedores el uso de técnicas y protocolos de bienestar animal en línea con la investigación científica en este ámbito. Además, la evaluación realizada por Business Benchmark on Farm Animal Welfare (BBFAW), como parte del grupo Elior, nos ha posicionado por encima de la media del sector con un resultado de benchmark como Grupo Elior de Tier 3 en noviembre del 2020.

Defendemos que los animales no son mercancía, sino seres sensibles y, en consecuencia, perseguimos que nuestros proveedores pongan en práctica en sus explotaciones el principio de las 'cinco libertades' del **Farm Animal Welfare Committee (FAWC)**.



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.

El compromiso de la compañía es abastecerse exclusivamente de huevos procedentes de gallinas libres de jaula en 2025, si bien, durante este año no hemos experimentado incremento respecto al año anterior debido principalmente a la reticencia del mercado a asumir el incremento de coste de realizar esta conversión operativa. La cifra de compras este ejercicio ha sido de 25,8 Tn, de las cuales 22 Tn corresponden a huevos de cáscara, 1,2 Tn a huevo líquido y 2,6 Tn a huevo cocinado.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Una cadena de valor sostenible

Conscientes del gran impacto que tiene nuestra cadena de valor, disponemos de diversos mecanismos para garantizar que los proveedores que colaboran con Serunion estén alineados con nuestra filosofía corporativa. Además, como objetivo de mejora, hemos establecido indicadores cuantitativos para dar seguimiento a la aplicación y adhesión de los proveedores a estos mecanismos y al número de compradores formados en compras sostenibles.



Código de buenas prácticas: destinado a los profesionales externos que colaboran con nosotros y que se complementará con la Política Sobre Selección de Proveedores en la que estamos trabajando, para asegurar que cumplen con nuestros estándares éticos y de seguridad alimentaria



Homologación de proveedores: el Departamento de Calidad se asegura de que todos nuestros proveedores cumplen con los instrumentos que establecemos para garantizar el cumplimiento de los requisitos corporativos: la Política de Sistema Integral de Gestión, la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, la Declaración Responsable y el Compromiso de Especificaciones de Calidad de las materias primas.



Por otro lado, las **auditorías** son una parte imprescindible de este proceso de homologación, pues nos permiten revisar el cumplimiento de los Planes de Higiene implantados por el proveedor y analizar cuestiones sociales y ambientales. Durante el ejercicio 20-21 hemos llevado a cabo 48 auditorías a proveedores.



Código de Conducta para Proveedores: con su adhesión se comprometen a cumplir determinadas obligaciones y a someterse a las auditorías correspondientes.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

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

Deberán 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.

Discriminación

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

País

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

Salud, seguridad e higiene en el trabajo

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

Salario

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

Horas de trabajo

Los empleados deberán 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.

Anticorrupción

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

Medio ambiente

Estarán 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.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@





7.2. Espacios sostenibles

Los espacios que diseñamos influyen en el bienestar y el ánimo de nuestros comensales, siendo un espacio ideal para hacerles partícipes de una filosofía de respeto al medio ambiente, apuesta por la salud y bienestar.

Bajo esta premisa, y con el objetivo adicional de poner a los comensales en el centro, como parte activa de la toma de decisiones sobre su alimentación, empleamos la hoja de ruta establecida por AENOR para avanzar hacia la descarbonización de nuestra actividad.

Hemos sido la primera empresa de España en conseguir la certificación de restauración sostenible desarrollada por AENOR.

Este estándar permite **cuantificar la sostenibilidad de un comedor** con indicadores medibles y catalogar, así, a los establecimientos de restauración como comedores o restaurantes sostenibles, este año se han sumado cinco centros más, así que ya son siete los establecimientos de Serunion con esta certificación.

Esta certificación constituye un marco de referencia estandarizado para categorizar la sostenibilidad, ambiental y social, tanto en la restauración pública como en las colectividades para que las empresas de restauración puedan acreditar su buen hacer.

Para obtenerlo, 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.



THE green HOUSE

“The Green House” obtiene el primer certificado de restaurante sostenible de España

Fruto de nuestra apuesta por la innovación y del sólido compromiso por llevar la sostenibilidad a nuestros clientes, el pasado ejercicio lanzamos “The Green House”, el restaurante de empresa sostenible por excelencia que este año ha conseguido también el certificado de comedor sostenible.

Este concepto pionero, **combina salud, sostenibilidad y bienestar** con una oferta gastronómica construida de forma saludable con ingredientes ecológicos y de km 0. También cuenta con espacios *eco-friendly* pensados para proporcionar una experiencia positiva para el empleado.

En este sentido, la **oferta gastronómica saludable** que ofrece incluye opciones vegetarianas, *smoothies*, desayunos *healthy* y una apuesta por los productos ecológicos, que representan casi el 40% de los ingredientes usados en las elaboraciones. Además, casi la mitad de ellos proceden de proveedores locales y todos los envases son compostables o biodegradables.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Naturally Honest Meals, nuestro nuevo concepto de cafetería para hospitales y centros sanitarios

Centrados en ofrecer el mejor servicio en las cafeterías para hospitales y centros sanitarios, durante el pasado ejercicio, hemos querido llevar el concepto de comedor sostenible y saludable también a la división Serunion Salud. Así nace Naturally Honest Meals, un nuevo concepto que se fundamenta en 3 elementos:

- **Oferta gastronómica saludable, sostenible, de proximidad y de temporada:** con una amplia oferta de verduras y frutas frescas, productos y bebidas BIO o ecológicos o el café de comercio justo, además de recetas tradicionales que evolucionan y ajustamos para ofrecerlas en versión vegana.
- **Espacio pensado para el bienestar y la relajación:** el interiorismo en estas nuevas cafeterías invita a relajarse. Los materiales naturales, como maderas con certificación FSC, cartón tratado, corcho y la vegetación natural, proporcionan un ambiente de conexión con la naturaleza.
- **Servicio, cercano y orientado al usuario:** incorpora soluciones tecnológicas para facilitar la experiencia de nuestros comensales con opciones de pedido, entrega y pago *contactless*.



Por último, cabe destacar que, para acercar la sostenibilidad a los usuarios de nuestro servicio a domicilio, en **Serunion** estamos renovando la flota a motor para sustituirla por vehículos que funcionan con gas. Además, como novedad pionera en el sector, hemos incorporado también bicicletas eléctricas a nuestra flota, lo que nos permite llevar a cabo una entrega mucho más personalizada, a pequeña escala y libre de emisiones de CO₂ por el transporte.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

7.3. Plan contra el desperdicio alimentario

La lucha contra el desperdicio alimentario es una de las prioridades dentro del *Positive Foodprint Plan*. Cada año en España se tiran más de 1.363 millones de kilogramos de alimentos que no son usados. Esta problemática no solo ocasiona un impacto ambiental evitable, sino que repercute negativamente en los principios de justicia social.

Para lograr reducir el desperdicio, estamos combinando lo mejor de la tecnología con acciones y campañas de sensibilización entre nuestros empleados y comensales. Actualmente, estamos trabajando para optimizar la eficiencia de nuestros procesos y minimizar cualquier tipo de pérdida a través de un **Plan de Optimización de los Residuos Orgánicos** basado en seis etapas.



Etapas hacia el 0 desperdicio alimentario

- 1** **Adecuar** las compras a la producción.
- 2** **Registrar** el excedente alimentario.
- 3** **Flexibilizar** el servicio y sensibilizar.
- 4** **Analizar** la satisfacción y adecuar la oferta.
- 5** **Aportar una segunda vida** al excedente.
- 6** **Valorizar** el resultado.



“Minimizar el desperdicio alimentario es una prioridad para Serunion. Conscientes de nuestra posición en el sector y de la capacidad de influir en el resto de actores del panorama de la restauración colectiva, hemos asumido el compromiso de reducir nuestro desperdicio alimentario en un 30% para el 2025”

David Alonso

Director de Métodos y Organización

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Hacer uso de la tecnología nos permite garantizar una operativa eficiente del servicio. Disponemos de herramientas informáticas a través de las que podemos controlar toda la cadena, 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.

Hemos puesto en marcha un proyecto piloto consistente en la instalación de un **sistema interno de registro del excedente alimentario en 25 centros, con una media de 90 gramos de desperdicio por comensal**. En este ejercicio lo hemos consolidado y el próximo año trabajaremos para hacerlo extensible a la mayoría de nuestros centros.

Además, **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.



Gracias al desarrollo interno de aplicaciones de control, podemos ofrecer a nuestros equipos un seguimiento continuado del excedente, para desarrollar acciones que lo reduzcan y concienciar de una manera muy visual sobre su impacto ambiental.

Este plan se complementa con acuerdos para **dar salida al excedente** que no podemos reducir. Así, logramos un doble beneficio: humanizar el sistema, por un lado, y minimizar el desperdicio alimentario.

El *benchmark* de nuestro sector cuantifica la sobreproducción en 90 gr por persona, como punto de partida. Estamos trabajando activamente para reducirla, desde la concienciación al comensal, la formación a nuestros equipos y la corresponsabilidad con nuestros clientes, con un compromiso de reducción del 30% hasta 2025.

Uno de estos acuerdos, firmado en 2019, ha dado lugar a la colaboración pionera en el sector con **Too Good To Go, siendo Serunion la primera empresa de restauración social en España que ha hecho uso de esta app europea**. Gracias a ella, cada día ponemos a la venta nuestros excedentes en un pack sorpresa a precio reducido, logrando dar una segunda oportunidad a 2.837 packs de comida durante este ejercicio, lo que supone evitar la emisión de 6.335 KgCO₂ eq. Durante este ejercicio, **la valoración media de los usuarios de este servicio ha sido de 4,36 sobre 5**.

Por un planeta sin desperdicio de alimentos

Durante el pasado ejercicio, nos hemos unido al movimiento **Marcas Waste Warrior** y hemos firmado una declaración bajo el lema 'Por un planeta sin desperdicio de alimentos' a la que se han unido otras grandes marcas del sector. Con ella nos comprometemos a trabajar de la mano de Too Good To Go en la realización de acciones e iniciativas externas e internas para evitar el desperdicio alimentario, así como en la co-creación de campañas y acciones para concienciar y sensibilizar a la sociedad y a nuestro equipo en torno a la problemática.

Adicionalmente, hemos puesto en marcha la iniciativa **Platos to go** para reducir el desperdicio alimentario a la vez que aportamos un valor añadido al usuario. De este modo, ponemos a la venta los platos elaborados que no han sido servidos en el restaurante, instando además a los usuarios a que aporten sus propios recipientes reutilizables como medida añadida para reducir los residuos.

Finalmente hemos abordado la problemática en nuestro blog corporativo donde, además de artículos de nutrición y aspectos de interés general en relación con la salud, la alimentación y la sostenibilidad, hemos incluido **recetas de aprovechamiento** de excedentes.

Los cuatro compromisos en los que se centra el acuerdo son:



Inspira y sensibiliza: usando los canales de Serunion para concienciar a nuestra audiencia sobre el problema y dar consejos para ponerle solución.



Formar y empoderar: ofreciendo a los empleados y grupos de interés contenido educativo, espacios y recursos que les ayude a minimizar en su día a día el desperdicio alimentario.



Tomar acción: desarrollando acciones propias que combatan el desperdicio de alimentos en la compañía.



Sumar esfuerzos: participando y dando apoyo a las campañas especiales de Too Good To Go y usando nuestra influencia para impulsar un impacto positivo de la causa.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

7.4. Economía circular

Dentro de nuestro modelo de empresa sostenible, en Serunion aplicamos los **principios de la economía circular** para optimizar el uso de los materiales y minimizar el volumen de residuos generados a través de la prevención, reutilización, reducción y reciclaje.

Nuestra actividad diaria da lugar a la generación de un gran volumen de residuos, por lo que hemos fijado como objetivo su caracterización y minimización. Para ello, estamos analizando los productos y servicios que ofrecemos con el fin de identificar los residuos generados y poder explorar iniciativas específicas que nos permitan reducirlos.

Para facilitar la correcta segregación de los residuos en nuestros restaurantes, disponemos de distintos **muebles por fracciones** (orgánica, vidrio, plásticos, y cartón y papel). Estos muebles están, además, diseñados para facilitar su derivación al gestor autorizado o a los servicios municipales de recogida. Igualmente, nuestras oficinas disponen de lugares habilitados para depositar los tóneres gastados y de un servicio de recogida de cartuchos de impresoras de sobremesa.

Dadas las características de nuestro negocio y siendo conscientes del impacto que tiene en el medio ambiente, **nos hemos fijado como objetivo la eliminación del plástico desechable** en el 2022, sustituyéndolo por materiales más respetuosos con el medio ambiente.

Actualmente el 27,7% del material desechable adquirido es sostenible, es decir biodegradable (como el papel o el cartón) o compostable (fibras vegetales).

Iniciativas para alcanzar el objetivo cero plásticos en sala y cocina

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

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 un formato de autoconsumo que estamos implantando para reducir el uso de latas.

En paralelo y trabajando en la misma línea, ponemos especial énfasis en la gestión responsable del gran volumen de aceite empleado en la elaboración de frituras que, si fuese vertido en la red de saneamiento público, podría contaminar una gran cantidad de agua.

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, nos hemos propuesto el objetivo de valorizar el 100% del aceite usado para transformarlo en biodiesel, siendo nuestra tasa actual de valorización del aceite usado en cocinas del 75%.



100%

Valorizamos el 100% del aceite usado para transformarlo en biodiesel.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



7.5. Uso sostenible de los recursos

Hacer un uso responsable de los recursos es otra de las áreas en las que ponemos énfasis. Hemos identificado oportunidades de mejora en todas las áreas nuestra compañía, por lo que aplicamos medidas que nos permiten **optimizar la eficiencia de los procesos** que llevamos a cabo y, por tanto, reducir el consumo de recursos como energía, agua y papel.



Usamos la energía de forma eficiente

Para mejorar la eficiencia energética en nuestra actividad, nos hemos fijado el **objetivo de reducir un 2%** en el ejercicio 21-22 el consumo de energía. Asimismo, estamos trabajando en un proyecto de seguimiento del consumo ligado a la producción, a través del que medimos los KVA empleados por unidad de menú.

Actualmente disponemos de 28 establecimientos en los que somos los responsables de la contratación de la energía eléctrica, incluyendo centros propios como instalaciones de clientes. El consumo energético global para estas instalaciones ha sido de 3.957.166Kwh.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Para reducirlo, aplicamos **medidas de eficiencia energética** entre las que destacamos:



Sistemas de apagado automático de luces.



Limitación de las temperaturas mínimas y máximas en los sistemas de refrigeración para hacer un uso eficiente de la climatización.



Cambio progresivo a **bombillas LED**.



Acciones de sensibilización para promover un uso respetuoso de los recursos.

Gracias a la implementación de algunas de estas medidas, nuestra cocina central de San Fernando de Henares se ha convertido en un **ejemplo de sostenibilidad y eficiencia ambiental**. Entre las acciones implementadas destacan la tecnología de inducción de última generación, la optimización y ergonomía de espacios, y la construcción de una estación propia de tratamiento de residuos.

En lo que respecta al consumo de gas en las cocinas, también concienciamos al equipo que las utiliza para que hagan un **uso adecuado del fuego** y para lograr reducir su consumo. Actualmente somos responsables de la contratación de 21 instalaciones de gas, en centros propios y de cliente, con un consumo anual de 2.583.248 Kwh.

El consumo medio de energía utilizada para nuestra actividad es de 0,67 Kwh por menú.

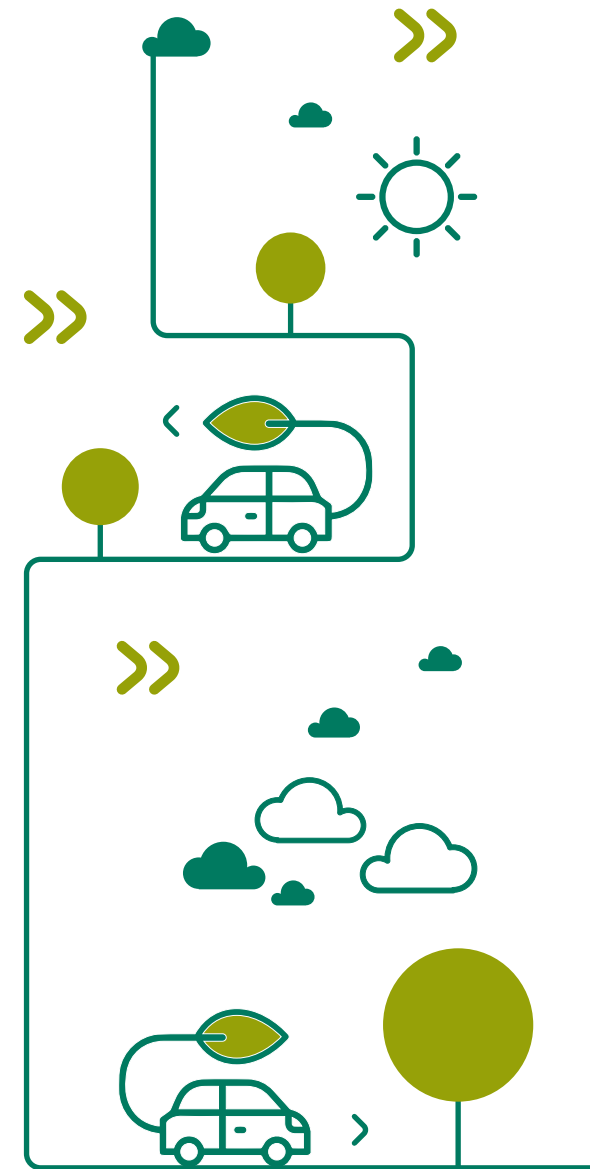


Apostamos por la movilidad sostenible

Nuestra propia actividad hace que parte del equipo precise vehículos de empresa. Con el objetivo de minimizar el impacto derivado de estos vehículos, disponemos de una flota formada por **359 vehículos de baja emisión**, con un consumo anual de combustible de 641.910,56 litros.

En paralelo, también continuamos renovando la flota de la división Serunion Vending con **vehículos con gas natural comprimido (GNC)**, que constituyen la mejor alternativa de movilidad sostenible actual para los vehículos de esta división.

Junto a la renovación de nuestra flota, aplicamos medidas dirigidas a optimizar las rutas de transporte y lograr reducciones de emisiones y de costes. En esta línea, ofrecemos recomendaciones a los conductores para optimizar el uso del combustible.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Recomendaciones para optimizar el consumo de combustible



Conduce eficientemente: Circula en marchas largas y a bajas revoluciones, evitando frenazos, aceleraciones y cambios de marchas innecesarios. Puede suponer una disminución del consumo de carburante y una reducción de emisiones de CO₂ del 15%.



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.



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



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.



Elige desplazamientos en tren frente al avión: Si tienes que viajar, esta opción supone una menor emisión de CO₂.



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

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Hacemos un uso responsable del agua

Otro de los principales retos a los que tratamos de hacer frente con nuestras políticas es la **disponibilidad de agua**, un recurso esencial para la vida y cada vez más escaso en países como España sometidos a un gran estrés hídrico.

Debido a nuestra actividad, en nuestras cocinas centrales en el ejercicio 20-21 hemos hecho uso de 11.271,8 m³ de agua, que supone menos de la mitad del volumen consumido durante el ejercicio anterior. No obstante, continuamos implementando acciones orientadas a lograr la eficiencia en su consumo para evitar su desperdicio y sensibilizar a nuestro equipo, ya que se trata de un elevado volumen.



Limitamos el uso de papel

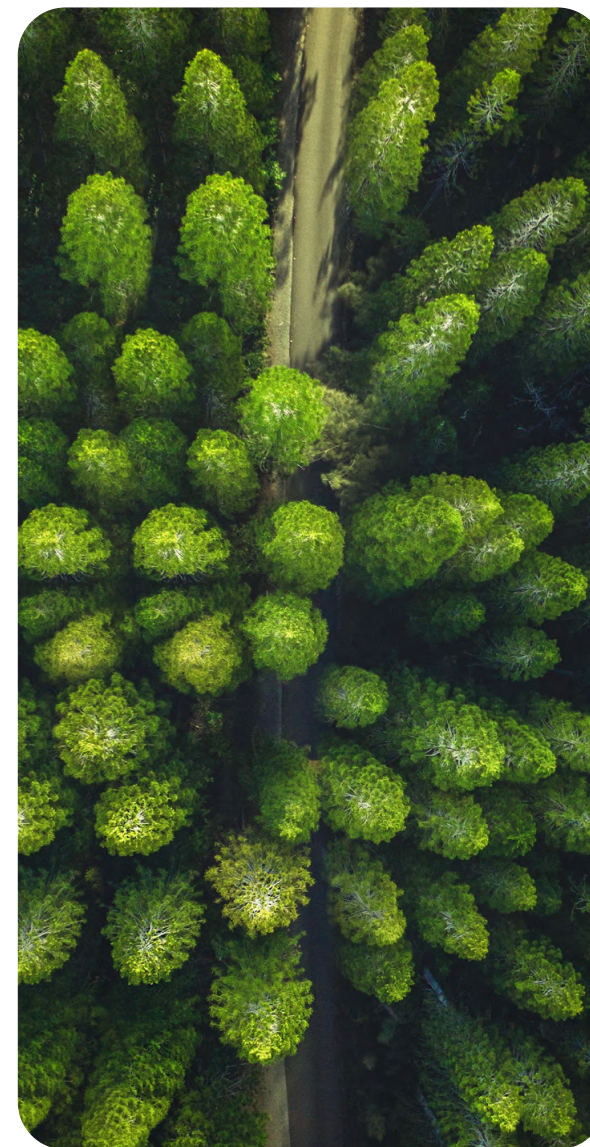
Entre las muchas ventajas que nos ha traído la digitalización se encuentra la reducción en el consumo de papel y, por consiguiente, la minimización del impacto asociado a su producción.

Desde hace 4 años estamos desarrollando **proyectos de digitalización** para convertirnos en una empresa **paper-less**, por su impacto en el medioambiente. Gracias al desarrollo de aplicaciones informáticas y herramientas digitales evitamos anualmente la generación de más de 752.700* hojas de papel. Con ello evitamos la emisión de 11.273,58KgCO₂ eq y la tala de 1.022 árboles.

*16.500 hojas contratos laborales, 280.000 nóminas, 7.200 hojas de gastos, 400.000 facturas, 39.000 menús, 10.000 hojas de registros APPCC.

Entre estos proyectos cabe destacar el impacto que ha tenido la implantación de la **firma digital** en los contratos laborales y en las nóminas a través del portal del empleado 'La Despensa', así como la **hoja de gastos digital** a través de la app Captio, nuestro portal de compras y software de menús, **CookIn y Evan**, el **software de gestión de facturas** de proveedores K2, los nuevos registros digitales de APPCC **Easy-Q** y el ahorro de impresión de menús derivado de la implantación de nuestra **App Colechef**.

Asimismo, hemos desarrollado una formación de buenas prácticas medioambientales donde se incluyen una serie de acciones para **minimizar el consumo de papel**.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Acciones para minimizar el consumo de papel



Uso de **soportes informáticos** siempre que sea posible.



Impresión por las **dos caras**.



Uso de **folios ya usados** como borradores.



Utilización de **papel de gramaje bajo**.



Uso de **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*).



Ajustes de tamaño de letra, márgenes e interlineado para que ocupen lo menos posible, especialmente en documentos de trabajo.

Junto a todo lo anterior, hemos unificado la compra de servilletas producidas a partir de materiales reciclados para todos nuestros centros. Además, recientemente hemos ido un paso más allá y disponemos del **certificado europeo Ecolabel** en el 100% de las servilletas desechables, bobinas industriales e higiénicas y demás tipos de celulosas. Este certificado garantiza el uso de material reciclado y la fabricación para proteger la salud de las personas.



Extremamos el cuidado con el uso de productos químicos

Estamos trabajando para llevar a cabo una **adecuada gestión** en relación con recursos como líquidos refrigerantes, tóneres o consumibles informáticos, entre otros.

Además, en el caso de los **productos profesionales de limpieza** que contienen sustancias químicas y que utilizamos para lavar las vajillas y limpiar las cocinas y suelos, prestamos especial atención para realizar un uso responsable, siguiendo en todo momento las indicaciones de los fabricantes.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

#POR EL CLIMA

7.6. Huella de carbono y cambio climático

La **acción climática** está adquiriendo mayor relevancia por la urgencia que requiere. Debemos actuar de inmediato para combatir sus efectos y tomar las medidas necesarias para adaptarnos con el fin de lograr ser resilientes, pues sus efectos amenazan la vida en el planeta: el aumento del nivel del mar y la desaparición de países insulares dando lugar a millones de refugiados climáticos, la aparición y propagación de nuevas enfermedades, la alteración de los ecosistemas y extinción de especies o los efectos climáticos adversos son solo algunos de ellos.

En la lucha contra el cambio climático **las empresas jugamos un papel fundamental**. Nuestra capacidad de impulsar cambios en nuestro entorno y la posición pública que ocupamos nos convierten en actores con un impacto potencial fundamental en esta tarea.

Conscientes de que precisamos **esfuerzos colectivos aliados** para afrontar este reto con garantías, en Serunion estamos comprometidos con el Pacto Mundial, los ODS y la Agenda 2030. Además, formamos parte de iniciativas como #PorElClima.

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

Calculamos el impacto de nuestra huella de carbono

En Serunion, asumimos la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para reducir las emisiones y minimizar el impacto de nuestra actividad. Al igual que en otras materias, también hemos sido primeros en el sector calculando el impacto de nuestra huella de carbono.

Asimismo, trabajamos en su minimización a través de la materialización de nuestro **Plan de Reducción de Huella de Carbono**, cuyo objetivo es reducir en un 2% las emisiones de CO₂ por unidad de producción para 2022 con respecto al año base 2018.

Para llevar a cabo este cálculo, hemos empleado la herramienta del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, tomando como base las emisiones de 2018 y como referencia nuestra Sede Operacional de Madrid y la Cocina Central de San Fernando de Henares.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

En dicho cálculo de nuestra huella de carbono, evaluamos las emisiones de alcance 1 y 2, según se indica a continuación:

Emisiones de Alcance 1 o directas

Son generadas y controladas por la organización. Entre ellas se encuentran aquellas procedentes de la combustión de vehículos de transporte de nuestra propiedad, el combustible del grupo electrógeno y las fugas de gases de equipos de climatización y frío.

Emisiones de Alcance 2 o indirectas

Derivadas de actividades o procesos de la organización, pero ajenas a nuestro control. Principalmente, son aquellas generadas en la producción de la energía eléctrica que adquirimos.

Huella de carbono total (Alcances 1 y 2) (t CO₂ eq)

	2020	2019	2018
Alcance 1	202,17	183,20	160
Alcance 2	164,70	362,84	490,47
Total (Alcance 1 + Alcance 2)	366,87	546,05	650,48

En este ejercicio se ha registrado una disminución de las emisiones que provienen del desplazamiento de los vehículos en un 0,28% respecto a 2019. En línea con estos resultados, también hay una disminución del consumo pasando de 6,63 l/100 km de 2019 a 6,61 l/100 km en 2020. Los resultados se ven influidos por la disminución de la actividad, todo ello causada por la pandemia de Covid-19, sobre todo durante el periodo de confinamiento y a las diversas restricciones impuestas por el Gobierno durante el año 2020.

Este cálculo ha sido verificado por AENOR según la norma UNE-ISO 14064-3:2012 referente a declaraciones sobre gases de efecto invernadero. Asimismo, hemos obtenido el sello Calculo, Reduzco 2020 del Registro de la Huella de Carbono del MITECO.

Para medir la evolución en el tiempo y facilitar la comparabilidad, hemos determinado dos **indicadores de desempeño** que nos permiten realizar un seguimiento más exhaustivo de las emisiones de CO₂.



En ambos casos, también hemos detectado una reducción de emisiones, por lo que estamos avanzando en el buen sentido:

Toneladas de CO₂eq 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 0,433Kg CO₂eq, frente a los 0,50Kg CO₂eq de 2019.

Toneladas de CO₂eq 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 2,58t CO₂eq, frente a los 4,20 Kg CO₂eq de 2019.

Somos proactivos para reducir nuestra huella de carbono

Lejos de relajarnos, los buenos resultados nos motivan para seguir implementando las **medidas e iniciativas** que nuestro Plan de Reducción de Huella de Carbono contempla con el fin de seguir disminuyendo las emisiones de CO₂ generadas por nuestra actividad.

Acciones 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** de transporte de nuestra flota.

El **alcance 2** es el responsable del **45% 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. Para reducirlo estamos aplicando medidas para mejorar la eficiencia energética de los elementos que no pueden ser eliminados o sustituidos como las cámaras frigoríficas o las cocinas de inducción:

- **Sustitución de luminarias por tecnología LED:** reducción de la potencia instalada mediante la sustitución de estos elementos, repercute en el consumo energético.
- **Adquisición de equipamiento eficiente:** en función de las necesidades de reposición o adquisición de equipos, tratar de que estos sean equipos eficientes con mejor resultado en el etiquetado energético.
- **Elementos que colaboren en la gestión de la energía:** instalación de elementos de control de presencia para el encendido y apagado de las luminarias.

Estas medidas se complementan con la **sensibilización y formación de nuestro equipo** sobre las buenas prácticas ambientales y de gestión de energía y la implementación de planes de dinamización de clientes partiendo de iniciativas como **#PorElClima**.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

8. BUENO PARA LAS PERSONAS

En este segundo ejercicio en pandemia el **talento, compromiso y espíritu de superación** del equipo de Serunion nos ha permitido seguir ofreciendo un servicio de calidad y excelencia.

En unos meses marcados por la incertidumbre, su **experiencia, responsabilidad y calidez humana** han sido la seña de identidad de la compañía. Esto nos ha permitido ofrecer a nuestros comensales un ambiente relajado y positivo para disfrutar del momento de la comida.

Conscientes de que una empresa es cada una de las personas que la constituyen, promovemos una **cultura corporativa de cuidado y reconocimiento** a nuestro equipo.

En este sentido, contamos con políticas y programas dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades, promover el desarrollo profesional y velar por la salud, seguridad y bienestar en el trabajo. Estos esfuerzos son valorados positivamente por nuestro equipo en las encuestas anuales de satisfacción que llevamos a cabo internamente. De hecho, en este ejercicio, y a pesar de los condicionantes externos, la puntuación media ha subido de un 7,2 a un 7,5.

Somos conscientes de la importancia de una buena comunicación y de la necesidad de **hacer a nuestro equipo participe** de los objetivos, valores y logros de la compañía. Por ello, estamos haciendo un uso activo e intenso del portal del empleado, La Despensa. Utilizamos este canal

Promovemos una cultura de cuidado centrada en el bienestar y desarrollo de nuestro equipo.

para canalizar todos los procesos administrativos de la contratación, aglutinar los contenidos formativos y ofrecer información relevante de la compañía, ya sea a nivel de noticias como de beneficios sociales.

Además, y con el objetivo de amenizar los meses de verano, hemos lanzado un concurso interno de fotografía culinaria en el que se han repartido 1.500€ en premios entre 12 ganadores cuyas fotografías se incluyen en nuestro calendario corporativo de mesa.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

8.1. Desarrollo del equipo humano

Con un equipo integrado por más de **19.340 mujeres y hombres**, en Serunion somos **una de las principales compañías generadoras de empleo en España**.

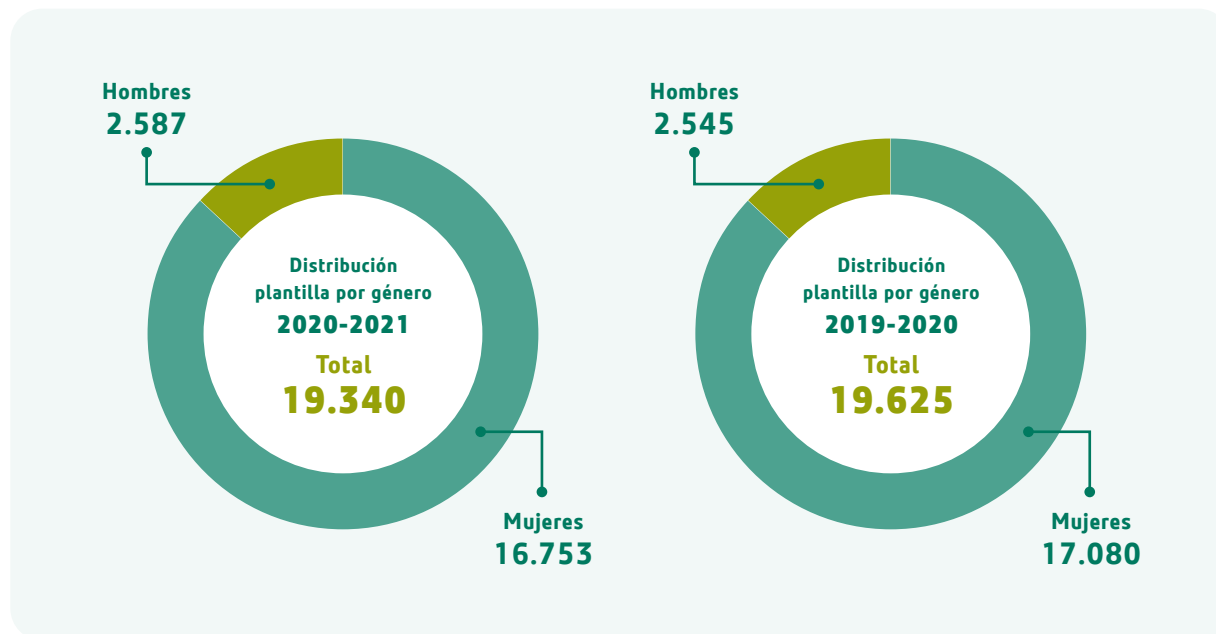
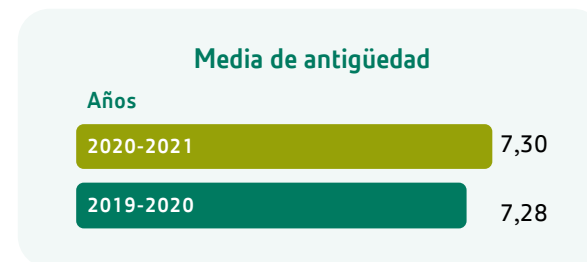
Tras un ejercicio 2019/2020 marcado por ajustes en la estructura y una optimización de los métodos de trabajo para adaptarnos al nuevo escenario de pandemia, este 2020/2021 hemos intentado trasladar un ambiente de **mayor normalidad** a nuestros equipos manteniendo el foco en su salud y seguridad.



Somos una empresa multicultural, formada por personas de más de 67 nacionalidades y un 87% mujeres.

Además, afortunadamente el ritmo de vacunación y la menor virulencia de las nuevas cepas han permitido retomar progresivamente la actividad, por lo que en este ejercicio hemos podido liberar a la mayor parte de las personas afectadas por ERTE.

Comprometidos con garantizar un empleo estable a nuestros equipos, **el 69% de la plantilla tiene un contrato indefinido**, situándose la media de antigüedad en 7,30 años. Dado que la mayoría de los servicios que ofrecemos tienen un horario limitado y ajustado a los servicios de comidas, el 77,5% de los contratos son parciales.



- Sobre esta memoria
- Carta de nuestro Presidente
- Hitos 2020-2021
- Creando tendencia
- Comprometidos con el buen gobierno
- Bueno para la salud
- Bueno para el planeta
- Bueno para las personas

Anexos

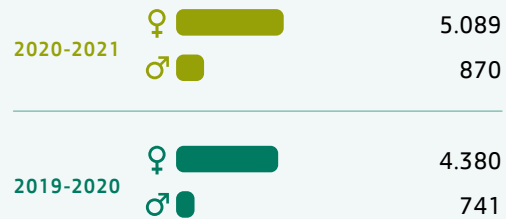




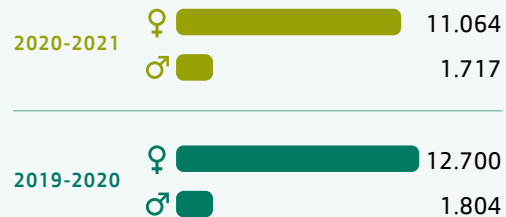
Personas

Distribución de plantilla por tipo de contrato

Eventual



Permanente

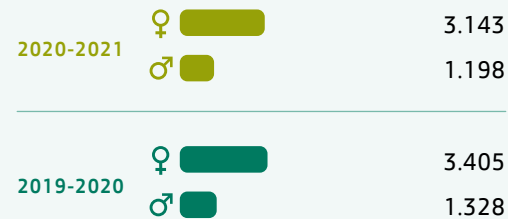


Total

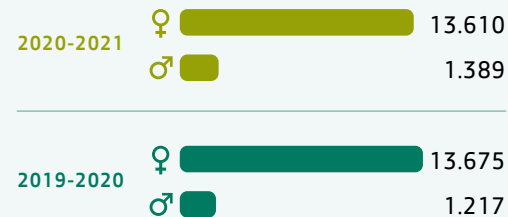


Distribución de plantilla por tipo de jornada

Jornada completa



Jornada parcial



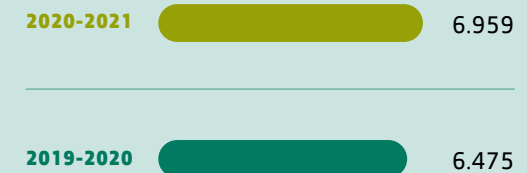
Total



Nuevas incorporaciones por género



Total



Para dar respuesta a las necesidades específicas de nuestra actividad, en el ejercicio que iniciamos el pasado 1 de octubre de 2021 hemos realizado 6.959 nuevas incorporaciones, un 7.47% más que el ejercicio anterior.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

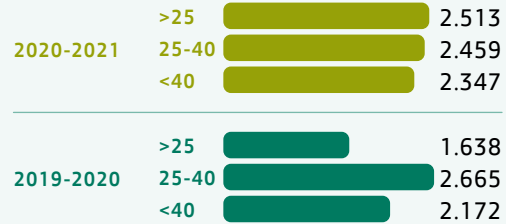
Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Personas

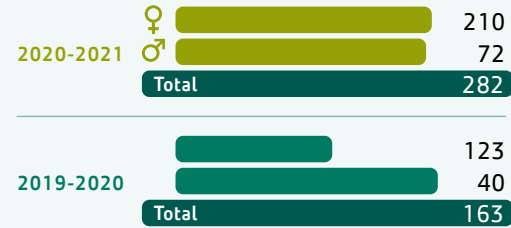
Nuevas incorporaciones por edad



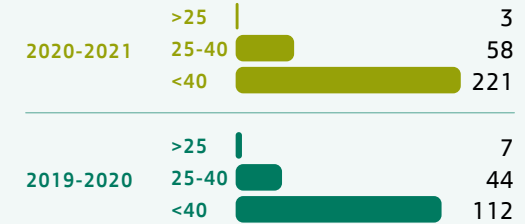
Total



Despidos por género



Nuevas incorporaciones por edad



Total



En lo que respecta a la edad de las nuevas contrataciones, valoramos el talento de las personas y su idoneidad en el puesto por encima de todo, por ese motivo no hay diferencias significativas según la edad de las personas.

En cuanto a los despidos, en este ejercicio se ha producido un incremento con respecto al nivel del ejercicio anterior, fruto de las reducciones definitivas de la actividad en determinados segmentos.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Con respecto al tiempo medio de contratación, sigue siendo superior en mujeres, como se ve en gráfico anexa:

Promedio mensual de contratación por género y tipo de contrato

Indefinido

2020-2021		
♀	177	
♂	26	
2019-2020		
♀	188	
♂	24	

Temporal

2020-2021		
♀	1.919	
♂	319	
2019-2020		
♀	1.757	
♂	410	

Parcial

2020-2021		
♀	1.898	
♂	268	
2019-2020		
♀	1.695	
♂	319	

Promedio mensual de contratación por edad

Indefinido

2020-2021		
>25	51	
25-40	133	
<40	19	
2019-2020		
>25	10	
25-40	74	
<40	129	

Temporal

2020-2021		
>25	576	
25-40	1.188	
<40	474	
2019-2020		
>25	468	
25-40	816	
<40	883	

Parcial

2020-2021		
>25	566	
25-40	761	
<40	839	
2019-2020		
>25	443	
25-40	761	
<40	-	



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Promedio mensual de contratación por categoría profesional

	Indefinido			Temporal			Parcial	
	2020-2021	2019-2020		2019-2020	2019-2020		2020-2021	2019-2020
Animador	0	2	Animador	1	2	Animador	1	3
Cocina	43	34	Cocina	262	303	Cocina	195	195
Conductor-Reponedor	2	2	Conductor-Reponedor	9	10	Conductor-Reponedor	8	8
Dietista	5	2	Dietista	18	14	Dietista	15	10
Estructura	3	4	Estructura	1	2	Estructura	0	2
Gerocultor	11	25	Fisioterapeuta	0	0	Fisioterapeuta	0	0
Limpieza de cocina	25	22	Gerocultor	44	28	Gerocultor	47	37
Limpieza de instalaciones	5	3	Limpieza de cocina	328	370	Limpieza de cocina	271	296
Mantenimiento	3	0	Limpieza de instalaciones	11	15	Limpieza de instalaciones	12	14
Monitor	86	98	Mantenimiento	1	1	Mantenimiento	2	1
Monitor de apoyo	0	34	Monitor	1454	1.099	Monitor	1534	1.104
Mozo de almacén	2	2	Monitor acompañante	0	8	Monitor acompañante	0	8
Oficina	3	3	Monitor de apoyo	3	63	Monitor de apoyo	3	76
Sanitario	1	1	Mozo de almacén	3	6	Mozo de almacén	3	3
Servicio al público	9	14	Oficina	6	6	Oficina	4	4
Técnico de departamento	3	2	Peluquero	0	1	Peluquero	0	1
Terapeuta ocupacional	1	1	Sanitario	2	1	Sanitario	2	1
Trabajador social	1	1	Servicio al público	90	354	Servicio al público	64	283
			Técnico de departamento	3	1	Técnico de departamento	3	1
			Terapeuta ocupacional	1	2	Terapeuta ocupacional	0	1
			Trabajador social	1	3	Trabajador social	2	2

Por otro lado, todo lo relativo a la retribución del equipo se regula en el Convenio colectivo de aplicación en cada caso que, en un 81% es el **convenio estatal del sector laboral de restauración colectiva** (BOE 2019-9171), y en un 19% de los casos, otros convenios aplicables a áreas como Ayuda a domicilio o Tiempo Libre.

La **brecha salarial es mínima para las categorías más bajas**, como muestra la comparativa de contrataciones para igual jornada laboral y categoría. Solo detectamos brecha salarial en los puestos de mayor responsabilidad motivada por negociaciones particulares de salarios por encima de las tablas salariales del convenio de aplicación.

Promedio de salarios por género y categoría profesional

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Brecha salarial*
ASL	1.376,22	1.389,80	-0,99%
Cocinero/a	1.601,46	1.487,79	7,10%
Jefe/a cocina	2.247,94	1.870,66	16,78%

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

No obstante, esos resultados sufren modificaciones sustanciales entre comunidades autónomas como muestran los ejemplos que se muestran a continuación:

Promedio de salarios por género y categoría profesional

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Provincia
ASL	1.444,67	1.545,39	Barcelona
Cocinero/a	1.733,20	1.709,11	
Jefe/a cocina	2.348,01	2.098,67	
ASL	1.251,81	1.276,90	Madrid
Cocinero/a	1.627,86	1.459,57	
Jefe/a cocina	2.470,79	1.892,84	
ASL	1.381,20	1.393,86	Valencia
Cocinero/a	1.572,83	1.581,38	
Jefe/a cocina	2.177,52	1.877,75	



Finalmente, disponemos de un **procedimiento de diálogo social** orientado a informar, consultar y negociar con nuestro equipo de profesionales, que es dirigido por el Comité Intercentros como representante de la totalidad de comités provinciales de nuestros centros. Este Comité está en comunicación constante y se reúne periódicamente.

Igualmente, cumplimos con todos los requisitos legales que el Estatuto de los Trabajadores o Convenio colectivo de aplicación exige en materia de preaviso a empleados y empleadas o representantes sindicales sobre cambios operacionales significativos como movilidad geográfica, cambio de centro no sustancial o modificación sustancial de las condiciones de trabajo. Todos los acuerdos alcanzados con representación sindical son recogidos en acta y las reuniones suelen mantenerse con carácter mensual.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Impulsamos la formación para profesionalizar a nuestros equipos

Nuestra **Política de Recursos Humanos** contempla la formación como uno de los pilares fundamentales en la profesionalización y desarrollo de los equipos de Serunion. Nos esforzamos por ofrecer formación de calidad, que aporte valor y nos permita evaluar el desempeño del equipo.

Para gestionar esta capacitación de la mejor manera, hemos desarrollado una **Política de Formación** que se concreta en planes anuales de formación adaptados a las necesidades formativas y requerimientos profesionales presentes y futuros. Solo en este ejercicio hemos impartido más de **101.210 horas de formación** a través de 37.961 acciones formativas, con un coste generado superior a los 676.000 euros.

Estas horas de formación se han centrado en tres temáticas fundamentales: seguridad y salud (37%), higiene alimentaria (31%) y desarrollo de habilidades (32%).

Para llevarla a cabo, hacemos uso de La Despensa, nuestro portal del empleado, que incluye acceso al **Campus Serunion**. Esta sección cuenta con un **portal de microlearning** en el que ponemos a disposición de nuestro equipo acciones formativas de bienvenida y orientación sobre Serunion, políticas, herramientas y procedimientos internos. En el Campus, además, se encuentra un extenso catálogo formativo adaptado a cada tipo de trabajo y se habilitan los cursos obligatorios de prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Asimismo, con el objetivo de ofrecer la mejor formación, colaboramos y desarrollamos acuerdos con las **principales escuelas de negocios y de hostelería**.

Escuelas de Hostelería



Escuelas de negocios



Formación transversal y técnica



Formación por categoría profesional

Categoría profesional	Horas
Directivo	731
Mando intermedio	6492
Técnico	326
Trabajador cualificado	23.718
Trabajador no cualificado	70.914
Varios	1.193
Total general	103.374



“Integramos la evaluación de la formación en nuestro programa Elior Talent, identificando las áreas de mejora y las necesidades formativas de nuestros managers”

Roser Bonancia Canellas

Talent Manager HR

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

En este ejercicio, hemos puesto en marcha en diversos **proyectos formativos innovadores y amenos** destinados a ampliar los conocimientos de nuestro equipo.



Programa Real Fish

Liderado por el Chef Sergio Fernández y el departamento de Excelencia Operacional, este innovador programa formativo dirigido a nuestros cocineros y cocineras de colegios tiene como objetivo perfeccionar la elaboración del pescado en función de las particularidades de cada especie y utilizando las mejores técnicas para respetar el producto. Como resultado, entre octubre y mayo, el menú escolar de los 240 centros de la división Educa ha ofrecido, de forma mensual, un nuevo plato de pescado con el sello Real Fish.



Gastronomía 360º: 4 escenarios post-COVID

El Basque Culinary Center nos ha facilitado un contenido formativo que permite explotar el panorama socioeconómico actual y crear escenarios para los meses y años posteriores a la crisis global generada por la pandemia COVID-19.

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. En este ejercicio tres jóvenes han podido ampliar sus conocimientos con un programa en prácticas en Serunion.



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

8.2. Política de Igualdad e integración

Promovemos de forma decidida la **igualdad de oportunidades** con independencia de las características y condicionantes personales o sociales. Para ello, incorporamos esta premisa en nuestra Política de Recursos Humanos y la concretamos a través de diferentes prácticas y programas.

Nuestras ofertas laborales son totalmente transparentes y accesibles. Apostamos por el **desarrollo y la promoción interna** de nuestro equipo, por lo que publicamos todas las ofertas en la Intranet para que cualquier persona interesada pueda aplicar a promociones o movilidades internas. Estos anuncios se publican sin preferencia de género, respetando la privacidad de datos personales y estando desligadas de exigencias de edad o procedencia.

Para garantizar la **igualdad y no discriminación en el proceso selectivo**, contamos con el Manual DIANA, que se integra en el marco de la política y procedimiento de selección de personas de Serunion. Este documento detalla el proceso a seguir para asegurar un proceso de selección libre de discriminación y con un uso inclusivo del lenguaje. Con el propósito de garantizar su aplicación efectiva, hemos proporcionado formación específica sobre este manual a todos los **mánager** que realizan entrevistas y procesos de selección.

Desde 2019 trabajamos para cumplir con nuestro **Plan de Igualdad** donde, entre otras medidas, destaca la apuesta por la formación para lograr la inclusión de mujeres en hasta

un 70% de los puestos de liderazgo de la compañía. De forma complementaria, el Grupo Elior cuenta con un comité internacional, el **Gender Diversity Committée**, formado por miembros de todos los países para potenciar la presencia de mujeres en todas las categorías profesionales.



Como novedad este año, hemos puesto en marcha un **sistema de reclutamiento digital denominado Teamtaylor**. Este SAAS (*Software as a Service*) es una potente y eficiente herramienta que nos ofrece cuatro ventajas en los procesos selectivos que llevamos a cabo:

- Aplica las estrategias de *Inbound recruiting*: usando inteligencia artificial para hacer llegar las nuevas ofertas a aquellos candidatos aptos para ellas y que previamente se han interesado en nuestra compañía.
- Permite la automatización de procesos de selección.
- Tiene un aspecto amigable con el usuario, siendo directo, atractivo y dinámico.
- Potencia la movilidad, la promoción interna y el desarrollo profesional.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



Implementamos nuestro Plan de Igualdad



Aplicamos un lenguaje inclusivo e igualitario en todas las comunicaciones internas de la compañía y con nuestros/as colaboradores/as.



Damos difusión al Plan a través de La Despensa, dando a conocer las diversas áreas en las que incide. Ha destacado la promoción del Plan durante la Semana de la Igualdad 2021, coincidiendo con el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer.



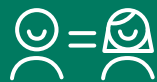
Hemos actualizado nuestro Manual de Selección no discriminatorio, DIANA.



Hemos lanzado el primer curso online en nuestro campus relacionado con la materia: En qué afecta el Plan de Igualdad de Oportunidades.



Hemos desarrollado una formación en conceptos de igualdad accesibles para toda la plantilla, tratando temas como la igualdad de oportunidades y la comunicación y lenguaje no sexista.



Hemos formado a 76 managers sobre procesos de selección igualitarios.



En noviembre de 2020, recibimos un **reconocimiento de la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s (EjeG-Con)** por acogernos a su código de igualdad para promocionar el talento sin género.

Como complemento necesario a las buenas prácticas en el proceso selectivo, nos comprometemos con la diversidad y la igualdad en el propio puesto de trabajo.

Por otro lado, nuestro **protocolo contra el acoso sexual y por razones de género** establece los pasos a seguir y define los órganos y sus competencias ante este tipo de situaciones.

Asimismo, nos posicionamos en contra de la violencia de género y establecemos convenios con diversas entidades que trabajan para sensibilizar a la población en la lucha contra esta lacra. 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 y participamos activamente en medidas de apoyo a mujeres víctimas con contratos laborales estables y garantías extraordinarias que les garanticen independencia económica.

Finalmente, nuestro Plan de Igualdad contempla **medidas dirigidas a mejorar la conciliación de la vida laboral y personal**, como la flexibilidad horaria en oficinas y jornadas especiales para personas en situación de guarda legal de personas dependientes, así como alternativas de teletrabajo para el personal de oficinas.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Favorecemos la integración de personas con discapacidad

En este ejercicio, entre las nuevas incorporaciones, hemos sumado 29 personas más con discapacidad, ascendiendo a **202 los profesionales con discapacidad** en plantilla.

Limitados por las subrogaciones laborales, obligatorias en nuestro convenio, y un gran porcentaje de contrataciones a jornada parcial, no cumplimos con la cuota de reserva del 2% exigida por la Ley General de Discapacidad. Por este motivo, nos acogemos al certificado de excepcionalidad a través de la contratación directa de servicios a **Centros Especiales de Empleo**.



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

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

Junto a la contratación directa de servicios de estos centros, tenemos **convenios de colaboración** con muchas otras entidades en cuyos fines sociales se encuentra la promoción o contratación de personas con discapacidad:

 Programa Incorpora La Caixa	 Fundación Prevent	 Fundación Aura	 Fundación Pinardi	 Afanias
 Down España	 Formació i Treball	 Federación Ecom	 Dulce Chacón	 Otro tiempo Otro planeta



Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

Alianzas que favorecen la integración de personas con discapacidad



Promovemos la inserción laboral en nuestra cocina central del Valladolid: gracias a un acuerdo con la **Fundación Lince Asprona**, esta cocina ha desarrollado un modelo que favorece la integración de personas con discapacidades físicas y psíquicas. Este proyecto les proporciona la estabilidad laboral y económica necesarias para garantizar su futuro e independencia.



Favorecemos la contratación de personas en riesgo de exclusión: Desde 2016 formamos parte de las entidades adheridas al **Programa Incorpora de La Caixa**, cuyo objetivo es favorecer la contratación de personas en riesgo de exclusión social: personas con discapacidad, personas en desempleo de larga duración o personas con antecedentes penales.



Colaboramos con la Fundación Privada Prevent: su objetivo es promover y contribuir a la inserción social y laboral de las personas con discapacidad, fomentando además la cultura preventiva en la empresa.



Caminamos de la mano de la empresa de economía social Apunts: esta empresa, perteneciente a la Fundació Joia, ofrece servicios de artes gráficas y mensajería mediante su cadena de valor social y bajo los parámetros de la Responsabilidad Social Corporativa.



incorpora
de "la Caixa"

Ampliamos equipos a través del programa Incorpora de La Caixa

Participamos desde hace seis años en este programa de la Fundación "la Caixa", que promueve la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social, ya sea por discapacidad o por dificultades para su inserción laboral.

Estas personas pasan a formar parte de nuestros equipos en funciones tan diversas como auxiliares de limpieza, camareros/as, recepcionistas, etc. Así, en 2021 hemos contratado a 48 profesionales a través de este programa en centros de todo el territorio español, con lo que hemos mejorado significativamente la ratio, siendo un 39% superior a la de 2020.

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@



8.3. Salud y seguridad

La **salud, seguridad y el bienestar de las personas** es uno de los ejes básicos de la cultura de cuidado por la que apostamos en Serunion. Así, en un ejercicio marcado de nuevo por la pandemia, nos hemos esforzado en proteger la salud y seguridad en el entorno laboral, así como garantizar el disfrute de nuestros comensales en un entorno seguro.

Centramos esfuerzos en implantar los estándares internacionales más reconocidos en salud y seguridad y, en paralelo, apostamos por la concienciación e información para que nuestros equipos puedan llevar una **vida saludable dentro y fuera del ámbito laboral**.

Contamos con una **Política de Prevención de Riesgos Laborales** que está respaldada por la norma ISO 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta norma incorpora requisitos adicionales además de los exigidos por la legislación nacional en materia de riesgos laborales. En este sentido, la Comisión de Prevención en Seguridad y Salud es la encargada de velar por su implantación y seguimiento. En este ejercicio 2.428 de nuestros centros han sido avalados por esta norma como entornos seguros y saludables.

Estos altos estándares en la gestión de la prevención de riesgos laborales no solo nos permiten reducir la accidentalidad en el trabajo, sino también su gravedad.

	2019-2020		2018-2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia*	24,1	31,5	36,30	49,21
Índice de gravedad**	0,49	0,76	0,77	1,12
Nº bajas por enfermedad profesional	2	6	2	26
Horas de absentismo	552.317	2.940.905	1.059.988	5.939.746

*Índice de frecuencia: N° accidentes/N° horas trabajadas x 1.000.000

**Índice de gravedad: N° jornadas perdidas / N° horas trabajadas x 1.000

	Hombres	Mujeres
Días de baja AT (accidente de trabajo)	1.125	9.346
Nº accidentes	55	386
Horas efectivas trabajadas	2.281.742	12.239.443

Junto a la norma **ISO 45001** también hemos recibido la certificación **AENOR frente a la COVID-19** que fuimos pioneros en recibir en nuestro sector en 2020. Esta certificación garantiza que las medidas de prevención del COVID-19 que aplicamos en Serunion son efectivas y, además, cumplen las directrices marcadas por el Ministerio de Sanidad en la materia.

En la evaluación que precede a la certificación, se valoran aspectos como la gestión de riesgos y salud en el trabajo, la formación y comunicación con el equipo, las medidas organizativas y las buenas prácticas en materia de limpieza e higiene que se han implantado en los centros de trabajo.

- Sobre esta memoria
- Carta de nuestro Presidente
- Hitos 2020-2021
- Creando tendencia
- Comprometidos con el buen gobierno
- Bueno para la salud
- Bueno para el planeta
- Bueno para las personas**
- Anexos



Continuamos apostando por la **comunicación constante, transparente y responsable** con nuestro equipo y hemos dado continuidad a los canales de comunicación que se habilitaron con motivo de la situación excepcional surgida a raíz de la pandemia, como el teléfono de ayuda psicológica y la mutua de asistencia y atención por parte de las diferentes comunidades autónomas.

Igualmente, todos los equipos que se han ido reincorporando al trabajo tras el ERTE han seguido recibiendo la **guía de incorporación al trabajo de manera segura**, y también hemos seguido transmitiendo mensajes de agradecimiento a nuestros profesionales por el esfuerzo extra que sabemos supone trabajar de cara al cliente cumpliendo con estrictas medidas de seguridad e higiene.

Por otro lado, el **proyecto Give Me Five**, que lanzamos el ejercicio anterior, ha seguido constituyéndose como una herramienta imprescindible en materia de prevención. A través de un seguimiento en profundidad de los posibles incidentes generados en nuestras cocinas queremos llegar al detalle para erradicar sus causas.

Finalmente, trabajamos activamente para **mejorar la concienciación de nuestro equipo** y realizamos diversos comunicados de vida saludable a lo largo del ejercicio. Tenemos como objetivo, además de gozar de un ambiente saludable y seguro en el ámbito laboral, que las personas que forman parte de Serunion adquieran los conocimientos y herramientas necesarios para cuidarse también fuera del trabajo.



“Proteger la salud de las personas es una de las máximas prioridades de Serunion. En este segundo año de pandemia, hemos seguido manteniendo los mayores estándares de seguridad e higiene tanto en el entorno laboral como en el servicio a nuestros clientes y comensales”

Mar Ruiz Vargas

Jefe de Salud y Seguridad Laboral

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexos

serunion@

9. ANEXO Índice de contenidos Ley 11/2018 Información No Financiera y Diversidad y tabla GRI

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Marco de <i>reporting</i> .	1. Sobre esta Memoria	GRI 102-54, 102-46, 102-47
A) Breve descripción del modelo de negocio del grupo.	4.1. Serunion, empresa líder en restauración social	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.	4.1. Serunion, empresa líder en restauración social	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-14, 102-15
Políticas, resultados, riesgos, indicadores clave.	5.2. Un gobierno ético y responsable	GRI 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 102-30, 103-1, 103-2
MEDIOAMBIENTE		GRI: 103-2
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.	5.3. Política integrada	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 307-1, 308-2
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad	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.	7. Bueno para el planeta	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	
CONTAMINACIÓN:		
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.	7.6. Huella de carbono y cambio climático	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-6, 305-7
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	7.4. Economía circular	GRI 103-2, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion@

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	7.3. Plan contra el desperdicio alimentario	No se aplica
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS:		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	7.5. Uso sostenible de los recursos	GRI 303-1
Consumo de materias primas	7. Bueno para el planeta	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 307-1
Y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	7.3. Plan contra el desperdicio alimentario	GRI 302-4, 302-5
Consumo, directo e indirecto, de energía	7.5. Uso sostenible de los recursos	GRI 302-1, 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	7.5. Uso sostenible de los recursos	GRI 103-2, 203-1, 302-1, 302-4, 302-5, 303-1, 305-1, 305-2
CAMBIO CLIMÁTICO:		
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	7.6. Huella de carbono y cambio climático	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	7.6. Huella de carbono y cambio climático	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	7.6. Huella de carbono y cambio climático	GRI 301-1, 305-1, 305-5
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD:		
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 (7.1. Aprovisionamiento sostenible)	GRI 304-3

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion@

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion®

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	La compañía no opera en áreas protegidas.	GRI 304-2, 303-2
LABORAL		
EMPLEO:		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	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	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	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	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	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	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	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	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 405-2
Brecha salarial	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 405-2
La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	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	<u>8.1. Desarrollo del equipo humano</u>	GRI 102-35
Implantación de políticas de desconexión laboral	<p>8.2. Política de igualdad e integración</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>	

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Empleados con discapacidad	8.2. Política de Igualdad e integración	GRI 405-1
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:		
Organización del tiempo de trabajo	8.1. Desarrollo del equipo humano	GRI 401-2, 401-3
Número de horas de absentismo	8.3. Salud y seguridad	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>8.2. Política de igualdad e integración</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>	
SALUD Y SEGURIDAD:		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	8.3. Salud y seguridad	403-3, 403-4
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	8.3. Salud y seguridad	GRI 403-2, 403-3
RELACIONES SOCIALES:		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	8.1. Desarrollo del equipo humano	GRI 402-1, 403-1, 403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	<p>8.1. Desarrollo del equipo humano</p> <p>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	8.1. Desarrollo del equipo humano	GRI 102-41, 403-4

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion@

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
FORMACIÓN:		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	8.1. Desarrollo del equipo humano	GRI 404-2
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	8.1. Desarrollo del equipo humano	GRI 404-1
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:		
	<p>8.2. Política de Igualdad e integración</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>No cumplimos todavía las condiciones de accesibilidad universal en todas nuestras instalaciones, pero vamos avanzando. Actualmente ya podemos garantizar como mejora las nuevas instalaciones de la central de Barcelona, que cumplen perfectamente con los requisitos legales.</p>	
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	8.2. Política de Igualdad e integración	GRI 405-1
IGUALDAD:		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	8.2. Política de igualdad e integración	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)	8.2. Política de igualdad e integración	GRI 103-2, 405-1
Medidas adoptadas para promover el empleo	8.1. Desarrollo del equipo humano	
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	8.2. Política de igualdad e integración	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	8.2. Política de igualdad e integración	GRI 103-2, 406-1
DERECHOS HUMANOS		GRI: 103-2; 102-15; 102-16; 102-17
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	<p>5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad</p> <p>7.1. Aprovisionamiento sostenible</p>	GRI 103-2, 412-2

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion@

Sobre esta memoria

Carta de nuestro Presidente

Hitos 2020-2021

Creando tendencia

Comprometidos con el buen gobierno

Bueno para la salud

Bueno para el planeta

Bueno para las personas

Anexo

serunion@

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos	5.4. Certificaciones que avalan nuestra actividad 7.1. Aprovechamiento sostenible	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	7.1. Aprovechamiento sostenible	GRI 407-1, 408-1, 409-1, 410-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	5.2. Un gobierno ético y responsable 8.2. Política de igualdad e integración	GRI 405-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	5.2. Un gobierno ético y responsable	GRI 409-1
La abolición efectiva del trabajo infantil	5.2. Un gobierno ético y responsable	GRI 408-1
CORRUPCIÓN		GRI: 103-2; 102-15; 102-16; 102-17
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	5.2. Un gobierno ético y responsable	GRI 102-11, 102-15, 205-1, 205-2, 419-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	5.2. Un gobierno ético y responsable	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
SOCIEDAD		GRI: 103-2; 413-1
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE:		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	5.3. Política Integrada	GRI 102-42, 102-43
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	5.3. Política Integrada	GRI 411-1, 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	4.5. Diálogo con nuestros grupos de interés	GRI 102-43

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



El Grupo Serunión es un conjunto
de empresas y marcas con pertenencia
100% a Grupo Elix.

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

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

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

serunion ©