Alsea

Entregamos felicidad y experiencias llenas de sabor

RESUMEN EJECUTIVO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2021
ALSEA IBERIA

Alsea

Entregamos felicidad y
experiencias llenas de sabor

ÍNDICE

1. ALSEA:
· UNA EXPERIENCIA AL ALCANCE DE TODOS

2. CARTA DEL CEO

3. CONSUMO RESPONSABLE:
· PASIÓN POR NUESTRO PRODUCTO

4. CALIDAD DE VIDA Y EMPRESA RESPONSABLE:
· NOS INSPIRAN LAS PERSONAS
· NUESTRA ÉTICA DEL CUMPLIMIENTO

5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

6. APOYO A LA COMUNIDAD

7. SOBRE ESTE INFORME

1 ALSEA.

UNA EXPERIENCIA AL ALCANCE DE TODOS

En Alsea Europa trabajamos para ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros socios, clientes y colaboradores. Queremos sorprenderles con una experiencia llena de sabor que les ayude a construir recuerdos únicos y sentirse como en casa. Nuestro compromiso con la excelencia nos permite ofrecer el mejor servicio, asegurar la calidad de todos nuestros productos y estar más cerca de nuestros clientes, colaboradores, inversores y de las comunidades donde operamos.

Somos

una compañía internacional, multimarca y líder en el sector de la restauración. Alsea Europa (Food Services Project, SA) está integrada en la estructura de Grupo Alsea (Alsea S.A.B. de C.V), que gestiona y explota en España las marcas:

Además, gestionamos Starbucks y Ginos en Portugal y la marca Starbucks en establecimientos de Francia, Países Bajos, Bélgica y Luxemburgo.

20.754
Profesionales

1.424
Establecimientos propios

878
Establecimientos propios

546
Franquiciados

76
Aperturas

Alsea

Ponemos el corazón en todo lo que hacemos y estamos motivados en generar valor y compartirlo con todos nuestros grupos de interés. Esto marca nuestro compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental de nuestro entorno.

CARTA
DEL CEO

Nos inspiran las personas y nuestra cultura y valores nos llevan a exceder las expectativas de nuestros clientes. Trabajamos para que la vuelta a la actividad responda a la confianza depositada en nuestras marcas y para convertir nuestras más de 1.400 tiendas, restaurantes y cafeterías en espacios donde los clientes vuelvan a vivir experiencias sorprendentes.

Una transformación inigualable

2021 ha sido un año clave en la recuperación tras los cambios provocados por la aparición en 2020 del coronavirus, y la crisis que generó a nivel mundial. Si bien el virus ha seguido marcando nuestro día a día, la capacidad de adaptación e innovación de todos los que formamos Alsea nos ha llevado a superar las barreras. Podemos decir con orgullo que tras la dura situación que vivió nuestro sector, en 2021 volvimos a crear empleo y seguimos mirando el futuro con optimismo.

Desde Alsea queremos aprovechar esta nueva coyuntura para mirar con valentía y apostar por nuestra transformación a largo plazo. En este contexto, hemos desplegado el nuevo propósito corporativo de Alsea: "Generamos felicidad y experiencias llenas de sabor". Este propósito reconoce que nuestras marcas son únicas, pero recoge lo mejor de cada una para reflejar nuestra esencia y guiarnos en la transformación inigualable que estamos viviendo.

Afrontamos este cambio cultural en el marco de la integración de nuestra compañía. Las metas de unificación de todos los procesos siguen avanzando con la colaboración de todas las personas que formamos Alsea.

El talento y la pasión de nuestros profesionales nos permiten progresar en la hoja de ruta establecida y mantener la posición de liderazgo en el sector. Contamos con un equipo de más de 20.000 profesionales, que cuidan hasta el último detalle para garantizar la máxima calidad en nuestros productos y servicios.

En 2021, hemos trabajado para que la integración forme parte de nuestra cultura y de nuestra forma de hacer las cosas. En este sentido, seguimos trabajando en el impulso e implantación en nuestra organización de la debida Cultura Ética del Cumplimiento que nos permitirá compartir el compromiso con una gestión ética y responsable en todos los niveles de la organización.

Nos inspiran las personas y nuestra cultura y valores nos llevan a exceder las expectativas de nuestros clientes. Trabajamos para que la vuelta a la actividad responda a la confianza depositada en nuestras marcas y para convertir nuestras más de 1.400 tiendas, restaurantes y cafeterías en espacios donde los clientes vuelvan a vivir experiencias sorprendentes.

2021 ha seguido marcado por la situación de pandemia que nos ha obligado a una gestión y adaptación constante ante las medidas sanitarias. En este sentido, impulsamos altos estándares de calidad con el objetivo de mantenernos en la excelencia.

Queremos asegurar que el regreso a la actividad sirve para afianzar el impacto positivo de nuestras operaciones. Pese a las dificultades, seguimos apostando por reducir nuestro impacto ambiental con un consumo responsable de recursos e implantando mejoras de eficiencia en materia de agua y energía. Compartimos la felicidad con nuestras comunidades. Este ejercicio, hemos podido reactivar nuestros programas de empleabilidad y voluntariado y nuestros restaurantes han vuelto a contar con profesionales de colectivos vulnerables.

En Alsea nos seguimos reinventando para aprovechar las oportunidades y estar más cerca de nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y las comunidades donde operamos. En 2021 seguimos poniendo el corazón en todo lo que hacemos para que nuestros clientes y colaboradores vivan experiencias únicas y para compartir su felicidad.

Miguel Ibarrola
CEO Alsea Europa

IMPULSAMOS NUESTRA TRANSFORMACIÓN

Tras el proceso de adaptación que vivimos en 2020, cuando las consecuencias del coronavirus exigieron nuestra respuesta rápida y firme, 2021 ha sido un año clave para impulsar una transformación con la mirada puesta en nuestro cliente del presente y del futuro.

PASIÓN POR NUESTRO PRODUCTO

1.424
establecimientos

878 propios
546 franquicias
76 aperturas

2.958
auditorías de calidad

4M
socios de nuestros programas de fidelización

Promovemos un consumo saludable y sostenible 100% huevos de cáscara de gallinas libres de jaula

NOS INSPIRAN LAS PERSONAS: NUESTRA GENTE Y MODELO

20.754
empleados

93% en España
8% más que en 2020
49% mujeres

Apostamos por el empleo de calidad

291.506
horas de formación

Lanzamos una formación en cumplimiento de nuestro marco normativo que se extenderá a toda la plantilla

1.030
promociones internas

MEDIO AMBIENTE

Gestionamos
474.475
litros de aceite para su reciclaje o reutilización

Promovemos un consumo mínimo de agua con medidas para un uso más racional y responsable

Apostamos por la movilidad sostenible: 14% de motos eléctricas

84
colaboradores participan en iniciativas de voluntariado ambiental

APOYO A LA COMUNIDAD

+100.000€
donados a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro

90.000€
donados a entidades locales. Esto ha sido posible gracias a 23 aperturas con causa

192
colaboradores participan en iniciativas de voluntariado social y profesional

53
inserciones laborales de personas en situación de vulnerabilidad

2 NUESTRO PROPÓSITO Y ESTRATEGIA

En 2021 hemos desplegado el nuevo propósito corporativo de Alsea, que reconoce que nuestras marcas son únicas, pero que recoge lo mejor de cada una para reflejar nuestra esencia y guiarnos en la transformación inigualable que estamos viviendo.

“Entregamos felicidad y experiencias llenas de sabor”

Nuestro nuevo propósito corporativo busca inspirar a nuestra gente, involucrar a nuestros clientes y comunidad y tener un impacto positivo en las personas.

Se basa en 4 pilares, que marcan nuestra forma de ser y aquello que nos une y nos hace únicos:

ENTREGA

Damos lo mejor de nosotros, poniendo siempre el corazón. Valoramos cada interacción con nuestros clientes, en el restaurante y en la puerta de su casa.

FELICIDAD

En un negocio como el nuestro, la felicidad se vive en cada detalle; desde el primer contacto, a través de una sonrisa, haciendo sentir bienvenido al invitado o llamándolo por su nombre.

EXPERIENCIAS

Conectamos de forma auténtica con los clientes, les brindamos momentos únicos y los hacemos sentir especiales.

SABOR

Llevamos la sazón en nuestras venas; nos encanta aderezar la vida de las personas y llenarlas de recuerdos tan deliciosos, que siempre los dejan con un buen sabor de boca.

Alsea

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

Estos principios se moldean en base a los valores de nuestra cultura compartida:

Actitud Ganadora

Nos apasiona la excelencia y buscamos alcanzar metas cada vez más altas.

Liderazgo Involucrado

Nos apasionan los restaurantes y el cuidado del negocio como propio.

Servicio Sorprendente

Buscamos superar constantemente los estándares de satisfacción para sorprender a nuestros clientes.

Espíritu Colaborativo

Creemos en la suma de ideas y talentos como una manera de formar una comunidad que multiplica resultados.

Atención al Detalle

Proporcionamos una ejecución impecable en cada uno de los servicios.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE

Nuestro Modelo de Gestión Responsable recoge nuestros compromisos clave de responsabilidad social y nos permite integrar la sostenibilidad de manera transversal en las diferentes áreas de nuestro negocio. Nuestro objetivo es gestionar la relación con nuestro entorno y nuestros grupos de interés.

Clientes y socios

Generamos relaciones de largo plazo basadas en la confianza con el objetivo de que nuestros clientes se sientan como en casa y vivan con nosotros experiencias de felicidad.

Nuestros empleados

Los colaboradores son nuestros multiplicadores de felicidad. Ofrecemos oportunidades de crecimiento personal y profesional y garantizamos un entorno inclusivo y seguro.

Nuestros franquiciados

Nos ayudan a llevar experiencias llenas de sabor a nuestros clientes. Establecemos relaciones cercanas y de colaboración basadas en la confianza mutua y les hacemos parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Nuestros proveedores

Nuestra política global de Compras, nuestro marco ético y los procedimientos de homologación y auditorías nos permiten impulsar una cadena de suministro responsable basada en la profesionalidad, la honestidad y la igualdad de oportunidades. Además, impulsamos el desarrollo local con un 84% de compras a proveedores radicados en España.

OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

Queremos ser parte del impulso hacia el desarrollo sostenible y una sociedad más igualitaria y comprometida con nuestro entorno. Estamos trabajando en nuevas metas de sostenibilidad con horizonte 2030, que presentaremos en 2022.

En España y Portugal, disponemos de nuestro Plan Director de Sostenibilidad, que define nuestras líneas estratégicas y nos permite contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Consumo responsable: pasión por nuestro producto

- Aumentar la oferta de platos con ingredientes saludables.
- Incrementar la oferta de platos vegetarianos y veganos.
- Ampliar la oferta para clientes con intolerancia al gluten.
- Adaptar la oferta culinaria a las principales recomendaciones de los organismos más relevantes en alimentación y salud.
- Aumentar nuestra transparencia respecto a la información nutricional.

Calidad y vida y gestión ética: nos inspiran las personas

- Posicionarnos como empresa que cuida la salud y la calidad de vida de sus empleados.
- Formar a todos los empleados para mejorar su empleabilidad y bienestar laboral.
- Trabajar por el fomento de la inclusión e igualdad.
- Generar un entorno de respeto y diversidad.

Medio ambiente: comprometidos con la sostenibilidad

- Fomentar y facilitar el reciclaje activo de los diferentes residuos con proyectos piloto en nuestros establecimientos, así como la medición del desperdicio orgánico.
- Abordar la gestión responsable del excedente alimentario en todos los restaurantes y cafeterías.
- Abordar la gestión del plástico de nuestros envases de take away y delivery siguiendo la estrategia 2020 de la Unión Europea.
- Tender a construir una empresa con una gestión responsable del uso de la energía y principalmente de generación renovable.

Apoyo a la comunidad: generamos desarrollo local

- Desarrollo de habilidades para la inserción laboral de las personas.
- Impulso del voluntariado y desarrollo local.

3 CONSUMO RESPONSABLE

Pasión por nuestro producto

Nuestro principal objetivo es ofrecer una amplia gama de productos, capaz de adaptarse a las distintas necesidades de cada uno de nuestros clientes en cada momento de consumo. Queremos ofrecer la mejor experiencia, cuidando hasta el último detalle para ofrecer productos saludables en un entorno seguro donde nuestros clientes y socios puedan crear un recuerdo único.

CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Contamos con una exigente Política de Calidad y Seguridad Alimentaria tanto para nuestros restaurantes como para la fabricación industrial, incluyendo colaboradores, franquiciados y proveedores.

Garantizamos el cumplimiento de estos procedimientos mediante verificaciones y auditorías.

2.958
Auditorías

100%
De proveedores evaluados

Reconocidos por nuestro compromiso con la calidad

Domino's Pizzas Internacional entregó el Premio a la Calidad a Alsea Europa

El obrador de Masas de Domino's Pizzas (Alcalá de Henares) obtuvo la certificación de seguridad alimentaria IFS

British Sándwich Factory cuenta desde 2016 con el certificado IFS Food y desde 2018 con la certificación en "Espiga Barrada", que permite diseñar y elaborar sándwiches aptos para personas celíacas

UN CONSUMO MÁS SALUDABLE

Nos esforzamos por impulsar el bienestar de las personas promoviendo hábitos de consumo más saludables. Proporcionamos una oferta inclusiva que responde a la diversidad de necesidades de nuestros consumidores. Entre otras acciones:

- Integramos nuevos ingredientes focalizados en ofrecer una alimentación nutricionalmente más equilibrada.
- Somos parte del Plan de Colaboración para la Mejora de la Composición de los Alimentos y Bebidas de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- Innovamos en el desarrollo de nuestros productos.
- Fortalecemos los procesos de información para ayudar a nuestros consumidores a tomar decisiones informadas.

UNA EXPERIENCIA MÁS SOSTENIBLE

Queremos promover la protección del entorno desde el corazón de nuestra actividad. Impulsamos junto a nuestros proveedores iniciativas como:

- **Estamos comprometidos con el objetivo de que todo el huevo utilizado provenga de gallinas libres de jaula en 2025.**
- **Fomentamos la transición a una economía circular, fomentado el uso de envases y embalajes más sostenibles:**

  Hemos eliminado las pajitas elaboradas con plástico.

  Hemos modificado todos nuestros envases del Take Away / Delivery, introduciendo envases con menos contenido de plástico y en todo caso con plástico reciclado y reciclable. Además, hemos reducido el plástico de un solo uso. Por último, Bristish Sandwich Factory ha sustituido sus envases de plástico por otros "plastic free" mediante la introducción de alternativas de PLA o de cartón.

100%
De los huevos de cáscara proceden de gallinas libres de jaula.

85%
De ingrediente de huevo en Españason de gallinas libres de jaula

NO
Utilizamos huevos procedentes de sistemas combinados en España.

VIVIMOS LA FELICIDAD

Cuidamos hasta el último detalle en la relación con nuestros clientes y socios para entregarles experiencias únicas y lograr que cada interacción con nuestras marcas genere un momento de felicidad.

Garantizamos la seguridad e higiene de nuestros restaurantes: a través de nuestro sistema de APPCC garantizamos que se cumplan estrictas medidas de seguridad e higiene en los restaurantes.

En 2021 seguimos implementando el protocolo de actuación de la restauración frente a la COVID-19, elaborado en 2020 por un grupo de expertos en el que participó Alsea.

Creamos una atmósfera única a través de la omnicanalidad: desarrollamos un marketing de vanguardia en nuestra estrategia de comunicación y en la imagen de nuestros establecimientos.

Aplicamos las últimas tecnologías: impulsamos la transformación digital y fomentamos la innovación tecnológica para dar el mejor servicio.

Implantamos tecnologías que permiten al cliente acceder a la carta y su pedido desde su dispositivo móvil, sin necesidades de moverse de la mesa.

ESCUCHAMOS A NUESTROS CLIENTES

La participación y opinión de nuestros clientes y socios en torno a su experiencia con Alsea Europa es clave para satisfacer sus necesidades.

ESCUCHAMOS SU OPINIÓN

Contamos con una encuesta de satisfacción para nuestros socios y, además, cualquier persona que acuda a alguno de nuestros establecimientos puede dejar su opinión mediante un código QR.

RESPONDEMOS A SUS SUGERENCIAS

El Servicio de Atención al Cliente y el Servicio de Atención al Socio tienen el compromiso de gestionar el 90% de las incidencias, dudas y sugerencias en un plazo máximo de 7 días y de 2 días laborables en el caso de nuestros socios.

ESTABLECEMOS RELACIONES DE CONFIANZA

Los programas de fidelización de nuestras marcas permiten a nuestros socios acceder a promociones y ventajas para disfrutar de nuestras experiencias:

Club VIPS: Para las marcas Ginos, Starbucks, TGI Fridays y Vips. Cuenta con casi 1,8 millones de socios.

Fosterianos: Para nuestra marca Foster's Hollywood. Cuenta con 2,6 millones de socios.

+63.000
Respuestas a nuestra encuesta de satisfacción

8,2
Índice de satisfacción medio

706
Felicitaciones de nuestros clientes.

100%
Incidencias resueltas

5.991
Incidencias gestionadas

4 CALIDAD DE VIDA Y EMPRESA ÉTICA

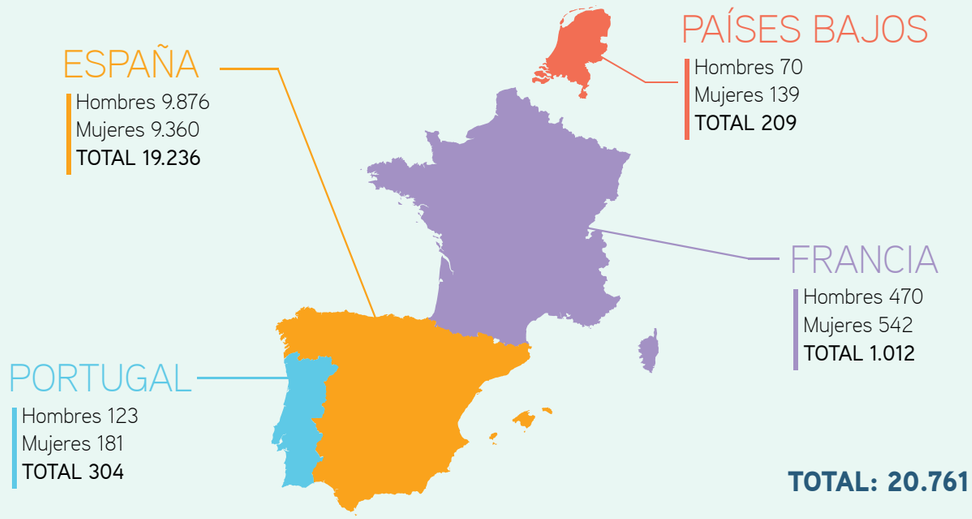
Nos inspiran las personas

Las personas que forman parte de nuestra plantilla comparten nuestra pasión por entregar experiencias únicas. En Alsea Europa queremos trascender el entorno laboral y estar a su lado para alcanzar juntos nuestras metas y propósitos. Facilitamos este camino con una estructura normativa que extiende nuestra cultura corporativa y garantiza el cumplimiento de nuestros principios éticos.

Nuestros profesionales, multiplicadores de felicidad.

Contamos con el mejor talento: un equipo humano alineado con nuestra cultura y nuestros valores. Trabajamos para atender sus necesidades y facilitar su crecimiento en un entorno diverso y seguro. Promovemos la generación de empleo de calidad y con igualdad de oportunidades, velando por el desarrollo profesional y el bienestar de todas las personas que conforman este gran equipo.

La paulatina vuelta a la normalidad tras la crisis provocada por la COVID-19 en el pasado ejercicio, nos ha permitido que el 100% de nuestros colaboradores vuelva a sus puestos de trabajo después del Expediente de Regulación Temporal de Empleo. Además, este 2021 hemos logrado aumentar nuestra plantilla, alcanzado los 20.761 profesionales (8% más).



TOTAL: 20.761

IMPULSAMOS EL EMPLEO DE CALIDAD

Desde Alsea Europa cuidamos a nuestro equipo humano, conscientes de que son nuestro valor diferencial y quienes nos permiten conectar con nuestros clientes y hacerles sentir como en casa.

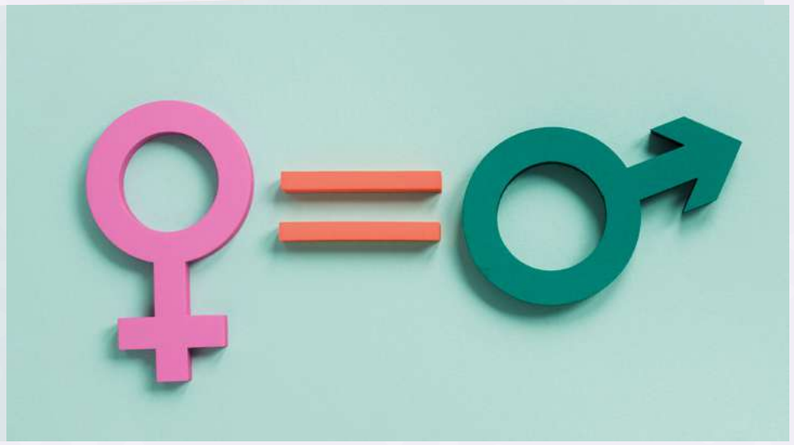
- Más del 80% de la plantilla cuenta con una modalidad de contrato indefinido.
- Nos adaptamos a las necesidades de nuestros profesionales: recogemos el derecho a la desconexión laboral y fomentamos un entorno de trabajo flexible para que nuestros profesionales puedan conciliar su vida personal y laboral.

APRENDEMOS, SUPERAMOS RETOS Y CRECEMOS

Generamos oportunidades de desarrollo y formación con el objetivo de crecer junto a nuestros colaboradores. En 2021 hemos integrado a todas nuestras marcas en los programas de formación y hemos seguido profundizando en los procesos de digitalización, con la creación de un aula virtual. Nuestro modelo de aprendizaje se basa en la formación inicial, la formación continua y la formación práctica y de acompañamiento, que reciben quienes promocionen a diferentes niveles de responsabilidad en la compañía.

Apostamos por el desarrollo profesional porque el crecimiento dentro de la compañía forma parte de nuestra cultura y por ello contamos con dos programas comunes a todas nuestras marcas:

- **Programa de Líderes** para todos los profesionales que promocionan a gerentes o mandos intermedios.
- **Programa de desarrollo** de gerentes de zona. Permite identificar el talento y ofrecer una formación teórico-práctica.



291.506
Horas de formación

143.242
Horas formación hombres

148.264
Horas formación mujeres

1.030
Promociones internas

14
Formaciones en materia de acoso

108
Personas con discapacidad en plantilla

1,6
Millones de euros invertidos en centros especiales de empleo

FOMENTAMOS LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD

Somo un equipo diverso: en Alsea Europa trabajan personas de más de 85 nacionalidades. Impulsamos entornos laborales inclusivos y abiertos, posicionando la diversidad como una ventaja que fortalece nuestra cultura y desempeño.

- Nuestros procesos de selección buscan la objetividad y se basan exclusivamente en las cualidades demandadas para el puesto laboral. Los canales de empleo son 100% digitales para todas las marcas.
- Desarrollamos acciones de sensibilización, impulso a la formación y la creación de canales de comunicación.
- Promovemos el programa Orienta, orientado a colaboradores y miembros de su unidad de convivencia que persigue mejorar el bienestar en ámbitos de las personas como la salud, la economía, la educación o la vivienda.
- Somos imperativos con el mantenimiento de un entorno laboral libre de acoso, luchando contra la discriminación en todas sus formas.
- Promovemos un empleo inclusivo para los colectivos en especial situación de vulnerabilidad. Entre las medidas para alcanzar este objetivo se encuentra nuestro Protocolo de incorporación para personas con discapacidad. Además, trabajamos con seis centros especiales de empleo.

ENTORNO LABORAL SEGURO

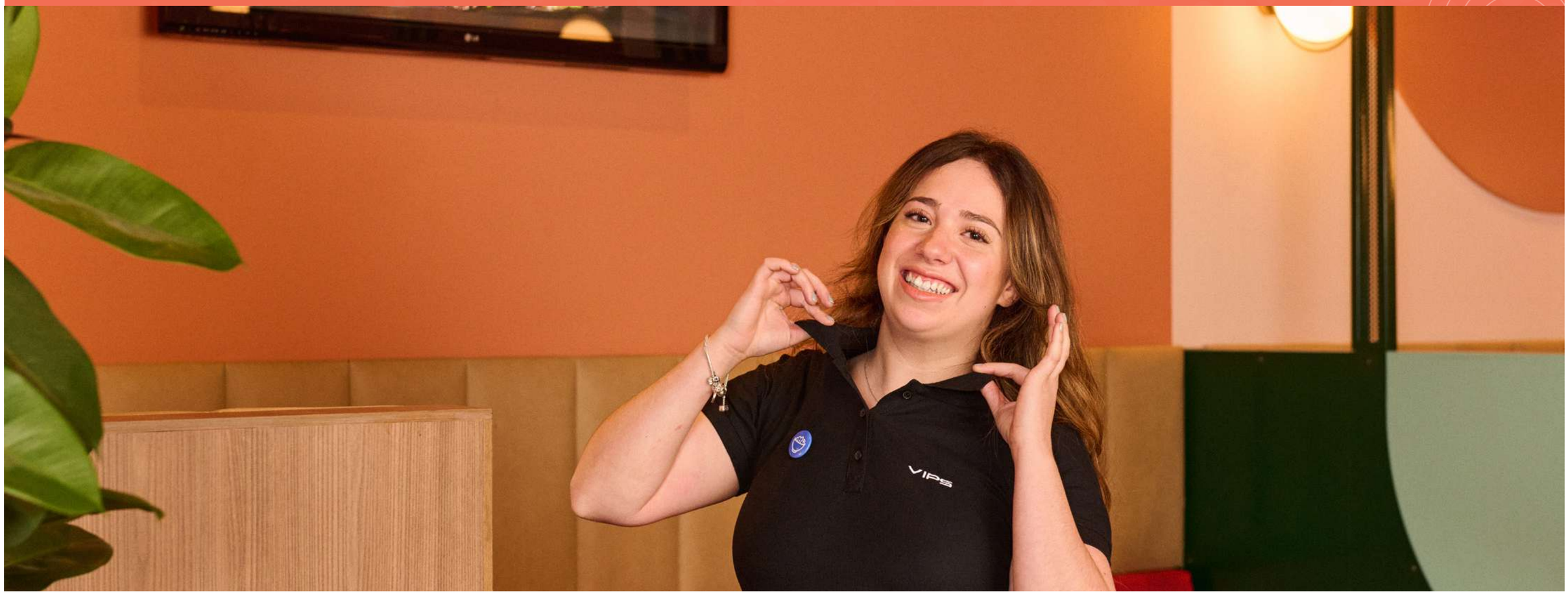
Este año hemos focalizado nuestros esfuerzos para que la vuelta a la actividad se realice con la mayor garantía de prevención y seguridad. Además, hemos avanzado en la digitalización de los procesos de Seguridad y Salud laboral, con la implementación de una plataforma online que permite agilizar los procesos y eliminar el uso de papel.

- Lanzamos una plataforma de e-learning que nos permite ofrecer la formación en seguridad a un elevado volumen de colaboradores.
- Fomentamos la seguridad vial con campañas de comunicación y sensibilización orientadas a repartidores.
- Reforzamos el Servicio de Prevención Mancomunado.
- Mantenemos el servicio de Vigilancia de la Salud.
- Aseguramos la salud y bienestar de las profesionales embarazadas, así como de otras personas que pueden ser especialmente sensibles a la COVID-19.
- Reforzamos las auditorías de calidad internas y realizamos auditorías externas voluntarias.
- Entregamos a nuestros gerentes una herramienta digital de identificación y prevención de aspectos críticos para la seguridad del restaurante.
- Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que sigue las directrices de la norma ISO 45001 y los requerimientos legales.

Nuestra Cultura Ética del Cumplimiento

En 2021 hemos reforzado nuestro marco de actuación con el propósito de intensificar nuestro compromiso de respeto con los principios y valores de conducta ética y responsable, para ello hemos impulsado el adecuado desarrollo de canales de comunicación, programas de formación y transparencia para todos nuestros colaboradores y otros grupos de interés.

En 2021 se ha realizado una primera formación a nuestros profesionales en materia de cumplimiento. El programa se extenderá en 2022 a Portugal y más adelante al resto de geografías. Además, en materia de comunicación, se ha incluido información sobre el contenido de nuestro Código Ético y de Conducta Profesional en la web corporativa.



Código Ético y de Conducta Profesional

Es nuestra seña de identidad como Organización. En él se recoge nuestro compromiso de cumplir con la Ley y los estándares éticos existentes, asegurando que hacemos negocios de forma íntegra, honesta y transparente. El Código establece los principios y valores éticos que orientan nuestro comportamiento:

1. Cumplimiento normativo interno y externo.
2. Trato al cliente como centro del modelo de negocio.
3. Igualdad de oportunidades.
4. Lugar de trabajo libre de acoso.
5. Seguridad laboral.
6. Integridad en nuestras relaciones externas con proveedores, franquiciados y Administraciones Públicas.
7. Comportamiento ante conflicto de intereses.
8. Anticorrupción. Prácticas de negocio transparentes y libres de soborno.
9. Transparencia como clave para la confianza con grupos de interés.
10. Cuidado de nuestros recursos y herramientas de trabajo.
11. Comportamiento respecto al fraude.
12. Información financiera relevante, fiable y apropiada.
13. Confidencialidad. Cuidado de la información privada.
14. Medioambiente y responsabilidad social.

Marco normativo

Es una de las partes más visibles de nuestro marco normativo y una herramienta clave para implantar y canalizar una adecuada cultura ética del cumplimiento con el objetivo de asegurar que nuestros colaboradores entienden cómo deben realizar ciertas actividades y qué comportamientos se espera de ellos.

Código Ético y de Conducta Profesional
Política Cumplimiento
Política de Gestión de Riesgos
Política Corporativa Fiscal
Política Anticorrupción
Política Corporativa de Contratación con Intermediarios
Política Corporativa de Participación en Redes Sociales
Política de Normatividad (Norma 0)
Política Corporativa del SCIIF
Política de Conflictos de Interés
Política de Regalos e Invitaciones
Política de Calidad y Seguridad Alimentaria
Política de Protección de Datos
Política de Prevención de Riesgos Laborales
Política Corporativa de Protección de Intangibles
Protocolo de Funcionamiento del Canal de Denuncias
Política Corporativa Gastos Viaje
Política Corporativa de Donaciones y Patrocinios

Derechos humanos

Entendemos el respeto por los derechos humanos como un principio esencial y prioritario para la definición de una sociedad avanzada.

Los principios del Código Ético y de Conducta Profesional, el marco del Modelo de Prevención de Delitos y el Sistema de Gestión de Riesgos, nos aseguran la diligencia debida en materia de Derechos Humanos. Nuestro compromiso va más allá de nuestras actuaciones directas y alcanza a las terceras partes con las que trabajamos. Todos nuestros proveedores deben adherirse a los principios de nuestro Código Ético y Marco Normativo.

Además, disponemos de un canal ético o canal de denuncias abierto a cualquier persona, que nos permite conocer y gestionar los posibles casos de incumplimiento de nuestros principios por parte de terceras partes. En 2021 no se ha recibido ninguna denuncia en materia de derechos humanos.

5 COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Queremos tener un impacto positivo en el medio ambiente. Estamos comprometidos con una sociedad más sostenible, donde todos asumimos nuestra responsabilidad de proteger el medioambiente. Trabajamos para reducir nuestros impactos a través de medidas de eficiencia energética, reducción de emisiones, gestión de residuos y optimización del consumo de agua.

Nuestra Política Global Medioambiental recoge los procedimientos de gestión y actuación medioambientales alineados con la norma ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental

Cambio climático

Queremos contribuir a la lucha contra el cambio climático, trabajando para reducir nuestras emisiones a medio y largo plazo. Trabajamos en el establecimiento de objetivos de consumo energético, el fomento de conductas responsables, la implantación de mejoras tecnológicas y utilización de energía limpia.

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Emisiones directas	Emisiones indirectas	Otras emisiones indirectas
12.048	32.332	-
Toneladas de CO2 equivalente	Toneladas de CO2 equivalente	Toneladas de CO2 equivalente

Total: 44.381

Eliminamos las parrillas de carbón

Nuestra marca Foster's Hollywood está eliminando las parrillas de carbón en los locales reformados mediante la sustitución por parrillas eléctricas o de gas. Las nuevas aperturas cuentan con parrillas de gas o eléctricas, siempre que las condiciones de la operación lo permitan.

Eficiencia energética en nuestras instalaciones

Implantamos las mejores tecnologías en nuestras instalaciones y en nuestra flota de vehículos con el objetivo de aumentar la eficiencia energética y reducir las emisiones asociadas al consumo de electricidad. Las principales medidas llevadas a cabo durante 2021 han sido:

- Instalación e iluminación LED.
- Variadores de frecuencia en campanas extractoras.
- Reguladores para iluminación de sala.
- Detectores de iluminación.
- Instalación de recuperador entálpico de eficiencia marcada por RITE para locales con aforos superiores a 62 personas.
- Ventiladores proyectados tipo EC de bajo consumo para el cumplimiento RITE.
- Instalación de termos de aerotermia, donde lo exige la normativa urbanística.

Apostamos por mejorar la eficiencia de nuestra flota de vehículos para impulsar una movilidad más sostenible. Las motos eléctricas representan el 14% del total del parque de ciclomotores pertenecientes a nuestras unidades de negocio en España.

Gestión sostenible de los recursos y economía circular

Reducir nuestra huella ambiental exige que seamos exigentes en el uso eficiente de recursos como el agua, los plásticos, el papel y el cartón. Trabajamos para reducir nuestro consumo y buscar alternativas más sostenibles, que promuevan el paso a una economía circular.

Reducimos el consumo de agua

Nuestros restaurantes e instalaciones están trabajando para reducir el agua que utilizan en sus procesos mediante:

Reguladores de presión en la instalación de fontanería, que permiten reducir el exceso de presión y ajustar la cantidad de agua.

Cisternas de doble descarga.

Grifos temporizados.

Filtros aireadores para ahorro de agua.

Uso eficiente de materias primas

En la gestión de nuestros envases, bolsas y servilletas, nuestros principales materiales son el plástico, el papel y el cartón. Las principales medidas para mejorar la eficiencia de su uso son:

Fomentamos el consumo de papel reciclado con certificación FSC.

Hemos eliminado las pajitas elaboradas con plástico.

Hemos buscado alternativas para sustituir los envases de plástico de un solo uso, implementando envases de plástico reciclado y reciclable.

Avanzamos en la gestión

Trabajamos en la prevención de residuos y el fomento del reciclaje:

Colaboramos con Ecoembes en el programa de reciclaje de envases.

Desarrollamos proyectos piloto de separación de residuos en nuestras marcas Domino's Pizza, Starbucks y VIPS.

Gestionamos el reciclaje y reutilización del aceite usado de todas nuestras marcas y establecimientos.

474.475
Litros de aceite gestionados.

Desperdicio alimentario

Nuestras acciones contra el desperdicio alimentarios suponen una gran oportunidad para reducir nuestro impacto ambiental, aumentar la eficiencia, responder con más agilidad a las necesidades del cliente y aprovechar este excedente para generar un impacto positivo en las personas.

Implantamos una gestión basada en la prevención y control de excedentes.

Nuestros restaurantes cuentan con sistemas de información para realizar pedidos mediante estimaciones del consumo. Esto nos permite ajustar la descongelación y preparación de producto diaria para reducir cualquier tipo de excedente.

Donamos el excedente producido en almacenes cuando hay un cambio de carta o de receta y de los productos cerca del periodo de vencimiento.

Analizamos la vida para cada producto para aumentar su duración bajo estrictos estándares de seguridad alimentaria.

Programa para la sensibilización y concienciación ambiental

Trabajamos en la formación y sensibilización de nuestros colaboradores en temas medioambientales a través de acciones de voluntariado. Durante el 2022 hemos desarrollados dos acciones de voluntariado ambiental:

Seo Birdlife: 22 voluntarios participan en el plan de limpieza de ríos, mares y montes de Libera.

Ecoherencia: 62 voluntarios participaron en los programas de reforestación.

6 APOYO A LA COMUNIDAD

Generamos desarrollo local

Queremos formar parte del desarrollo de la sociedad. Nuestra aspiración es ir de la mano con la comunidad, promoviendo una senda de crecimiento inclusivo en todos los territorios donde estamos presentes e impulsando un desarrollo responsable y justo para todas las personas.

En Alsea Europa trabajamos cada día para aportar valor a la sociedad, contribuyendo al desarrollo de las comunidades locales, fortaleciendo un empleo inclusivo e impulsando alianzas estratégicas para crecer conjuntamente.

Programas para fomentar la empleabilidad:

Estamos comprometidos con mejorar la empleabilidad de los colectivos más vulnerables para impulsar el desarrollo local de aquellos territorios donde tenemos presencia:

Camino al empleo

A través de este programa mejoramos las condiciones de empleabilidad y logramos la incorporación efectiva al mercado laboral de personas en situación de vulnerabilidad, muy especialmente jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y trabajadores mayores en desempleo de larga duración.

La vuelta a la actividad nos ha permitido retomar el programa, paralizado en 2020 cuando las restricciones obligaron a interrumpir las formaciones. Durante 2021, 53 personas han podido optar a su primera experiencia laboral.

Voluntariado para el fomento de habilidad profesionales y laborales

Nos involucramos en los territorios donde tenemos presencia a través de la acción de nuestras personas voluntarias. Este programa mejora la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social mediante formaciones y entrenamientos en el ámbito de la hostelería.

+700 horas de voluntariado

192 personas voluntarias

15.800€ donados por las marcas de Portugal

+26.500€ donados por las marcas de Francia y Holanda

Colaboraciones para impulsar el entorno cercano

Colaboramos con asociaciones y ONG a través de donaciones para impulsar el desarrollo de nuestro entorno más cercano. A lo largo del año 2021 hemos donado más de 3.000 kg. De alimentos al Banco de Alimentos. Además, entre España, Francia, Portugal y Holanda hemos realizado donaciones a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro por un valor de más de 100.000€ (no incluyendo aquí las aperturas con causa o solidarias).

Por su parte, las diferentes marcas que conforman Alsea han realizado acciones solidarias por iniciativa propia para establecer un vínculo directo con las poblaciones locales y contribuir a su recuperación tras la emergencia sociosanitaria.

"Aperturas con Causa": permite donar la recaudación por ventas del primer día de cada nuevo establecimiento. Este programa ha estado presente en las últimas 21 aperturas de nuevas tiendas, recaudando más de 82.564€ euros destinados a diversas asociaciones locales y cercanas a las tiendas. A través de esta relación, posteriormente se han iniciado diferentes acciones de colaboración (voluntariado, cesión de espacios, donación de producto...).

Menús solidarios con Cruz Roja: entregamos "menús happy" a 50 familias en situación de vulnerabilidad atendidas por Cruz Roja. Este proyecto se inicia en Madrid con el objetivo de expandirlo en otros territorios.

Pizza solidarias: ha permitido la donación de 166.309€ a entidades como Fundación de Síndrome de West, Fundación Theodora, Fundación Down Galicia, Asociación Nexe, Asociación de Síndrome de Phelan Mc Dermid y Asociación para la Diabetes.

Cenas y comidas de navidad: siendo el objetivo la atención a la infancia, se realizaron estas cenas para familias en situación de vulnerabilidad, que se encuentra en programas de intervención con las entidades Tengo Hogar, Soñar Despierto y la Coordinadora Infantil y Juvenil de Vallecas. Pudieron participar 93 personas entre adultos y niños.

Campaña Pizza Solidaria en colaboración con la Asociación Adopta un Abuelo. Se recaudaron 2.000€ que se destinaron a un proyecto de voluntariado de acompañamiento telefónico de personas mayores, en el que participaron 52 personas.

Programa 1x2 junto a Acción contra el Hambre en España y junto a Banco Alimentar en Portugal: Durante la última hora antes del cierre, las tiendas de Starbucks rebajan un 50% los productos frescos para fomentar su compra y los beneficios de su venta se destinan a esta ONG internacional. Ha permitido recaudar más de 37.000€.

En Francia y Holanda se ha puesto especial foco en el acompañamiento de personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental a través de su incorporación en las tiendas, programas de coaching y mentoring, así como sesiones de orientación laboral.

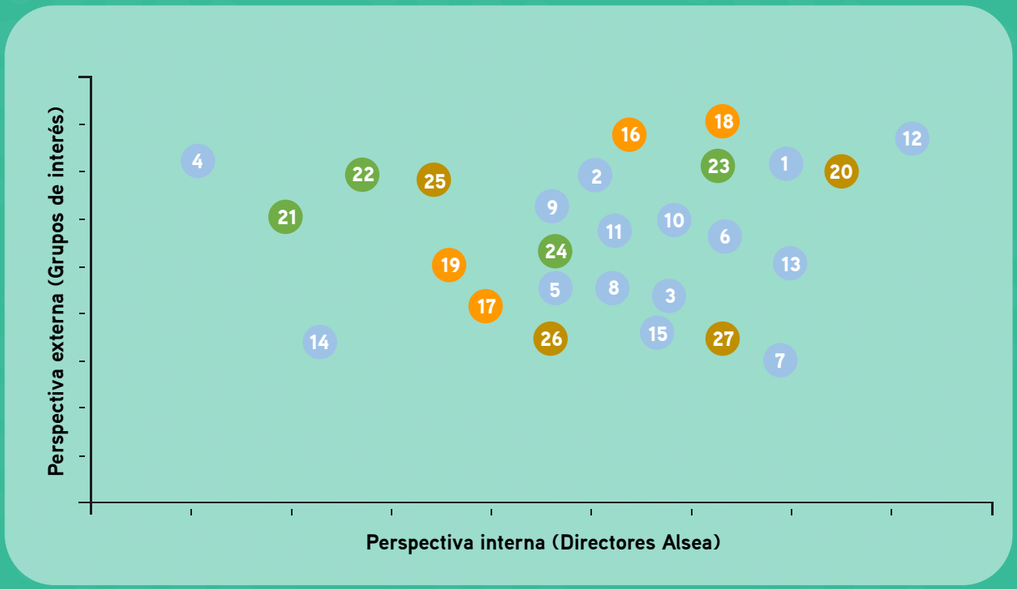
"Aperturas Solidarias": VIPS mantiene una relación de más de 10 años con Cruz Roja. Desde 2021, los nuevos locales destinan el 100% de las ventas del primer día a las delegaciones territoriales de Cruz Roja. En 2021 se han realizado 2 aperturas que han recaudado 8.770,3€.

7 SOBRE ESTE INFORME

Este informe es un resumen del desarrollado de acuerdo a la guía Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad y en conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información No Financiera y Diversidad, que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

europe.alsea.net/sites/default/files/sustainability/cuentas-anuales-einf-2022.pdf

El informe responde a la identificación de temas materiales realizado por el Grupo Alsea en 2021.



Gestión de talento

1. Gestión de Talento // 2. Equidad, diversidad e inclusión // 3. Cultura y Clima Organizacional // 4. Capacitación de colaboradores // 5. Derechos humanos // 6. Ética y Cumplimiento // 7. Gobierno Corporativo // 8. Regulación y Políticas // 9. Administración de riesgos y Gestión de la responsabilidad social // 10. Comunicación y Transparencia // 11. Relacionamiento con grupos de interés // 12. Estrategia de Negocio // 13. Preferencias, Valor y Lealtad a la Marca // 14. Seguridad de la información y Privacidad de Datos // 15. Digitalización Responsable.

Consumo responsable

16. Abastecimiento Responsable // 17. Desperdicio de Comida // 18. Bienestar del Cliente // 19. Salud y seguridad // 20. Calidad y Seguridad de la Comida

Medio ambiente

21. Agua // 22. Energía y Emisiones // 23. Residuos y Contaminación // 24. Estrategia Climática

Desarrolo de la comunidad

25. Comunidad y Filantropía // 26. Cultura y Compromiso Social // 27. Impacto local de las operaciones

Alsea