

Memoria de sostenibilidad y EINF 2021/2022

serunion®

Índice

Sobre esta Memoria	03	Bueno para la salud	67	Bueno para las personas	115
Carta de nuestro Presidente	05	Una buena alimentación es la mejor inversión	68	Desarrollo del equipo humano	117
Hitos 2021-2022	08	La seguridad alimentaria como prioridad	80	Política de Igualdad e integración	128
Aliméntate ConSentido by Serunion	13	Innovación y digitalización impulsan nuestros servicios	81	Salud y seguridad	132
Somos líderes en restauración	14	Bueno para el planeta	86	Anexo: Índice de contenidos Ley 11/2018 Información No Financiera y Diversidad y tabla GRI	133
Tenemos un propósito	21	Apostamos por una aprovisionamiento sostenible	89		
Nuestro posicionamiento estratégico	23	Creamos espacios sostenibles	96		
Diálogo con nuestros grupos de interés	28	Tenemos un plan contra el desperdicio alimentario	99		
“Aliméntate ConSentido”, nuestra llamada a la acción	35	Economía circular	103		
Comprometidos con el buen gobierno	41	Un uso sostenible de los recursos	106		
Nuestra dirección ejecutiva	42	Huella de carbono y cambio climático	110		
Un gobierno ético y responsable	44				
Certificaciones que avalan nuestra actividad	53				
Nos enfocamos en nuestros clientes	57				
Conectados con nuestros grupos de interés	62				



01

Sobre esta Memoria



Sobre esta Memoria

Un año más, publicamos nuestra **Memoria de Sostenibilidad y EINF** (Estado de Información No Financiera), en línea con el compromiso que mantenemos en Serunion con la transparencia, como pilar fundamental de la estrategia de la compañía. En el presente documento, damos a conocer los compromisos y avances en materia de sostenibilidad alcanzados durante el último ejercicio fiscal, comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022.

El **alcance de dicho reporte** se corresponde al conjunto del Grupo Serunion, que engloba a Serunion S.A.U. y todas nuestras sociedades participadas. Esta información, además, puede complementarse con la que es reportada en el EINF del Grupo Elior, al que pertenecemos, por lo que incluye también referencias a nuestro propio Grupo.

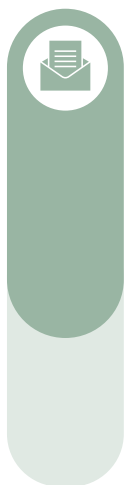
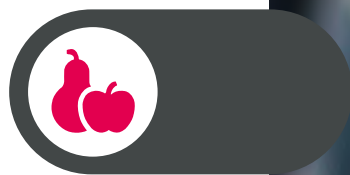


La información contenida en esta Memoria da respuesta a los requerimientos establecidos en la **Ley 11/2018** de 28 de diciembre, de Información No Financiera y Diversidad, siendo el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad esencial la base de reporte.

Esperamos que disfrutes de la lectura de nuestra nueva Memoria y encuentres interesantes todos los avances que hemos logrado para seguir **alimentando ConSentido**, con el fin de contribuir a una sociedad cada vez más sostenible, justa y equitativa.

02

Carta de nuestro Presidente



Carta de nuestro Presidente

Este año hemos logrado recuperar la normalidad y volver a nuestros hábitos, después de más de dos difíciles años en nuestra sociedad, con graves consecuencias sobre la salud de las personas y la crisis social derivada de la pandemia. De nuevo podemos volver a estar junto a los nuestros y disfrutar **en torno al momento de la comida**, compartiéndolo con familiares y amigos.

Esta situación también ha dado lugar a una mayor **preocupación por el estado del planeta**, viendo cómo nuestra salud depende de la suya. Por ello, cada vez más iniciativas se enfocan a cuidar del medio ambiente para cuidarnos también a nosotros.

En Serunion, hace años que estamos enfocando nuestra estrategia de este modo y, para reforzar este compromiso con la sostenibilidad, en 2021 hemos puesto en marcha plan colaborativo **“Aliméntate ConSentido”**. Es una hoja de ruta en la que tienen cabida todos nuestros grupos de interés y cuyo objetivo es impulsar juntos una alimentación saludable, consciente y responsable.



Nuestro propósito es seguir cuidando de las personas, sobre todo, apoyándolas para tomar las mejores decisiones sobre su alimentación, con información y formación, sobre cómo estas impactan en su salud y en la naturaleza, desde el respeto a las personas y a todos los seres vivos.

Somos conscientes de nuestra capacidad de contribuir a un **modelo de desarrollo más sostenible y saludable**, aprovechando nuestro posicionamiento como líderes para lograr objetivos cada vez más ambiciosos. Para ello, además, contamos con el apoyo del Grupo Elixor, que nos aporta el respaldo necesario para incrementar nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad.

Muestra de ello podemos destacar los **43 comedores y restaurantes que hemos logrado certificar como comedor sostenible** por Aenor, lo que supone el cumplimiento de unos estrictos requisitos en materia de sostenibilidad.

También ha resultado de gran relevancia la **creación de la división Serunion Inclusive** para reforzar nuestro compromiso con el apoyo a las personas en riesgo de exclusión social, una iniciativa en la que hemos puesto especial dedicación y cariño en este ejercicio.

A lo largo de la presente memoria, damos a conocer todos los hitos alcanzados en este sentido, los compromisos que nos hemos fijado para seguir incrementado nuestro impacto positivo y aquellos retos que queremos afrontar a corto plazo. Os animo a leerla y sumaros a nuestro compromiso con la **alimentación ConSentido**.

Antonio Llorens Tubau
Presidente y Director General de Serunion



Nuestro Presidente y Director General inició su trayectoria en Serunion como Consejero Delegado. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Catalunya, posee un MBA por el IESE y cuenta con una amplia experiencia en el sector de la restauración, superior a 25 años.

Asimismo, ocupa diversos puestos de responsabilidad en distintas fundaciones del sector de la alimentación y la salud. Así, Llorens 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.

03

**Hitos
2021-2022**



Hitos 2021-2022

La integración de la sostenibilidad en Serunion se materializa con el desarrollo de la estrategia global del Grupo Elior **“Positive Foodprint Plan”** que, a su vez, está conducida a través de nuestro nuevo marco colaborativo “Aliméntate ConSentido”. Lanzado en 2021 y con horizonte 2030, nace para impulsar una alimentación saludable, sostenible y responsable junto a nuestros grupos de interés.

Partiendo de esta base y con el fin de asegurar que nuestra actividad es coherente y está en consonancia con dicha estrategia, contamos con una serie de procedimientos, protocolos y políticas en continua evolución y mejora, relacionados con los tres ejes de nuestra estrategia.



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 Aenor.



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.



Ambiental

Elecciones saludables

- Incremento de la proporción de alimentos vegetales y reducción de la cantidad de carne roja.
- Aportación de información de impacto de carbono de cada elaboración.

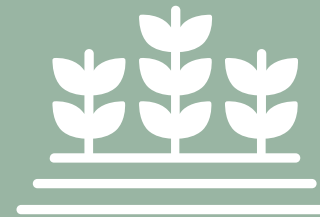
Ingredientes sostenibles

- Compra de proximidad de alimentos frescos y de temporada.
- Garantía de bienestar animal, una vida digna y ausencia de dolor.
- Pesca sostenible, con regeneración de las especies.
- Sustitución del plástico de un solo uso por opciones reutilizables, recicladas o compostables.

Modelo circular

- Reducción de la huella de carbono.
- Evitar el residuo.
- Segregar y valorizar.
- Promover el cero desperdicio alimentario.
- Mejorar la eficiencia energética.
- Gestión eficiente del agua.
- Compostaje del residuo orgánico.
- Valorización del aceite usado para utilizarlo como biodiesel.
- Promoción de fuentes de energía renovables.
- Certificación ISO 14001 de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.





Seguimos trabajando para contribuir al desarrollo de una **sociedad cada vez más equilibrada, justa y sostenible, alimentando ConSentido.**

Nuestro impacto en cifras

Bueno para la salud



186
nutricionistas



26.745
recetas desarrolladas



27,3%
recetas con base vegetal

Bueno para el planeta



500 árboles
plantados en nuestro Bosque Serunion, absorbiendo 1,6 t de CO₂ acumuladas



37,3%
recetas *low carbon* con carbonoscore A y B



51,3%
de compra local

Bueno para las personas



7,5%
satisfacción media de las personas empleadas



494 clientes
han valorado nuestros servicios como excelentes

04

Aliméntate ConSentido by Serunion



Aliméntate ConSentido by Serunion



Somos líderes en restauración

Surgimos hace más de tres décadas, cuando cinco empresas locales de alimentación decidieron unirse para constituir un grupo con mayor potencial. Todos estos años de trayectoria y el esfuerzo destinado a buscar la excelencia en todo lo que hacemos nos han permitido posicionarnos como **líderes en la restauración de colectividades**.

Este posicionamiento es una realidad gracias al increíble equipo de profesionales que cada día hacen posible que ofrezcamos

un servicio de calidad, centrado en comidas de **proximidad y personalizadas**. Para ello, atendemos las necesidades de cada tipo de comensal, abarcando a todas las etapas de la vida de las personas y ofreciendo soluciones *ad hoc* para cada cliente.

En nuestras elaboraciones, buscamos la **máxima calidad**, por lo que seleccionamos cuidadosamente las materias primas utilizadas, además de guiarnos por estrictos protocolos de seguridad alimentaria.

“


La alimentación tiene una importante función social y contribuye al bienestar de las personas. Por ello, en Serunion prestamos especial atención a cada detalle para contribuir a una buena nutrición, a la vez que nos preocupamos por desarrollar elaboraciones que generen **experiencias positivas en el momento de su consumo**.

Alberto Gil

Director Regional División BEI



La clave del éxito de nuestro servicio está en **proporcionar platos equilibrados, saludables y sabrosos**, aunando la tradición y la riqueza de nuestra gastronomía con nuevas tendencias culinarias.



Ofrecemos un servicio de restauración colectiva caracterizado por ser de **proximidad**, estar **personalizado** y **buscar la excelencia**.



Ofrecemos una alimentación saludable y favorecemos momentos de disfrute en torno a la comida. En este sentido, promovemos el **diseño de espacios donde prima la comodidad**, pensando en el bienestar y satisfacción de nuestros comensales.

Tenemos un claro modelo de negocio en el que nuestros clientes se sitúan en el centro de todo lo que hacemos, por lo que **siempre estamos cerca** para conocer sus demandas y expectativas, con el fin de darles respuesta. Por ello, nuestros servicios están alineados con las costumbres gastronómicas y tradiciones de las zonas en las que estamos presentes, con el fin de ofrecer a nuestros comensales una experiencia gastronómica que puedan disfrutar.

Para lograr todo esto, contamos con centros de restauración y cocinas centrales distribuidos por toda la geografía del país. Además, nuestra amplia red de oficinas nos permite ofrecer una rápida respuesta en todo momento, garantizando una atención personalizada.

Más de tres décadas de historia centrados en cuidar de las personas



1998
Iniciamos nuestra actividad en Portugal.

1993
Conseguimos la primera firma del sector sanitario, aún vigente, con el Hospital General de Alicante.

1992
Realizamos el primer acuerdo, aún vigente, con una gran empresa, Banco de España.

1990
Nos constituimos como Serunion, con la unión de las empresas locales Arusa, Sercosa, Cofimok, Hotelcosa y Serhoval.

2001
Comenzamos a formar parte del Grupo Elior.

2004
Nos adherimos al Pacto Mundial.

2011
Nos posicionamos como líderes en el mercado en volumen de facturación.

2012
Lideramos el servicio de comida a domicilio.

2014
Grupo Elior sale a Bolsa.

2018
Nuestras cocinas de Sevilla, Málaga y Almería obtienen la certificación ecológica.

2015
El proyecto de inclusión de nuestras cocinas centrales sostenibles S. Fdo Henares y Valladolid obtiene el reconocimiento lince Asprona Premio ANTA.

2015
Lanzamiento de nuestro Positive Footprint Plan por Grupo Elior.

2018
Pioneros en el sector en la obtención del certificado de sostenibilidad y RSC IQNET SR10 por Aenor.


2019
Somos la primera empresa con certificado de Restaurante Sostenible de Aenor. Desarrollamos el nuevo concepto GREEN HOUSE para L’Oreal.

2021
Creamos ‘Aliméntate ConSentido’, el nuevo marco colaborativo compartido para una alimentación saludable, sostenible y responsable.

2020
Compañía pionera en el sector al calcular nuestra huella de carbono.

2021
Lanzamos junto con Aenor la certificación de Comedor/restaurante Sostenible para acreditar nuestros centros.

2022
Certificamos los centros de nuestros clientes con Aenor en todas las divisiones.









Una actividad enfocada en las personas

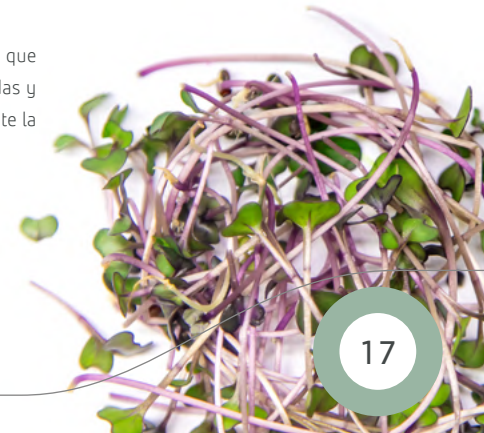
Todas las acciones que llevamos a cabo desde Serunion se centran en lograr la **máxima satisfacción de nuestros comensales**. Nos adaptamos, para ello, a las exigencias del mercado y demandas de los clientes con los que trabajamos en los distintos segmentos: Enseñanza, Sanidad, Social, Ocio y Vending, para lo que hemos creado divisiones específicas.

Para garantizar la correcta gestión de nuestro servicio, contamos con una red constituida por veinte oficinas operacionales, siete delegaciones de vending y dieciséis cocinas centrales.

Nº de menús servidos*

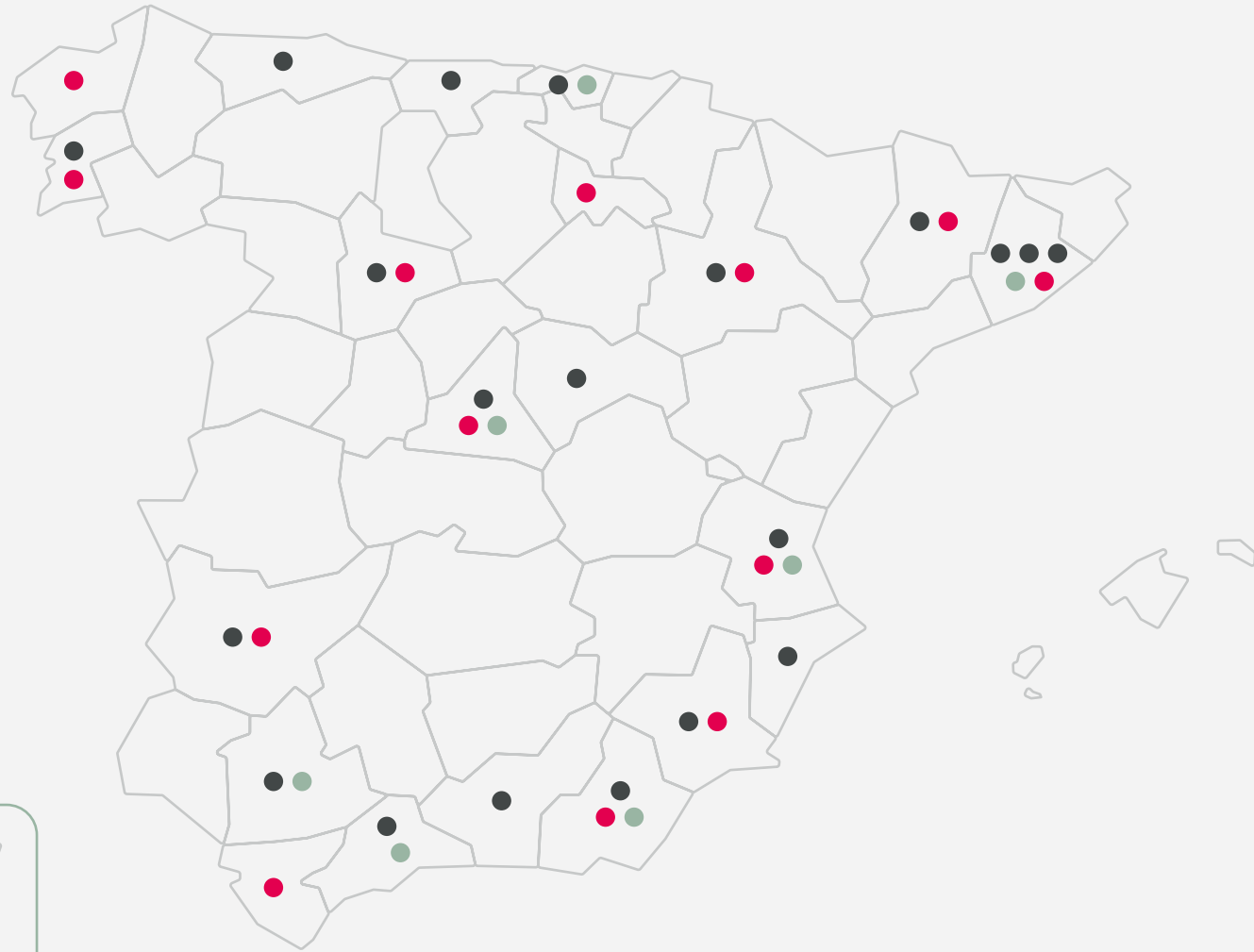
	2021-22	2020-21	Evolución
 Empresa	5.433.957	3.935.244	+38,1%
 Enseñanza	36.923.042	28.409.538	+30,0%
 Sanidad-Social	23.766.612	23.336.672	+1,8%
 Total	66.123.611	55.681.454	+18,8%

*Los datos reportados en la presente Memoria no son comparables con los reportados en el ejercicio anterior, ya que el Grupo Elior ha cambiado el criterio para la contabilización de menús servidos, teniendo en cuenta solo comidas y cenas. El incremento es debido a la reactivación de la actividad en los centros que habían estado cerrados durante la pandemia por COVID-19.



Mapa de oficinas operacionales, delegaciones de vending y cocinas centrales

-  Oficinas operacionales
-  Delegaciones de vending
-  Cocinas centrales



Nuestras divisiones especializadas

Experiencias innovadoras de colectividades



serunion @ educa

Alimentación en la etapa de crecimiento, desde la guardería hasta la universidad. Se complementa con un proyecto educativo enfocado en la concienciación sobre la importancia de asumir hábitos saludables y adquiere una alta especialización en residencias universitarias y colegios mayores.

serunion @ ritae

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

serunion @ VENDING

Suministro de producto desatendido, para hacer las delicias de todos los públicos con una disponibilidad de 24 horas los 7 días de la semana. Con el nuevo concepto moderno de **ColmaDo**, logramos una evolución del servicio de venta no asistida, pero con los máximos estándares de calidad, frescura, gastronomía de tendencia y con la tecnología al servicio del cliente.

Serunion Inclusive

Nace en 2021 derivado de nuestro compromiso con el modelo normalizado de la diversidad en el mundo laboral, con el fin de contribuir de manera positiva a la inclusión de colectivos vulnerables, dando visibilidad y trabajando de manera activa con entidades de carácter social para apoyar a personas en situación de dependencia y en riesgo de exclusión social.

serunion @ salud

Abarca, por un lado, a cafeterías de centros hospitalarios basadas en conceptos innovadores y vanguardistas, donde el enfoque se centra en ofrecer el máximo confort de los usuarios para que puedan evadirse del entorno hospitalario. Por otro lado, también incluye la alimentación de los propios pacientes, destinada a promover su recuperación y bienestar durante su estancia hospitalaria, para lo que ponemos el foco en la elaboración de dietas adaptadas a las diferentes necesidades terapéuticas y preferencias individuales.

serunion @ RESTAURANTES

Alimentación para profesionales, destacando el desarrollo de conceptos vanguardistas en espacios gastronómicos innovadores, como los nuevos 5Senses y Gastrowellnes, así como los ya consolidados The Green House, Meetropolitan, Mercado gastronómico, Bites, entre otros.



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



Centrada en cuidar de las personas a través de servicios de ayuda a domicilio y mejora de la calidad de vida en casa, trabajando para que las personas dependientes puedan llevar una vida mejor en su propio hogar, manteniendo su autonomía en su entorno familiar el mayor tiempo posible.



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



Servicios de limpieza con la máxima eficiencia y bajo los parámetros de un servicio sostenible e impecable, para nuestros clientes de centros educativos, centros hospitalarios, residencias y empresas.



Tenemos un propósito



Responsable

Porque queremos que sean conscientes de cómo nuestra forma de alimentarnos impacta en nuestra salud y en el medio ambiente.



Saludable

Porque ofrecemos una alimentación que cuida de su salud presente y futura.



Sostenible

Porque debemos lograrlo sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.



Queremos **seguir cuidando de las personas**, apoyándoles para que sigan una alimentación responsable, saludable y sostenible.

Para alcanzar nuestro propósito, 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, pero extendiendo nuestro compromiso con la sostenibilidad también entre todos nuestros grupos de interés.

Reforzamos, además, dichas acciones con nuestras **herramientas digitales**, que ponemos a disposición de clientes y comensales para facilitarles la toma de decisiones y consejos sobre una alimentación saludable.

La cultura Serunion

Somos una gran empresa caracterizada por una **cultura corporativa centrada en las personas**. Todo lo que hacemos está enfocado a velar por su bienestar, tanto para las personas a las que atendemos en nuestro día a día como aquellas que forman parte de nuestros equipos. Dicha cultura queda reflejada en la misión, visión y valores enfocados a alcanzar nuestro propósito como compañía, nuestra razón de ser.



Misión

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



Visión

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



Valores

Reconocimiento al personal: Nuestros profesionales son el pilar clave de Serunion, quienes hacen realidad todo lo que somos y, por tanto, nuestro principal activo. Promovemos su estabilidad y participación, pues queremos mantener su ilusión y motivación para que quieran formar parte activa de nuestro proyecto, con ganas de aportar y de desarrollar un plan de carrera con nosotros.

Excelencia operacional: Fomentamos el trabajo en equipo para conseguir la excelencia en nuestras operaciones, juntos reforzamos nuestra pasión por el cuidado del cliente, la experiencia innovadora y la mejora continua.

Fidelidad: Forma parte de nuestro ADN y preocupación constante, ya que la satisfacción de nuestros clientes es la base sobre la que construimos sólidas relaciones de confianza.

Responsabilidad: Compartida con todos nuestros grupos de interés y elevada a todos los niveles, para que tanto de forma individual como colectiva podamos contribuir a la creación de un impacto positivo ambiental y social.

Innovación: Desarrollada para continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes, además de seguir sorprendiéndoles y ayudándoles a mejorar su alimentación, estar informados y minimizar juntos nuestro impacto ambiental.



Nuestro posicionamiento estratégico

En 2003 **nos unimos al Grupo Elior**, con sede en París, cuya actividad está especializada en la restauración colectiva en tres grandes mercados: *Business & Industry, Education* y *Healthcare*.

El Grupo cuenta con sedes en Francia, Italia, Norte América, Reino Unido, España y Portugal, y su facturación ascendió a 4,45 M€ en 2021. **Más de 97.000 empleados** forman parte del Grupo, que atienden a 3 millones de personas cada día en los 20.250 restaurantes y puntos de venta con los que cuenta distribuidos en cinco países.

Nuestra unión al Grupo Elior supone una ventaja competitiva, ya que se trata de una compañía con una importante solvencia técnica y económica, lo que nos permite en Serunion incrementar nuestros recursos destinados a innovación, desarrollo de nuevos conceptos y adaptación a las necesidades emergentes de los mercados y nuevos clientes. En definitiva, es nuestro respaldo para mantener el posicionamiento de liderazgo que logramos hace más de una década.

Desde hace cinco años, el Grupo Elior ha centrado su actividad en la **restauración colectiva** y ya no incluye el negocio de concesiones representado por la empresa Áreas. De este modo,

La cercanía y la excelencia caracterizan al servicio ofrecido por el Grupo Elior.

puede prestar toda su atención al desarrollo de una nueva restauración adaptada a los recientes cambios en la organización del trabajo y la educación, así como las nuevas demandas de sus clientes.

Esta actividad va ligada a su **compromiso con la RSC y el medio ambiente**, una de las piezas clave de su propuesta de valor. Esto le lleva a apostar por el uso de alimentos ecológicos y locales para sus elaboraciones, el apoyo a la agricultura local y la colaboración con productores de proximidad.

A su vez, dedica gran parte de sus esfuerzos a **optimizar los métodos de producción y transporte** de todas las compañías que forman parte del Grupo, con el fin de minimizar nuestra huella de carbono global, así como reducir el uso de envases, principalmente, los de plástico para evitar la contaminación de los océanos.

Cifras clave del Grupo Elior en 2021

4,45 M€
de facturación



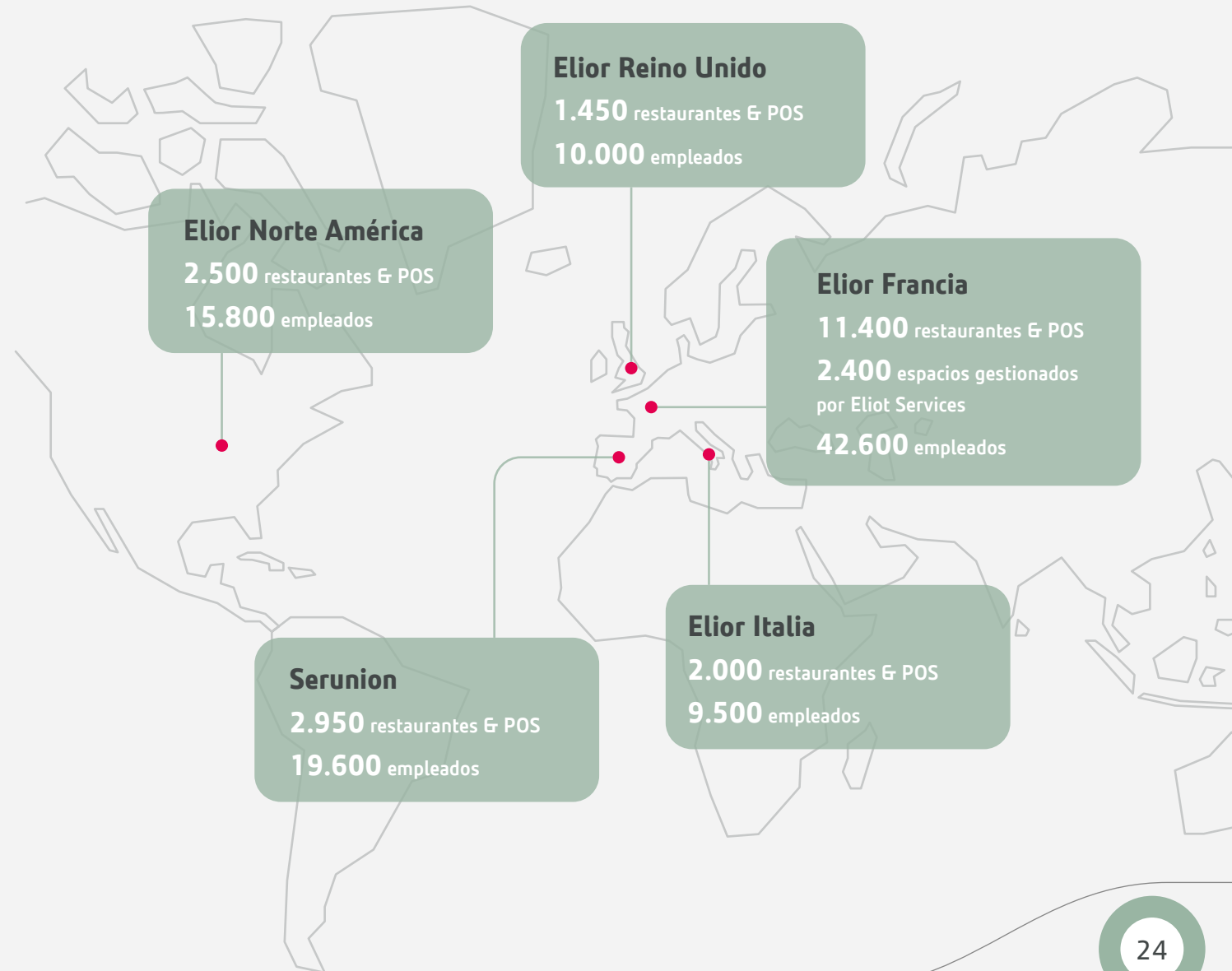
20.250
restaurantes y puntos de venta (POS)



3 millones
personas atendidas al día



97.000
empleados



Datos Grupo Elior



Business & Industries

41% de la facturación del Grupo

5.400 restaurantes & POS

795.000 personas atendidas al día



Education

32% de la facturación del Grupo

11.800 restaurantes & POS

1,7 millones de personas atendidas al día



Healthcare

27% de la facturación del Grupo

3.000 restaurantes & POS

475.000 personas atendidas al día



Plan Estratégico New Elior

Alineamiento y empoderamiento de las personas



Orientación a mercados de valor



Mejora de atención al cliente
Negocio incremental



Fidelización del cliente



Optimización de costes



Gestión de la tesorería

Plan Estratégico New Elior

Desde 2019, todas las empresas que formamos parte del Grupo trabajamos bajo el paraguas del **Plan Estratégico New Elior 2024**, una ambiciosa hoja de ruta definida para abordar los principales desafíos del sector de la alimentación, donde la innovación centrada en el cliente y el empoderamiento de las personas se sitúan como ejes transversales.

El Plan New Elior está basado en cinco ejes de actuación para seguir manteniendo el posicionamiento del Grupo en el sector y adaptarse a las nuevas tendencias de mercado. Además, destaca su **sólida apuesta por la sostenibilidad**, con ambiciosos compromisos como la reducción del 12% de las emisiones de CO₂ en 2025, la disminución de un 30% el desperdicio alimentario por menú con respecto a 2020 y el incremento del uso de electricidad renovable hasta el 80%.

Innovación centrada en el cliente e impulsada por una red sólida.

Indicadores de sostenibilidad destacados del Grupo Elixir en 2021

100%

de empresas usan herramientas informativas sobre nutrición



24,4%

de recetas vegetarianas



43,5%

de compras sostenibles de productos procedentes del mar



57,1%

de envases desechables sostenibles



48%

mujeres en cargos de managers



58,6%

de contratación interna de directivos permanentes

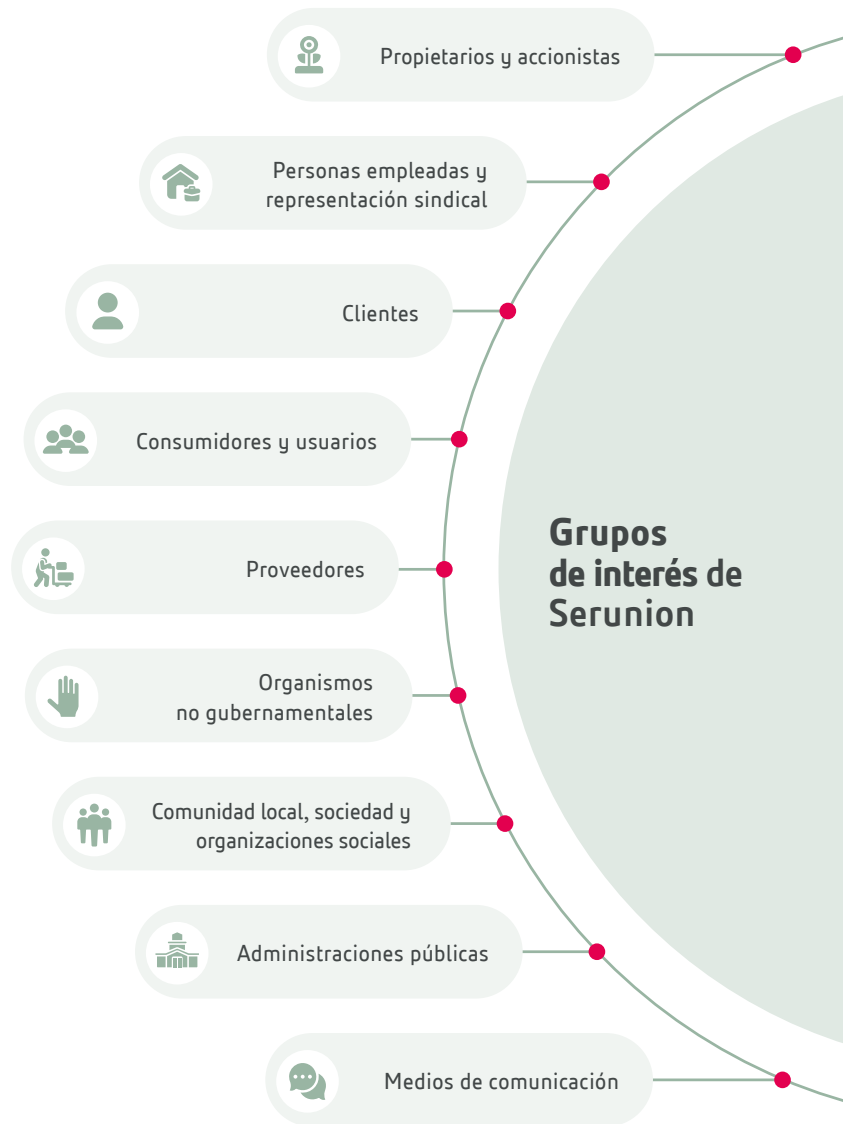




Diálogo con nuestros grupos de interés

Escuchar a nuestros grupos de interés es fundamental para desarrollar una estrategia sólida, donde todos avancemos en un mismo sentido. Por tanto, apostamos por una **comunicación bidireccional activa y fluida**. Sus aportaciones, además, resultan de gran utilidad para enfocar el desarrollo de soluciones innovadoras para continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes y consumidores, a la vez que generamos un impacto positivo en nuestro entorno.

Para hacer realidad este diálogo, contamos con una **gran variedad de canales de comunicación** para trasladar cualquier sugerencia o recomendación, además de ser informados por parte de la compañía, considerando responsabilidades legales, financieras y operativas, así como su capacidad de influencia y características.



Nuestros principales grupos de interés y los principales canales de comunicación que utilizamos

	La Despensa: Portal del empleado	Servicio de Atención al Cliente	App Colechef y Timechef	Notas de prensa	Web corporativa	Buzón de denuncias	Redes sociales	Blog #Comunidad por el clima	#Blog vidadasaludable.serunion.es
Propietarios y accionistas				•			•		
Trabajadores y representación sindical	•					•		•	•
Clientes		•	•		•		•	•	•
Consumidores y usuarios		•	•		•		•	•	•
Proveedores					•	•	•		•
Organismos no gubernamentales				•			•		•
Comunidad local, sociedad y organizaciones sociales				•	•		•	•	•
Administraciones públicas				•	•				
Medios de comunicación				•	•		•	•	•



Enlaces a nuestros principales canales de comunicación

Servicio de Atención al Cliente

serunion@serunion.elior.com

Buzón de denuncias

alert.eliorgroup@isope.solutions

Atención ante incidencias

damosrespuesta@damosrespuesta.com

#Comunidad por el clima

Blog #Comunidad por el clima

Relación con los medios

prensa@serunion.elior.com

Cómo llevar una vida saludable

Blog vidasaludable.serunion.es



LinkedIn 30.755 seguidores

@Serunion S.A.



LinkedIn Vending 993 seguidores

@Serunion Vending



Instagram 3.343 seguidores

@serunion.es



Instagram Serunion EDUCA 1.353 seguidores

@serunion_educa



Twitter 7.200 seguidores

@Serunion



Instagram Singularis 2.364 seguidores

@singulariscatering



Facebook 24.000 seguidores

@Serunion

Newsletter Serunion 2.950 receptores

Newsletter Serunion



Youtube 600 seguidores

@SerunionRestauracion

ColeChef

Blog ColeChef.com

68.000

páginas visitadas en nuestra web



21.139

usuarios en nuestra web



+2 millones

de impresiones en redes



+100 mil

interacciones en redes



Identificamos los asuntos materiales

Para aplicar de forma efectiva en nuestra estrategia corporativa las necesidades y demandas de nuestros grupos de interés, a la vez que atendemos las ambiciones de la propia empresa, realizamos periódicamente un análisis de materialidad que nos permite identificar aquellos **aspectos más relevantes** para tener en cuenta.



El primer paso para realizar este análisis es **identificar a nuestros grupos de interés**, para lo que tenemos en cuenta dos criterios principalmente:



Responsabilidad

Grupos con los que tenemos o podemos tener responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.



Influencia

Grupos con posibilidad de influir, con poder de decisión formal o influencia informal, en nuestra capacidad para alcanzar los objetivos fijados, dado que sus acciones pueden impulsar o ralentizar nuestro desempeño.

Una vez identificados nuestros grupos de interés, en 2021 realizamos una consulta a todos ellos para **actualizar el análisis de materialidad** de la compañía. En total participaron 1.034 encuestados, distribuidos entre los grupos de clientes, trabajadores, el Comité, entidades colaboradoras y proveedores.

Evaluamos interna y externamente dieciocho asuntos pertenecientes a las dimensiones ambiental y social, que identificamos a partir de un previo análisis de *benchmarking* del sector, así como de las grandes tendencias globales en materia de sostenibilidad.

Como resultado de las encuestas realizadas, obtuvimos aquellos **aspectos materiales** tanto para la compañía como para nuestros grupos de interés. Esto, además, nos ha permitido determinar las áreas de mejora en la que debemos poner nuestros esfuerzos.



Nuestra matriz de materialidad

Dimensión ambiental

Los aspectos más relevantes en esta dimensión son el uso de **envases sostenibles**, la **lucha contra el desperdicio alimentario** y la **eficiencia energética**.





Dimensión social

Se aprecia una mayor preocupación por la salud, además de un creciente **interés por comidas seguras y nutricionales**, la **calidad de las materias primas**, y la **garantía de la salud y seguridad de trabajadores y clientes**.

Seguridad alimentaria

Elaborar platos seguros, a correcta temperatura, con características nutricionales y organolépticas (olor, sabor, color) adecuadas.

3,72

Calidad

Utilizar materias primas de la calidad esperada, garantizando la trazabilidad de las mismas.

3,72

Empleo responsable

Garantizar condiciones saludables de trabajo y sin riesgo para el trabajador.

3,71

Seguridad y salud

Garantizar la seguridad y salud mediante la adaptación continua de la normativa, protocolos y evidencias científicas a los procedimientos de trabajo.

3,69

Igualdad y discriminación

Garantizar la diversidad e impulsar medidas eficientes para promover la igualdad entre las personas, con tolerancia cero hacia cualquier tipo de violencia.

3,66

Comunicación

Llevar a cabo el seguimiento de la satisfacción de las personas para intentar adecuarnos a sus expectativas y necesidades.

3,61

Conciliación

Aportar contratos estables, promover la retención del talento, el desarrollo de las personas y la promoción de los trabajadores/as.

3,61

Hábitos saludables

Llevar a cabo programas de bienestar y de hábitos de vida saludables para nuestros consumidores, clientes y personas empleadas.

3,55

Comunicación transparente

Aportar transparencia informativa en nuestra actividad y potenciar la comunicación interna y externa mediante canales accesibles y activos.

3,52

Acción social

Realizar proyectos de cooperación y acción social con el foco en zonas o personas vulnerables.

3,40

Áreas de mejora identificadas





“Aliméntate ConSentido”, nuestra llamada a la acción

En Serunion, llevamos décadas apostando por la **integración de la sostenibilidad** y la responsabilidad en nuestro modelo de negocio, pero este es un camino que debemos seguir recorriendo para continuar mejorando y debemos hacerlo juntos. Por ello, contamos con nuestros grupos de interés para alcanzar los compromisos que nos hemos fijado para 2030.

Bajo esta premisa, en 2021 lanzamos nuestro **plan estratégico y transversal “Aliméntate ConSentido”**, una apuesta honesta y veraz ante los nuevos desafíos de nuestra sociedad y desarrollada en el marco de la estrategia global del Grupo Elior *Positive Foodprint Plan*.

La estrategia de sostenibilidad a nivel de Grupo Positive Foodprint Plan está alineada con la Agenda 2030, con el fin de contribuir a su consecución a través de la promoción de una alimentación sostenible y consciente.

Está desarrollada en base a los criterios ESG (*Environmental, Social & Governance*), con el objetivo de **generar un impacto positivo, real y permanente** a lo largo de toda nuestra cadena de valor, beneficiando a toda la sociedad. Para reforzar este compromiso, a su vez se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que podemos tener un mayor impacto positivo.

CON SENTIDO
Aliméntate

Desarrollamos nuestra actividad desde la ética y la transparencia, buscando la generación de un impacto positivo.





En esta línea, actualmente estamos trabajando desde Serunion para lograr el **desarrollo positivo de 6 ODS**, ampliando a dos más nuestra capacidad de contribución con respecto a ejercicios anteriores.


Asimismo, en 2004 firmamos nuestra **adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y desde entonces estamos comprometidos con la mayor iniciativa global en materia de responsabilidad social para contribuir al desarrollo sostenible.

Pilares de desarrollo sostenible de Aliméntate ConSentido

Aliméntate ConSentido se basa en cuatro pilares de desarrollo sostenible, centrándonos de este modo en ámbitos de trabajo concretos para los que hemos diseñado acciones concretas de mejora.

- 

Elecciones saludables. Apostamos por incrementar las opciones con mayor presencia de vegetales, hidratos, frutas y legumbres, es decir, alimentos de origen vegetal, así como recetas con baja huella de carbono por plato.
- 

Ingredientes sostenibles. Priorizamos a proveedores certificados, apostando por el producto de proximidad y de temporada, así como ingredientes frescos y naturales.
- 

Modelo circular. Avanzamos hacia un nuevo modelo de comedor circular con bajo impacto en el medio ambiente y que no genere residuos, basándonos en los modelos de reutilización y 0 *foodwaste*.
- 

Desarrollo de las personas y las comunidades. Cuidamos de las personas, de nuestros empleados que son nuestro primer activo, y también de nuestros colaboradores, poniendo especial atención en ayudar y colaborar con comunidades vulnerables y personas en riesgo de exclusión social.

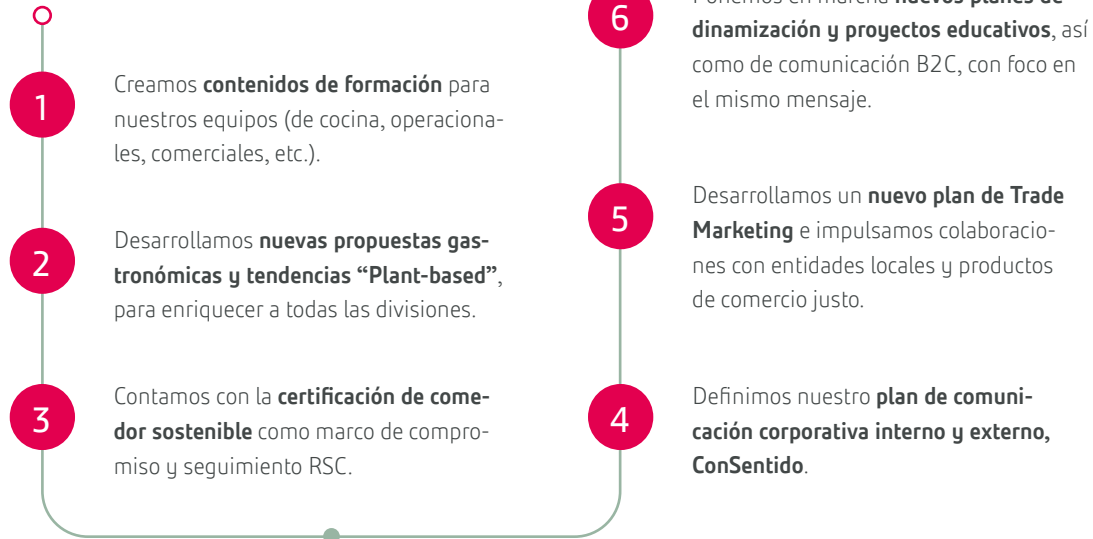


Somos una empresa comprometida, responsable y consciente.

Trabajamos ConSentido

Nuestra estrategia Aliméntate ConSentido se constituye como una **llamada a la acción que compartimos con nuestros clientes, empleados y restantes grupos de interés**, con el objetivo de promover e impulsar nuevos hábitos de alimentación y consumo, a través de la información, formación y promoción de actividades participativas para que nuestros comensales tomen decisiones conscientes sobre qué comen y por qué lo comen.

Cómo desarrollamos nuestro proyecto “Aliméntate ConSentido”



Un proyecto de todos y para todos

En definitiva, estamos trabajando en el desarrollo de un servicio de alimentación basado en un modelo más sostenible, centrado en garantizar la continuidad de los recursos, así como nuestra salud actual y futura, y dar respuesta a la diversidad de las personas.



“Aliméntate ConSentido” simboliza una manera de alimentarnos basada en la consciencia individual, al **promover el cuidado de la salud** de nuestros comensales, además de en una consciencia colectiva, al impulsar opciones con un **impacto directo positivo** en el medio ambiente y respetuosas con el **bienestar animal**.

Patricia Fontaiña
Directora Regional División Educa



“Aliméntate ConSentido”,
una apuesta ante los desafíos
de nuestra sociedad y
desarrollada en el marco de
la estrategia global del Grupo
Elior *Positive Foodprint Plan*.

Líneas de acción de nuestro plan “Aliméntate ConSentido”

Retos Globales y ODS

Incremento de los problemas de salud globales enfatizados por una mala alimentación



Impacto ambiental debido a la agricultura



Aumento de los residuos alimentarios



Desempleo, desigualdades y necesidad de empleos decentes



Nuestra aportación

Elecciones saludables

Ingredientes sostenibles

Modelo circular

Desarrollo de las personas y las comunidades

Nuestros compromisos

Elegimos ConSentido, proporcionando comida saludable

Consumimos ConSentido, utilizando ingredientes sostenibles

Actuamos ConSentido, promoviendo la economía circular

Crecemos ConSentido, comprometidos con la sociedad

Evolución KPIs

20,8% ingredientes nutritivos

0% uso aceite de palma

35,2% productos de pesca y acuicultura sostenibles

24,8% de envases desechables, sin plástico

83% valorización media del aceite usado en biodiesel

12,9% desperdicio alimentario

5,09 horas de formación por persona al año

7,1 nivel de satisfacción del comensal

27,3% recetas con base vegetal

37% de nuestras recetas tienen Carbonescore A o B

9,6% productos con etiquetado

3,3% huevos de gallinas libres

37,3% recetas *low carbon*

7,5 nivel de satisfacción de nuestras personas empleadas

89 mil € donados a diversos proyectos sociales

60,9% productos sostenibles

0,7% productos orgánicos

9% ratio de absentismo

79% de productos de pollo de engorde con criterios de los Compromisos Europeos del Pollo (ECC)

51,3% productos de proximidad

Modelo de negocio responsable

La responsabilidad es la base principal de nuestro modelo de negocio, estructurado alrededor de los principios del **Positive Foodprint Plan**, las demandas de nuestros principales grupos de interés y los criterios ESG: ambiental, social y gobernanza.

Nuestro modelo de gestión responsable

Áreas de actuación	Ambiental	Social	Gobernanza
Servicio a clientes	<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. 	<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"> Servicio AD-HOC. Higiene y seguridad. Comprometidos con el servicio. Marketing responsable. Información y sensibilización. Alimentación saludable y sostenible.
Impulso al desarrollo de las personas empleadas	<ul style="list-style-type: none"> Consumo responsable de recursos energéticos. Voluntariado corporativo. Identificación y reconocimiento de las mejores prácticas. 	<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"> 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.
Crecimiento junto a nuestros proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del agua. Gestión de residuos. Gestión del <i>packaging</i>. Logística sostenible. Bienestar animal. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos kilómetro 0. Productos saludables. Productos de temporada. Productos ecológicos. Compra local. 	<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.
Participación en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Hábitos saludables. Sostenibilidad del servicio. Compromiso frente al cambio climático. 	<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"> Cooperación con comunidades locales. Diálogo con grupos de interés.



05

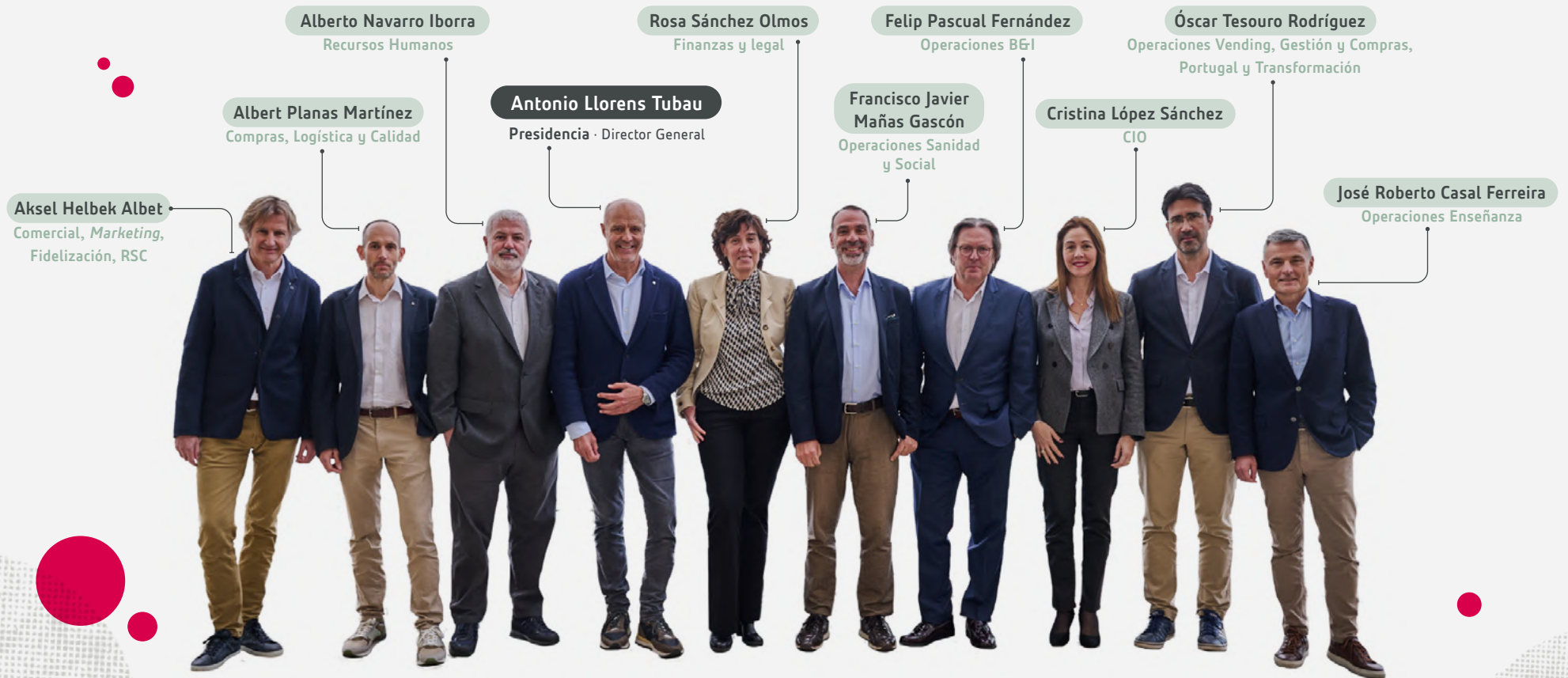
**Comprometidos
con el buen
gobierno**



Comprometidos con el buen gobierno

Nuestra dirección ejecutiva • Comité de Dirección

En Serunion trabajamos en un modelo de negocio basado en el enfoque de **'liderar desde el ejemplo'**. Por ello, el compromiso que mantenemos con la sostenibilidad es transversal en todos los niveles de la compañía, desde la Alta Dirección hasta cada uno de nuestros profesionales.



Comprometidos con el buen gobierno

Comité Ético

Se trata del órgano encargado de vigilar el funcionamiento, eficacia y cumplimiento de nuestra estrategia para promover una cultura de tolerancia cero ante actos ilícitos y situaciones de fraude.

Asesora, además, en la resolución de dudas y recibe, analiza e interviene en caso de denuncias de empleados y demás grupos de interés.

Para realizar el seguimiento de sus funciones, mantiene un mínimo de cuatro reuniones al año, además de reunirse de forma extraordinaria en caso de ser necesario.

Rosa Sánchez Olmos
Dirección financiera

Valentine David
Chief Compliance Officer Grupo Elior

Ivette Vilaseca Pagerols
Legal

Alberto Navarro Iborra
Recursos Humanos

Grupo Experto de RSC

Es el órgano que coordina la aplicación de la estrategia de sostenibilidad del Grupo Serunion en todas nuestras áreas, para lograr una aplicación transversal.

Mar Ruíz Vargas
Salud y seguridad laboral

Carlota Rodríguez Morato
Organización y compras

Sonia Moreno Zamora
Compras alimentarias

Roser Bonancia Canellas
Desarrollo de Recursos Humanos

Anna March Domènech
Compliance Officer

Tatiana Pérez de Acha Beamonte
Fidelización y Responsabilidad Social Corporativa

Mónica Sánchez Baldellou
Gestión de Recursos Humanos



Un gobierno ético y responsable

La integridad caracteriza nuestro comportamiento

Conscientes de nuestra responsabilidad económica, social y ambiental como compañía, mantenemos una filosofía corporativa centrada en llevar a cabo una **práctica empresarial responsable y ética**. La clave para ello es la aplicación de los principios de integridad, honestidad, profesionalidad, transparencia y libre competencia.

Contamos con una **Guía de la Integridad y Principios Éticos**, constituida como nuestro código de conducta, que ha de cumplir cada una de las personas que forman parte de Serunion. Incluye los valores de la compañía, así como los principios que han de guiar nuestro comportamiento diario y las reglas que regulan las relaciones con nuestros grupos de interés.

Nuestros principios éticos

Prevención de posibles conflictos de interés

1

Preservación de la integridad del patrimonio

2

Confidencialidad

3

Buen uso de bienes de la empresa

4

Prevención del acoso moral o sexual

5

Igualdad de oportunidades

6

Respeto de convicciones políticas y religiosas

7

Normas de actuación para la Dirección en cuanto a formación, salud, higiene y seguridad del personal

8

Relaciones honestas y transparentes con accionistas, poderes públicos, clientes, proveedores y actores de la sociedad civil

9



Con la aplicación de nuestra **Guía de la Integridad y Principios Éticos** contribuimos a la **meta 16.5 del ODS 16, “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”**, 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 solo cuando:

- Respetan la legislación y son acordes a usos locales y costumbres comerciales.
- Cumplen con las normas internas del beneficiario.
- Se efectúan de forma oficial en un marco profesional.
- No están destinados a personas con rango de autoridad pública.

Invitaciones:

- Cumplen un objetivo profesional.
- Se limitan a un máximo de dos veces al año por persona.

Como la Guía ha de ser conocida por todas las personas relacionadas con Serunion, disponemos de una serie de **instrumentos para darla a conocer** y facilitar su cumplimiento:



Web específica sobre integridad (integrity.elior-group.net): ofrece información relacionada con los compromisos del Grupo Elior, videos explicativos y la Guía de Integridad en Imágenes.



Buzón de denuncias: disponible para que cualquier persona pueda informar de forma anónima y sin represalias, según garantiza el Estatuto del Denunciante, sobre cualquier incumplimiento de la Guía detectado, a través de correo electrónico (alert.eliorgroup@isope.solutions) o por teléfono (900 993 375). En el ejercicio 2021-2022, no hemos recibido ninguna denuncia a través de este buzón.



Integrity Quiz: puesto a disposición de todos los empleados para que puedan comprobar y reforzar sus conocimientos sobre integridad.



Programa de Integridad: proporciona formación a todos los empleados con contacto directo con los clientes, además de realizar publicaciones periódicas a todos los empleados por parte del Departamento de Comunicación Interna.

Por otro lado, contamos con diversas políticas específicas puestas, asimismo, a disposición de todos nuestros profesionales para garantizar su cumplimiento:



Política sobre la Ley de la Competencia. Fomentamos prácticas comerciales basadas en una competencia sana y justa, garantizando la toma de decisiones comerciales de forma independiente sin consultar con los competidores.



Política de Prevención del Fraude. Contamos con un sistema de normas, órganos y procedimientos para impulsar, establecer, desarrollar y mantener una adecuada cultura ética, cumpliendo con la legislación y regulación vigentes.



Política de Patrocinios y Donaciones. Evitamos la participación directa o indirecta de personas que puedan estar en situación de conflicto de intereses, además de prohibir cualquier forma de tráfico de influencias. Para ello, esta política se desarrolla en tres subpolíticas específicas:

- **Política de Regalos/Invitaciones:** limita las entregas y el valor, además de prohibirlos para amigos y familiares.
- **Política de Relaciones con los Intermediarios:** promueve relaciones directas con los clientes, evitando intermediarios.
- **Política de Conflictos de Interés:** da las pautas a seguir para evitarlos.



Nuestra cultura de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, contamos con la figura del *Compliance Officer*. Está dotado de recursos propios con el fin de dar seguimiento a nuestro Sistema de *Compliance* y mantener una cultura de cumplimiento basada en la integridad, transparencia y rendición de cuentas. Para lograr su objetivo, nuestro *Compliance Officer* tiene las siguientes funciones:



Evaluar el cumplimiento de estándares y políticas existentes, para identificar riesgos (en especial, penales) y oportunidades.



Reportar sobre cumplimiento al Comité Ético.



Elaborar un plan de acción con objetivos concretos, plazos y responsables.



Gestionar denuncias o dudas sobre situaciones sospechosas o incumplimientos, siendo necesario comunicar cualquier incumplimiento al Responsable de Cumplimiento de su área, del Grupo (chiefcomplianceofficer@eliorgroup.com) o formular una denuncia a través del canal de denuncias.

Nuestra gestión de riesgos se basa en la prevención

Para llevar a cabo una adecuada gestión de riesgos que nos permita prevenirlos y anticiparnos, contamos con una **Política Activa de Prevención y Gestión del Riesgo** definida a escala global por el Grupo Elior.

Asimismo, realizamos un **análisis de riesgos** periódico, para identificar aquellos aspectos más relevantes que pueden suponer riesgos para nuestra actividad y clasificarlos según su potencialidad e impacto.



Cuadro de riesgos analizados

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.			

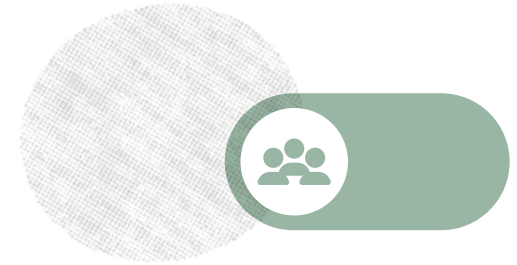
Calidad	Los métodos y herramientas de producción no garantizan la calidad de los servicios alimentarios.	Manuales de seguridad alimentaria y alérgenos accesibles a todos los empleados de los centros operativos para que se cumple el debido proceso.	1	4	Controlado
		Información de alérgenos en el producto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

Tesorería	Propiedad de los recursos financieros.	Procedimiento de instrucciones directas del comité directivo sobre contabilidad, efectivo recibido/pagado. Limitación de delegación de poderes bancarios.	2	2	Controlado
	Control del efectivo.	Definición de un protocolo de cajas compatible con la configuración y logística de cada cafetería.			
	Ventas en efectivo.	Transmisión efectiva a todo personal con acceso a efectivo de las políticas internas de gestión del efectivo. Establecer controles para detectar desviaciones y anomalías. Implementación alertas internas de fraude (trazabilidad por usuario, implementación de sistemas de vigilancia...).			
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. Seguimiento médico específico para determinados empleados.	1	4	Controlado
	Riesgo de accidentes laborales.	Política de salud, seguridad, protección y medio ambiente. Formación sobre responsabilidades, procedimientos, mejores prácticas, etc. A través de las herramientas corporativas.			
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. Supervisar y gestionar disputas internas.	2	2	Controlado
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

*Potencialidad: 1: Raro, 2: Poco frecuente, 3: Frecuente, 4: Muy frecuente.

*Impacto: 1: Débil, 2: Moderado, 3: Crítico, 4: Estratégico.

Comprometidos con la responsabilidad social desde la Alta Dirección.



La responsabilidad social (RS) ocupa una **posición prioritaria y estratégica** en Serunion y muestra de ello es que su gestión está liderada desde la Alta Dirección. Así, desde la Dirección de Responsabilidad Social impulsamos un sistema de RS de carácter transversal, para que esté presente en todas las áreas del negocio, con el fin de desplegar y llevar a efecto nuestra estrategia de RS.

El papel de la Alta Dirección para impulsar la responsabilidad social

- Establece una **política, objetivos e indicadores** alineados con la estrategia corporativa del Grupo.
- **Supervisa que los requisitos del sistema de gestión** se integran en los procesos de la organización.
- Da a conocer la relevancia de una **gestión eficaz y responsable**.
- **Da a conocer nuestra gestión de la RS** a los grupos de interés de la compañía.
- **Apoya a nuestras personas** para mejorar la eficacia del sistema de gestión.
- Promueve la **mejora continua**.
- **Revisa regularmente el sistema de gestión** para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia, analizando el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas, comunicación con los grupos de interés y su retroalimentación, y oportunidades de mejora.

Aunamos criterios de actuación en nuestra Política Integrada

Para recopilar todo lo que debemos tener en cuenta en el día a día de la actividad de Serunion, contamos con una Política Integrada que, a su vez, se materializa en el Sistema Integrado de Gestión de la compañía.

Ejes estratégicos de nuestra Política Integrada

- Cumplimiento legal y obligaciones contractuales.
- Comunicación eficaz.
- Normativa de comportamiento y Derechos Humanos.
- Gestión ética.
- Control desde el origen.
- Seguridad alimentaria.
- Objetivos y mejora continua.
- Garantía de seguridad, salud y bienestar en el trabajo.
- Generación de una huella alimentaria positiva.
- Satisfacción del cliente.
- Formación continua.

Esta Política Integrada ayuda, entre otros, a que nuestra organización sea más eficaz y eficiente en la gestión de sistemas y en la consecución de metas, además de mejorar nuestra capacidad de reacción y favorecer una reducción de recursos y costes en los procesos que llevamos a cabo, así como en su mantenimiento y evaluación.



Certificaciones que avalan nuestra actividad

El **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** bajo el que llevamos a cabo nuestras actividades en Serunion está respaldado por una serie de certificados basados en exigentes estándares internacionales altamente reconocidos. Para asegurar el cumplimiento de los requisitos de dichos estándares y mantener las correspondientes certificaciones, debemos realizar una serie de auditorías periódicamente.



A Certificaciones ISO

ISO 9001

94
centros



ISO 9001:2008

En calidad

ISO 14001

9
centros



ISO 14001:2008

En medioambiente

ISO 22000

7
centros



ISO 22000:2005

En seguridad alimentaria

ISO 45001

100%
centros



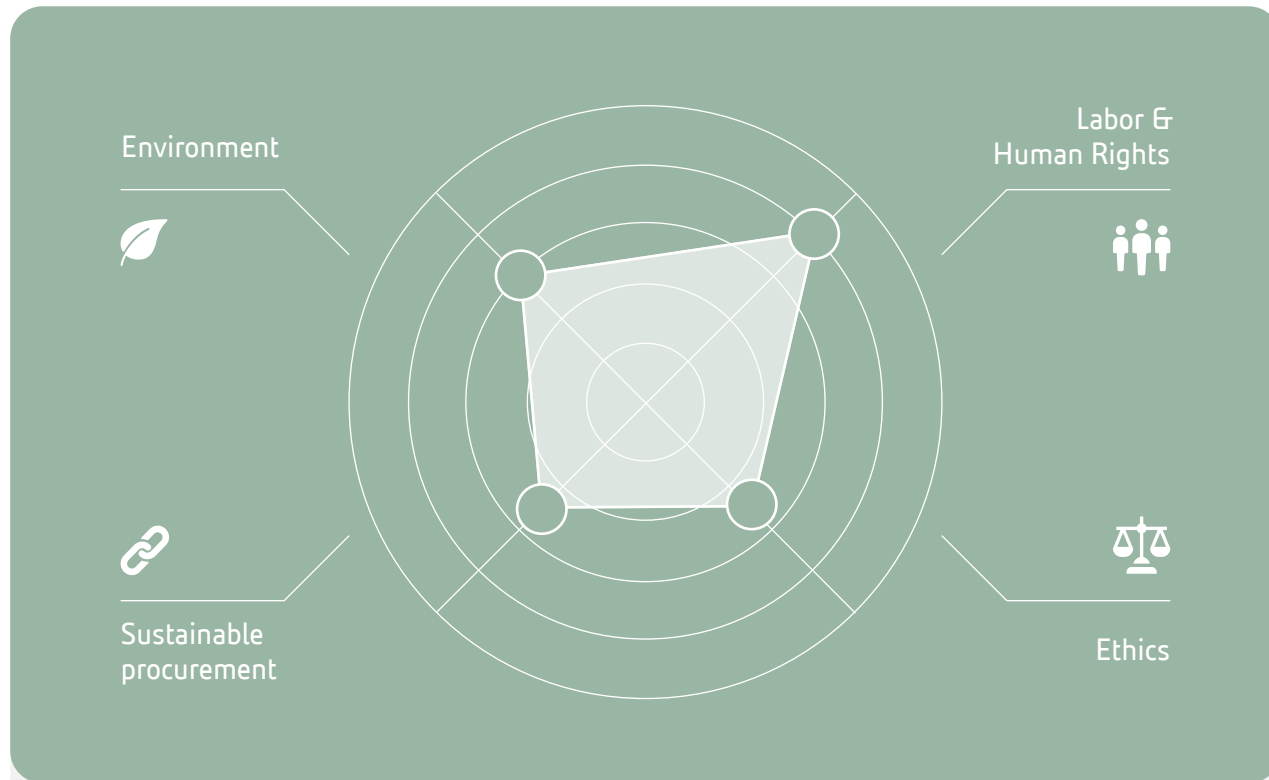
OHSAS 18001 / ISO 45001

En seguridad laboral

AENOR

B Certificados en responsabilidad social por IQNet SR10 de AENOR

Logrado desde 2017, recoge las mejores prácticas y recomendaciones en materia de RS y contempla un sistema de gestión basado en la metodología de mejora continua **Planificar/Hacer/Verificar/Actuar** (PDCA, en sus siglas en inglés).



Medalla de Plata de EcoVadis en sostenibilidad. Un año más, hemos logrado la medalla de plata (*Silver*) otorgada por la entidad EcoVadis, logrando una puntuación global de 66 puntos sobre 100, lo que supone una **mejora del 4,8%**. Este resultado nos posiciona en el percentil 91 de las compañías evaluadas, en el umbral de la puntuación requerida para la obtención de la medalla de oro.

ecovadis

C Otras certificaciones



Certificación ecológica en las cocinas centrales de Jerez y Almería

El Comité Andaluz de Agricultura Ecológica (CAAE) avala nuestra producción de **platos 100% ecológicos**, teniendo en cuenta aquellos elaborados con **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 Organismos Genéticamente Modificados (OGM).





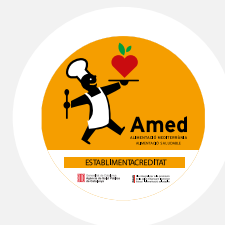
Sello de Calidad Aneda Quality System (AQS)

Impulsado por la Asociación Nacional Española de Distribuidores Automáticos (Aneda), avala a nuestra división de Vending tras verificar el cumplimiento de la legislación aplicable a la actividad de venta automática 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 nuestros clientes.



Sello ATX Allergy Protection

Impulsado por la asociación ATX Elkartea y expedido por Laztan, ha sido obtenido por nuestra cocina central de Valencia y el colegio Everest, respaldando la aplicación de estrictos requisitos de gestión de dietas adaptadas a las necesidades de personas que padecen alergias e intolerancias, desde la compra de las materias primas hasta que el plato llega al comensal.



Certificación Amed

Reconocimiento de Alimentación Mediterránea implementado en veinte de nuestros centros del ámbito empresarial, entre los que se encuentran Louis Vuitton, Basf, Laboratorios Almirall, Damm o Laboratorios Roche.



Certificación SEEDO

Otorgada por la Sociedad Española de Obesidad, acredita la elaboración de platos saludables que contribuyen a la prevención de la obesidad.

AENOR

COMEDOR SOSTENIBLE

R.P. AENOR E08-02



AENOR

En el ejercicio 21-22, hemos logrado la certificación de **Comedor Sostenible** de Aenor en 43 de nuestros centros. Se trata de una acreditación de carácter nacional que garantiza que el servicio de restauración ofrecido en el centro es saludable y respetuoso con el medio ambiente, cumpliendo exigentes requisitos de sostenibilidad.

Se trata del 100% de los comedores que optaban a este reconocimiento, con el que continuamos siendo la **primera y única empresa de restauración colectiva** que cuenta con centros sostenibles.

Serunion Educa, nuestra primera división en conseguir este certificado, ha sumado en este ejercicio 18 colegios a los cinco del año anterior. Por su parte, las divisiones de Sanidad y de Restaurantes han conseguido certificar 20 establecimientos más: por un lado, empresas como Almirall, SEAT o Roche, que han implantado numerosas iniciativas en esta línea y, por otro, centros y hospitales como el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer (CRE Alzheimer) o el Hospital Universitario de La Princesa (Madrid).



Nos enfocamos en nuestros clientes

La estrategia corporativa de Serunion y el trabajo diario de cada uno de nuestros colaboradores están orientados a lograr la máxima **satisfacción de nuestros clientes y comensales**. Con ese fin, los colocamos en el centro de la toma de decisiones, colaborando intensamente con ellos para anticiparnos y adaptarnos a sus necesidades y demandas.

Mantenemos, para ello, un compromiso de escucha activa a clientes y consumidores, que materializamos evaluando su satisfacción a través de **cuestionarios de evaluación** dirigidos a entidades contratantes (B2B) y a usuarios del servicio (B2C).

Así, realizamos **evaluaciones anuales a nuestras entidades contratantes (B2B)** a través de las denominadas *Actas de Valoración*, que puntúan diversos conceptos del servicio en una escala de 10. Este ejercicio hemos obtenido un 23,4% más de actas que en el ejercicio anterior, aunque aún nos mantenemos por debajo de los niveles previos a la pandemia.



Un año más, hemos conseguido **mantener la satisfacción de nuestros clientes** con un NPS general de 37,5, además de disminuir el número de detractores con respecto al ejercicio anterior.

Por otro lado, en las **evaluaciones de los comensales (B2C)**, la valoración media de estos ha sido de 7,08, con 2.955 encuestas, aunque aún no hemos alcanzado los niveles previos a marzo de 2020.



494 clientes han valorado nuestros servicios como excelentes.

Trabajamos bajo estrictos estándares de calidad

Nuestra experiencia y posición de liderazgo nos han permitido desarrollar y aplicar **exigentes estándares de calidad**, además de protocolos de seguridad alimentaria a lo largo de toda la cadena de producción, que redundan en un mejor servicio para el cliente.

La calidad es un factor estratégico para la competitividad de nuestra compañía, así como para la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, desde el Departamento de Calidad trabajamos diariamente para conseguir la **mejora continua de los servicios que ofrecemos**, teniendo en cuenta que la calidad debe extenderse a todos nuestros procesos.

Mantener este elevado nivel de excelencia en el servicio que ofrecemos es posible gracias a nuestro gran equipo de profesionales comprometidos.

Este ejercicio hemos realizado **3.595 auditorías de higiene** y analizado **19.144 platos elaborados** y **5.259 superficies**.

En todas nuestras cocinas **monitorizamos diversos factores** para garantizar la calidad en las siguientes áreas:

- **Potabilidad.**
- **Limpieza y desinfección.**
- **Plagas.**
- **Mantenimiento de instalaciones y equipos de cadena de frío.**
- **Formación y buenas prácticas de manipulación.**
- **Control de proveedores.**
- **Control de residuos.**
- **Control de alérgenos.**
- **Control de Puntos Críticos.**

Tenemos implantado, además, un **Sistema de Autocontrol** personalizado para cada centro, que se basa en el **Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC)** de la totalidad de los procesos que realizamos. Dicho sistema nos permite prevenir riesgos, así como garantizar el cumplimiento de los requisitos higiénico-sanitarios del servicio, la seguridad alimentaria de nuestros menús y la calidad alimentaria y nutricional de los platos elaborados.

Para ello, identificamos las etapas o actividades críticas del proceso productivo de nuestros centros, estableciendo unos Puntos de Control Crítico (PCC) a los que realizamos un seguimiento y control para prevenir incidencias, detectar las desviaciones y aplicar acciones correctivas en caso de ser necesario.

Además, llevamos a cabo **auditorías de verificación** de los distintos sistemas de autocontrol implantados en nuestros

centros. En este caso, también contamos con un Plan para las auditorías en base a colores de valoración: azules (95-100% de cumplimiento) verdes (80-94,9%), amarillas (60-79,9% de cumplimiento) y rojas (0-59,9% de cumplimiento), donde el objetivo es que el porcentaje de centros calificados como rojos sea 0% y el de amarillos sea máximo un 12,5%.

Asimismo, la **herramienta EASYQ**, que permite realizar todos los registros del sistema de autocontrol de manera digital, se ha consolidado en un total de 443 centros. Durante este ejercicio, hemos continuado con las mejoras de la herramienta, facilitando su manejo y consiguiendo un enorme ahorro en el consumo de papel.

Además, durante el curso 2021-2022, nuestro Departamento de Calidad ha lanzado una **campaña de sensibilización para el lavado y desinfección de manos** de nuestros manipuladores, para seguir aumentando la seguridad en nuestros procesos.

Por último, para poder dar una respuesta ágil en todo momento, hemos habilitado la dirección de correo electrónico damos-respuesta@damosrespuesta.com, gestionada directamente desde el Departamento de Calidad. Es el canal 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 de este departamento la traslada al departamento oportuno para asegurar que el cliente obtenga una respuesta lo antes posible.

Acciones que generan valor compartido: #AliméntateConSentido

En Serunion estamos comprometidos con el progreso social y económico de las comunidades en las que operamos. Por eso, nuestra estrategia incluye en un lugar prioritario sus necesidades y desafíos, con el fin de poder desarrollar acciones que generen valor compartido y contribuyan a lograr sociedades sanas y prósperas.

La iniciativa más relevante es la que, sucediendo a los objetivos “GO-SI” (que buscaban dar consejos y trucos de sostenibilidad en forma de pequeños gestos de la vida cotidiana) presentamos en septiembre de 2021: nuestra estrategia **#AliméntateConSentido**.

Bajo el paraguas de esta nueva estrategia, constituida como un marco colaborativo, hemos elaborado un **plan de dinamización** basado en los cuatro pilares clave de la estrategia.

Dicho plan de dinamización se compone de una serie de jornadas en las que, cada mes, uno de nuestros chefs colaboradores nos presenta un plato único, que ofrecemos en nuestros restaurantes. Esa acción se acompaña de una píldora informativa que busca cuidar del planeta a través de la alimentación.

Para el ejercicio 2022-2023, este plan se centrará en poner en valor los productos nacionales, ofreciendo a nuestros comensales más recetas plant-based, elaboradas con los mejores productos naturales, de temporada y cercanos.

Vinculados a los diversos ODS a los que nos acogemos, con esta campaña invitamos a realizar **acciones con impacto positivo**, como alimentarnos de forma más equilibrada y saludable, usar productos de temporada, comprar mejor o generar conciencia sobre el futuro del planeta. Todo ello lo mostramos relacionándolo con la alimentación, para lo que siempre lo acompañamos de una receta que conecta con el tema tratado.

También en este ejercicio hemos publicado el tercero de los documentos, en formato e-book, que elaboramos de forma conjunta con la Federación Española de la Nutrición, la **Guía de Alimentación ConSentido**, que pretende concienciar y reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la alimentación consciente y pone especial foco en la incorporación de recetas *plant-based* en nuestra alimentación diaria.



CON SENTIDO
Alimentate



“

Con las jornadas mensuales (*¡Yo soy flexi!, Comida sin fronteras, Compro ConSentido o El fondo de mi armario de mi despensa*) buscamos, además de enseñar, **generar un impacto positivo** tanto en nuestros centros (con *table-tents, displays, stoppers*, carteles, en las pantallas y en la app *TimeChef*) como en nuestro blog y redes sociales.

Gerard Padrosa
Director Regional División BEI



CONSENTIDO
Aliméntate

En Serunion, buscamos el fomento de un **consumo responsable** y una alimentación consciente entre nuestros clientes y comensales, que sea buena para la salud, buena para el planeta y buena para las personas.

Por otro lado, en este ejercicio cabe destacar que nuestras redes sociales, como Instagram, se han llenado de **recetas, consejos e información** para, no solo concienciar en nuestros centros, sino que también queremos ayudar a nuestros seguidores en sus casas.

En línea con esto, también hemos realizado **directos con partners** como Too Good Go o Retree para dar a conocer nuestros compromisos ambientales.

Apoyamos a nuestra comunidad para generar un impacto positivo

A lo largo del pasado ejercicio, hemos llevado a cabo numerosas acciones con el fin de promover el desarrollo de las personas y las comunidades, generando valor compartido.



Iniciativas sociales en las que hemos participado



LA GRAN RECOGIDA 2021, DE LA FEDERACIÓN BANCO DE ALIMENTOS: en línea con la promoción de la solidaridad entre nuestros propios equipos, mantenemos 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. En este caso, colaboramos con el mayor evento solidario de los Bancos de Alimentos en beneficio de personas desfavorecidas en España, habiendo contribuido a la recaudación del equivalente a **616 kg de alimentos**.



DONACIÓN DE ALIMENTOS A LA FUNDACIÓN ALTIUS: colaboramos con esta entidad, que lleva un proyecto solidario para ayudar a familias en riesgo de exclusión social. Para apoyarles en dicho proyecto, donamos excedentes de nuestros centros, habiendo ascendido dicha donación a alrededor de **3.500 kg de alimentos** durante este ejercicio.



DONACIÓN DE CAFÉ A LA ASOCIACIÓN ALICANTE GASTRONÓMICA SOLIDARIA (#AGSOLIDARIA): Alicante Gastronómica es la feria del estilo de vida culinario mediterráneo para profesionales y público



general. A raíz de la pandemia, la organización puso todos sus recursos al servicio de los más necesitados y creó una iniciativa asistencial orientada a dar de comer diariamente a las personas más vulnerables de la provincia de Alicante (incluyendo este año a los refugiados de la Guerra de Ucrania), preparando y entregando hasta 3.500 menús diarios en 29 municipios. Nuestra colaboración con esta iniciativa ha sido a través de la **donación de 24 kilos de café**.



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 **2.384,53 € en el período 2021-22** y estamos en espera de la cuantificación por parte de la AECC de la cantidad recogida durante este ejercicio.



CONCIERTOS DEL PROYECTO 'MÚSICOS POR LA SALUD': en 2017 nos unimos a esta iniciativa, desarrollada por la Fundación Social Music y que busca mejorar la calidad asistencial de los enfermos



a través de la interpretación de música en directo en centros hospitalarios y sanitarios. En este contexto, en el ejercicio 2021-2022 celebramos **tres conciertos en las residencias de mayores** Ilunion (en Parla), Las Camelias (en Móstoles) y Prado de San Gregorio (en Sonseca, Toledo).



SERUNION INCLUSIVE: a través de esta nueva división, reforzamos nuestro compromiso con las personas en riesgo de exclusión, para lo que hemos participado en **numerosos eventos y jornadas con diferentes entidades sociales**, entre las que pueden señalarse las jornadas de inclusión con Incorpora Andalucía, la carrera de Autismo en Sevilla, la carrera de Atades en Zaragoza y la colaboración en la XIV Edición de los premios Peón, de la Fundación Rey Ardid.



Conectados con nuestros grupos de interés

Celebramos eventos con nuestros clientes

En el ejercicio 2021-2022, hemos recuperado la presencialidad y la mayor parte de las actividades que llevábamos a cabo antes de la pandemia, destacando **la interacción y el contacto personal con nuestros clientes** con el fin de conocer sus necesidades y demandas. También hemos contado con la colaboración de entidades externas que añaden valor a nuestro servicio.

Encuentros celebrados con nuestros clientes



Hostelería Hospitalaria

Nuestra división Serunion Salud ha estado presente con stand propio en el **22º Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria** y en el **XXII Congreso Nacional de Hostelería Hospitalaria**. Para amenizar la interacción de los visitantes con nuestro stand, les invitamos a participar en la ruleta de la sostenibilidad, que ofrecía la posibilidad de contribuir positivamente en el medio ambiente o en la sociedad con «premios» como plantar un árbol o hacer una donación al Banco de Alimentos, entre otros, en ambos casos a cargo de Serunion.



Safor

Hemos patrocinado a 48 participantes del Departamento de Salud de Gandía en la **II Cursa de les Empreses de la Safor**, que tuvo lugar en noviembre de 2021.



Las Arcadias

Desde Serunion Vitae, hemos colaborado en el **25+1 aniversario del grupo residencial Las Arcadias**, centro en el que hemos reformado la cocina para mejorar sus instalaciones. En el evento, realizamos una exposición fotográfica y eventos culinarios, culminando con un menú especial festivo.



Intercolegios

Nuestra división Serunion Educa ha organizado por primera vez un **concurso intercolegios** en el que han participado 215 de nuestros clientes. El evento de entrega de premios ha contado con la participación de más de 1.900 monitores de comedor, cinco coordinadores y el equipo de *marketing* de Serunion, y ha involucrado a más de 5.000 niños de diversas comunidades autónomas. El seguimiento en redes sociales ha tenido gran acogida, con casi 2.000 nuevos seguidores, más de 500.000 impresiones y unas 50.000 interacciones en Instagram.



LARES-EAN

Desde la división Serunion Salud hemos participado en el **Congreso Internacional LARES-EAN 2022**, celebrado bajo el lema 'Los cuidados de larga duración: equipo y talento con pasión', donde hemos podido dar a conocer nuestro proyecto y valores.



Cuéntame Más

En Serunion Educa hemos celebrado el **concurso Cuéntame Más** con motivo del Día del Libro, en el que han participado casi un centenar de nuestros colegios. El concurso ha consistido en crear un cuento relacionado con temáticas como la sostenibilidad, la salud o la convivencia.



En este ejercicio nos hemos comprometido a **incrementar el contacto con nuestros clientes**, así como la participación en distintos eventos.

Participamos en otros eventos públicos

En este ejercicio, hemos asistido a diversos eventos y mesas redondas en los que hemos expuesto el propósito de Serunion para impulsar una alimentación más saludable y consciente, así como **compartir conocimientos y crear sinergias** con nuestros grupos de interés.

Nuestro CEO ha sido invitado al **FoodService Forum 2021**, donde ha participado en la mesa de debate “Liderar en tiempos de crisis: ¿Cómo mantener motivado a un equipo, asegurar la productividad y el servicio cuando todo se pone en contra?”.

Desde el departamento de Desarrollo de Recursos Humanos, hemos asistido al **Corporate Learning 2021** para participar como ponentes en la mesa redonda “*Closing the talent gap with learning*”.

Nuestro Director de Compras participó en **Alimentaria 2022**, un punto de encuentro para los profesionales de la industria de la alimentación, bebidas y *food service*.





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)

Nuestra colaboración con esta entidad nos brinda la oportunidad de tener acceso a información actualizada sobre productos sin gluten y formación específica para la elaboración de menús aptos para personas celíacas.



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

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



Fundación Restaurantes Sostenibles (FRS)

Somos miembros de esta organización que representa un ecosistema de empresas conscientes, que buscan reunir y compartir conocimiento sobre sostenibilidad y economía circular en el sector HORECA.



La Unió

Somos socios colaboradores de esta 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.

Realizamos colaboraciones para mejorar nuestros servicios

Para mejorar continuamente nuestros productos y servicios, mantenemos sólidas relaciones de colaboración con diversas entidades del sector de la alimentación y la nutrición. Esto nos permite profundizar en la oferta de soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros consumidores.

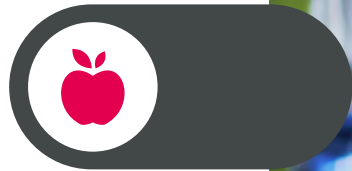
Obtenemos reconocimientos que avalan nuestra labor

En el ejercicio 2021-2022, el Servicio de Cocina de la Gerencia de Atención Integrada de Albacete, del que somos proveedores, ha obtenido el **primer premio a las mejores comunicaciones libres** en el marco del XXII Congreso Nacional de la Asociación Española de Hostelería Hospitalaria, celebrado en Valencia con la comunicación «Humanización en la hostelería hospitalaria».

Asimismo, cabe destacar que en 2021 se celebró **Innov'Action**, el primer gran evento internacional de innovación a nivel del Grupo Elixor. El evento conectó a más de 2.00 personas del Grupo de España, Francia, Italia, Reino Unido y USA, en una jornada digital en la que se compartieron experiencias, desarrollos e ideas. En total se valoraron un total de 280 proyectos de innovación, siendo nuestra APPCC EasyQ galardonada.

06

**Bueno
para la
salud**



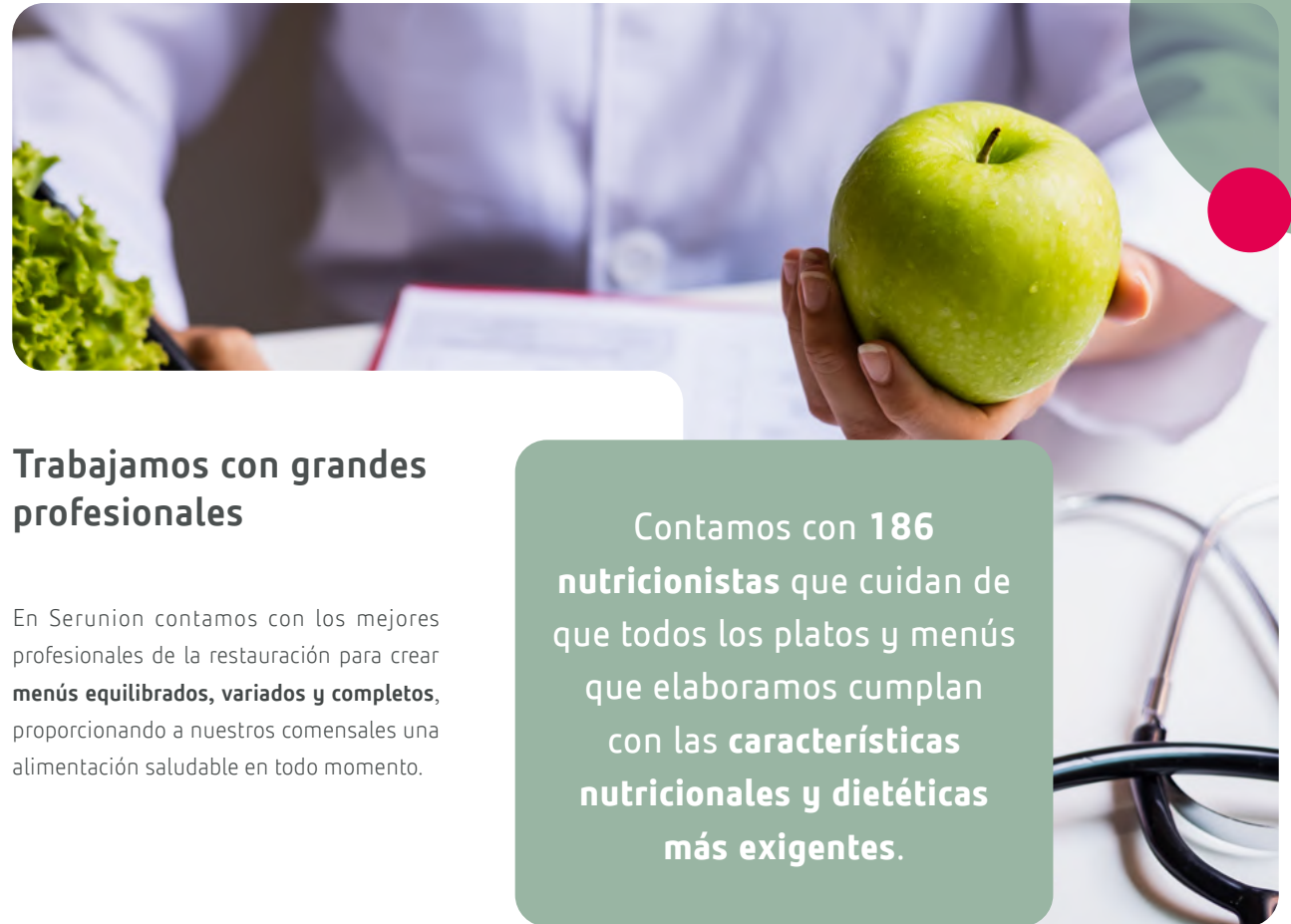
Bueno para la salud

En Serunion estamos **comprometidos con el cuidado de las personas**. Por ello, nos preocupamos por que adopten las decisiones más adecuadas sobre su alimentación, informándoles del impacto que tiene en nuestra salud y calidad de vida lo que tomamos.

Cada día, proporcionamos a nuestros clientes una **oferta de servicios basada en la salud y en la sostenibilidad**, tratando de conseguir que quienes confían en nuestra empresa puedan realizar elecciones conscientes sobre qué comen y por qué.

Una buena alimentación es la mejor inversión

Promovemos elecciones saludables para un futuro mejor, porque consideramos que priorizar una alimentación sana y equilibrada condiciona nuestra calidad de vida futura. Por ello, fomentamos que existan **buenos hábitos alimenticios** desde la infancia y en todas las etapas vitales de la persona.



Trabajamos con grandes profesionales

En Serunion contamos con los mejores profesionales de la restauración para crear **menús equilibrados, variados y completos**, proporcionando a nuestros comensales una alimentación saludable en todo momento.

Contamos con **186 nutricionistas** que cuidan de que todos los platos y menús que elaboramos cumplan con las **características nutricionales y dietéticas más exigentes**.













Para cumplir con nuestro objetivo, elaboramos **fichas técnicas de cada plato** con el fin de garantizar la homogeneidad en el modo de elaborar nuestras comidas y de proporcionar información relevante sobre alérgenos y valores nutricionales. Estas fichas técnicas muestran también el impacto de carbono de su proceso de elaboración.

Colaboramos con **reputados chefs** que dirigen conocidos establecimientos y han sido premiados con los galardones más prestigiosos del sector de la restauración. Con ellos realizamos acciones concretas que nos ayudan a mejorar nuestra oferta culinaria y a poner en valor la apuesta que reforzamos desde Serunion por una buena alimentación.

Chef

Reconocimiento

Línea de colaboración

 Mario Sandoval	 2 Estrellas Michelin	 División de empresas
 Xavier Pellicer, Carles Gaig y Carlos Abellan	 Chefs cocina de autor	 Singularis
 Sergio Fernández	 Chef de Canal Cocina	 División Educa
 Ricardo Temiño	 Bib Gourmand Michelin Sol Guía Repsol	 División de salud



El sello “**Gastronomía Saludable**” de la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad (SEEDO), otorgado a 15 de nuestras cafeterías de hospitales, acredita que **cuidamos de la alimentación** tanto del **personal sanitario** como de las **visitas externas** y que solo trabajamos con primeras marcas.



“

Informamos y sensibilizamos a nuestros comensales sobre un nuevo **modelo de alimentación consciente**, que acompañamos de opciones saludables que sean apropiadas para las necesidades especiales de nuestra gran diversidad de clientes.

Anna Deselaers
Directora Regional División
Sanidad Social

Incrementamos las opciones saludables para nuestros comensales

Queremos promover **elecciones saludables para un futuro mejor**. Por ello, desde nuestras distintas divisiones fomentamos nuevos hábitos de alimentación y consumo entre los comensales que cada día disfrutan de nuestros platos.

Para hacer realidad este compromiso, estamos reestructurando nuestra oferta gastronómica, orientándola hacia un **modelo “plant-based”**. Estamos desarrollando nuevas recetas mejoradas con mayor presencia de proteína vegetal, sin renunciar al sabor y a la experiencia innovadora, pero logrando además un impacto positivo en nuestra huella de carbono.

Nuestra **oferta gastronómica plant-based** cuenta con más de 1.434 recetas basadas en proteínas vegetales, el empleo de técnicas de cocción saludables, el uso de aceite oliva virgen extra para aderezos y de girasol alto oleico para cocinar y la utilización de sal marina iodada.

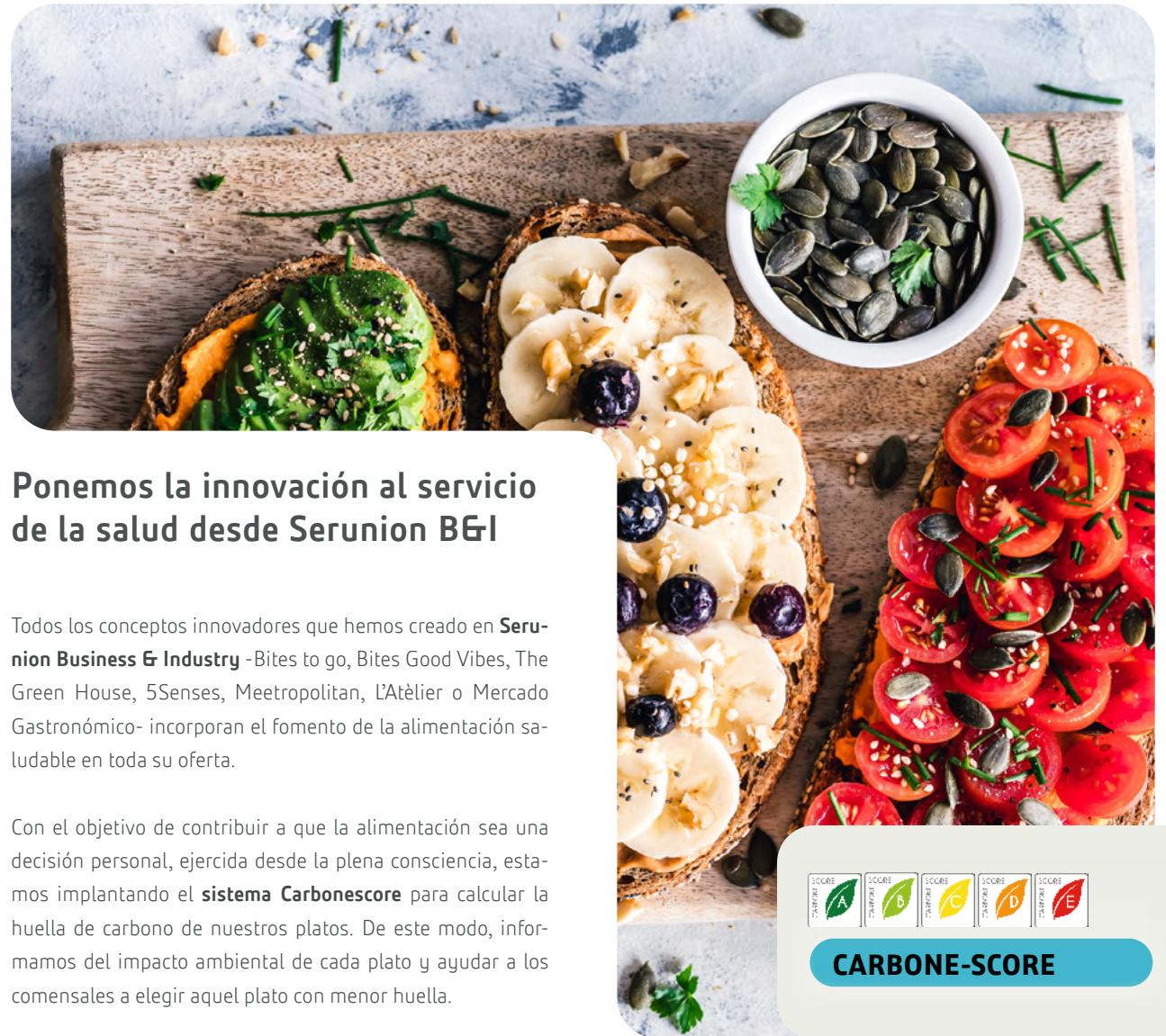
Una dieta con una mayor base vegetal no solo es mejor para el planeta, al contribuir a reducir las emisiones netas, cuidar mejor del agua y mitigar la deforestación, sino que también es clave para mantener un **estilo de vida más saludable** y, con ello, minimizar la obesidad y aumentar la esperanza de vida.

La gastronomía *plant-based* 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.



Nuestra nueva oferta gastronómica “*plant-based*”, se fundamenta en la salud y la sostenibilidad, siendo honesta y tangible.

También prestamos especial atención a las necesidades de las personas con celiaquía, enfermedad autoinmune que afecta a alrededor del 1% de la población. Para ello, contamos con una colaboración de larga duración con la **Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE)**, con la que trabajamos para establecer procedimientos de elaboración, manipulación y conservación seguros para ofrecer cada día en nuestros centros más de 2.000 menús sin gluten.



Ponemos la innovación al servicio de la salud desde Serunion B&I

Todos los conceptos innovadores que hemos creado en **Serunion Business & Industry** - Bites to go, Bites Good Vibes, The Green House, 5Senses, Meetropolitan, L'Atelier o Mercado Gastronómico- incorporan el fomento de la alimentación saludable en toda su oferta.

Con el objetivo de contribuir a que la alimentación sea una decisión personal, ejercida desde la plena consciencia, estamos implantando el **sistema Carbonescore** para calcular la huella de carbono de nuestros platos. De este modo, informamos del impacto ambiental de cada plato y ayudar a los comensales a elegir aquel plato con menor huella.



CARBONE-SCORE

Proyectos innovadores para fomentar la alimentación saludable lanzados en el ejercicio 2021-2022



Bites Good Vibes

Un *workcafé* ideal para espacios sin cocina que surge tras la renovación el concepto Bites. Este nuevo concepto ofrece una propuesta casual y saludable, acompañada de la digitalización al servicio del comensal y de una ambientación modular acogedora, con una zona de segregación de residuos y fuentes de agua osmotizada.



5Senses

Un restaurante rápido, saludable y sostenible basado en modelos de plato Harvard. Ofrece propuestas únicas y equilibradas que mezclan recetas locales tradicionales, pero con un enfoque más saludable, con opciones internacionales, cosmopolitas y *trendy*.

Desde la división Serunion B&I hemos establecido un acuerdo con la franquicia *Flax & Kale* para ofrecer **productos veganos** a nuestros clientes, en una alianza que prevé extenderse a Serunion Salud y Serunion Vending.

Para favorecer esta alimentación consciente, reforzamos nuestro servicio con soluciones digitales de última generación, como la aplicación *TimeChefo* la gestión de colas con *People Counter*.

Llevamos la alimentación saludable también al sector vending

Para hacer realidad nuestro compromiso en todas nuestras divisiones, también en **Serunion Vending** estamos incrementando continuamente la oferta con opciones *plant-based*, saludables, sin aceite de palma, azúcares añadidos y bajas en sal.

Por otro lado, incluimos alternativas 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.



Fomentamos buenos hábitos alimentarios desde la infancia con Serunion Educa

La etapa escolar es clave para que las personas adquieran hábitos alimentarios saludables. Por ello, diseñamos y preparamos **menús saludables, nutritivos y equilibrados** para nuestros comensales de Serunion Educa, especialmente para los más pequeños.

En el curso 2021-2022 hemos acercado las recetas más emblemáticas a los hogares con el **proyecto “El encanto de la tradición”**, con el que los estudiantes de los colegios en los que prestamos nuestros servicios han podido probar cada mes un plato emblemático de las distintas regiones de nuestro país. Las recetas, que han sido publicadas en el blog ColeChef para

que las familias pudieran reproducirlas en casa, han sido diseñadas por nuestros ocho *culinary trainers*, liderados por **Sergio Fernández**.

Esta campaña ha sucedido a “Real Fish”, un proyecto desarrollado durante el curso pasado en el que ofrecimos cada mes un nuevo plato de pescado, y que tuvo un gran éxito entre los centros educativos que confían en Serunion.

Hemos formado a **más de 200 cocineros y cocineras** sobre cómo cocinar de la mejor manera el pescado para que esté más sabroso y tenga mejor textura.



Cómo fomentamos la alimentación saludable entre los más pequeños

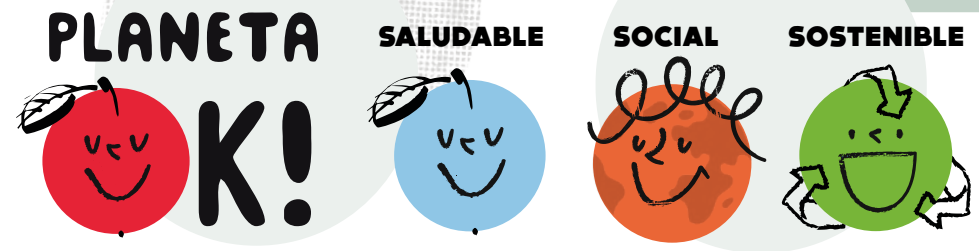
- **Priorizamos las frutas y verduras** de temporada a diario.
- Fomentamos el consumo de platos **con base de proteína vegetal**.
- **Limitamos el consumo de comida procesada**, dando preferencia a las elaboraciones propias sin azúcares añadidos.
- Apostamos por el uso de **probióticos, prebióticos e ingredientes funcionales**.
- Suministramos agua de calidad para una correcta hidratación a través de las **166 fuentes de agua** que hemos instalado en 128 de nuestros colegios, lo que ha permitido a su vez evitar el uso de cerca de 300.000 botellas de plástico al año.
- Ofrecemos **leche sin lactosa, bebidas vegetales y alimentos sin gluten** para quienes lo precisan.

Innovación educativa a través de “Educar en positivo”



Hemos puesto en marcha “**Educar en positivo**”, un proyecto de innovación educativa liderado por el conocido neuropsicólogo **Álvaro Bilbao** (autor del libro *El cerebro del niño explicado a los padres*). Este proyecto se centra en dotar a nuestros 9.000 monitores de las habilidades educativas necesarias para sacar lo mejor de los niños y de sí mismos, a través de equipos bien gestionados, del aprendizaje de técnicas de resolución de conflictos y de la búsqueda del bienestar de los alumnos.

La colaboración en exclusiva con Álvaro Bilbao incluye **materiales diseñados a medida para nuestro grupo** en una oferta privada digital que se compone de la *Guía práctica Educar en positivo* para monitores de comedor y patio escolar, de vídeos tutoriales formativos, de una *masterclass* de 3 horas y de asistencia técnica pedagógica.



Por otro lado, hemos desarrollado otras **iniciativas y actividades de sensibilización para fomentar buenos hábitos** de alimentación infantil, como las siguientes:

Mejoramos la aceptación de ingredientes nutritivos con el Club Nutrifriends

Un programa innovador cuyo objetivo es promover la adquisición de hábitos alimentarios saludables entre los niños, para que sean capaces de desarrollar y aplicar los valores de una dieta sana y equilibrada dentro y fuera del ámbito escolar a través de personajes que ayudan a los niños a entender los diferentes conceptos de manera divertida.

Como novedad, este año hemos puesto en marcha **Planeta OK!**, un proyecto que se basa en tres pilares (salud -Planeta Saludable OK!-, convivencia -Planeta Social OK!- y sostenibilidad -Planeta Sostenible OK!-) a través de los que tratamos de fomentar hábitos y valores en la educación de los niños. Para ello, nos adaptamos a las necesidades de cada colegio, optando bien por centrarnos en un módulo durante todo el año, bien por trabajar en todos, pero en distintos momentos del año académico.



“

Álvaro Bilbao es neuropsicólogo, Doctor en Psicología de la Salud y padre. Tiene conocimientos sobre el cerebro y el desarrollo infantil y, posteriormente, se formó en Programación Neurolingüística y en Disciplina Positiva. Con estos nuevos conocimientos, se centró en la **comunicación y educación positiva**, llegando a ser un reconocido divulgador. Actualmente, es formador, conferenciante y escritor, destacando sus cursos “Educar en positivo” y “El cerebro del niño”.



Desde Serunion Educa apostamos por la **formación de calidad**, destacando el proyecto “**Educar en positivo**” que hemos tenido el placer de desarrollar junto a **Álvaro Bilbao**.





Apostamos por la formación del alumnado y sus familias

En 2021, iniciamos una colaboración con Plátano de Canarias para lanzar un plan de formación sobre alimentación saludable en el que participan más de 250.000 escolares de entre 6 y 12 años de 1.400 colegios que reciben los servicios de comedor de Serunion.

En este marco, pusimos en marcha 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. En esta primera edición, los ganadores han sido los alumnos de 1º ESO del colegio Trinitarias Castellar, de Valencia.

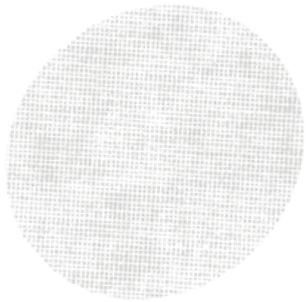


Fomentamos la alimentación saludable con 'El gusto es mío'

En este ejercicio hemos continuado creciendo en el número de colegios en los que se ha implantado este exitoso proyecto educativo de promoción de la alimentación saludable para niños.

El programa, en el que colaboramos desde finales de 2020, ha sido desarrollado por la Fundación Española de la Nutrición junto con la Real Academia de la Gastronomía, validado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y apoyado por otros organismos públicos como el Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa (CNIIE) o la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).





Fomentamos la cultura del cuidado a las personas desde Serunion Vitae y Serunion Salud

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 casi **600 residencias y centros de día**.

También ofrecemos un **Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)**, con sistemas de información en tiempo real, a través del que repartimos menús en los hogares de aquellas personas que no pueden prepararse la comida por sí mismas.

Para reforzar nuestra apuesta de valor en esta división, contamos con un Plan de Dinamización con más de treinta actividades y talleres diseñados para estimular las capacidades de las personas mayores y mejorar su calidad de vida.



120 mil
comidas en casi
600 residencias y
centros de día.

Actividades desarrolladas con 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 último, creamos el concepto **“Facile à manger”** con el fin de mejorar la experiencia alimentaria y la calidad de vida de las personas mayores, devolviéndoles el placer por la comida. Se trata de una técnica innovadora para texturizar los platos del menú basal, especialmente indicada para aquellas personas con dificultades de masticación y deglución que son destinatarias de los cuidados de nuestras divisiones social y de salud.

Así, y gracias al interés demostrado por CRE Alzheimer Salamanca (dependiente del IMSERSO), hemos organizado un **taller de degustación en formato “cata a ciegas”** de platos *Facile à Manger*, con un posterior *focus group* destinado a conocer las opiniones y actitudes de los participantes en el taller. Al *workshop* asistieron unas 30 personas de diferentes perfiles: la dirección del centro, equipo médico, pedagogos, dinamizadoras, TASOC, usuarios y familiares, que disfrutaron de los platos elaborados por nuestros chefs expertos.

Por su parte, en Serunion Salud seguimos apostando por **Daily Break** y **Naturally Honest Meals** como conceptos revolucionarios en las cafeterías de hospitales, basados en el bienestar de las personas y la alimentación saludable y sostenible.



Elementos característicos de nuestra iniciativa Naturaly Honest Meals

- **Oferta gastronómica saludable, sostenible, de proximidad y de temporada:**

Incluimos una **amplia oferta de verduras y frutas frescas, productos y bebidas BIO o ecológicos o 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:**

Incorporamos **soluciones tecnológicas** para facilitar la experiencia de nuestros comensales con opciones de pedido, entrega y pago *contactless*.



Además, este ejercicio hemos contado, por tercera vez consecutiva, con la colaboración del afamado chef Ricardo Temiño, que de nuevo ha preparado un **menú del Día de Reyes** destinado, en esta ocasión, para el Hospital Universitario de Burgos (HUBU) y del que han disfrutado hasta 2.000 pacientes de 12 centros hospitalarios en toda España.

La propuesta del chef burgalés ha buscado crear un menú compatible con las necesidades nutricionales de los ingresados que pueden o no ingerir una dieta no restrictiva y sin derivaciones terapéuticas.

La seguridad alimentaria como prioridad

Nuestro compromiso con la calidad tiene como consecuencia lógica la necesidad de asegurar los **máximos estándares de seguridad alimentaria** para nuestros clientes y comensales.



Innovación tecnológica

Complementamos nuestro enfoque de prevención y control con *softwares* específicos para la gestión y tratamiento de información y seguridad alimentaria. Estos ofrecen indicadores de calidad con respecto a la información de los productos y el estado de los proveedores.

Actualmente nuestras cocinas centrales cuentan con el sistema **AKO NET**, que permite monitorizar y controlar la cadena de frío y humedad de los productos para reducir riesgos de salud, mermas de producto y costes de operación que podrían derivar de condiciones climáticas de almacenamiento inadecuadas.

En paralelo, hemos comenzado a utilizar el sistema **5 WHY**, que nos permite realizar un análisis

mensual de un caso concreto acontecido en alguno de nuestros centros, ya sea relacionado con seguridad alimentaria o con 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 en nuestros centros. 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, nuestros profesionales reciben formación específica sobre los planes de limpieza y desinfección, así como sobre protocolos de seguridad para garantizar la trazabilidad de los alimentos en toda la cadena alimentaria.



Prevención y control

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) 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, respaldado por la **metodología APPCC**.

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** (Calidad) e **ISO 22000:2018** (Seguridad alimentaria) 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, con 3.770 de higiene realizadas este año.

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

En Serunion apostamos por una **innovación sostenible** al servicio de la salud y la comodidad.



Innovación y digitalización impulsan nuestros servicios

En Serunion apostamos por una nueva forma de trabajar, basada en la innovación sostenible, con la que pretendemos cambiar la manera de alimentarse de nuestros clientes y comensales, impulsándoles hacia un modelo sostenible, saludable y sabroso. Este objetivo nos estimula a mantenernos en la vanguardia de la restauración colectiva, dando un enorme peso a la **inversión en innovación y digitalización**.

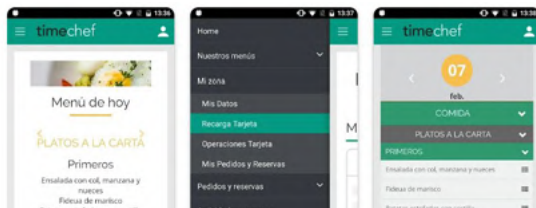
La innovación sostenible al servicio de la salud y comodidad

Desde nuestras divisiones continuamente nos adaptamos a las nuevas necesidades de clientes y comensales, así como a las tendencias más actuales en materia de restauración, que piden

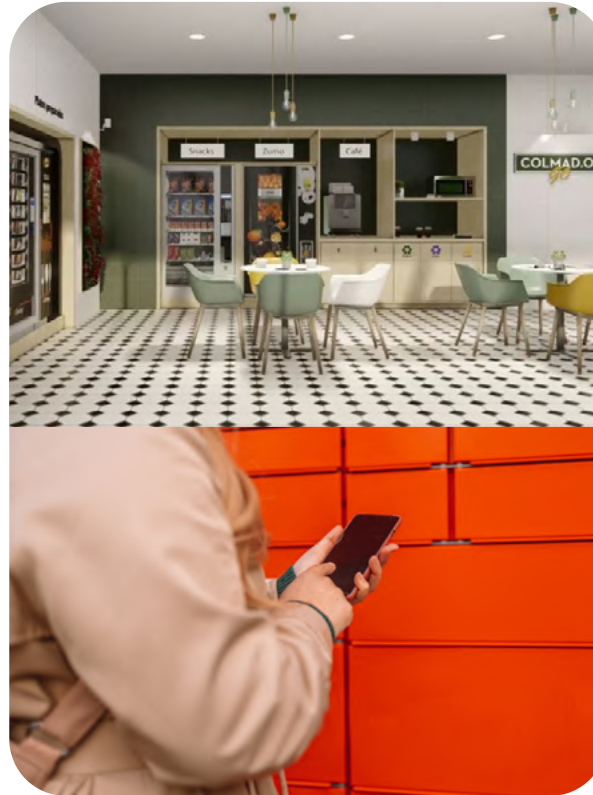
no solo una mayor presencia de dietas *plant-based* y saludables, sino también un mejor y más ágil servicio.

En Serunion B&I seguimos profundizando en *gastrowellness*, iniciativa con la que hemos reforzado conceptos como 5Senses o Bites Good Vibes para conseguir espacios más *friendly* y saludables para las personas empleadas en los restaurantes de empresa de nuestros clientes. Además, hemos generalizado propuestas de alimentación basadas en enfoques saludables, sabrosos y sostenibles.

En la misma línea, la aplicación **'TimeChef'** ha conseguido en este ejercicio alcanzar los 100 restaurantes de empresa. Además, la hemos dotado de nuevas funcionalidades para seguir ofreciendo facilidades a nuestros comensales y estamos abordando el reto de mejorar este servicio mediante la metodología ágil en scrum, tratando de extender la app a todas nuestras líneas de negocio.



timechef



Relacionado con Timechef, en varios de nuestros centros de la división B&I hemos instalado armarios de recogida de producto (**connected lockers**) refrigerados, que permiten a los usuarios recoger a la hora que deseen el producto que previamente hayan encargado a través de la app.

En este ejercicio hemos continuado implantando **Colmad.o. 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. En este ejercicio, Colmad.o. Go ha sido seleccionada por el Grupo Elior para participar en un programa de incubación de proyectos, que busca adecuar la propuesta a las necesidades de centros ubicados en poblaciones pequeñas (SMB) que podrían beneficiarse de una oferta de restauración saludable no asistida o solo parcialmente asistida.

COLMAD.O.
DAILY MARKET





Finalmente, la app ColeChef de nuestra división Serunion Educa, que facilita cualquier gestión o consulta directamente con los responsables del servicio del comedor escolar, se ha complementado con el lanzamiento de las apps **Colechef Profesional** y **Colechef Profesional para Profesores**. La primera permite que el equipo de monitores y coordinadores de los comedores escolares alimente la app Colechef Familias con fotos de las actividades que se realizan, libretas viajeras o informes trimestrales.

La segunda, por su parte, atiende a una petición de nuestros clientes para que los profesores del centro correspondiente puedan utilizar las herramientas digitales que les proporcionamos también para el control de ausencias de alumnos, así como para ajustar las producciones con el fin de evitar el desperdicio alimentario.

También estamos inmersos en la instalación de **kioskos pre-order**, que incorporan propuestas gastronómicas tipo *fast food* y tienen como objetivo reducir los contactos y el uso de dinero en efectivo, además de aumentar la rapidez del servicio. Ya hay instalados 14 de estos kioskos.



Adicionalmente, nuestra división de empresas está embarcada en un proyecto piloto consistente en la instalación de un **sistema de reconocimiento automático de imágenes**. El sistema consta de una cámara que recoge una imagen de la bandeja del usuario y analiza su contenido mediante inteligencia artificial, automatizando y acelerando el cobro. Se facilita así una salida rápida de la caja, por lo que se aligera enormemente la gestión de colas en los puntos de pago. El número de cámaras instaladas asciende a siete.

Por último, seguimos trabajando en mejorar la comunicación con nuestros comensales, para lo cual hemos superado las **150 pantallas** instaladas en los sites de nuestros clientes.





En Serunion seguimos buscando la **innovación sostenible**, educando y transmitiendo el mensaje de **una alimentación sana y equilibrada**.

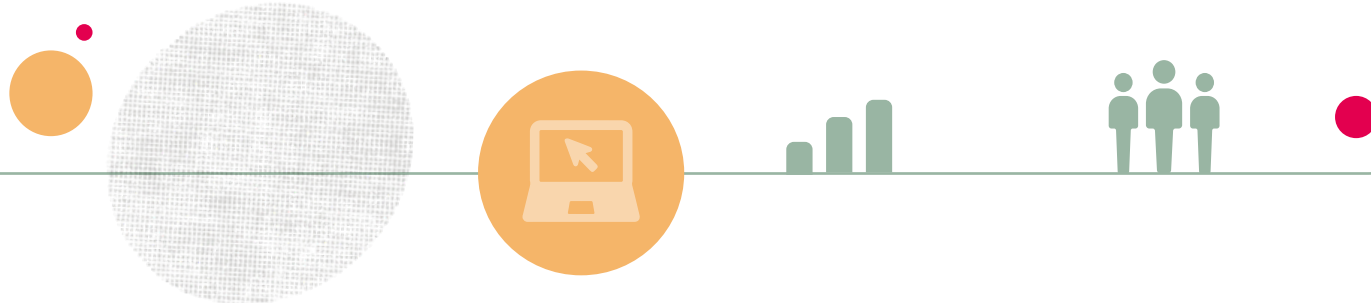
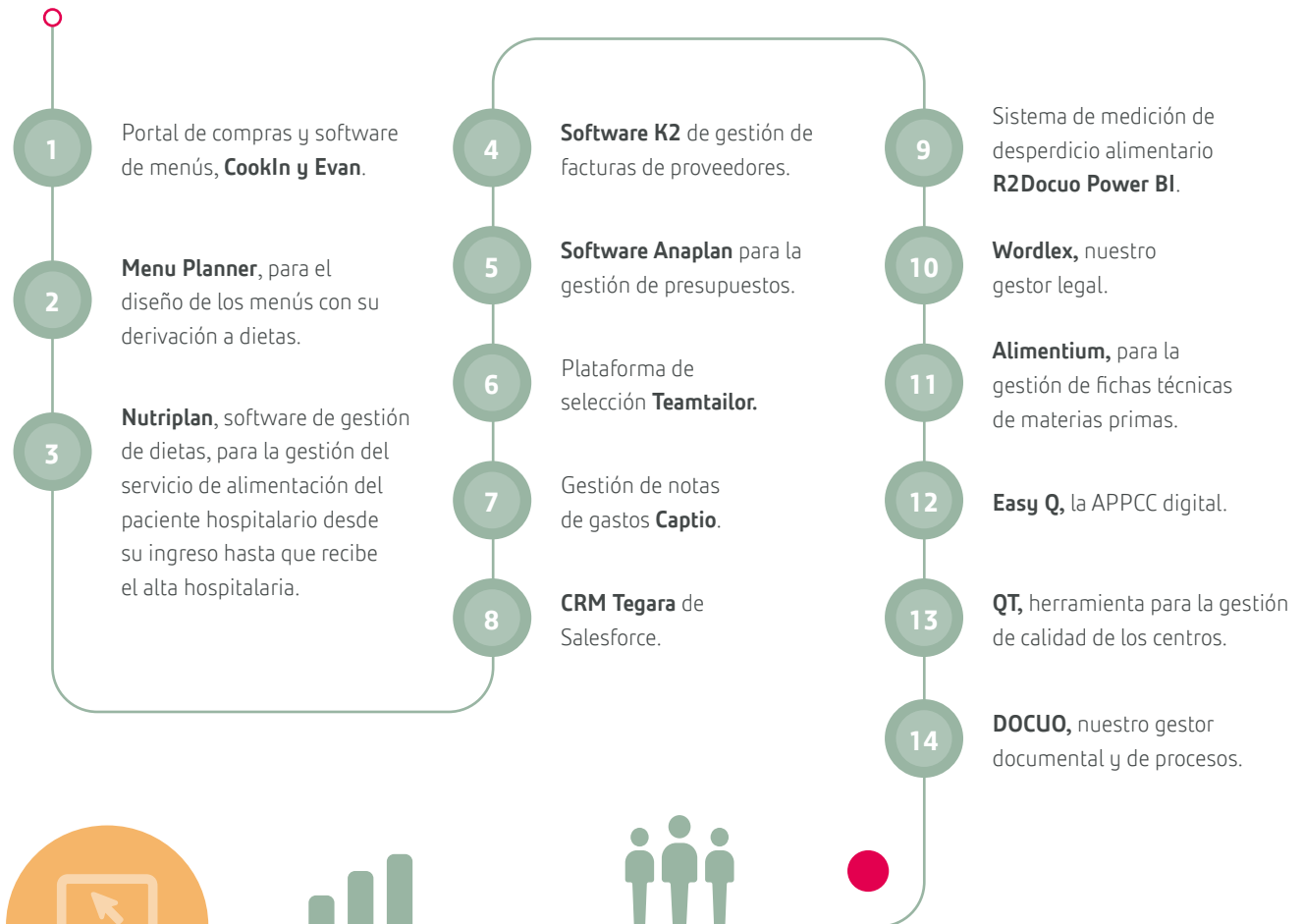
La digitalización al servicio de nuestro equipo

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

En nuestros avances hacia la digital *workplace transformation*, seguimos trabajando en ‘**La Despensa**’, nuestra plataforma de comunicación con colaboradores, que aglutina toda la información corporativa, trámites, gestiones, documentación, comunicación y formación. Se trata del portal de bienvenida a Serunion para nuestros profesionales, donde inician su trayectoria con una formación inicial desarrollada desde el canal de *microlearning*.

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

Herramientas digitales utilizadas para mejorar nuestros procesos



07

**Bueno
para el
planeta**



Bueno para el planeta

Nuestra prioridad es dar el **mejor servicio posible hoy sin comprometer el futuro del planeta**.

Nuestro modelo persigue generar un **impacto positivo** en el medio que nos rodea. Buscamos dar satisfacción a las nuevas tendencias gastronómicas en crecimiento, acogemos la pre-



ocupación de movimientos ecologistas de carácter “glocal” y tratamos de anticiparnos a los cambios de estilo de vida y comportamiento relacionados con el bienestar animal.

Derivado de este compromiso con nuestro entorno, queremos reducir en hasta un 12% los gases de efecto invernadero por comida en 2025 con respecto a 2020, año base.

Con ese fin, introducimos criterios de sostenibilidad en todas nuestras actuaciones, yendo más allá de lo exigido por la legislación. En este sentido, nuestra **Guía de Buenas Prácticas Medioambientales** 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.



“

Empleamos nuestra posición de liderazgo para promover una transición del servicio de alimentación hacia un **modelo sostenible**, que tenga en cuenta la continuidad de los recursos disponibles, que garantice la salud actual y futura de nuestros comensales y que dé respuesta a las diversas necesidades de las personas.

Didac Duart

Director Comercial Sanidad Social

Nuestros compromisos ambientales



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



Optimizar el consumo y promover una mayor eficiencia en el uso de recursos.



Fomentar el **reciclaje, recuperación y reutilización de residuos**, así como su **valorización**.



Informar, formar y sensibilizar a nuestras personas empleadas, 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 y monitorizar los posibles cambios legislativos** para anticiparnos a ellos.



Minimizar y cuantificar el desperdicio alimentario.

Identificamos y optimizamos los aspectos ambientales

Para poder minimizar nuestro impacto ambiental, el primer paso es conocerlo y, en este sentido, llevamos a cabo un enfoque de **control y seguimiento del desempeño ambiental**, además de realizar un análisis de los impactos y riesgos ambientales directamente relacionados con nuestra actividad. partiendo de estos impactos analizados, definimos objetivos y acciones de mejora actualizados para cada ejercicio con el fin de mejorar nuestro desempeño.

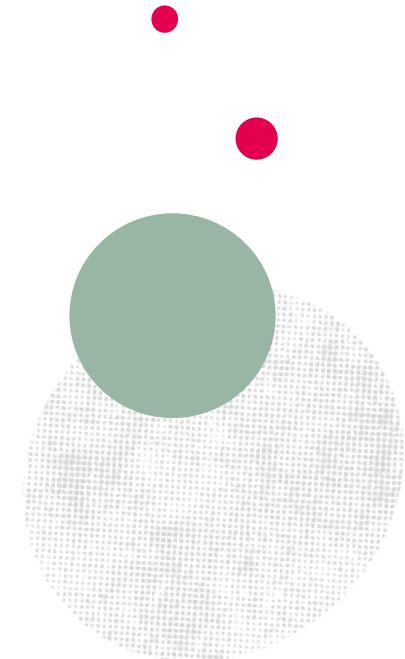
Además, cada riesgo es evaluado en función 4 categorías: magnitud, gravedad/peligrosidad, influencia y frecuencia, dándole a cada categoría un valor del 1 a 5 según corresponda y se multiplican todos los valores dados a cada categoría obteniendo un valor total. Se consideran como significativos aquellos aspectos cuyos valores sean igual o superior al promedio de los valores totales obtenidos.

Riesgos ambientales analizados:

Directos: aquellos sobre los que realizamos un control y, por tanto, han de ser registrados en la tabla de evaluación e identificación.

Indirectos: aquellos que no podemos controlar por no ser responsabilidad directa de nuestra gestión y, por tanto, se justifica su no-evaluación en la tabla de identificación y evaluación de riesgos.

Anormales: aquellos que tienen lugar en situaciones excepcionales, como pueden ser los aspectos ambientales asociados a una obra.





>60,9%
de los **productos alimentarios** que utilizamos son **sostenibles**.

Apostamos por un aprovisionamiento sostenible

Uno de los pilares en los que basamos nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental es la adquisición de **ingredientes sostenibles** que nos permitan preparar elaboraciones de excelente calidad, buenas para las personas y para el planeta.

Por ello, aplicamos una serie de **criterios de sostenibilidad** en nuestras decisiones en relación con el abastecimiento. Así, priorizamos aquellos productos que son de proximidad, de temporada, ecológicos, con certificaciones de sostenibilidad y con garantía de bienestar animal.

Además, trabajamos estrechamente con nuestros proveedores para conseguir una **cadena de valor cada vez más sostenible**, apoyándoles para que puedan mejorar sus procesos y aplicar mejores prácticas que redunden en un beneficio para todos.

En este sentido, contamos con una variedad de herramientas para alinear a los proveedores que colaboran con nosotros con la filosofía que mantenemos en Serunion.

Herramientas para impulsar la sostenibilidad entre nuestros proveedores

- 1 Código de buenas prácticas:** destinado a los profesionales externos que colaboran con nosotros y que se complementa con nuestra **Carta de Compromiso de Compra Sostenible**, para asegurar que cumplen con nuestros estándares éticos y de seguridad alimentaria.
- 2 Homologación de proveedores:** en el Departamento de Calidad informamos a todos nuestros proveedores sobre estos criterios para que puedan cumplir 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.
- 3 Evaluación de proveedores:** El Departamento de Calidad realiza 3 evaluaciones durante el año: evaluación de No Conformidades mensuales, evaluación de riesgo de los proveedores (anual) e índice de evaluación en base a las no conformidades registradas (anual). Derivado de esta evaluación, puede surgir la necesidad de realizar auditoría a nuestros proveedores. Las auditorías son una parte imprescindible, tanto para garantizar un correcto proceso de homologación de nuestros proveedores como para revisar el cumplimiento por estos de nuestras exigencias en materia de sostenibilidad, analizando especialmente cuestiones sociales y ambientales. Durante el ejercicio 21-22 hemos llevado a cabo 25 auditorías a proveedores.
- 4 Jornadas de sostenibilidad con proveedores:** celebramos eventos con el fin de alinearlos en el cumplimiento de los más altos estándares de sostenibilidad, y como concreción de nuestro propósito de promover el conocimiento de la responsabilidad social de la compañía entre nuestros grupos de interés.
- 5 Código de Conducta para Proveedores:** con su adhesión se comprometen a cumplir determinadas obligaciones y a someterse a las auditorías correspondientes. Entre los principios incluidos en este código se encuentran aspectos como el respeto de los derechos humanos, garantizar que no se realiza trabajo infantil o trabajos forzados, que se evita la discriminación, que se ofrece un salario digno y se protege la salud, seguridad e higiene en el trabajo, o que se promueve la protección ambiental.





La Carta de Compras Responsables del Grupo Elior

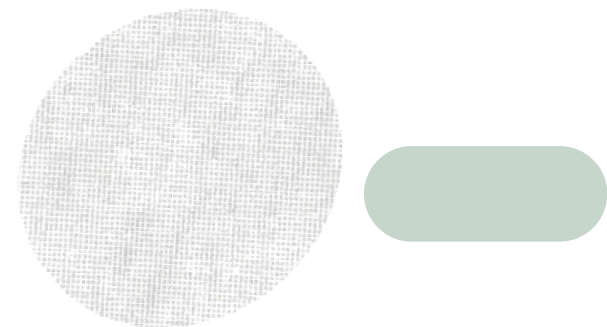
A finales de 2021, el Grupo Elior publicó este nuevo documento que busca asegurar que cada comida elaborada por sus empresas, entre las que se encuentra Serunion, sea buena para la salud, para el planeta y para las personas. Para ello, el Grupo se compromete en un triple sentido: **integridad en los negocios, mejora de la huella ecológica, social y económica, y desarrollo de los proveedores**, como elementos clave para una cadena de valor sostenible.

La Carta de Compras Responsables tiene como fin, por tanto, **compartir los compromisos del Grupo Elior con sus proveedores** y asegurar su implicación en este sentido, lo que se consigue a través de diversas acciones:

- Selección de **proveedores que respeten los estándares del Grupo**, en particular, en materia sanitaria, de seguridad, calidad, derechos humanos y medio ambiente.
- Realización de **comprobaciones específicas y auditorías** para aquellos proveedores cuyas actividades, productos o servicios puedan comportar un riesgo para el Grupo, ayudándoles a establecer planes para abordar los riesgos detectados.

- Seguimiento de **situaciones de dependencia**.
- Contribución al **desarrollo de proveedores locales**, para fortalecer el sentido de pertenencia a la comunidad y ofrecerles, así, mayor visibilidad y mayores oportunidades comerciales.
- Implantación de un **proceso de mejora continua** con los proveedores, cuando sea necesario, para mejorar el rendimiento socioeconómico y ambiental.

Por otro lado, para extender también nuestro compromiso con la sostenibilidad entre los comensales y abarcar, así, a toda la cadena de valor, existe una estrategia de comunicación para dar a conocer las acciones que llevamos a cabo en materia de sostenibilidad. A tal efecto, contamos con **señalética e información** al respecto en nuestros distintos centros, tanto en cartelería como a través de las 150 pantallas que hemos instalado en los sites de los clientes a los que prestamos servicios.



Apostamos por productos frescos de cercanía y de temporada

En Serunion priorizamos las **compras de proximidad**, con proveedores que sirven exclusivamente dentro de su región. Esto nos ayuda a conseguir materias primas de una mayor calidad y con un menor impacto ambiental, gracias a un menor tiempo de almacenamiento y transporte más reducido. Además, contribuimos al progreso de las comunidades en las que operamos.

En el ejercicio 21-22 el **51,3% de nuestras compras han sido de cercanía**, lo que supone una inversión total de 60,5 M€ en productos elaborados en las proximidades del comensal que los va a consumir.

Por otro lado, sabemos que los **productos de temporada** son la mejor elección, porque respetamos el ciclo natural de crecimiento de frutas y verduras, nos garantiza alimentos con mejor sabor y nos aporta los nutrientes que necesitamos en cada época del año, además de permitirnos mejorar nuestro desempeño ambiental.



51,3%
de nuestras
**compras han sido
de cercanía.**

Elegimos productos sostenibles

Los productos ecológicos son más respetuosos con el medio ambiente y, además, permiten ofrecer mejores condiciones a los agricultores locales, facilitan la recuperación de semillas autóctonas y favorecen la regeneración del terreno de cosecha. Por ello, en el ejercicio 21-22 hemos continuado incrementando nuestro volumen de **compra de productos ecológicos**, ascendiendo a 814.673€ frente al gasto de 600.931€ del anterior ejercicio.

100%

 ecológicos

Somos la **primera empresa en España** en disponer de cocinas centrales con la **certificación de platos 100% ecológicos** otorgada por el CAAE (Comité Andaluz de Agricultura Ecológica), en concreto en Jerez y en Almería.

Productos sostenibles certificados

El 9,6% de nuestras compras se corresponden con **productos certificados con sellos sociales o ambientales o con denominación de origen**, lo que representa un volumen superior a 11,3 M€ del total de nuestras compras. Entre ellos, 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 capacita a agricultores para la aplicación de buenas prácticas sociales y ambientales.



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



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.



Llevamos a cabo acciones para reforzar nuestro compromiso con los productos sostenibles.

Asimismo, llevamos a cabo una serie de acciones para reforzar nuestro compromiso con los productos sostenibles.

- Tenemos un firme compromiso con la compra de productos procedentes de **pesca y acuicultura sostenible** para favorecer la preservación de la biodiversidad marina. Por ello, estamos incrementando la presencia de este tipo de productos en nuestras elaboraciones, alcanzando una cifra del 35,2%, con la compra de 1.100 t de productos acuícolas sostenibles.
- Promocionamos el consumo de **pecados frescos menos conocidos y demandados en los menús** entre nuestros comensales, con el fin de reducir la demanda excesiva de los pescados más consumidos y mitigar su sobrepesca.
- En Serunion Educa buscamos poner en valor **recetas tradicionales** de las distintas regiones de España, tanto por su valor sentimental, tradicional e histórico como, sobre todo, por lo que suponen de vínculo con los productos y elaboraciones locales, así como con los productos frescos, próximos al consumidor y de temporada.
- Incluimos en nuestra política de compras responsables 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. Este compromiso se concreta en el uso de aceite oliva virgen extra para aderezos y de girasol alto oleico para cocinar.

Comprometidos con el bienestar animal

Se trata de una cuestión de creciente relevancia en el sector alimentario, tanto entre los comensales y clientes como nuestras personas empleadas y demás grupos de interés. Por ello, en los últimos años estamos prestando **mayor atención a velar por el bienestar animal**, que ha alcanzado un lugar destacado dentro de nuestras directrices de compras responsables.

Derivado de este compromiso, somos **miembro fundador de la Coalición para el Bienestar Animal** y exigimos a nuestros proveedores el uso de técnicas y protocolos 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 Eloor, nos ha posicionado por encima de la media del sector.

Defendemos que los animales son seres sensibles y, por tanto, han de ser tratados con cuidado y respeto. Para ello, instamos a nuestros proveedores a aplicar las ‘cinco libertades’ del **Farm Animal Welfare Committee (FAWC)** en sus explotaciones.

En este sentido, hemos afianzado el compromiso de abastecernos exclusivamente de huevos procedentes de gallinas libres de jaula en 2025. En el ejercicio 21-22 esta partida ha crecido en un 1,7%, lo que supone una cifra de compras de 59 t, de las cuales 30 t corresponden a huevos de cáscara, 22,8 t a huevo líquido y 5,6 t a productos congelados o cocinados con huevos procedentes de gallinas libres.

37%

de nuestras compras a granjas corresponde a **huevos de gallinas libres y a pollos de granja**.

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.



“

Nuestros comedores persiguen reforzar, en el lugar en el que más interactuamos con el cliente, la **promoción de la salud, el bienestar y la sostenibilidad**, así como ser parte activa en las decisiones sobre su alimentación.

Andrés Moreno
Director Regional División
Sanidad Social



AENOR

Creamos espacios sostenibles

Nuestra apuesta por la sostenibilidad se plasma también en el **diseño de los espacios** en los que nuestros clientes consumen los productos que ofrecemos. Buscamos crear entornos que influyan positivamente en el bienestar de los comensales y que, al mismo tiempo, acompañen y potencien nuestro

En este ejercicio, **43 comedores y restaurantes** han logrado la **certificación de restaurante sostenible**, lo que supone que el **100%** de los centros de Serunion que han optado a la certificación la han conseguido.

propósito de dar el mejor de los servicios sin impactar negativamente en el medio ambiente.

Esta apuesta por llevar la sostenibilidad a nuestros restaurantes y comedores nos ha posicionado como la **primera y única empresa de restauración colectiva** que cuenta con centros certificados por Aenor como sostenibles.

El certificado de restaurantes sostenibles fija **siete aspectos certificables**, en función de los cuales se valora el grado de sostenibilidad de un comedor: las compras de proximidad realizadas y la práctica de una estrategia logística de bajo impacto; el control nutricional de la alimentación; el grado de reciclaje y valorización de residuos; el consumo responsable de recursos; el esfuerzo por la reducción del desperdicio alimentario; la formación y sensibilización de los grupos de interés y el impulso de la responsabilidad social corporativa.

Se trata de un marco de referencia estandarizado para **categorizar la sostenibilidad ambiental y social**, tanto en la restauración pública como en la de colectividades, que nos impulsa a seguir buscando la manera de proporcionar productos y servicios que sean buenos para la salud, para el planeta y para las personas.

AENOR

Centros con certificado sostenible de Aenor

Centros de Serunion Educa

- Colegio Salesianos Atocha
- Salesianos Estrecho – Colegio San Juan Bautista
- Colegio Salesianos Carabanchel
- Colegio Marianista Santa Ana y San Rafael
- Colegio Marianista Santa María del Pilar
- Lycée Français de Madrid
- Escola Els Pins Castelldefels
- Escola Casal dels Àngels
- Escola Grèvol
- Escola Fedac Amilcar
- Escola Taialà
- Yago School
- Deutsche Schule Málaga
- Colegio Inmaculada Jesuitas Alicante
- Colegio Marista La Merced-Fuensanta
- Colegio Marista La Inmaculada
- Lope de Vega International School
- Jesuitinas Bilbao

Centros renovados de Serunion Educa

- Garbi
- Fedac Horta
- Fedac Amilcar
- Lestonnac
- Lycée Barcelona

Centros de Serunion B&I

- Seat
- Roche Diagnostics
- Almirall Mitre
- Districte Administratiu Generalitat
- CAF
- Laboratorios Menarini
- Euroforum
- ENSA

Centros de Serunion Salud

- Nuevo Hospital Toledo
- Hospital La Princesa
- Hospital Príncipe Asturias
- CRE Alzheimer
- Cafetería Hospital Universitario Macarena
- Hospital Universitario La Paz
- Hospital Carlos III
- Hospital Gómez Ulla
- Paraplégicos Cafetería
- Cafetería Virgen del Valle
- Clínica Nuestra Señora del Rosario
- Hospital Lebrija

5SENSES, un nuevo concepto de restaurante rápido, saludable y sostenible

En los últimos años, hemos puesto en marcha **nuevos conceptos de restaurantes sostenibles** a través de los que trasladamos nuestra identidad innovadora, saludable y sostenible a clientes y comensales.

Entre estos nuevos conceptos de restaurantes encontramos **Meetropolitan**, enfocado a profesionales de empresas que, desde 2017, ofrece una variada oferta organizada en *corners* temáticos con distintas propuestas gastronómicas; **The Green House**, que combina salud, sostenibilidad y bienestar a través de una oferta saludable con ingredientes ecológicos y de kilómetro 0, y que cuenta con espacios *eco-friendly*, y **Naturally Honest Meals**, modelo de cafetería que incluye una carta de productos saludables, sostenibles, de proximidad y de temporada en nuestra división de Salud.

A esta lista se ha unido en este ejercicio el nuevo concepto **5SENSES**, un restaurante de comida rápida, pero saludable y sostenible, creado por nuestra división de Negocios. Desarrollado de la mano de nuestro cliente WebHelp, se orienta a un público joven y multicultural que, por su trabajo, no puede

dedicar mucho tiempo a la comida, pero se preocupa por alimentarse de forma sabrosa y saludable.

En esta línea, ofrecemos una dieta *plant-based* y enfocada al **gastrowellness**, que combina recetas tradicionales (aunque con un toque más saludable) con propuestas internacionales, cosmopolitas y *trendy*. Además, 5SENSES cuenta con un servicio ágil y rápido, impulsado por soluciones digitales de última generación.

También promovemos la **supresión de las bebidas o snacks azucarados**, para lo que hemos incorporado opciones más saludables, siempre tratando de fomentar entre nuestros clientes y comensales el modelo de alimentación consciente y elecciones saludables de Serunion.

El concepto 5SENSES se basa en modelo de **platos Harvard**, esto es, un plato único y equilibrado, que se elige en cinco pasos: (i) *starters*, siempre en pequeño formato (vegetales crudos o cocidos, siempre frescos y de temporada); (ii) *proteína*, siempre con una opción *plant-based* a la plancha o al horno y con un aliño, marinado o macerado; (iii) *complemento* en pequeñas raciones, para que el plato sea completo (hidratos, vegetales o cereales integrales); (iv) *pan*, de masa madre o con harinas integrales; y (v) *postre*, sin azúcar o con endulzantes naturales y con mucha fruta de temporada.



Tenemos un plan contra el desperdicio alimentario

Luchar contra el desperdicio alimentario es una de las prioridades de nuestra estrategia Aliméntate ConSentido, ya que tirar comida no usada está en contra de los principios de justicia social e impacta de forma muy negativa en el medio ambiente. De hecho, el año pasado se tiraron a la basura en España más de **1,36 millones de toneladas de alimentos**, lo que supone un 4,3% del total de las compras de alimentación y bebida, siendo la media por persona de 30 kilogramos de comida desperdiciada al año.

De este modo, además, nos alineamos con el *Proyecto de Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario* que se ha comenzado a tramitar a partir de la recientemente aprobada *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular*. Ambas normas pretenden reducir ineficiencias en el ámbito de los residuos y, con ellas, minimizar los excedentes y promover la economía circular.

En particular, la normativa sobre desperdicio alimentario podría integrar medidas como la obligación de las empresas de disponer de un plan específico contra el desperdicio alimentario o la necesidad de que los establecimientos de restauración pongan a disposición del cliente la comida no consumida para llevarse.

Por nuestra parte, como empresa de restauración colectiva, tratamos una importante cantidad de comida, por lo que tenemos una gran responsabilidad en este ámbito. Por ello, hemos puesto en marcha un **Plan contra el Desperdicio Alimentario** que combina lo mejor de la tecnología con acciones y campañas de formación a nuestros chefs, así como de sensibilización entre nuestras personas empleadas y comensales. El objetivo es que en 2025 ninguno de nuestros excedentes alimentarios pase a ser desperdicio, sino que consigamos dar salida a todos para su aprovechamiento.



Las seis etapas del Plan contra el 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 residuo.

La tecnología es clave en este propósito, ya que nos permite **optimizar nuestros procesos y minimizar cualquier tipo de pérdida**. De esta manera, con nuestras herramientas digitales controlamos 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.



Reducimos el desperdicio

Para lograr reducir el desperdicio, hemos desarrollado un **sistema propio de cuantificación, análisis y seguimiento del excedente alimentario**, a partir de una prueba piloto desarrollada en mayo y junio de 2021 sobre 25 centros de nuestras distintas divisiones.

Por un lado, los responsables de cada centro llevan un registro diario de las raciones/kg de cada plato y cuantifican las raciones excedentes, señalando el motivo por el que se generan. Así, conseguimos **controlar la producción**, ajustándola en función de las necesidades de cada centro. Posteriormente, analizamos los resultados de las distintas divisiones y realizamos un seguimiento individualizado con los equipos de operaciones, buscando también involucrar a los clientes en este propósito compartido.

Teniendo en cuenta que el *benchmark* del sector de la restauración cuantifica la sobreproducción en 90 gramos por persona, como punto de partida, en Serunion buscamos concienciar al comensal, formar a nuestros chefs y equipos en este sentido y corresponsabilizar a nuestros clientes con el fin de cumplir nuestro **compromiso de reducción del 30% para 2025**. En este ejercicio hemos sumado más de 850 centros de todas las divisiones a la meta de reducir el desperdicio.

Con el fin de adecuar la oferta gastronómica que ofrecemos a los gustos y preferencias de nuestros comensales, ponemos en marcha encuestas de satisfacción, además de mantener habilitado el buzón de sugerencias electrónico creado en la herramienta **Survio**.

Asimismo, realizamos **jornadas de sensibilización y seguimiento de las bandejas**, de periodicidad semestral, identificando los aspectos por los que nuestros clientes han dejado comida en los platos.

Por último, en este ejercicio se ha cumplido el décimo aniversario de nuestra alianza con AECOC para luchar contra el desperdicio de alimentos. En 2022, la asociación ha organizado la **'V Semana contra el desperdicio alimentario'**, evento anual que anima a empresas, instituciones y al sector de la restauración a llevar a cabo acciones de sensibilización sobre la necesidad de aprovechar los alimentos. En esta ocasión, hemos sido reconocidos por nuestro compromiso contra el desperdicio de alimentos.



Damos salida al excedente

Por otro lado, tratamos de facilitar el aprovechamiento del excedente que no hemos podido reducir y, con este propósito, hemos suscrito acuerdos con distintos socios y entidades.

Uno de los más relevantes es el firmado en 2019 con **Too Good To Go**, entidad cuya app facilita la reducción del desperdicio alimentario y con la que hemos conseguido, de forma pionera en el sector, poner a la venta en nuestros centros un pack sorpresa a precio reducido de forma diaria.

En total, **27 comedores** se acogen a esta iniciativa, con la que este año hemos logrado dar una segunda oportunidad a 6.227 packs de comida (un 28,65% del total), consiguiendo evitar la emisión de 15 toneladas de CO₂ (el equivalente a 52 viajes en avión Madrid-Londres). Durante este ejercicio, la valoración media de los usuarios de este servicio ha sido de 4,2 sobre 5 y se han registrado 150.000 visitas en la app.

Además, en 2020 nos unimos al **movimiento Marcas Waste Warrior** de Too Good To Go y firmado una declaración bajo el lema 'Por un planeta sin desperdicio de alimentos'. Con esta firma, a la que se han unido otras grandes marcas del sector, nos comprometemos a desarrollar acciones para evitar el desperdicio alimentario y sensibilizar sobre la problemática.



También continuamos llevando a cabo la iniciativa **Platos to go**, con la que ponemos a la venta los platos elaborados que no han sido servidos en el restaurante e instamos a nuestros clientes y comensales a que lleven sus propios recipientes reutilizables; así como la iniciativa **platos con pre-demanda**, a través de la que mejoramos la planificación de los recursos y, con ella, una optimización de los procesos, reduciendo el excedente.

Fuera de nuestros comedores, colaboramos con entidades del tercer sector que pueden aprovechar nuestros excedentes con fines caritativos y sociales, impactando positivamente en nuestras comunidades y reduciendo el desperdicio de alimentos. De esta manera, trabajamos estrechamente con **Banco de Alimentos**, y donamos los excedentes diarios de los restaurantes de empresa de Madrid a la **Fundación Altius**, beneficiando a familias que tengan alguno de sus miembros sin empleo, con menores a su cargo y que se encuentren en riesgo de exclusión social para cubrir sus necesidades básicas.

Adicionalmente, en nuestro blog “Cómo llevar una vida saludable” publicamos artículos sobre **recetas de aprovechamiento** de excedentes para evitar el desperdicio también en casa.



Asimismo, la jornada de dinamización “Más allá del plato” de nuestro marco colaborativo #AliméntateConSentido que realizamos el pasado año consistió en la muestra de una receta para poner en valor la importancia de reaprovechar los alimentos.

Por último, en Serunion Educa hemos relanzado el **proyecto La comida no se tira**, avalado por la ONG SED, que venimos realizando desde hace seis años en más de 300 comedores escolares. Con vistas a la reducción del desperdicio alimentario, hemos actualizado la imagen y los contenidos de esta propuesta educativa, y hemos añadido nuevas maneras de concienciar a los niños en materia de alimentación sostenible a través de concursos, audiovisuales y actividades participativas como el juego de la oca con retos sostenibles (creado por la ONG SED) o el “pasapalabra” de la sostenibilidad.

Asimismo, hemos llevado a cabo el proyecto **Buen provecho, buen aprovechamiento**, desarrollado junto al chef Sergio Fernández. Consiste en una serie de vídeos de formación destinados a fomentar el aprovechamiento de los ingredientes y haciendo hincapié en la importancia de no desperdiciar y minimizar el foodwaste en las cocinas.

En Serunion Educa, hemos lanzado el proyecto “La comida no se tira”.

Economía circular

Para conseguir un modelo de empresa sostenible es imprescindible aplicar los **principios de la economía circular**, con el fin de 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 está asociada a la generación un importante volumen de residuos, por lo que hemos fijado como objetivo su caracterización y minimización. Estamos realizando un análisis de los productos y servicios que ofrecemos para identificar los residuos generados y poder explorar iniciativas específicas que nos permitan reducirlos.

Para ello, estamos trabajando en proyectos que buscan expresamente conseguir la **circularidad** con el propósito de reducir emisiones, innovar, utilizar recursos renovables en nuestra actividad y optimizar procesos.

En este sentido, hemos puesto en marcha una **campana para la reducción de envases**, especialmente los plásticos, para mitigar nuestra huella de carbono y contribuir a la lucha contra la contaminación de los océanos. No en vano, nos hemos fijado como objetivo la eliminación del plástico desechable, sustituyéndolo por materiales más respetuosos con el medio ambiente, y la promoción del compostaje.

Al mismo tiempo, trabajamos para facilitar a nuestros comensales y clientes la correcta **segregación de los residuos** en nuestros restaurantes. Para ello, disponemos de distintos muebles por fracciones (orgánica, vidrio, plásticos, y cartón y papel) 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 de tinta gastados y de un servicio de recogida de cartuchos de impresoras de sobremesa.



En nuestras cocinas **todos los residuos son segregados** para su posterior reciclaje.

BUMERANG

Hemos firmado un acuerdo con **Bûmerang** para promocionar el uso de **envases reutilizables** en nuestras cafeterías, iniciando la prueba piloto en el restaurante Bytes (Barcelona) y el ubicado en CREA ALZHEIMER (Madrid).

Bûmerang gestiona el retorno de los envases reutilizables de forma sencilla: el usuario debe darse de alta previamente en su app y el establecimiento escaneará en cada entrega el QR del envase suministrado y el QR del usuario receptor. De esa manera, queda registrada la transacción y, en el caso de que el usuario no lo devuelva en 15 días, recibirá el cargo en su tarjeta de crédito, que ha tenido que registrar previamente como fianza.

El **24,8%***

del **material desechable** que hemos adquirido **es sostenible**, es decir, **biodegradable** (como el papel o el cartón) o **compostable** (fibras vegetales).

* Dicho porcentaje incluye algún producto fabricado a partir de un alto % de material reciclado.

Estamos en continuo proceso de mejora de los sistemas para ampliar el número de centros donde registrar la valorización y gestión de los residuos de cocinas. Actualmente registramos la gestión de residuos en 14 centros en los que realizamos las auditorías de ISO 14001.

Gestión de residuos en centros con ISO 14001 mediante gestores de residuos autorizados en el periodo 21-22 (kg)

Papel y cartón	108.017
Plástico	56.919
RSU	376.625
Residuo peligroso 150110*	12.875
Orgánico	120.572
Aceite	5.870



Adicionalmente, en los últimos años estamos embarcados en un proyecto de **instalación de fuentes de agua** en todas nuestras divisiones:

166 fuentes

de agua instaladas desde Serunion Educa en 128 de nuestros comedores en colegios, lo que nos ha permitido evitar el uso de cerca de 300.000 botellas de plástico cada año.

>60 fuentes

de agua tenemos instaladas en nuestra división de Vending, donde hace pocos años solo teníamos agua embotellada en máquinas expendedoras.

Cerca de **133** fuentes

de agua con las que cuentan nuestros restaurantes de Serunion B&I.



1,8 millones de botellas

ahorradas al año, gracias a que contamos con **casi 400 fuentes de agua instaladas en todo el país**. En este último ejercicio se han instalado cerca de 150, lo que evidencia el crecimiento de esta tendencia, así como la importancia que damos en Serunion al propósito de reducción de los residuos plásticos.

Otro de los aspectos de gran relevancia en lo que respecta a residuos es la **gestión responsable del gran volumen de aceite** que empleamos en nuestras cocinas y que ha de tratarse con especial cuidado para evitar la contaminación de los recursos hídricos.

Un kilo de aceite usado valorizado puede transformarse en 0,92-0,97 kg de biodiesel. Por ello, uno de nuestros objetivos es valorizar el 100% del aceite usado, siendo nuestra tasa actual de valorización del aceite usado en cocinas del 83%.

Por último, recogemos el pan usado y no consumido por nuestros comensales y clientes para la **fabricación de piensos animales**, llevando nuestra voluntad de aplicar los principios de la economía circular al mayor número posible de elementos de la actividad de nuestra empresa.

Todo el aceite usado se recoge de manera centralizada para valorizarlo utilizándolo como biodiesel.



Uso sostenible de los recursos

Cuidar el planeta pasa, ineludiblemente, por hacer un uso equilibrado y sostenible de los bienes que necesitamos para desempeñar nuestra actividad. En Serunion hacemos hincapié en la **gestión eficiente de los recursos y los procesos**, identificando oportunidades, fortalezas y buenas prácticas, además de aplicar medidas para reducir nuestros impactos en el medio y, con ello, el consumo de energía, agua o papel.

Usamos la energía de forma eficiente

Para minimizar nuestro impacto y avanzar hacia la descarbonización de la actividad que llevamos a cabo, estamos trabajando en la **mejora de la eficiencia energética** en nuestra actividad, para lo cual nos fijamos un **objetivo de reducción del consumo de un 2%**. Estamos trabajando, para ello, en un proyecto de seguimiento del consumo ligado a la producción, a través del que medimos los kWh empleados por unidad de menú para conocer la efectividad de las medidas aplicadas, siendo el ratio del pasado ejercicio de 1,009 kWh por unidad de menú.

Actualmente somos responsables de la contratación de la energía eléctrica en 23 establecimientos, incluyendo tanto centros propios como instalaciones de clientes. El consumo energético global para estas instalaciones ha sido de 3.927.801 KWh, lo que implica una reducción del 20,8% con respecto del año pasado.

Para continuar reduciendo dicho consumo, aplicamos **medidas de eficiencia energética** entre las que destacamos:

OFF ● **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.



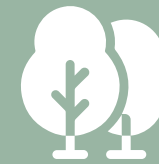
Instalación de **difusores de caudales de agua** para minimizar su uso incrementando la cantidad de agua con menor presión.



Uso de **sensores de luz**.

También formamos y concienciamos a los equipos de cocina para que hagan un **uso adecuado del gas**, con el fin de 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 3.257.931 Kwh.

El consumo medio de energía utilizada para nuestra actividad es de 2,72 KWh por menú en instalaciones de clientes y de 1,009 KWh en nuestras cocinas centrales.



Comprometidos con el uso responsable de nuestros recursos.

Apostamos por la movilidad sostenible

Para llevar a cabo nuestra actividad algunas personas del equipo requieren vehículos de empresa, tanto para la distribución a los centros de productos terminados y materias primas como para nuestro servicio de reparto a domicilio.

También en este ámbito queremos minimizar nuestro impacto, por lo que estamos renovando la flota de vehículos para sustituirla por otros no contaminantes. Actualmente, el 3% de nuestra flota es “verde”, siendo el consumo anual de combustible registrado en este ejercicio de 696.286 litros.

Al mismo tiempo, nuestra división de Vending dispone de **8 vehículos con gas natural comprimido (GNC)**, que constituyen la mejor alternativa de movilidad sostenible actual para los vehículos de esta división.

Adicionalmente, el año pasado incorporamos **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 de transporte.

Por último, junto con la renovación de la flota, aplicamos **medidas dirigidas a optimizar las rutas de transporte** y ofrecemos a los conductores recomendaciones para hacer un uso eficiente de combustible para lograr, así, reducciones de emisiones y de costes.



Hacemos un uso responsable del agua

Otro de los insumos fundamentales en nuestra actividad es el **agua**, siendo aún más importante, si cabe, en estos momentos su optimización debido a la situación de sequía que atraviesa nuestro país.

En el ejercicio 21-22, nuestras cocinas centrales han hecho uso de 10.408 m³ de agua, que supone una **reducción del 7,7% con respecto del ejercicio pasado**. En cualquier caso, en Serunion analizamos todos nuestros procesos de forma continua con el fin de localizar los puntos en los que pueda incrementarse la eficiencia en el consumo de agua, diseñando y poniendo en marcha medidas correctoras que incluyen la formación y sensibilización de todo nuestro personal.

Limitamos el uso de papel

La digitalización nos ayuda a reducir de forma considerable el uso de papel, lo que supone un aspecto positivo en materia ambiental al evitar el impacto asociado a su producción.

Estamos trabajando para ser una empresa **paper-less**, haciendo uso de aplicaciones informáticas y herramientas digitales, como las nóminas o contratos digitales y el uso de herramientas para el registro de APPCC en los centros.

Entre los proyectos de digitalización que estamos desarrollando podemos destacar la implantación de la **firma digital**

en los contratos laborales y en las nóminas, el uso de la **hoja de gastos digital**, 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, adquirimos servilletas producidas a partir de materiales reciclados para todos nuestros centros, así como servilletas desechables, bobinas industriales e higiénicas y demás tipos de celulosas con **certificado europeo Ecolabel**.



Extremamos el cuidado con el uso de productos químicos

Una parte de nuestra actividad implica la utilización de productos químicos, tanto para la limpieza de vajillas y suelos como para la actividad administrativa habitual. Por ello, trabajamos para realizar una **adecuada gestión** de recursos potencialmente contaminantes como líquidos refrigerantes, tóneros o consumibles informáticos, entre otros, y prestamos especial atención a realizar un uso responsable de los **productos profesionales de limpieza**.



Huella de carbono y cambio climático

Las empresas tenemos una **gran responsabilidad** en la lucha contra el calentamiento global. Día a día ocurren fenómenos en todo el mundo que nos alertan de la importancia de enfrentar decididamente el cambio climático y sus efectos.

En este contexto, nuestra estrategia Aliméntate ConSentido busca alinear nuestro modelo de negocio con el importante papel que debemos asumir en Serunion como actor fundamental en la promoción de mejoras hacia la sostenibilidad en los entornos en los que operamos.

Por ello, defendemos un **modelo de alimentación consciente** y aprovechamos nuestro liderazgo en promover una transición del servicio de alimentación hacia un enfoque sostenible, que tiene en cuenta la continuidad de los recursos, garantiza la salud actual y futura de nuestros comensales y da respuesta a las necesidades diversas de las personas. Esto repercute en una reducción de nuestra huella de carbono.

Abordar este gran reto, dada su relevancia, requiere de **esfuerzos colectivos alineados** y enfocados hacia un mismo fin. Por ello, en Serunion estamos comprometidos con el Pacto Mundial, con los ODS y con la Agenda 2030, formando parte, además, de iniciativas como #PorElClima.



#POR EL CLIMA

Contribuimos activamente a la consecución del **ODS 13** (*“Acción por el clima”*), con el fin de tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y su impacto.

Medimos el impacto de nuestra huella de carbono

Una de las principales herramientas para llevar a cabo una lucha contra el cambio climático efectiva es el cálculo de la huella de carbono. En Serunion queremos adoptar las medidas necesarias para lograr una reducción real de nuestras emisiones netas, minimizando así el impacto de nuestra actividad. Por ello, fuimos los **primeros en el sector de la restauración colectiva** en calcular el impacto de nuestra huella de carbono.

Para llevar a cabo este cálculo, empleamos 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.



Si bien puede apreciarse un incremento de las emisiones de alcance 1 con respecto al año base, para el alcance 2 hay una considerable reducción. Por tanto, se ha logrado **reducir un 35,1% la huella de carbono total con respecto a 2018**.

Emisiones evaluadas para calcular nuestra huella de carbono



Emisiones de alcance 1 o directas

Generadas y controladas por la organización, como las procedentes del uso de combustibles por 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)

	2021	2020	2019	2018 (año base)
Alcance 1	223,77	202,17	183,20	160,01
Alcance 2	198,34	164,70	362,84	490,74
Total (Alcance 1 + Alcance 2)	422,11	366,87	546,05	650,48



Comprometidos con combatir
el **cambio climático** y
su impacto.

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 2021** del Registro de la Huella de Carbono del MITECO, que determina una reducción de un 11,26% la media de intensidad de emisión en el trienio 2019-2021 respecto del trienio 2018-2020, para los alcances 1 y 2.

Para medir la evolución en el tiempo y facilitar la comparabilidad, contamos con dos **indicadores de desempeño**:

- **Toneladas de CO₂eq por miles de unidades 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 0,472 t CO₂eq, que supone una **reducción del 27,4%** con respecto a 2018 (año base).

- **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 persona empleada es de 3,198 t CO₂eq, suponiendo un **50,3% menos** que en 2018.



Los primeros en poner marcha Carbone-Score

En Serunion hemos adoptado el sistema **Carbone-Score**, que busca informar sobre el impacto ambiental de nuestros platos a través del cálculo de la huella de carbono de nuestros menús, clasificándolos en cinco categorías.

Hemos colaborado con la consultora Eco2initiative para la adecuada clasificación de nuestras recetas, teniendo en cuenta factores de distinta naturaleza, como si los ingredientes utilizados son de temporada, de proximidad, de origen vegetal, etc.



CARBONE-SCORE



Somos proactivos en la reducción de nuestra huella de carbono

Para minimizar nuestras emisiones, contamos con el **Plan de Reducción de Huella de Carbono**. Su objetivo es reducir un 12% las emisiones de CO₂ por unidad de producción, para lo que contempla las medidas mencionadas en apartados anteriores, que están adaptadas a la realidad de nuestra generación de emisiones.

Estas medidas, asimismo, se complementan con acciones de **sensibilización y formación de nuestro equipo**, en las que hemos hincapié para reforzar las buenas prácticas ambientales y de gestión de energía. También implementamos planes de dinamización de clientes partiendo de iniciativas como #PorElClima.

Luchamos contra la deforestación

Una de las razones fundamentales por las que en Serunion promovemos una dieta más vegetal es **reducir la deforestación** y conseguir el retorno de terrenos ahora dedicados al cultivo para alimentar el ganado, así como frenar la contaminación del suelo fértil.

Como una de las medidas fundamentales a este respecto, en 2022 hemos comenzado, junto con la iniciativa ReTree, a crear nuestro **Bosque Inteligente Serunion**, que pretende

sensibilizar e incentivar a nuestros clientes y comensales contra el desperdicio alimentario.

Se trata de un **bosque descentralizado**, es decir, creado en tres zonas distintas a la vez: en el Vértice del Frío, situado en el municipio de Perales de Alfambra, enclavado en una zona de la provincia de Teruel a la que afecta profundamente la desertificación y la erosión del terreno; en el Valle de los Sueños, situado en la Sierra Norte de Madrid, dentro de la Sierra del Rincón, declarada Reserva de la Biosfera; y la Cima de los Pottokas, ubicada en el municipio de Piornal de Cáceres, que es el emplazamiento más alto de toda Extremadura.

A través de una *landing page* se informa mensualmente del número de árboles plantados y del CO₂ absorbido, así como de la generación de empleo local dedicada a su gestión y mantenimiento.

En los próximos años continuaremos colaborando con esta iniciativa, además de **sumar a nuestros clientes** para que también puedan participar en el proyecto, que se enmarca en nuestra estrategia Aliméntate ConSentido y en nuestra defensa de una alimentación consciente hacia un modelo mejor para el planeta.



08

**Bueno
para las
personas**



Bueno para las personas

Las personas son otra de las áreas de nuestro marco colaborativo Aliméntate ConSentido. En Serunion nos volcamos para cuidar a nuestras personas empleadas, colaboradores, clientes y consumidores, así como a la sociedad en general y a las comunidades en las que operamos.

En relación con nuestros profesionales, contamos con un equipo integrado por casi 20.000 personas. Este es uno de los valores esenciales de nuestra compañía, que trasciende a todas las divisiones y departamentos en los que nos organizamos.

Por esta razón, promovemos un entorno de **desarrollo profesional** en el que fomentamos la adquisición de nuevas habilidades

y conocimientos. Con este fin, contamos con numerosas políticas y programas internos dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades, velar por la salud, seguridad y bienestar en el trabajo, e impulsar que todas nuestras personas tengan las herramientas necesarias para realizar un trabajo excelente.

Los resultados que obtenemos en las encuestas de satisfacción que cada año realizamos entre nuestros equipos nos empujan a continuar en este propósito. No en vano, la puntuación media en este ejercicio ha sido de un 7,5.

La **comunicación interna** tiene un rol fundamental en el desarrollo y transmisión de nuestra cultura corporativa. A tal fin,



Los profesionales de Serunion son nuestro principal activo y quienes conducen a la excelencia a nuestra compañía.

“

Para nosotros, cada persona es única y así consideramos a todos nuestros profesionales. Son el principal activo de la compañía y el centro de nuestra actuación, por lo que promovemos una **cultura corporativa de cuidado y reconocimiento**, que busca poner el foco en potenciar al máximo el talento, la formación y la experiencia de nuestras personas.

Francisco López
Director Regional División Educa

utilizamos el portal del empleado, La Despensa, en el que hemos centralizado tanto los contenidos formativos e informativos de relevancia interna como los procesos administrativos y de contratación.

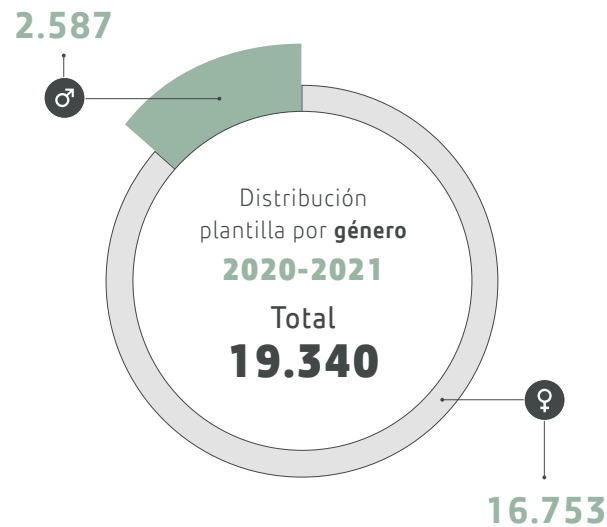
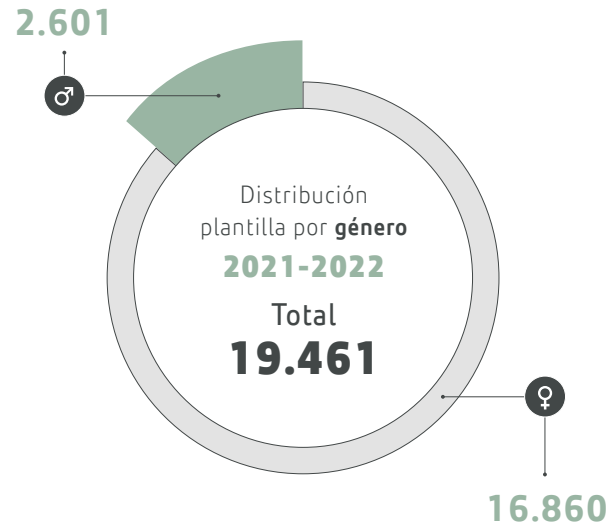
En definitiva, nuestras acciones en el campo de gestión de las personas se basan en la necesidad de que todos nuestros profesionales se sientan parte de Serunion, considerándose **participes** de los objetivos, valores y logros de la compañía.

Desarrollo del equipo humano

El equipo de Serunion está integrado por **19.461 personas**, lo que nos hace ser uno de los **principales motores de empleo en España**.



>86,6%
de nuestras personas son mujeres.

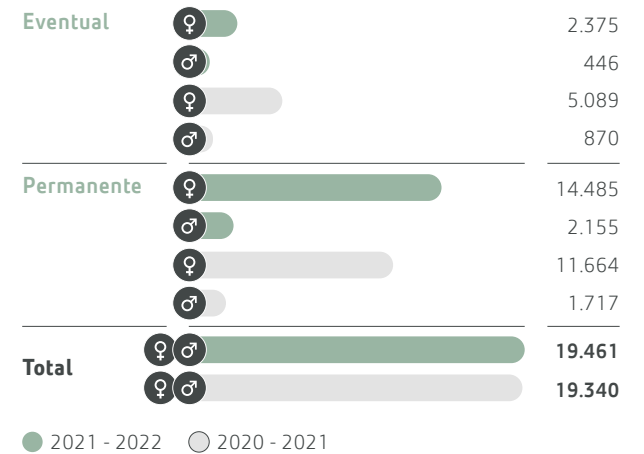


En el ejercicio 2021-2022 hemos mantenido el compromiso de proporcionar a nuestras personas la mayor estabilidad posible en sus empleos. Por ello, y de acuerdo con la nueva legislación en materia de contratación laboral, **más del 85% de la plantilla tiene un contrato indefinido**, mientras que la media de antigüedad se sitúa en **7,21 años**.

Por las necesidades del sector, la mayoría de los servicios que ofrecemos tienen un horario limitado y ajustado a los servicios de comidas, por lo que el 75% de nuestros contratos son parciales.

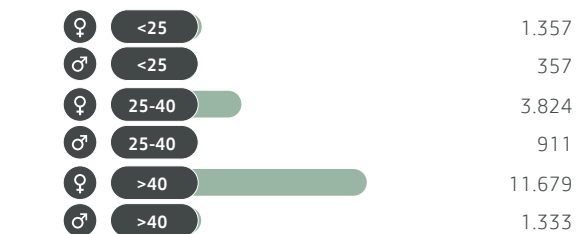
Distinguiendo por tipo de contrato y por tipo de jornada, nuestra plantilla se distribuye de la siguiente manera:

Distribución de plantilla por tipo de contrato





Distribución de plantilla por edad



Total 19.461

● 2021 - 2022

Distribución de plantilla por categoría profesional

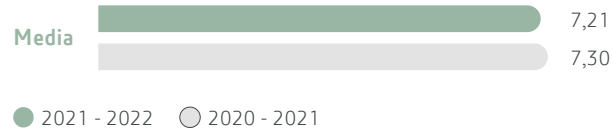
	30/09/2022	Indefinido	30/09/2022
Animador	-	Animador	-
Personal Cocina	3929	Personal Cocina	3427
Conductor-Reponedor	141	Conductor-Reponedor	119
Dietista	188	Dietista	145
Personal Estructura	373	Personal Estructura	365
Gerocultor	630	Gerocultor	517
Limpieza de cocina	3079	Limpieza de cocina	2490
Limpieza de instalaciones	273	Limpieza de instalaciones	246
Mantenimiento	27	Mantenimiento	25
Monitor	9137	Monitor	7821
Monitor de apoyo	1	Monitor de apoyo	1
Mozo Almacen	37	Mozo Almacen	30
Personal Oficina	55	Personal Oficina	46
Sanitario	18	Sanitario	15
Servicio al público	1088	Servicio al público	924
Técnico Departamento	477	Técnico Departamento	462
Terapeuta ocupacional	2	Terapeuta ocupacional	1
Trabajador social	6	Trabajador social	6



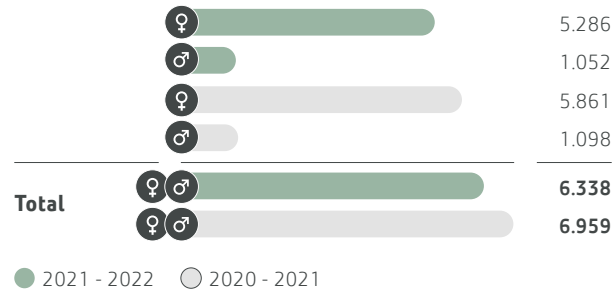
Distribución de plantilla por **categoría profesional**

Temporal		Completo		Parcial	
	30/09/2022		30/09/2022		30/09/2022
Animador	-	Animador	-	Animador	-
Personal Cocina	502	Personal Cocina	2189	Personal Cocina	1740
Conductor-Reponedor	22	Conductor-Reponedor	63	Conductor-Reponedor	78
Dietista	43	Dietista	76	Dietista	112
Personal Estructura	8	Personal Estructura	312	Personal Estructura	61
Gerocultor	113	Gerocultor	258	Gerocultor	372
Limpieza de cocina	589	Limpieza de cocina	803	Limpieza de cocina	2276
Limpieza de instalaciones	27	Limpieza de instalaciones	72	Limpieza de instalaciones	201
Mantenimiento	2	Mantenimiento	17	Mantenimiento	10
Monitor	1316	Monitor	79	Monitor	9058
Monitor de apoyo	-	Monitor de apoyo	-	Monitor de apoyo	1
Mozo Almacen	7	Mozo Almacen	20	Mozo Almacen	17
Personal Oficina	9	Personal Oficina	34	Personal Oficina	21
Sanitario	3	Sanitario	7	Sanitario	11
Servicio al público	164	Servicio al público	553	Servicio al público	535
Técnico Departamento	15	Técnico Departamento	401	Técnico Departamento	76
Terapeuta ocupacional	1	Terapeuta ocupacional	2	Terapeuta ocupacional	-
Trabajador social	-	Trabajador social	4	Trabajador social	2

Media de antigüedad

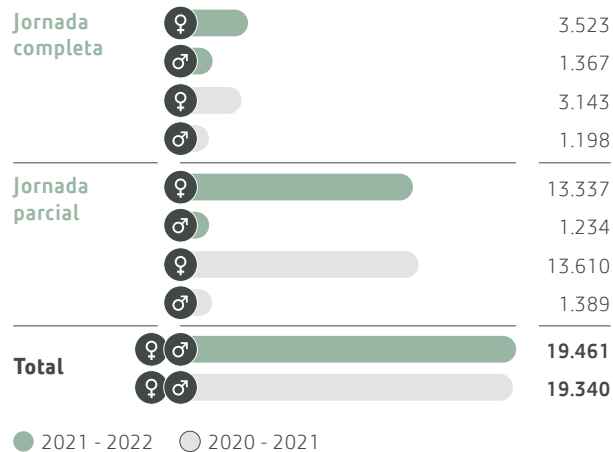


Nuevas incorporaciones por género



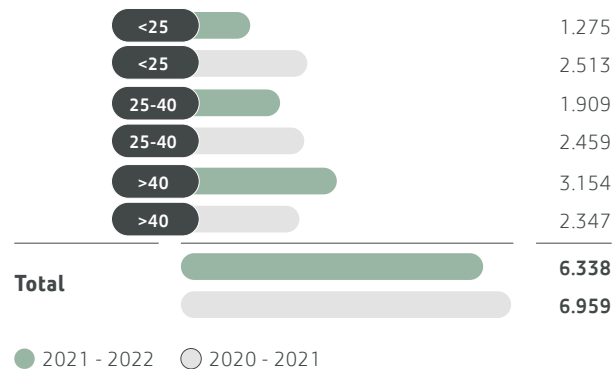
Los despidos han aumentado en este ejercicio con respecto al ejercicio anterior, debido a que se ha producido una reducción de actividad asociada al teletrabajo y el cierre de espacios en hospitales derivadas de la situación provocada por COVID-19.

Distribución de plantilla por tipo de jornada

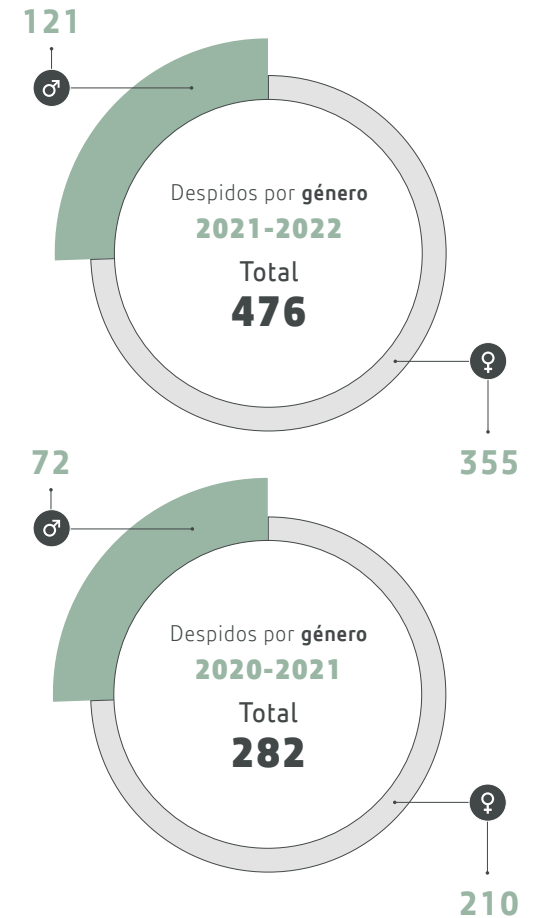


Por lo que se refiere a la franja de edad en la que se encuentran las nuevas incorporaciones, hemos impulsado en este ejercicio la contratación de personas mayores de 40 años, aunque siempre valorando el talento de las personas y su idoneidad en el puesto por encima de todo.

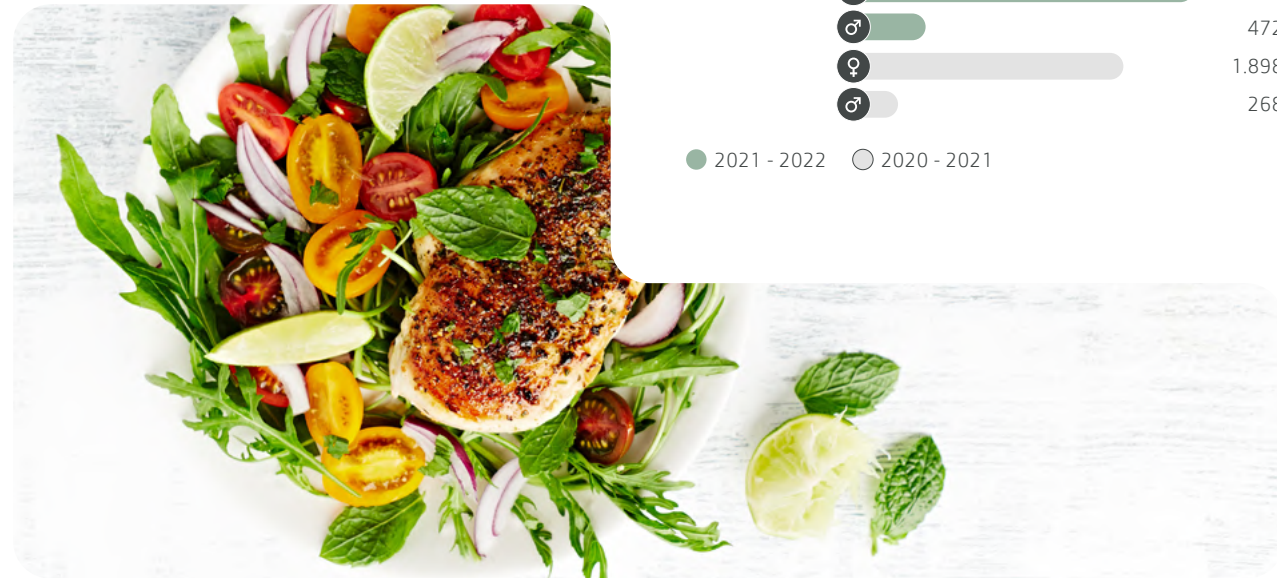
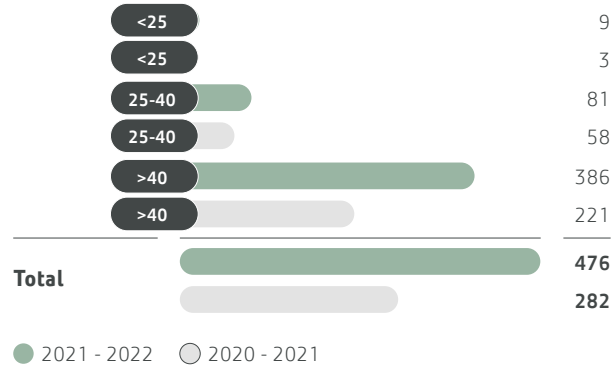
Nuevas incorporaciones por edad



Para dar respuesta a las necesidades específicas de nuestra actividad, en el ejercicio que iniciamos el pasado 1 de octubre de 2021 hemos llevado a cabo 6.338 nuevas incorporaciones.

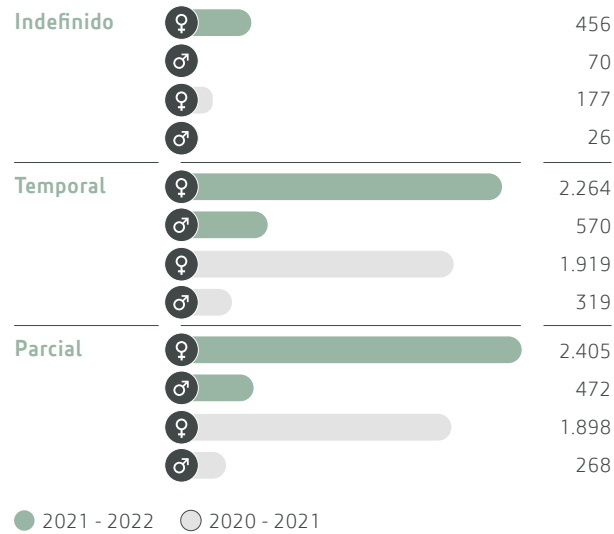


Despidos por edad

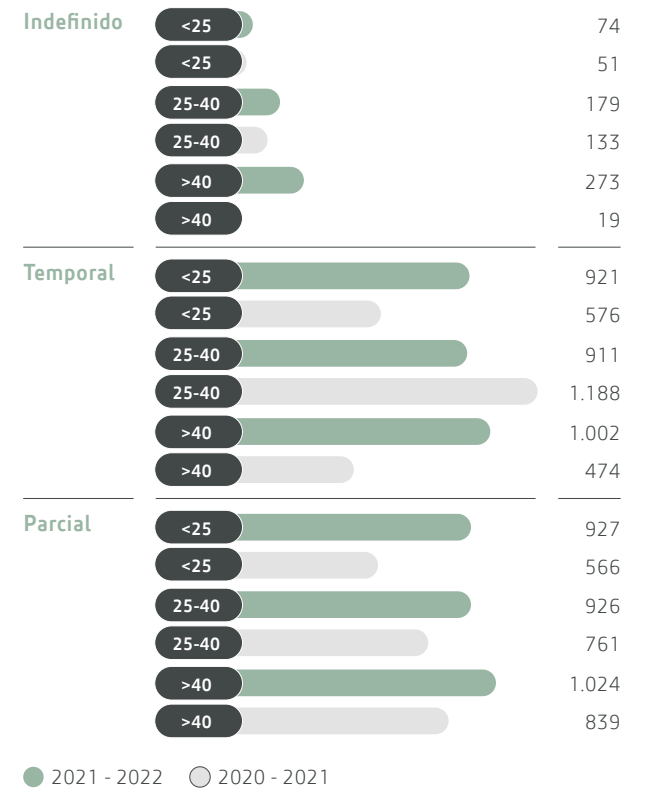


Promedio mensual de contratación

Por género y tipo de contrato



Por edad



Promedio mensual de contratación por **categoría profesional**

	Indefinido		Temporal		Parcial			
	2021-2022	2020-2021		2021-2022	2020-2021		2021-2022	2020-2021
Animador	-	-	Animador	1	1	Animador	1	1
Cocina	75	43	Cocina	333	262	Cocina	220	195
Conductor-Reponedor	4	2	Conductor-Reponedor	10	9	Conductor-Reponedor	10	8
Dietista	4	5	Dietista	20	18	Dietista	16	15
Estructura	7	3	Estructura	3	1	Estructura	3	-
Gerocultor	14	11	Fisioterapeuta	-	-	Fisioterapeuta	-	-
Limpieza de cocina	65	25	Gerocultor	42	44	Gerocultor	45	47
Limpieza de instalaciones	10	5	Limpieza de cocina	417	328	Limpieza de cocina	371	271
Mantenimiento	1	3	Limpieza de instalaciones	22	11	Limpieza de instalaciones	26	12
Monitor	314	86	Mantenimiento	1	1	Mantenimiento	2	2
Monitor de apoyo	-	-	Monitor	1.372	1.454	Monitor	1.679	1.534
Mozo de almacén	-	2	Monitor acompañante	-	-	Monitor acompañante	-	-
Oficina	-	3	Monitor de apoyo	-	3	Monitor de apoyo	-	3
Sanitario	2	1	Mozo de almacén	3	3	Mozo de almacén	3	3
Servicio al público	28	9	Oficina	4	6	Oficina	2	4
Técnico de departamento	-	3	Peluquero	-	-	Peluquero	-	-
Terapeuta ocupacional	-	1	Sanitario	3	2	Sanitario	2	2
Trabajador social	2	1	Servicio al público	598	90	Servicio al público	495	64
			Técnico de departamento	3	3	Técnico de departamento	3	3
			Terapeuta ocupacional	1	1	Terapeuta ocupacional	-	-
			Trabajador social	1	1	Trabajador social	1	2

La retribución de nuestros equipos se encuentra regulada por el respectivo convenio colectivo de aplicación: en un 91% de los casos se trata del **convenio estatal del sector laboral de restauración colectiva** (BOE 2019-9171); en el 9% restante, de otros convenios aplicables a áreas como ayuda a domicilio o tiempo libre.

Nos fijamos especialmente en la existencia y, en su caso, mitigación de diferencias salariales entre nuestras personas empleadas por razón de sexo. En este sentido, la **brecha salarial es mínima para las categorías más bajas**, como muestra la comparativa de contrataciones para igual jornada laboral y categoría. De existir, solo se detectaría en los puestos de mayor responsabilidad, lo que viene motivado por tratarse de posiciones con salarios negociados particularmente por encima de las tablas salariales del convenio colectivo de aplicación.

En cuanto a la retribución media de los Directivos de la compañía, la cuantía asciende a 113.203,25 €. Por otro lado, el salario medio mensual se sitúa en 1.479,36 €, que en los diferentes rangos de edad es 1.262,64 € para menores de 25 años, 1.435,69 € para personas empleadas entre 25 y 40 años, y 1.523,60 € para mayores de 40 años.

Promedio salarios por género y categoría profesional

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Brecha salarial*
ASL	1.332,59	1.349,80	-1,29%
Cocinero/a	1.573,88	1.494,02	5,07%
Jefe/a cocina	2.130,16	1.713,28	19,57%

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

No obstante, esos resultados sufren modificaciones sustanciales entre las distintas comunidades autónomas, como muestran los siguientes ejemplos:

Promedio salarios entre las distintas comunidades autónomas

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Provincia
ASL	1.463,33	1.630,20	Barcelona
Cocinero/a	1.759,77	1.746,25	
Jefe/a cocina	2.210,47	1.945,89	
ASL	1.287,31	1.230,57	Madrid
Cocinero/a	1.570,18	1.408,99	
Jefe/a cocina	2.288,45	1.792,30	
ASL	-	1.394,66	Valencia
Cocinero/a	1.516,06	1.576,64	
Jefe/a cocina	2.131,70	1.716,24	

Con el fin de informar, consultar y negociar con nuestro equipo de profesionales, disponemos de un **procedimiento de diálogo social** dirigido por el Comité Intercentros, que ejerce el liderazgo y la coordinación de la totalidad de comités provinciales de representación de las personas empleadas 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 los convenios colectivos de aplicación exigen en materia de preaviso a las personas 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 la representación sindical son recogidos en acta y las reuniones suelen mantenerse con carácter mensual.



Disponemos de un **procedimiento de diálogo social**.



Impulsamos la formación para profesionalizar a nuestros equipos

La formación de nuestros profesionales es uno de los pilares fundamentales en la profesionalización y desarrollo de los equipos de Serunion, así como la base para alcanzar la excelencia en el desempeño diario de nuestra actividad.

Por ello, disponemos de una sólida **Política de Recursos Humanos** a través de la cual nos esforzamos por ofrecer formación de calidad, que aporte valor y nos permita evaluar el desempeño del equipo.

Con el fin de concretar esta gestión, también hemos desarrollado una **Política de Formación** que se basa en el diseño y elaboración de planes anuales adaptados a las necesidades formativas y técnicas de nuestros profesionales, así como a sus necesidades no solo en el momento presente, sino también en el futuro.

En este sentido, en el ejercicio 2021-2022 se han impartido un total de **76.351 horas de formación** a más de 15.500 personas. Entre las temáticas tratadas en dichas acciones formativas destacan la prevención de riesgos laborales, seguridad alimentaria, seguridad, liderazgo o sostenibilidad.

Este propósito se instrumenta a través de nuestro portal del empleado, La Despensa, que proporciona acceso al **Campus Serunion**. En esta sección existe 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.

En este ejercicio, hemos estrenado un nuevo portal de formación, denominado HOLA FORMACIÓN, abierto para todas las categorías profesionales y con itinerarios formativos desarrollados en función de los distintos puestos de trabajo.

Escuelas de Hostelería



Escuelas de negocios



Formación transversal y técnica



Las horas establecidas en nuestro plan de formación se han distribuido del siguiente modo según las categorías profesionales:

Responsable de centro 1.238 horas

Cocina 13.358 horas

Limpieza 8.074 horas

Sala/Cafetería 3.332 horas

Social 1.033 horas

Monitor de comedor 37.940 horas

Coordinador 1.547 horas

Otras categorías profesionales (administrativos, técnicos, etc.) 9.829 horas





“

Nuestro plan de formación es muy amplio, cubriendo todas las necesidades de capacitación de la plantilla, tanto las exigibles legalmente como las vinculadas al **desarrollo profesional de nuestros equipos**.

Luis Gómez

Director Regional División Educa

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

Formación *plant-based*:

En el marco de nuestra estrategia colaborativa Aliméntate ConSentido, hemos formado a 30 de nuestros chefs, que se han convertido a su vez en chefs formadores en cocina *plant-based*. Se trata de una nueva forma de trabajar, que se basa en la innovación sostenible y que busca cambiar, desde las cocinas, nuestra manera de alimentarnos hacia un modelo sostenible, saludable y rico. Para ello, contamos con el apoyo de **Vegetalmente**, consultores expertos en dietas vegetarianas de la mano de los cuales creamos más elaboraciones

La **satisfacción de nuestros profesionales** alcanza una puntuación del **7,5**, mientras que en el caso de **nuestros clientes** la cifra de satisfacción se concreta en un NPS general de **37,5**, así como en un **7,08** en las encuestas B2C.

vegetarianas con el fin de que nuestros clientes y comensales integren la alimentación *plant-based* en sus opciones diarias como una más.

BootCamp de Alto Impacto Formativo en Gestión & Innovación:

En el mes de julio colaboramos con el **Culinary Institute of Barcelona (CIB)** para impartir nuestro proyecto pedagógico, concretado en una formación intensiva de una semana en la que profesionales de Serunion pusieron a prueba sus habilidades creativas y emprendedoras, además de conocer las últimas novedades tecnológicas y en materia de sostenibilidad en el sector de la restauración colectiva a través de talleres y dinámicas de grupo. Como resultado, ha permitido el desarrollo de nuevas ideas y proyectos disruptivos que estamos deseando cristalizar en proyectos reales.

A través de esta iniciativa, que se desarrollará en nuevas ediciones en los próximos ejercicios, tiene por objetivo **buscar la innovación en el talento interno** y crear un ecosistema adecuado para que profesionales de la empresa tengan los recursos necesarios para crear, innovar y buscar nuevos servicios y mejoras para nuestros clientes.

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.

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 cuadros que realizan entrevistas y procesos de selección.

El pasado ejercicio pusimos en marcha un **sistema de reclutamiento digital denominado Teamtaylor, SAAS (Software as a Service)** que, incorporando la inteligencia artificial a los procesos de búsqueda y selección de candidatos, fomenta la automatización, mejora la experiencia de usuario y potencia el desarrollo profesional de nuestros profesionales.

En 2019 pusimos en marcha nuestro **Plan de Igualdad**, que fija como objetivo la inclusión de mujeres en hasta un 70% de



Promovemos la igualdad de oportunidades.

los puestos de liderazgo de la compañía. Asimismo, a nivel del Grupo Elior contamos con un comité internacional, el **Gender Diversity Committée**, formado por miembros de todos los países, que pretende fomentar la presencia de mujeres en todas las categorías profesionales.

Durante este ejercicio, hemos estado trabajando en la actualización de este plan, que ha sido firmado en febrero de 2023.



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 2022, coincidiendo con el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer.
- **Formamos en conceptos de igualdad a toda la plantilla**, tratando temas como la igualdad de oportunidades y la comunicación y lenguaje no sexista.

Asimismo, y como complemento necesario a las buenas prácticas en el proceso selectivo, impulsamos la diversidad y la igualdad en nuestros puestos de trabajo. Por ello, desarrollamos un **protocolo contra el acoso sexual y por razones de género**, que define los pasos a seguir si ocurre un caso de este tipo, así como los órganos que deben gestionar estas situaciones y las competencias de las personas al frente de estos órganos.

De la misma manera, mantenemos convenios con diversas entidades que trabajan para sensibilizar a la población en la lucha contra la violencia doméstica, como el **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 acciones de apoyo a mujeres víctimas con contratos laborales estables y garantías extraordinarias para que puedan ser económicamente independientes.





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.

Favorecemos la integración de personas con discapacidad

En este ejercicio hemos contado con 172 personas discapacitadas con contratos indefinidos, que cuentan con contrato indefinido.

Nos esforzamos por facilitar la inclusión laboral a todas las personas, aunque estamos limitados por las subrogaciones laborales, obligatorias en nuestro convenio, y por un gran porcentaje de contrataciones a jornada parcial. Por ello, nos acogemos al certificado de excepcionalidad a través de la contratación directa de servicios a **Centros Especiales de Empleo**.

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. Entre otras, se encuentran:

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

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



En línea con nuestro compromiso hacia un modelo normalizado de la diversidad en el mundo laboral, en mayo de 2022 pusimos en marcha **Serunion Inclusive**. Se trata de un proyecto que tiene como objetivo dar visibilidad y trabajar de manera activa con entidades de carácter social, apoyando tanto a personas en situación de dependencia como en riesgo de exclusión social de forma colaborativa.

Con el fin de ayudar a tener éxito a **iniciativas que promueven una verdadera inclusión** de todas las personas, hemos participado en distintos eventos y jornadas, como las jornadas de inclusión con Incorpora Andalucía, la carrera de Autismo en Sevilla, la carrera de Atades en Zaragoza o la XIV Edición de los premios Peón de la Fundación Rey Ardid. A ello se suma nuestro trabajo con los CEE referidos y los proyectos de Serunion con entidades como La Caixa, la Fundación Down España o la Fundación Aura.

También hemos innovado para **adaptar nuestros menús a las necesidades de nuestros comensales**, con la creación de Facile à Manger para las personas en hospitales o centros sociosanitarios con dificultad de masticación y deglución.

En esta voluntad de incluir a todos se encuentra, asimismo, el mencionado **proyecto de cocina sostenible con la Fundación Lince Asprona**.

Alianzas que favorecen la integración de personas con discapacidad

1

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 o receptionistas. Así, en este ejercicio hemos **contratado a 48 profesionales** a través de este programa en centros de todo el territorio español.

2

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 sostenible 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.

4

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.

5

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

3

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.



Salud y seguridad

La **salud, seguridad y el bienestar de nuestras personas** es otro de los ejes básicos de la cultura de cuidado y reconocimiento por la que apostamos en Serunion.

En línea con ese compromiso, tratamos de cumplir con los más altos estándares internacionales en materia de salud y seguridad. En paralelo, impulsamos la concienciación e información de nuestros equipos para que puedan llevar una **vida saludable dentro y fuera del ámbito laboral**.

En este sentido, contamos con una **Política de Prevención de Riesgos Laborales** respaldada por la norma ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Esta norma incorpora requisitos adicionales además de los exigidos por la legislación nacional en materia de riesgos laborales, por cuya implantación y seguimiento vela la Comisión de Prevención en Seguridad y Salud. En este ejercicio, **todos nuestros centros han sido avalados como entornos seguros y saludables** por esta norma.

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.

Con tal de poder seguir contribuyendo a la mejora de la salud mental de nuestros profesionales, el equipo de Seguridad y Salud de Serunion está participando en un proyecto piloto para la

	2021-2022		2020-2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia*	22,1	31,8	24,1	31,5
Índice de gravedad**	0,52	0,73	0,49	0,76
Nº bajas por enfermedad profesional	-	9	2	6
Horas de absentismo	500.974	2.694.400	552.317	2.940.905

*Índice de frecuencia: N° accidentes/ N° horas trabajadas x 1.000.000. **Índice de gravedad: N° jornadas perdidas / N° horas trabajadas x 1.000.

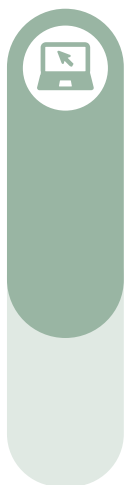
	Hombres	Mujeres
Días de baja AT (accidente de trabajo)	1.615	10.014
Nº accidentes	68	436
Horas efectivas trabajadas	3.078.650	13.726.476

co-creación de un nuevo instrumento de evaluación psicosocial: el **MentallyLab**. Liderado por la asociación PRLInnovación y en colaboración con la Universidad de Barcelona y la consultora especializada AfforHealth, el proyecto tiene como objetivo desarrollar y actualizar las herramientas ya existentes para la **valoración de riesgos psicosociales** en el entorno laboral, teniendo en cuenta las nuevas realidades y perfiles sociales.

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.

09

Anexo



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>	Sobre esta Memoria	GRI 102-54, 102-46, 102-47
A) Breve descripción del modelo de negocio del grupo	Somos líderes en restauración Nuestro posicionamiento estratégico	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	Conoce a Serunion	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-14, 102-15
Políticas, resultados, riesgos, indicadores clave	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	Certificaciones que avalan nuestra actividad	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 307-1, 308-2
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	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	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 26/2007, de 23 de octubre, 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	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	Economía circular	GRI 103-2, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	<u>Tenemos un plan contra el desperdicio alimentario</u>	No se aplica
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS:		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	<u>Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 303-1
Consumo de materias primas	<u>Bueno para el planeta</u>	GRI 102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 307-1
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	<u>Tenemos un plan contra el desperdicio alimentario</u> <u>Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 302-4, 302-5
Consumo, directo e indirecto, de energía	<u>Uso sostenible de los recursos</u>	GRI 302-1, 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	<u>Uso sostenible de los recursos</u>	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	<u>Huella de carbono y cambio climático</u>	GRI 103-2, 201-2, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	<u>Huella de carbono y cambio climático</u>	GRI 103-2, 201-2, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	<u>Huella de carbono y cambio climático</u>	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 (<u>Apostamos por un aprovisionamiento sostenible</u>)	GRI 304-3

¿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		GRI: 103-2; 102-8
EMPLEO:		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Desarrollo del equipo humano	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	Desarrollo del equipo humano	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	Desarrollo del equipo humano	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	Desarrollo del equipo humano	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	Desarrollo del equipo humano	GRI 405-2
Brecha salarial	Desarrollo del equipo humano	GRI 405-2
La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Desarrollo del equipo humano	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	Desarrollo del equipo humano	GRI 102-35
Implantación de políticas de desconexión laboral	<p>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	Política de Igualdad e integración	GRI 405-1
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:		
Organización del tiempo de trabajo	Desarrollo del equipo humano	GRI 401-2, 401-3
Número de horas de absentismo	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	Política de igualdad e integración La empresa cumple estrictamente con las medidas legales de conciliación laboral: (i) concreción de jornada para las personas que tengan a su cargo un familiar con discapacidad superior al 33%; (ii) facilitar el cambio de turno, movilidad geográfica y turno de vacaciones para atender situaciones parentales en caso de régimen de visitas para padres/madres divorciados/as separados/as.	
SALUD Y SEGURIDAD:		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	403-3, 403-4
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	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	Desarrollo del equipo humano	GRI 402-1, 403-1, 403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Desarrollo del equipo humano El convenio aplicable es el de restauración de colectividades. Respetamos los derechos de los trabajadores subrogados que provienen de otros convenios.	GRI 102-41
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Desarrollo del equipo humano	GRI 102-41, 403-4

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
FORMACIÓN:		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Desarrollo del equipo humano	GRI 404-2
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Desarrollo del equipo humano	GRI 404-1
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:		
	<p>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>Serunion está analizando las medidas de accesibilidad en sus instalaciones propias, si bien todavía no se está en condiciones de accesibilidad universal.</p>	
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Política de Igualdad e integración	GRI 405-1
IGUALDAD:		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	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)	Política de igualdad e integración	GRI 103-2, 405-1
Medidas adoptadas para promover el empleo	Desarrollo del equipo humano	
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Política de igualdad e integración	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	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>Certificaciones que avalan nuestra actividad</p> <p>Aprovisionamiento sostenible</p>	GRI 103-2, 412-2

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos	Certificaciones que avalan nuestra actividad Aprovisionamiento 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	Aprovisionamiento sostenible	GRI 407-1, 408-1, 409-1, 410-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Un gobierno ético y responsable Política de igualdad e integración	GRI 405-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Un gobierno ético y responsable	GRI 409-1
La abolición efectiva del trabajo infantil	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	Un gobierno ético y responsable	GRI 102-11, 102-15, 205-1, 205-2, 419-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	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 89.101,50 €	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	Orientados a nuestros clientes	GRI 102-42, 102-43
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Orientados a nuestros clientes	GRI 411-1, 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Orientados a nuestros clientes	GRI 102-43

¿Qué exige la Ley 11/2018?	¿Dónde está la información?	Marco de referencia GRI
Las acciones de asociación o patrocinio	Orientados a nuestros clientes	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	Aprovisionamiento sostenible	GRI 102-9, 308-1, 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Aprovisionamiento sostenible	GRI 102-9, 414-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Orientados a nuestros clientes	GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1
	La seguridad alimentaria como prioridad	
	Apostamos por un aprovisionamiento sostenible	
CONSUMIDORES:		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	La seguridad alimentaria como prioridad	GRI 416-1,
Sistemas de reclamación	Orientados a nuestros clientes	GRI 416-2, 418-1
Quejas recibidas y resolución de las mismas	Orientados a nuestros clientes	GRI 103-2, 416-2, 417-2
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

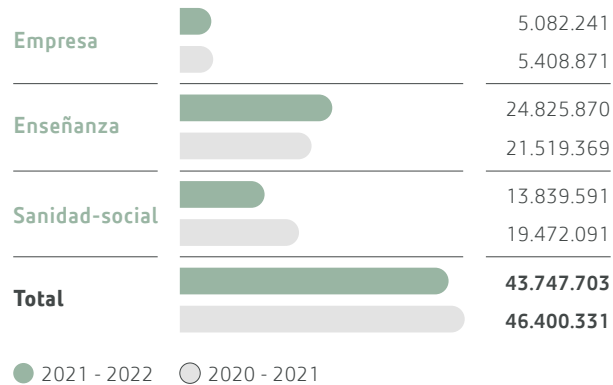
Para más información, puede acceder directamente al *Reporting
Document* del Grupo a través del siguiente enlace

<https://www.eliorgroup.com/group/activity-report-elix-group>

Información correspondiente a Serunion SAU

En este apartado se incluye **información específica sobre Serunion SAU**, principal sociedad que forma parte del Grupo Serunion. Dicha información se complementa con lo reportado en la propia Memoria de Sostenibilidad y EINF 21-22 del Grupo.

Cabe destacar que esta sociedad ha servido en este ejercicio el **66% del total de menús** del Grupo Serunion, mostrándose en la siguiente tabla la clasificación de dichos menús, en la que puede apreciarse también una clara reducción en el número de servicios ofrecidos como consecuencia de la pandemia.

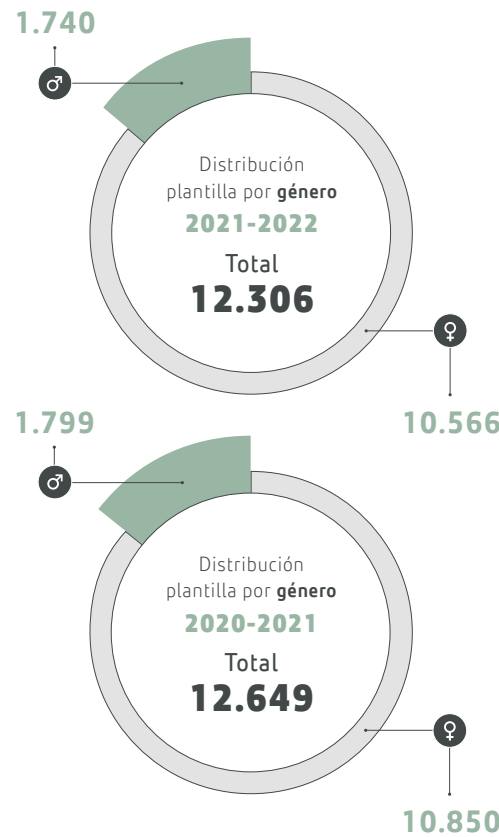


*Los datos reportados en la presente Memoria no son comparables con los reportados en el ejercicio anterior, ya que el Grupo Elicor ha cambiado el criterio para la contabilización de menús servidos, teniendo en cuenta solo comidas y cenas.

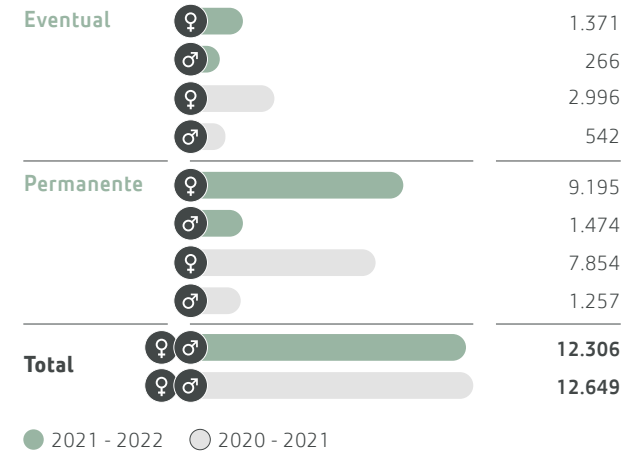
A continuación, se recopilan los datos sobre empleados referentes a Serunion SAU.

El equipo de Serunion SAU

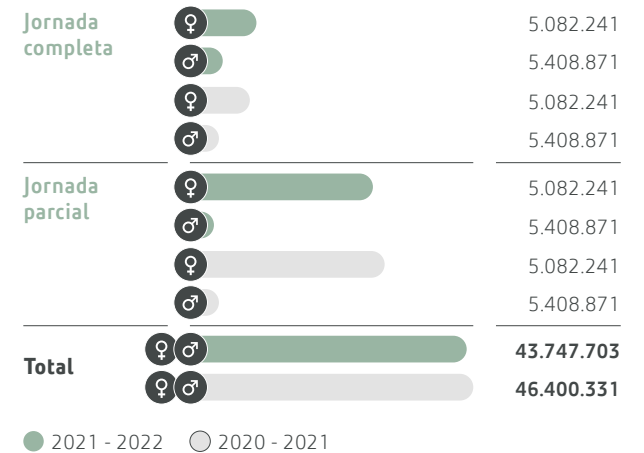
La organización cuenta con **12.306 empleados**, lo que supone el 63,2% del total de la plantilla del Grupo Serunion.



Distribución de plantilla por tipo de contrato

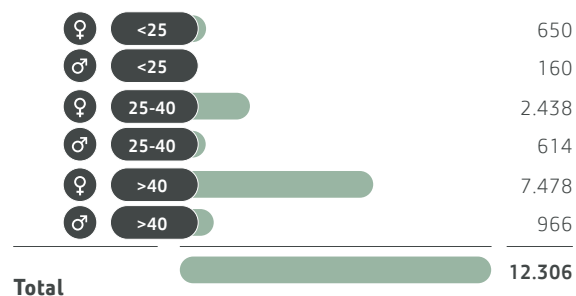


Distribución de plantilla por tipo de jornada





Distribución de plantilla por edad



● 2021 - 2022

Distribución de plantilla por categoría profesional

	30/09/2022	Indefinido	30/09/2022
Animador	-	Animador	-
Personal Cocina	2.831	Personal Cocina	2.476
Conductor-Reponedor	87	Conductor-Reponedor	72
Dietista	166	Dietista	129
Personal Estructura	294	Personal Estructura	286
Gerocultor	55	Gerocultor	40
Limpieza de cocina	2.275	Limpieza de cocina	1.819
Limpieza de instalaciones	184	Limpieza de instalaciones	166
Mantenimiento	16	Mantenimiento	15
Monitor	5.157	Monitor	4.593
Monitor de apoyo	1	Monitor de apoyo	1
Mozo Almacen	29	Mozo Almacen	25
Personal Oficina	47	Personal Oficina	38
Sanitario	6	Sanitario	6
Servicio al público	782	Servicio al público	638
Técnico Departamento	371	Técnico Departamento	361
Terapeuta ocupacional	2	Terapeuta ocupacional	1
Trabajador social	3	Trabajador social	3



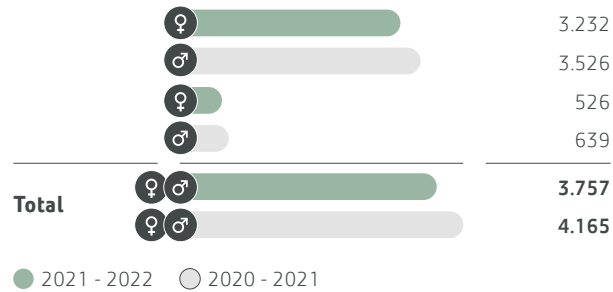
Distribución de plantilla por **categoría profesional**

Temporal		Completo		Parcial	
	30/09/2022		30/09/2022		30/09/2022
Animador	-	Animador	-	Animador	-
Personal Cocina	355	Personal Cocina	1.628	Personal Cocina	1.203
Conductor-Reponedor	15	Conductor-Reponedor	18	Conductor-Reponedor	69
Dietista	37	Dietista	72	Dietista	94
Personal Estructura	8	Personal Estructura	249	Personal Estructura	45
Gerocultor	15	Gerocultor	31	Gerocultor	24
Limpieza de cocina	456	Limpieza de cocina	674	Limpieza de cocina	1.601
Limpieza de instalaciones	18	Limpieza de instalaciones	52	Limpieza de instalaciones	132
Mantenimiento	1	Mantenimiento	10	Mantenimiento	6
Monitor	564	Monitor	39	Monitor	5.118
Monitor de apoyo	-	Monitor de apoyo	-	Monitor de apoyo	1
Mozo Almacen	4	Mozo Almacen	17	Mozo Almacen	12
Personal Oficina	9	Personal Oficina	29	Personal Oficina	18
Sanitario	-	Sanitario	1	Sanitario	5
Servicio al público	144	Servicio al público	516	Servicio al público	266
Técnico Departamento	10	Técnico Departamento	320	Técnico Departamento	51
Terapeuta ocupacional	1	Terapeuta ocupacional	2	Terapeuta ocupacional	-
Trabajador social	-	Trabajador social	1	Trabajador social	2

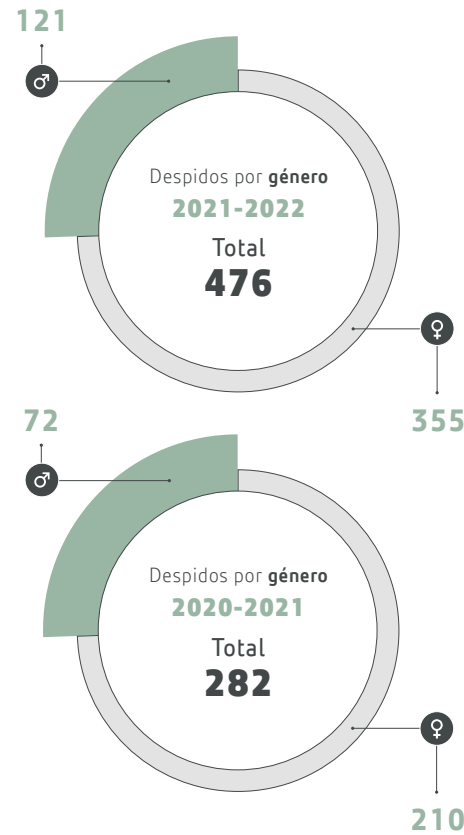
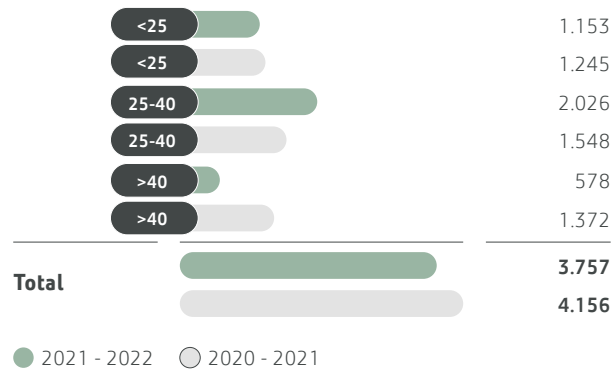
Nuevas incorporaciones

En este ejercicio iniciado el 1 de octubre de 2021 realizamos **nuevas contrataciones o incorporaciones** para dar respuesta a nuestras necesidades o subrogaciones relativas a nuevos contratos.

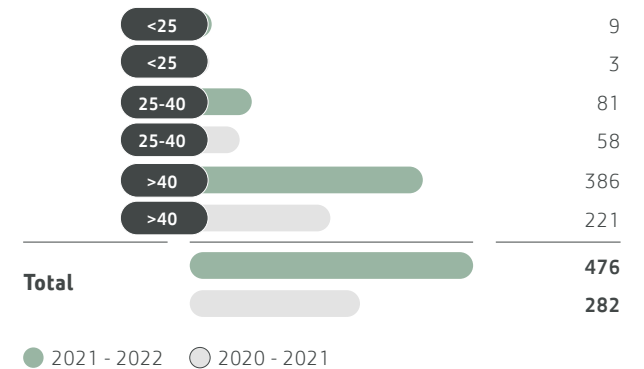
Nuevas incorporaciones por género



Nuevas incorporaciones por edad

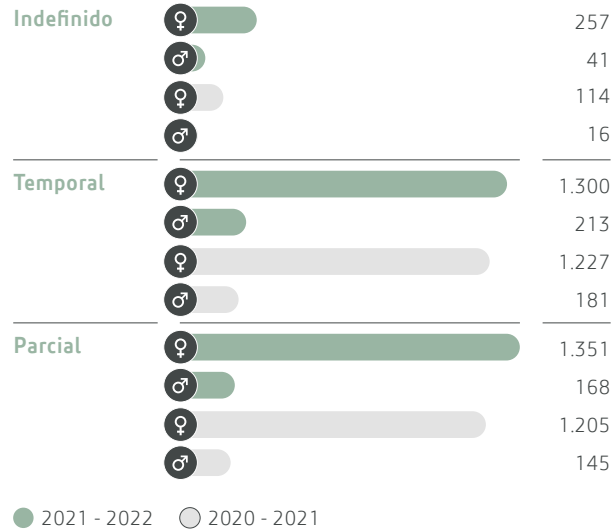


Despidos por edad

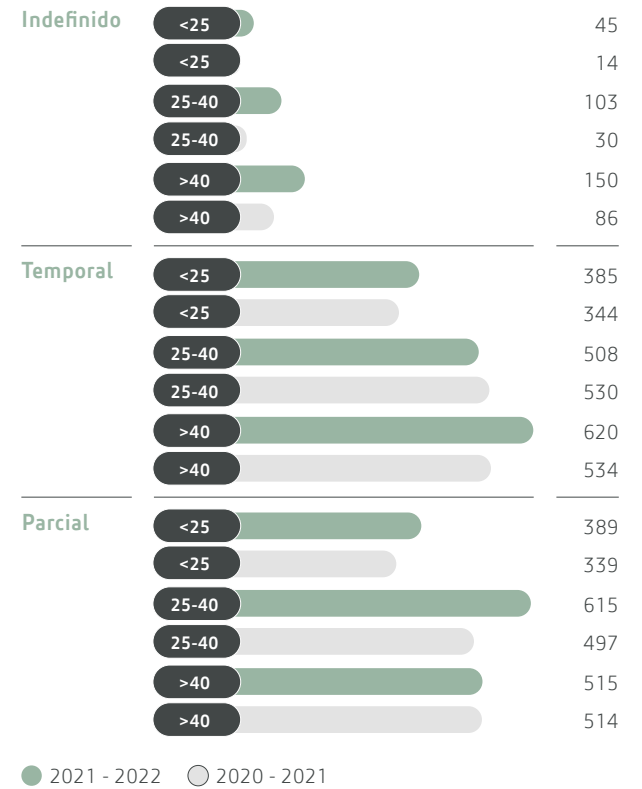


Promedio de contratación

Promedio mensual de contratación por género



Promedio mensual de contratación por edad



Promedio mensual de contratación por **categoría profesional**

Indefinido			Temporal			Parcial		
	2021-2022	2020-2021		2021-2022	2020-2021		2021-2022	2020-2021
Animador	-	-	Animador	-	-	Animador	-	-
Cocina	51	30	Cocina	190	155	Cocina	130	120
Conductor-Reponedor	3	2	Conductor-Reponedor	8	8	Conductor-Reponedor	9	8
Dietista	3	4	Dietista	17	17	Dietista	13	14
Estructura	6	2	Estructura	3	1	Estructura	3	1
Gerocultor	1,5	-	Fisioterapeuta	-	-	Fisioterapeuta	-	-
Limpieza de cocina	46	21	Gerocultor	4	4	Gerocultor	2	3
Limpieza de instalaciones	9	5	Limpieza de cocina	303	233	Limpieza de cocina	259	181
Mantenimiento	1	3	Limpieza de instalaciones	14	6	Limpieza de instalaciones	20	7
Monitor	166	50	Mantenimiento	1	1	Mantenimiento	1	2
Monitor de apoyo	-	-	Monitor	846	927	Monitor	1009	980
Mozo de almacén	-	1	Monitor acompañante	-	-	Monitor acompañante	-	1
Oficina	-	2	Monitor de apoyo	-	1	Monitor de apoyo	-	-
Sanitario	-	1	Mozo de almacén	3	3	Mozo de almacén	2	3
Servicio al público	11	6	Oficina	4	6	Oficina	3	4
Técnico de departamento	-	2	Peluquero	-	-	Peluquero	-	-
Terapeuta ocupacional	-	1	Sanitario	1	1	Sanitario	1	1
Trabajador social	1	-	Servicio al público	116	40	Servicio al público	64	21
			Técnico de departamento	2	3	Técnico de departamento	2	3
			Terapeuta ocupacional	1	1	Terapeuta ocupacional	-	-
			Trabajador social	-	1	Trabajador social	-	1

Antigüedad media

La antigüedad media **se ha reducido** ligeramente a **7,91 años** en este ejercicio, frente a los **7,99** del ejercicio 20-21.

Remuneración de consejeros y directivos

En cuanto a la retribución media de los Directivos de la compañía, la cuantía asciende a 106.990,57 €. Por otro lado, el salario medio mensual se sitúa en 1.368,35 € para menores de 25 años, 1.466,75 € para personas empleadas entre 25 y 40 años, y 1.551,83 € para mayores de 40 años.

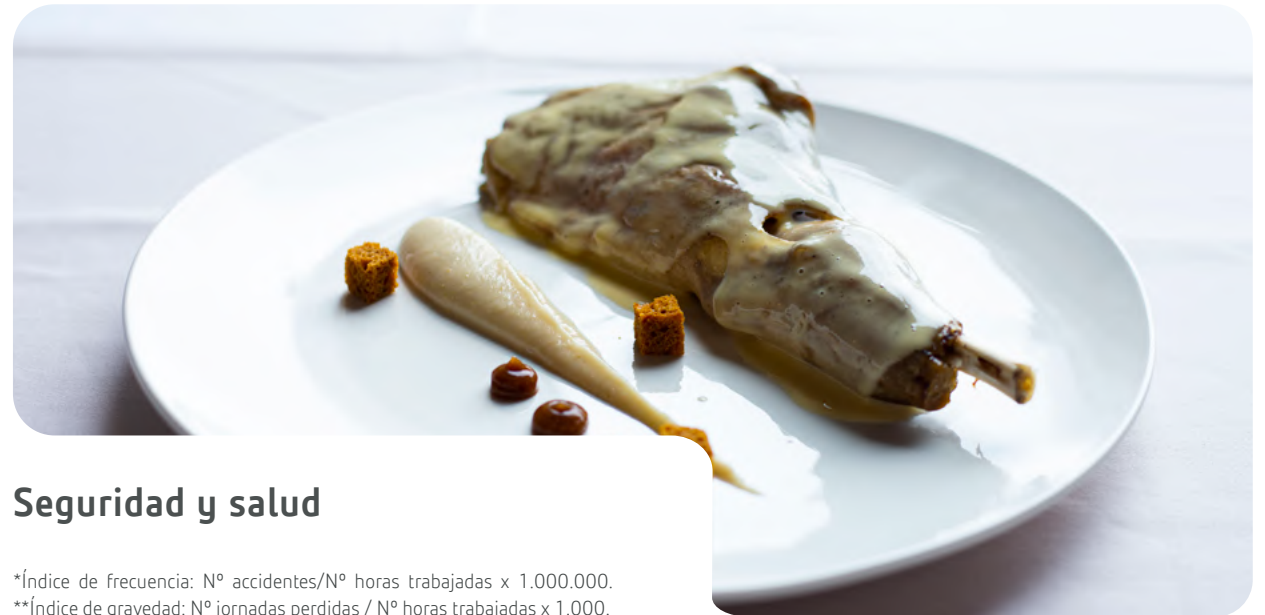
Desempeño económico

En la siguiente tabla se muestran los indicadores económicos correspondientes a Serunion SAU.

Indicadores

Beneficios obtenidos		-7.794.419,93 €
		-7.634.569,34 €
Impuestos sobre beneficios pagados (TAX CASH)		260.764,62 €
		-1.290.149,00 €
Subvenciones públicas recibidas (Subv Fundae- Formación)		547.756,01 €
		608.101,66 €
Donaciones		89.101,50 €
		105.996,14 €

● 2021 - 2022 ○ 2020 - 2021



Seguridad y salud

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

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

Índice de frecuencia*		33,70
		22,74
Índice de gravedad**		0,76
		0,54
N° bajas por enfermedad profesional		7
		1
Horas de absentismo		1.828.136
		387.986

● 2021 - 2022

Días de baja AT (accidente de trabajo)		6.912
		1.182
N° accidentes		306
		50
Horas efectivas trabajadas		9.080.611
		2.199.064

● 2021 - 2022

