

INFORME DE ESTADOS NO FINANCIEROS

SELECT SERVICE PARTNER S.A.U.

01.10.2019-30.09.2020

¿QUIÉNES SOMOS?	3
ACTIVIDAD, MERCADOS Y LÍNEAS DE NEGOCIO	3
ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	4
MISIÓN, VISIÓN, VALORES	5
GRUPOS DE INTERÉS	6
PRINCIPALES ESTRATEGIAS	7
GESTIÓN DE RIESGOS	7
GESTIÓN DEL COVID	9
MEDIDAS PARA PROTEGER A NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES	10
NUESTROS SERVICIOS.....	12
SECTOR AIRE.....	12
SECTOR FERROCARRIL.....	12
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	13
RESIDUOS	14
AGUA	15
MATERIAS PRIMAS	15
ENERGÍA	16
CAMBIO CLIMÁTICO	17
RIESGOS AMBIENTALES.....	18
COMPROMISO CON LAS PERSONAS.....	20
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	20
Empleo.....	20
Igualdad y diversidad	22
Conciliación de la vida personal y profesional	24
Salud y seguridad de los trabajadores	25
Relaciones sociales	26
Formación y desarrollo profesional	27

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	29
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	32
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL.....	32
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	32
ATENCIÓN AL CLIENTE.....	33
INFORMACIÓN FISCAL.....	34
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	34
SOBRE ESTE INFORME.....	36
CONTACTO	36
ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”	37
FIRMANTES.....	39

¿QUIÉNES SOMOS?

[Organización y estructura] “SELECT SERVICE PARTNER, S.A.U.” (en adelante SSP) es una sociedad unipersonal con C.I.F. número A-07194731, domiciliada en Aravaca (Madrid), Camino de la Zarzuela, 19-21; constituida por tiempo indefinido bajo la denominación inicial de “Scandinavian Service Partner, S.A.”, mediante escritura otorgada ante el Notario de Madrid Don Ramón Fernández Purón el día 11 de abril de 1986; adaptados sus estatutos a la Ley de Sociedades Anónimas, mediante escritura de 12 de junio de 1992, autorizada por el Notario de Palma de Mallorca, Don Emilio Mulet Saez, bajo el número 1.980 de su protocolo; cambiada su denominación por la que actualmente ostenta por escritura autorizada por el Notario de Madrid Don Alfredo Girbal Herranz el 11 de enero de 1994, número 101 de protocolo. Trasladó su domicilio social al que actualmente ostenta en escritura autorizada por el Notario de Madrid, Don José Luis Martínez-Gil Vich, el 31 de octubre de 2003, bajo el número 4.021 de su protocolo. Figura inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el Tomo 14.489, Folio 81, Hoja número M-239693.

[Entorno empresarial] Opera en España con distintos arrendamientos en diferentes aeropuertos y estaciones de tren, obtenidas por las adjudicaciones de dichos contratos en los concursos convocados en su caso por AENA y ADIF, respectivamente.

ACTIVIDAD, MERCADOS Y LÍNEAS DE NEGOCIO

Según el artículo 2 de la escritura de constitución de la sociedad, el objeto de la misma lo constituye:

“La Sociedad tiene por objeto la gestión y explotación de establecimientos de restauración, tiendas de conveniencia y/o negocios comerciales, bien como mayoristas o bien como minoristas, por medio de compra, arrendamiento, licencia o autorización administrativa o por cualquier otro medio, ubicados en aeropuertos, puertos, estaciones de ferrocarril y autobuses, centros de comunicación, estaciones de servicios, autopistas, carreteras, autovías, centros de ocio y de carácter cultural y turístico, así como la gestión y explotación de salas VIP y de salas de autoridades en aeropuertos y estaciones de ferrocarril y autobuses.

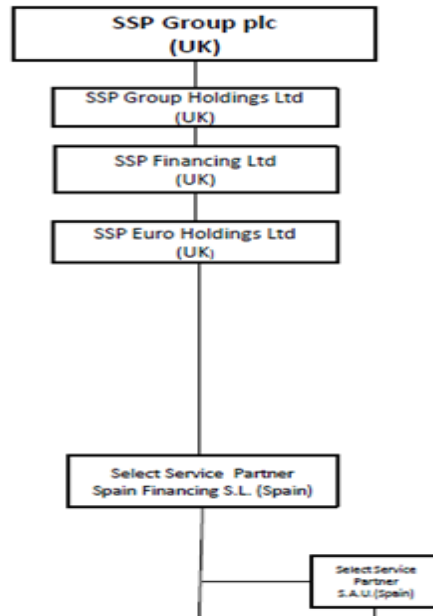
Quedan excluidas del objeto social todas aquellas actividades para cuyo ejercicio la Ley exija requisitos especiales o de capital mínimo que no queden cumplidos por esta Sociedad. Si las disposiciones legales exigiesen para el ejercicio de algunas actividades comprendidas en el objeto social algún título profesional o autorización administrativa o inscripción en Registros Públicos, dichas actividades no podrán iniciarse antes de que se hayan cumplido los requisitos administrativos exigidos y, si fuera preceptivo, deberán realizarse por medio de persona que ostente la necesaria titularidad profesional.

Las actividades enumeradas en el presente artículo podrán ser realizadas por la Sociedad, directa o indirectamente, incluso mediante su participación en otras sociedades de objeto idéntico o análogo”.

En el momento actual, SSP España explota establecimientos de restauración (bares, cafeterías, restaurantes, etc.) en aeropuertos y estaciones de ferrocarril españoles, siendo esta su única fuente de ingresos.

Select Service Partner S.A.U. es una de las tres empresas operativas que el Grupo SSP tiene en España, junto con SSP Airport Restaurants S.L.U. (de la que es 100% propietaria), y Foodlase S.L.U.

El presente informe corresponde exclusivamente al reporte de datos de la sociedad Select Select Service Partner S.A.U., que está integrada en el siguiente organigrama:



ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD

SSP en España opera en 11 aeropuertos y 3 estaciones de tren, contando con 27 puntos de venta abiertos operativos a 30 de septiembre de 2020, de un total de 69.

SSP opera dichos puntos de venta mediante la utilización de múltiples marcas de restauración, tanto internacionales como nacionales, como es el caso de Burger King, Starbucks, Café y té, Gambrinus... para lo cual suscribe, previamente, contratos de franquicia. Los contratos suscritos con AENA y ADIF tienen una duración media establecida de ocho años.

Al inicio del contrato con AENA o ADIF, SSP tiene la obligación de acometer, a su costa, las obras de construcción o adaptación del punto de venta, en base a una inversión ofertada en el concurso.

Además, tanto en el sector aeroportuario como en el de las estaciones ferroviarias, está prescrita por ley la subrogación de personal entre la empresa saliente y la entrante. El personal que se subroga suele tener derechos adquiridos, incluidos mejoras salariales sobre los convenios colectivos de hostelería provinciales, lo que de partida hace que el coste de personal sea superior al de otros negocios de hostelería en calle.

La renta que se abona al arrendador (AENA o ADIF) es un porcentaje sobre cada venta realizada, denominada renta variable, garantizada además con una cantidad mínima, denominada Renta Mínima Garantizada Anual, que debe abonarse en el caso de que la cantidad abonada mensualmente en concepto de renta variable no supere esta.

El contrato de arrendamiento regula de forma exhaustiva, y muy alejada de contratos similares que pudieran darse en calle o centros comerciales, aspectos tan relevantes para el negocio como la lista de productos a vender, el precio de los mismos, el horario de apertura, el tiempo máximo para atender a un cliente, etc...

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Nuestra Misión:

"Brindar a nuestros clientes una experiencia que supere sus expectativas y que los clientes sepan que no se puede igualar"

Nuestra Visión:

"Queremos ser reconocidos como el principal operador de comida y bebida en viaje en todo el mundo, cumpliendo de forma consistente con nuestros clientes, pasajeros, socios de marca y nuestros equipos"

Nuestros Valores:

Somos un equipo...

...trabajando juntos y compartiendo nuestras mejores ideas para alcanzar nuestro potencial global.

Estamos orientados a resultados...

...ofreciendo excelente comida y servicio a nuestros clientes, y resultados sobresalientes para nuestros colegas, clientes y accionistas.

Marcamos la diferencia...

...nos respetamos, actuamos de manera responsable y somos responsables de las contribuciones que hacemos.

Somos audaces...

...aprovechamos las oportunidades, innovamos y nos adaptamos rápidamente, cada día.

Celebramos el éxito...

...reconocemos y valoramos los logros de todos.



GRUPOS DE INTERÉS

El análisis de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés arroja los siguientes resultados:

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Accionistas	Aumento de facturación y beneficios Buena imagen en el mercado Estabilidad de la compañía y de sus operaciones
Dirección	Aumento de facturación y beneficios Aumento de clientes Aumento de la productividad Buena imagen en el mercado
AENA / ADIF	Cumplimiento de requisitos según los pliegos de condiciones de las licitaciones Aumento de facturación y beneficios Implantación protocolos COVID-19
Organismos Públicos	Tasas e impuestos Cumplimiento legal
Empleados	Estabilidad de los puestos de trabajo Sueldos asegurados en tiempo y forma Buenas condiciones de trabajo Sentirse participe en la empresa Implantación protocolos COVID-19
Clientes	Calidad de productos/servicios Buen servicio Rapidez Calidad de productos/servicios Trato recibido Implantación protocolos COVID-19
Proveedores	Aumento de volumen de compra Exclusividad Información
Franquicias	Cumplimiento de los requisitos Aumento del porcentaje de beneficios
ONG's y otros organismos con los que colaboramos	Aumento de las colaboraciones

[Entorno empresarial] En relación con nuestro entorno empresarial, hay que destacar que SSP pertenece a la asociación **Marcas de Restauración** desde 2008. Marcas de Restauración es una

asociación dinámica que nace en 1996 con el fin de mejorar la competitividad de toda la cadena de valor en lo que a restauración se refiere; compartiendo soluciones, estándares y conocimientos que la hagan más eficiente y sostenible y que otorguen mayor valor al consumidor. Actualmente cuenta con cuatro ejes estratégicos de trabajo:

- Valor sectorial. Identificación y posicionamiento del sector.
- Salud.
- Medio ambiente.
- Cultura de marca.

En el periodo objeto de reporte, SSP ha colaborado activamente con:

- La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), para el seguimiento del Plan de Mejora de la Composición de Alimentos y Otras Medidas 2017-2020.
- AESAN, Observatorio de la Nutrición y Estudio de la Obesidad.
- AESAN, Observatorio Permanente de Seguridad Alimentaria.
- Etiquetado NutriScore.
- Proyecto para la eliminación de envases de plástico de un solo uso.

PRINCIPALES ESTRATEGIAS

De forma general, nuestras principales estrategias son:

- Optimizar nuestra oferta.
- Mejorar la rentabilidad de nuestros espacios.
- Optimizar los márgenes brutos y aprovechar las economías de escala.
- Conducir una organización eficiente y efectiva.
- Optimizar las inversiones mediante buenas prácticas y recursos compartidos.

Si bien, dada la caída de pasajeros, y por tanto de ingresos, debido a la pandemia, la estrategia principal de la compañía en la actualidad es la reducción de costes al máximo, así como colocar al negocio en un estado de hibernación a la espera de la reactivación del sector.

GESTIÓN DE RIESGOS

[Riesgos relacionados-Eficacia] [Riesgos relacionados-Evaluación] Existe un **procedimiento para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos** a nivel central mediante un Comité de riesgos que genera una “Evaluación anual de riesgos”. Esta evaluación de riesgos es revisada en cada país por su Comité Ejecutivo. La evaluación de riesgos da lugar a un plan de acción para reducir o gestionar dichos riesgos, que es revisado periódicamente.

[Tendencias] [Riesgos relacionados-Descripción] Entre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo que la organización ha detectado destacan los siguientes:

- Pandemia de COVID-19 (casi paralización del sector turístico, con una caída de pasajeros en torno al 80% respecto a años anteriores).

- Entorno del negocio y geopolítico incierto.
- Brexit.
- Generación de beneficios mediante programas eficientes.
- Seguridad y estabilidad de la información.
- Cambios en los comportamientos de los clientes.
- Expansión a nuevos mercados.
- Retención del talento.
- Intensidad competitiva.
- Mantenimiento y desarrollo de nuevas marcas.

Además, SSP identifica una serie de riesgos relacionados directamente con el contenido del presente informe:

- Impacto ambiental, fundamentalmente debido al consumo de recursos, a la generación de residuos y a la contaminación atmosférica.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Respeto por los derechos humanos.
- Lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales.

Nuestros principales procedimientos de diligencia debida en relación con la identificación, evaluación, prevención y atenuación de estos riesgos, y de verificación y control, se detallan a continuación:

- En materia de derechos humanos, lucha contra la corrupción y contra el blanqueo de capitales: **Código de conducta, Política anti-soborno y anti-corrupción, compromiso anti “Modern slavery”**.
- En relación con la igualdad de oportunidades y la no discriminación: **Plan de Igualdad, Protocolo antiacoso**.
- Para reducir nuestro impacto ambiental: **Plan de vigilancia ambiental** (que incluye **Política ambiental**), **Guía de buenas prácticas ambientales, Plan de emergencias medioambientales**.

Cada uno de ellos, se encuentran explicados detalladamente en el correspondiente apartado de este informe.

Además, SSP cuenta desde el año 2006 con una **Política de denuncia de irregularidades**, cuya última versión es de agosto de 2018, y cuyo principal objetivo es promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas. El compromiso de SSP en esta materia se refleja en la puesta en marcha de una línea telefónica gratuita y confidencial para la consulta de dudas, así como para denunciar irregularidades. Todas las llamadas llegan a “Expolink” en UK, donde son atendidas español. Expolink hace un reporte que se envía a la central de SSP, quien lo reenvía a los correspondientes departamentos de RRHH. Se cuenta con un plazo de 28 días laborales para realizar una investigación y reportar a UK. Durante el periodo objeto de reporte no hemos tenido ninguna denuncia por este canal.

GESTIÓN DEL COVID

En marzo de 2020, SSP se ve obligada a solicitar la declaración de fuerza mayor, motivada por las siguientes circunstancias:

- **La declaración del estado de alarma (Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020) y la obligación de cierre de establecimientos, límites a la libertad ambulatoria y restricciones en la prestación de actividades comerciales.**

En el artículo 6 del Real Decreto, se aprueba una limitación a la libertad de circulación con carácter general para toda la ciudadanía, que únicamente tendrá permitido circular por las vías de uso público para la realización de las actividades listadas en dicho artículo, entre las que no se encuentra el acudir a restaurantes, cafeterías o bares.

- **La publicación de la Orden TMA/240/2020 respecto a los establecimientos de restauración localizados en aeropuertos.**

En relación con las medidas adoptadas mediante la declaración del estado de alarma, existía la duda de si dicha limitación era extensible a los locales de restauración localizados en los aeropuertos y, en concreto, aquellos situados en la zona aires. En este sentido, el artículo 1 de la Orden TMA/240/2020, del 16 de marzo de 2020. Dispone que *“se podrán abrir aquellos establecimientos que, en la zona aire de todos los aeródromos de uso público existentes en España, sean imprescindibles para atender las necesidades esenciales de trabajadores, proveedores y pasajeros en sus instalaciones”*.

L000a--0 gestora aeroportuaria AENA remitió una comunicación el mismo día 16 de marzo de 2020 a SSP, en la cual relacionaba qué establecimientos consideraban que debían permanecer abiertos en los términos establecidos por la Orden TMA/240/2020:

- Una unidad en el lado aire en el aeropuerto de Málaga, en concreto, la unidad Enrique Tomás. Se cierran 13 puntos de venta.
- Una unidad en el lado aire en el aeropuerto de Alicante, o bien Burger King (lado aire no Schengen) o bien Haagen Dazs (que fue la elegida finalmente por motivos de seguridad). Se cierran 7 puntos de venta.
- Una unidad en el lado aire en el aeropuerto de Tenerife Sur, Café Ritazza. Se cierran 10 puntos de venta.
- Una unidad en el lado aire en el aeropuerto de Lanzarote, Upper Crust. Se cierran 4 puntos de venta.

Posteriormente, el 20 de marzo, AENA comunicó a SSP que ya no debían permanecer abiertas las unidades de los centros de trabajo del Aeropuerto de Alicante y del Aeropuerto de Málaga a partir del 23 de marzo de 2020.

Además, en los siguientes centros de trabajo, no fueron establecidas unidades de servicios mínimos, cerrándose todos sus puntos de venta: Las Palmas (9 puntos de venta), Tenerife Norte (6 puntos de venta), Ibiza (9 puntos de venta), Granada (3 puntos de venta), Valencia (3 puntos de venta), Zaragoza (2 puntos de venta), Madrid (1 punto de venta), Palma de Mallorca (3 puntos de venta).

En relación con las oficinas centrales, resulta patente que la actividad de las mismas está íntimamente vinculada y relacionada con la actividad de los distintos puntos de venta y restaurantes. En este sentido, existen departamentos, cuya carga de trabajo depende casi en su totalidad de la actividad de los puntos de venta y restaurantes, y por tanto verán sus contratos suspendidos en su totalidad, otros departamentos y/o perfiles cuya carga de trabajo puede verse afectada en una porción significativa, que verán sus contratos reducidos y, por último, el Gerente de los Aeropuertos de Granada y Málaga y la Estación de Granada, que dado que se ocupa de un área geográfica extensa, ha de mantenerse en activo, por lo que no está afectado.

- **Restricciones a la movilidad de las personas: limitación de viajes por ocio por avión.**
La Orden INT/270/2020, de 21 de marzo establece los criterios para la aplicación de una restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen por razones de orden y salud públicas con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Además, se procede a dar un paso más regulando, no sólo los viajes en el ámbito de la UE de ciudadanos y residentes en terceros estados, sino también los de ciudadanos y residentes en la UE y espacio Schengen. Esto supone una restricción al tránsito de pasajeros en la zona aire de los aeropuertos en los que SSP presta servicios.

- **La pérdida de actividad de SSP como consecuencia del COVID-19.**
Entre las medidas extraordinarias de mayor impacto en nuestra organización del RD 463/2020, destaca por su impacto directo en nuestra actividad la suspensión de las actividades de hostelería y restauración. Es decir, toda actividad de restauración se encuentra expresamente prohibida de conformidad con el apartado 4 del artículo 10 del RD, en definitiva, el objeto social de la organización se encuentra, en ese momento, impedido por causa de fuerza mayor que anula cualquier posible actividad de SSP.

En definitiva, el cierre de los centros de trabajo y establecimientos que explota SSP con motivo de la declaración del estado de alarma y la suspensión de la actividad de restauración, supuso que no existiera carga de trabajo efectiva para los trabajadores, llevándose a cabo tanto suspensiones de contrato, como reducciones de jornada.

Con fecha 30 de septiembre de 2020, SSP en España solo ha recuperado la actividad en 27 puntos de venta, en comparación con los 69 que se encontraban abiertos en la misma fecha en el año 2019.

MEDIDAS PARA PROTEGER A NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES

SSP ha generado un **plan de contingencia COVID-19**, aprobado el 22 de junio de 2020, que ha sido comunicado a AENA y a los empleados, con el fin de proteger a los empleados, a los clientes y a la sociedad en su conjunto.

Además, todos los empleados han recibido un curso de formación sobre el **protocolo de actuación COVID-19 de prevención y seguridad** antes de reincorporarse a su puesto de trabajo.

Para la elaboración tanto del plan de contingencia, como del protocolo de actuación se han seguido las directrices marcadas por la confederación empresarial “Hostelería de España” en su documento “Hostelería segura: Sistema integral para la preparación de bares y restaurantes” publicadas en mayo de 2020.

www.malagaldia.es/2021/01/29/ssp-se-muestra-orgullosa-de-su-plantilla-por-su-comportamiento-durante-la-pandemia

NUESTROS SERVICIOS

[Mercados] Select Service Partner S.A.U. opera exclusivamente en España, y cuenta con cafeterías, bares, restaurantes y tiendas “delicatesen” tanto en aeropuertos, como en estaciones de ferrocarril.

Disponemos de un total de 35 marcas en España, de manera que podemos responder a las necesidades específicas de los pasajeros mientras viajan, asegurando que cada marca está especialmente elegida para cada una de nuestras localizaciones.

SECTOR AIRE

SSP tiene presencia en 11 aeropuertos nacionales con un total de ventas en el ejercicio 2019/2020 de 46.684.273 €.

SECTOR FERROCARRIL

SSP tiene presencia en 3 estaciones de tren con un total de ventas en el ejercicio 2019/2020 de 1.633.018 €.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

[Efectos actuales y previsibles] [Principio de precaución] Somos conscientes de nuestro impacto en el medio ambiente, fundamentalmente debido al consumo de recursos, a la generación de residuos y a la contaminación atmosférica. Por este motivo, nuestro principal objetivo ambiental es reducir la huella de carbono de la organización, a través de un uso más eficiente de los recursos y la energía, el uso de equipos más eficientes y la reducción de los residuos de embalaje y de comida.

ASPECTOS AMBIENTALES	Consumo de agua
	Consumo de energía y combustibles
	Consumo de materiales
	Emisiones a la atmósfera
	Generación de residuos

Existen los siguientes documentos relacionados con la gestión ambiental de nuestra organización:

- **Plan de vigilancia ambiental 2019**, en el que queda definida la política ambiental de SSP y que es revisado con periodicidad anual:

POLÍTICA AMBIENTAL	Seguridad alimentaria
	Mejora continua
	Cumplimiento continuo de la legislación
	Prevención de la contaminación
	Eficiencia y ahorro energético
	Implicación de partes interesadas
	Formación y comunicación

- Guía de buenas prácticas ambientales.
Incluye buenas prácticas en oficinas y servicios generales; almacén; unidades (cafeterías, bares, restaurantes y cocinas); en gestión de residuos; en operaciones de mantenimiento y limpieza.
- Plan de emergencias medioambientales.
Incluye actuación en caso de incendio, derrame, mezcla de residuos y emisiones de gases refrigerantes a la atmósfera.
- Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.
- Procedimiento de programas de gestión medioambiental.
- Procedimiento de emergencias medioambientales.
- Procedimiento de control operacional medioambiental.
- Procedimiento de control y gestión de residuos.
- [Certificación ambiental] Todos estos documentos y procedimientos fueron desarrollados para el centro de trabajo de Tenerife Sur, si bien el modelo de gestión ambiental se ha trasladado al resto de centros de SSP. Tenerife Sur ha estado certificado

bajo la **norma de gestión ambiental ISO 14001:2015** desde 2008, si bien en 2020, con motivo de la pandemia, la renovación del certificado ha quedado en suspenso.

- Todos los centros disponen de un plan de limpieza que incluye fichas técnicas de los productos utilizados en las que figuran sus precauciones de uso y su impacto medioambiental.

RESIDUOS

[Economía circular y gestión de residuos] Todos los residuos generados, tanto los no peligrosos, como los peligrosos, son separados en origen en cada centro de trabajo, y gestionados por gestores autorizados o por los servicios municipales correspondientes.

En la actualidad no disponemos de los pesos de residuos retirados en nuestras sedes.

Los residuos de materiales de un solo uso son gestionados mediante la adhesión a un Sistema Integrado de Gestión, **Ecoembes**, por medio de la declaración del Punto Verde. En nuestra “Declaración Definitiva 2019 y Declaración Provisional 2020” se han contabilizado los siguientes residuos de envases¹:

RESIDUOS DE ENVASES (ECOEMBES)	
Descripción	Cantidad (kg)
Papel / Cartón	103.363,187
Plásticos compostables	12.506,567
Plásticos HDPE (cuerpo rígido y bolsa reutilizable)	5,184
Plásticos PET	41.173,519
Plásticos otros	10.062,134

A continuación, se detallan las principales medidas implantadas por la organización para la **reducción de residuos**, que son, a su vez, iniciativas para promover la **economía circular**:

- Sustitución de envases de plástico por envases de papel y cartón.
- Sustitución de envases de plástico por envases compostables.
- Sustitución de envases PET por envases rPET.

En relación con las acciones realizadas para combatir el **desperdicio de alimentos**, destacamos tres iniciativas:

- Los aceites de fritura son retirados periódicamente de los centros para su posterior reciclado por empresas autorizadas para la fabricación de biodiesel.

¹ Estos datos corresponden a todas las sociedades del grupo en España: Select Service Parter S.A.U, SSP Airport Restaurants S.L.U. Foodlasa S.L.U.

- Mediante un programa de control GAP se optimiza el uso de materias primas y se reducen los valores de desperdicio de alimentos al mínimo posible. Además, disponemos de indicadores de nuestro desperdicio alimentario desglosados por grupos de producto, tanto en kilos, como en coste económico.
En la actualidad, hemos superado ya el objetivo de la UE de desperdicio alimentario para 2025, por debajo del 7%.
- Recogida de producto para comedores sociales (ver apartado “Compromiso con la sociedad”).

AGUA

[Consumo de agua] En todos de los centros de trabajo se emplea agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal.

El consumo de agua para el periodo objeto de reporte ha sido el siguiente:

CONSUMO DE AGUA		
	2018-2019	2019-2020
Aeropuertos		7.801 m ³
Estaciones de tren		363 m ³
Total	20.029 m³	8.164 m³

En todos los centros de trabajo se vierte a colector municipal (aguas de limpieza y desinfección, y agua sanitaria), si bien, para la mejora de la calidad de agua de vertido se han instalado decantadores de grasas en todos ellos. Siempre que es necesario se retira la grasa acumulada, y se trata siguiendo la caracterización realizada por OCA.

MATERIAS PRIMAS

[Consumo de materias primas]

CONSUMO DE PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS		
	2018-2019	2019-2020
Alimentos	79.281.238 kg	19.860.155 kg
Bebidas	37.877.529 litros	11.284.282 litros
Retail ²	1.643.946 kg	502.070 kg
Envases y embalajes (kg)	Ver Ecoembes	

Entre las principales **medidas para mejorar la eficiencia en el uso de las materias primas**, destacamos:

² Se trata de artículos de impulso: patatas fritas, chocolatinas, snacks. Todos los artículos de la tienda “delicatesen” de Petra Mora. Y todos los artículos envasados de Enrique Tomás.

- Programa de control GAP.
- Compra de materias primas siguiendo las previsiones del número de pasajeros de cada vuelo.
- Control de stocks de los almacenes.
- Control del uso de materias primas siguiendo gramajes de las recetas.
- Uso de filtros de magnesio en las freidoras y medidores de compuestos polares para optimizar el uso de aceite.

ENERGÍA

[Consumo de energía]

CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA DIRECTA		
	2018-2019	2019-2020
GLP (kg) ³	2.895	1.155

CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA INDIRECTA		
	2018-2019	2019-2020
Electricidad según facturas	9.202.804 kwh	6.607.393 kwh
Climatización medida por contador en el aeropuerto de Alicante	75.934 kwh	123.910 kwh
Total	9.278.738 kwh	6.731.303 kwh

No hemos recibido facturas ni lecturas de consumos durante el ejercicio 2019-2020 de los centros de Granada Rail y de Mama Campo en la T4 del aeropuerto de Madrid. Se anotarán en el informe para la auditoría del próximo ejercicio.

El resto del consumo eléctrico asociado a la climatización que depende de los equipos de AENA se nos factura, no por contador, sino por metro cuadrado. Otros conceptos de energía eléctrica indirecta, que es el uso de electricidad en oficinas y vestuarios, se facturan, no por contador, sino por coste fijo por metro cuadrado. Aún tenemos pendiente la instalación de contadores propios para medir los consumos reales tanto de clima como de electricidad.

El **mantenimiento preventivo** de las instalaciones está contratado con la empresa “Engie”, la cual trimestralmente comprueba que instalaciones y equipos se ajusten a las especificaciones técnicas.

Esta misma empresa ha llevado a cabo las **auditorías energéticas** para el cumplimiento del Real Decreto 56/2016. El objetivo del estudio es la evaluación de los principales aspectos energéticos de las instalaciones de SSP, el análisis de los patrones de consumo de energía y la determinación de la viabilidad técnica y económica de la aplicación de diferentes medidas para el ahorro

³ Este consumo corresponde exclusivamente al centro de Tenerife Norte, que es el único en el que aún existe una cocina de propano (el resto son eléctricas).

energético en sus instalaciones. “Engie” ha planteado el alcance de la auditoría de forma que la muestra sea proporcionada y suficientemente representativa para que se pueda trazar una imagen fiable del rendimiento energético global, y se puedan determinar de manera fiable las oportunidades de mejora más significativas.

La realización de las auditorías energéticas ha permitido detectar una serie de oportunidades de mejora, que se resumen en cuatro bloques principales:

- Instalación de analizadores térmicos y eléctricos totales y sectorizados, y monitorización energética.
- Instalación de interruptores horarios digitales.
- Instalación de termostatos programables.
- Cambio de alumbrado convencional por LED.

Además, en un estudio posterior, se identificaron nuevas propuestas de ahorro:

- Instalación de cortinas cortafrío para las cámaras frigoríficas y de congelación que no dispongan de ningún sistema para evitar la pérdida de frío; así como, en las neveras expositores.
- Adquisición de nuevos equipos de cocina teniendo en cuenta su consumo energético, priorizando la adquisición de electrodomésticos más eficientes para aquellos de mayor potencia y muchas horas de funcionamiento.

Durante el periodo objeto de reporte se han seguido realizando las siguientes acciones para mejorar la eficiencia energética de la organización:

- Implantación de iluminación LED en todos los centros.
- Mantenimiento preventivo de equipos de frío, incluyendo la limpieza de filtros.

La energía eléctrica empleada en nuestras sedes ubicadas en aeropuertos es contratada por AENA, así como por ADIF en la sede de la estación de tren de Zaragoza, de manera que no se tiene margen de maniobra para alcanzar un determinado porcentaje de energía renovable.

En las unidades de las estaciones de tren de Granada y Alicante, SSP sí tiene contrato directamente con las compañías eléctricas, Fenie Energía y Urbener, respectivamente. En el primer caso, Fenie Energía certifica un porcentaje de energía renovable del 100% para el año 2019⁴.

CAMBIO CLIMÁTICO

[Emisiones de carbono] [Cambio climático] Las principales emisiones de gases de efecto invernadero de la organización están asociadas a:

- El uso de electricidad.
- El uso de combustibles fósiles (solo en la cocina de Tenerife Norte).
- Las posibles fugas de los equipos de los equipos de refrigeración y climatización.

⁴ Los valores del año 2020 aún no se han publicado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

En la actualidad, no se está aplicando ninguna medida de adaptación al cambio climático en la organización.

La compañía es consciente del impacto que tiene su actividad en el cambio climático, por lo que ya recopila información sobre sus principales fuentes de emisión de gases de efecto invernadero, y se compromete a calcular a medio plazo la huella de carbono de alcance 1 y alcance 2, para poder establecer, a continuación, metas de reducción.

Actualmente, se pueden reportar las emisiones asociadas con las fugas de gases refrigerantes:

Sede	Recarga de gas (kg)	Factor de emisión (kg CO ₂ /kg gas)	Huella de carbono (ton CO ₂)
Málaga Aeropuerto	10,5 kg R404A	3.922	41,18
Gran Canaria Aeropuerto	1 kg R134A	1.430	1,43
Palma de Mallorca Aeropuerto	5,5 kg R134A	1.430	7,87
	3,6 kg R404A	3.922	14,12
TFS Aeropuerto	3 kg R410A	2.088	6,26
Granada Aeropuerto	1 kg R134A	1.430	1,43
	1 kg R422D	2.729	2,73
Total			75,02

Comparativa Huella de carbono (ton CO ₂)	
2018-2019	2019-2020
326,54	75,02

Controlamos y minimizamos estas emisiones mediante las siguientes actuaciones:

- Auditorías energéticas y buenas prácticas en el uso de la energía.
- Mantenimiento preventivo de los equipos.

RIESGOS AMBIENTALES

[Riesgos ambientales] SSP no está afectada por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Leyes 26/2007 y 11/2014, y Órdenes APM/1040/2017 y TEC/1023/2019). Debido a la ubicación de nuestros centros de trabajo, así como a la naturaleza de nuestras actividades, no somos susceptibles de producir graves daños al medio ambiente, motivo por el que no se ha contratado una garantía financiera específica para cubrir daños ambientales.

[Ruido] [Contaminación lumínica] [Protección de la biodiversidad] Además, no detectamos impactos significativos relacionados con el ruido, la contaminación lumínica⁵ y la protección de la biodiversidad; motivo por el que no existen políticas al respecto en la organización, ni se detallan datos concretos en el presente informe.

⁵ Solo hay un cartel luminoso en la sede central de unos 3 x 1 metros.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo

[Empleo]⁶ La plantilla de SSP en España es de 893 trabajadores. De los cuales el 65,1 % corresponde a mujeres y el 34,9% restante a hombres.

COMPARATIVA DE PLANTILLA			
	Total	Mujeres	Hombres
2018-2019	1.158	758	400
2019-2020	893	581	312

Su distribución en función del sexo y la edad es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD			
Mujeres	Menores 30 años	92	16%
	Entre 30 y 50 años	364	63%
	Mayores de 50 años	125	22%
	Total	581	100%
Hombres	Menores 30 años	51	16%
	Entre 30 y 50 años	172	55%
	Mayores de 50 años	89	29%
	Total	312	100%
Total	Menores 30 años	143	16%
	Entre 30 y 50 años	536	60%
	Mayores de 50 años	214	24%
	Total	893	100%

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL			
Mujeres	Personal directivo	1	0,17%
	Mando intermedio	13	2,24%
	Personal técnico	13	2,24%
	Personal cualificado	45	7,75%
	Personal auxiliar	509	87,61%
Hombres	Personal directivo	4	1,28%
	Mando intermedio	10	3,21%
	Personal técnico	7	2,24%
	Personal cualificado	39	12,50%
	Personal auxiliar	252	80,77%
Total	Personal directivo	5	0,56%
	Mando intermedio	23	2,58%
	Personal técnico	20	2,24%
	Personal cualificado	84	9,41%
	Personal auxiliar	761	85,22%

⁶ Todos los datos reportados corresponden a fecha 30/09/2020, considerándose significativos del periodo de reporte.

Y las siguientes tablas, se refleja la plantilla por tipo de contrato y jornada, diferenciando por sexo, edad y categoría profesional:

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA / SEXO			
Contratos indefinidos	Hombre	288	35%
	Mujer	531	65%
	Total	819	100%
Contratos temporales	Hombre	24	32%
	Mujer	50	68%
	Total	74	100%
Jornada completa	Hombre	215	38%
	Mujer	346	62%
	Total	561	100%
Jornada parcial	Hombre	97	29%
	Mujer	235	71%
	Total	332	100%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA / EDAD			
Contratos indefinidos	Menores 30 años	99	12%
	Entre 30 y 50 años	508	62%
	Mayores de 50 años	212	26%
Contratos temporales	Menores 30 años	44	59%
	Entre 30 y 50 años	28	38%
	Mayores de 50 años	2	3%
Jornada completa	Menores 30 años	62	11%
	Entre 30 y 50 años	332	59%
	Mayores de 50 años	167	30%
Jornada parcial	Menores 30 años	81	24%
	Entre 30 y 50 años	204	61%
	Mayores de 50 años	47	14%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA / CATEGORÍA PROFESIONAL			
Contratos indefinidos	Personal directivo	5	1%
	Mando intermedio	23	3%
	Personal técnico	20	2%
	Personal cualificado	84	10%
	Personal auxiliar	687	84%
Contratos temporales	Personal directivo	0	0%
	Mando intermedio	0	0%
	Personal técnico	0	0%
	Personal cualificado	0	0%
	Personal auxiliar	74	100%
Jornada completa	Personal directivo	5	1%
	Mando intermedio	22	4%
	Personal técnico	15	3%
	Personal cualificado	77	14%

	Personal auxiliar	442	79%
Jornada parcial	Personal directivo	0	0%
	Mando intermedio	1	0%
	Personal técnico	5	2%
	Personal cualificado	7	2%
	Personal auxiliar	319	96%

En relación con los despidos, se presenta información por sexo, edad y categoría profesional:

DESPIDOS POR SEXO		
Hombre	5	63%
Mujer	3	38%
Total	8	100%

DESPIDOS POR EDAD		
Menores 30 años	1	13%
Entre 30 y 50 años	5	63%
Mayores de 50 años	2	25%

DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal directivo	0	0%
Mando intermedio	0	0%
Personal técnico	1	13%
Personal cualificado	0	0%
Personal auxiliar	7	88%

COMPARATIVA DE DESPIDOS			
	Total	Mujeres	Hombres
2018-2019	24	8	16
2019-2020	8	3	5

Dentro de las políticas de autorización del grupo, existe **“Hiring, reward and termination of employees”**, que regula la autorización necesaria en caso de despidos en función del importe del finiquito.

Igualdad y diversidad

[Igualdad] [No discriminación] SSP diseñó su Primer **Plan de Igualdad** de oportunidades para los años 2016 a 2019. En este marco se han ido desarrollando diferentes acciones (principalmente de carácter formativo, divulgativo, de comunicación incluyente, etc.) que actualmente requieren de una continuidad, así como de un análisis de nuestra realidad actual.

Con fecha 10 de diciembre de 2019 tuvo lugar la primera reunión con la representación legal de los trabajadores para la constitución de la Comisión de igualdad que actuará como órgano competente para la elaboración del II Plan de Igualdad de SSP Spain. Al no haberse consensado el proyecto a nivel de grupo, de momento solo se han constituido las mesas de negociación y se está trabajando en los planes de igualdad a nivel de empresa.

El **Protocolo antiacoso** en vigor de SSP, de octubre de 2009, contempla tanto políticas y prácticas que establezcan unos entornos laborales libres de acoso, así como el protocolo de actuación en caso de acoso moral, sexual o por razón de sexo (analizado en el apartado “Respeto a los derechos humanos”).

En esta tabla se reflejan las remuneraciones medias⁷ desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO		
	2018-2019	2019-2020
Hombre	1.983 €	2.099 €
Mujer	1.751 €	1.830 €
Total	1.867 €	1.964 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD		
	2018-2019	2019-2020
Menores 30 años	1.599 €	1.623 €
Entre 30 y 50 años	1.810 €	1.861 €
Mayores de 50 años	2.208 €	2.281 €
Total	1.872 €	1.922 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL⁸		
	2018-2019	2019-2020
Personal directivo	5.958 €	5.912 €
Mando intermedio	4.079 €	4.233 €
Personal técnico	2.166 €	2.192 €
Personal cualificado	2.204 €	2.261 €
Personal auxiliar	1.696 €	1.748 €
Total	3.221 €	3.269 €

La brecha salarial de nuestra organización es la siguiente:

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	%
Personal directivo	5.859 €	5.983€	2%
Mando intermedio	4.447 €	4.148 €	-7%
Personal técnico	2.450 €	2.054€	-16%
Personal cualificado	2.503 €	2.052 €	-18%
Personal auxiliar	1.829 €	1.708 €	-7%
Total	2.099 €	1.830 €	-12,84%

⁷ Para obtener el salario medio, se ha pasado el salario de todo el personal de alta a fecha de 30 de septiembre a jornada completa, y se ha mensualizado.

⁸ Para obtener las remuneraciones medias por categoría profesional, brecha salarial y remuneración media de consejeros y directivos, se ha desagregado la categoría de mandos intermedios, incorporando a los gerentes de centro y segundos responsables de departamento a la categoría de personal directivo, a fin de garantizar la confidencialidad de los datos presentados.

COMPARATIVA BRECHA SALARIAL			
	Hombres	Mujeres	%
2018-2019	1.983 €	1.751 €	-11,69%
2019-2020	2.099 €	1.830 €	-12,84%

En relación con la brecha salarial, queremos destacar que en nuestro sector opera la subrogación de plantilla, es decir, con la adjudicación de la mayoría de los contratos se subrogan empleados/as con condiciones salariales que se deben respetar. Este hecho, puede distorsionar nuestras políticas de igualdad salarial.

Además, la subida de la brecha salarial del ejercicio 2019-2020 respecto al anterior, se debe a la caída de la contratación temporal debida a la pandemia; de manera, que la media de edad de nuestros trabajadores es más alta, encontrándose en tramos de edad donde la brecha salarial, de manera histórica, es más alta.

En el siguiente cuadro se muestra 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):

CONCEPTOS RETRIBUTIVOS DEL PERSONAL DIRECTIVO⁹		
	2018-2019	2019-2020
Retribución fija	70.191 €	56.560 €
Retribución variable	15.914 €	1.694 €
Retribuciones en especie	19.716 €	17.442 €
Total	105.821 €	75.697 €

*las variaciones se deben a situaciones de ERTE por la pandemia, así como reducciones voluntarias temporales de salario.

[Accesibilidad universal de las personas con discapacidad] Tanto nuestra oficina central, como todas nuestras sedes (ubicadas en aeropuertos y estaciones de tren), es decir, todos nuestros centros de trabajo están adaptadas para ser accesibles a personas con discapacidad. No habiendo sido necesaria a fecha de 30 de septiembre de 2020 la realización de ninguna adaptación adicional de puesto de trabajo.

Select Service Partner SAU contaba con 955 trabajadores en plantilla a fecha de 31 de diciembre de 2019, de los cuales 31 personas presentaban algún tipo de discapacidad, lo que supone un 3,25% de su personal en plantilla. De esta manera se cumple de forma directa con el 2% que exige el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Conciliación de la vida personal y profesional

[Organización del trabajo] La organización del tiempo de trabajo varía de unos centros de trabajo a otros. Los horarios de trabajo quedan recogidos en los diferentes convenios vigentes en cada uno de los centros de trabajo. En relación con la organización del tiempo de trabajo, existen varias medidas recogidas en el Plan de Igualdad, entre las que destacamos:

⁹ Para obtener las remuneraciones medias por categoría profesional, brecha salarial y remuneración media de consejeros y directivos, se ha desagregado la categoría de mandos intermedios, incorporando a los gerentes de centro y segundos responsables de departamento a la categoría de personal directivo, a fin de garantizar la confidencialidad de los datos presentados.

- Flexibilidad horaria de entrada y salida en las oficinas centrales.
- Flexibilidad para la elección de las vacaciones en varios periodos.
- Adaptación del horario en situaciones de emergencia.
- Compensación de bolsa de horas.

En cuanto a datos de conciliación disfrutados en el periodo de reporte, destacamos los siguientes:

Concepto	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Reducción de jornada por cuidado de familiares a 30.09.2020	3	6%	48	94%
Maternidad / Paternidad (periodo 2019-2020)	11	38%	18	62%
Permiso de lactancia (periodo 2019-2020)	0	0%	4	100%
Permiso por enfermedad y fallecimiento de familiares (periodo 2019-2020)	35	37%	60	63%

Si bien la organización se comprometió a la elaboración de una **política de desconexión digital** durante el año 2020, debido a la situación causada por la pandemia en nuestros centros de trabajo, este objetivo se retrasa para el año 2021.

Salud y seguridad de los trabajadores

[Salud y seguridad] La organización cuenta con varios Comités de Seguridad y Salud. Se hacen evaluaciones de riesgos tanto de centros, como de puestos de trabajo, de acuerdo con la Ley de prevención de riesgos laborales.

Nuestro **Plan de Prevención** incluye:

- Política de PRL, procesos, estructura organizativa, funciones y responsabilidades, recursos, procedimientos y prácticas.
- Evaluación de los riesgos laborales y planificación de la acción preventiva.
- Adecuación y adaptación de los equipos y medios de protección propiedad de SSP.
- Cumplimiento de los deberes de información, consulta y participación de los trabajadores.
- Cumplimiento de los deberes de formación de los trabajadores en materia de prevención.
- Establecimiento de medidas de emergencia y evacuación, y coordinación de estas medidas con los titulares de las instalaciones donde SSP presta el servicio.
- Cumplimiento de las obligaciones en materia de vigilancia de la salud.
- Cumplimiento del deber de documentación relativa a PRL.
- Realización de un plan especial de los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos, protección de la maternidad y protección de menores.
- Coordinación de la actividad preventiva con proveedores de productos y servicios, con empresas de trabajo temporal, con los titulares de las instalaciones y en la ejecución de obras o reformas.

- Auditorías de seguimiento del sistema de gestión de la prevención.

Se han recopilado los siguientes datos sobre enfermedades profesionales y accidentes de trabajo para todos los centros de trabajo de la organización, a partir de los informes de las mutuas de prevención de riesgos laborales correspondientes:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD	Hombres	Mujeres	Total 19-20	Total 18-19
Enfermedades profesionales	0	0	0	2
Accidentes de trabajo con baja ¹⁰	2	12	14	54
Accidentes de trabajo sin baja	3	16	19	51
Accidentes in itinere	2	6	8 ¹¹	18
Índice de frecuencia			298,1	22,8
Índice de gravedad			4,6	0,3
Índice de incidencia			25,83	49,77

A continuación, se proporciona el número de horas de absentismo de la organización para cada uno de los trimestres:

RATIO DE ABSENTISMO ¹²	
Julio-Sept 2020	20.126 h
Abril-Junio 2020	23.266 h
Enero-Marzo 2020	21.873h
Oct-Dic 2019	36.744 h
Total	102.009 h

COMPARATIVA DE ABSENTISMO	
2018-2019	136.687 h
2019-2020	102.009 h

Relaciones sociales

[Relaciones sociales] El diálogo social se articula a través de los Comité de Empresa de los diferentes centros, así como de los Comités de Seguridad y Salud:

CENTRO DE TRABAJO	COMITÉ/DELEGADO	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD
ACE	Sí	Sí
AGP	Sí	Sí
ALC	Sí	Sí
ALC Petramora	No	No
ALC Rail	Sí	No

¹⁰ Todos leves.

¹¹ Cinco con baja.

¹² El dato de absentismo está calculado teniendo en cuenta enfermedades, accidentes de trabajo, absentismo no justificado, licencias de convenio y horas sindicales. No incluye las horas de maternidad/paternidad.

GRX	Sí	No
GRX Rail	No	No
IBZ	Sí	No
LPA	Sí	Sí
MAD	No	No
PMI	No	No
TFN	Sí	Sí
TFS	Sí	Sí
VLC	Sí	No
ZAR	Sí	No

Se mantienen las correspondientes reuniones establecidas por la legislación.

Formación y desarrollo profesional

[Formación] En SSP las acciones formativas persiguen cualificar a nuestros empleados para alcanzar los exigentes objetivos que tenemos marcados; además entendemos que un excelente desempeño de nuestros empleados les genera una mayor motivación e impacta en otros indicadores no financieros como “satisfacción del consumidor”, “satisfacción de empleados”, “número de accidentes laborales”, etc.

Las herramientas que desde el departamento de formación ponemos a disposición del empleado, y que actualizamos de manera regular, son:

- **Formación práctica en el puesto de trabajo:** liderada por expertos en ese puesto que enseñan a saber hacer.
- **Talleres presenciales:** en los dos últimos años estamos renovando nuestra formación de ventas y atención al cliente a través de un programa muy novedoso “Ventas y neuro marketing”; de esta manera aquellos empleados que llevan muchos años en SSP perciben una evolución a la hora de tratar temas recurrentes, lo cual repercute en una mayor motivación y mejor desempeño.
- **Formación on line:** en nuestro portal **La Academia** hay disponibles cursos obligatorios para el puesto de trabajo, políticas de cumplimiento obligatorio, así como cursos voluntarios para el desarrollo profesional. En el corto plazo seguiremos invirtiendo en La Academia, ya que los últimos acontecimientos relacionados con el COVID-19 han hecho que haya una mayor necesidad de incluir formaciones y otros recursos en este portal.
- **Formación “blended”:** en el ejercicio 2019-2020 se ha lanzado una formación en liderazgo, que consta de unas píldoras de formación on-line y unas sesiones de liderazgo presenciales (estas últimas suspendidas debido a la pandemia).
- **Formación “virtual”:** debido a la pandemia hay una imposibilidad de realizar talleres presenciales, por tanto, se está utilizando toda la tecnología disponible (por ejemplo, Microsoft Teams) para convertir los talleres y formaciones presenciales en virtuales, garantizando al máximo la pedagogía de estos.

Tenemos un plan de formación a medio plazo (4 años) que persigue alcanzar el plan estratégico de SSP “**Medium Term Review**”, y anualmente revisamos nuestro plan de formación para hacer los ajustes necesarios.

Podemos hablar de **distintos contextos en el área de formación**:

- **Legal**: formaciones obligatorias como Prevención de Riesgos Labores, Ley de Igualdad, anti soborno etc.
- **Corporativo**: formaciones acerca de la misión y valores de la compañía.
- **Marcas**: para que los empleados reciban la formación adecuada para ejecutar con éxito los procedimientos de las marcas.
- Formación para el **desarrollo**: programas de liderazgo, mejora de ventas, formaciones técnicas, etc.

En relación con las horas de formación desglosadas por categoría profesional:

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	
Personal Directivo	91 h
Mando Intermedio	160 h
Personal Técnico	17 h
Personal Cualificado	207 h
Personal Auxiliar	976 h
Total	1.452 h¹³

Para la formación “E-Learning” se ha tomado como estimación 0,5 horas por empleado y curso.

¹³ En el periodo de reporte anterior se contabilizaron un total de 3.548 horas de formación.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

[Derechos humanos] El procedimiento de diligencia debida en materia de derechos humanos es nuestro **Código de conducta**. Todos los empleados de SSP deben declarar haber recibido, leído y comprendido este código.

El Código de Conducta de SSP, en su versión revisada de 2016, incluye una descripción de los comportamientos esperados en relación con los principales principios del grupo:

- Seguridad y salud.
- Medio ambiente.
- Entorno laboral libre de acoso.
- Información personal.
- Protección y uso adecuado de los bienes.
- Uso de equipos informáticos.
- Información de la empresa.
- Información de marcas y negocios asociados.
- Informes precisos.
- Regalos e invitaciones corporativos.
- Relación con los proveedores.
- Conflictos de intereses.
- Blanqueo de dinero.
- Soborno y corrupción.
- Pagos de facilitación.
- Actividad política.
- Libre competencia.

No se ha producido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos o por infracción del código de conducta. En caso de producirse, estas quejas serían tratadas por el responsable de RRHH.

[Libertad de asociación y negociación colectiva] [Relaciones sociales] Existen varios convenios de aplicación para los trabajadores de SSP, de manera que el 100% de nuestros empleados están cubiertos por acuerdos de negociación colectiva:

CENTRO DE TRABAJO	CONVENIO COLECTIVO
ACE	Convenio Colectivo de hostelería de la provincia de Las Palmas
AGP	Convenio Colectivo del sector hostelería para la provincia de Málaga
ALC	Convenio Colectivo para el sector de hostelería de la provincia de Alicante
ALC Petramora	Convenio colectivo de cadenas de tiendas de conveniencia
ALC Rail	Convenio Colectivo para el sector de hostelería de la provincia de Alicante
GRX	Convenio Colectivo del sector de la hostelería de la provincia de Granada
GRX Rail	
IBZ	Convenio Colectivo del sector de la hostelería de las Illes Balears
LPA	Convenio Colectivo de hostelería de la provincia de Las Palmas

MAD	Convenio Colectivo del sector de hostelería y actividades turísticas
PMI	Convenio Colectivo del sector de la hostelería de las Illes Balears
TFN	Convenio Colectivo provincial de hostelería de Santa Cruz de Tenerife
TFS	Convenio Colectivo de la Empresa SSP S.A.U. para el aeropuerto Reina Sofía
VLC	Convenio Colectivo intersectorial de hostelería de Valencia y su provincia
ZAR	Convenio Colectivo del sector hostelería de Zaragoza

Todos son Convenios Colectivos provinciales de hostelería, en cuya negociación SSP no participa, con excepción del Convenio Colectivo de empresa que rige las relaciones laborales en el centro de trabajo del aeropuerto de Tenerife Sur.

Hay que destacar la fluida relación con los comités de empresa de los distintos centros y la ausencia de conflictividad durante el ejercicio.

Con respecto a la evolución de los incrementos salariales por centro de trabajo, y de acuerdo con lo que marcan los convenios de aplicación por provincias para los años 2019 y 2020:

		2019		2020	
SITE		Starting Date	%	Starting Date	%
AEROPUERTO	ACE	01/01/2019	1,00	01/01/2020	*
	AGP	01/01/2019	3,00	01/01/2020	3,00
	ALC	01/01/2019	1,50	01/01/2020	1,50
	LPA	01/01/2019	1,00	01/01/2020	*
	TFN	01/07/2019	3,74	01/07/2020	0,00
	TFS	01/01/2019	1,60	01/01/2020	0,80
	GRX	01/01/2019	2,65	01/01/2020	*
	MAD	01/01/2019	2,75	01/01/2020	2,75
	PMI	01/04/2019	5,00	01/04/2020	0,00
	VLC	01/01/2019	*	01/01/2020	*
	IBZ	01/04/2019	5,00	01/04/2020	0,00
	BCN	01/01/2019	1,80	01/01/2020	*
	RAIL	GRX Rail	01/01/2019	2,65	01/01/2020
ALC RAIL		01/01/2019	1,50	01/01/2020	1,50
ZAR		01/01/2019	2,00	01/01/2020	2,10

* Convenio sin negociar

[Trabajo forzoso] [Trabajo infantil] Con todos los proveedores, incluidos los del sector primario, establecemos el **compromiso anti "Modern slavery"** que incluye:

- Firma del código de conducta de comercio ético de SSP.
- Se valora que el proveedor haya superado una auditoría SEDEX u otra auditoría comercial ética de terceros.

- Controles y formación llevada a cabo por el proveedor para evitar riesgos en relación con la esclavitud, el trabajo forzoso o la trata de personas (se valora que el proveedor haya realizado una evaluación de riesgos al respecto).
- En caso de que el proveedor opere en, o alguno de sus productos proceda de: Corea del Norte, Uzbekistán, India, Tailandia, Camboya, Qatar, Pakistán, Bangladesh o China, debe proporcionar información detallada de dichos productos.
- Información sobre los controles de diligencia debida del proveedor en su cadena de suministro.
- Compromiso de reporte de incidentes de esclavitud, trabajo forzoso o tráfico de personas.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

[Compromiso con el desarrollo local] Existe un acuerdo con Cruz Roja en Tenerife y Málaga para la retirada de sándwich y bocadillos sobrantes, que son guardados en nevera durante la noche para su retirada al inicio de la jornada siguiente, destinándose a comedores sociales.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

[Subcontratación y proveedores] SSP dispone de un **procedimiento de compras**, en el que se incluyen los criterios para la homologación y evaluación de nuestros proveedores, así como el seguimiento de las incidencias; incluyendo en la política de compras el código de conducta para asegurar el cumplimiento de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. Dicho código ético se tiene en consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas, valorándose su compromiso con la responsabilidad social y ambiental con la posibilidad de realizar auditorías, según se contempla en nuestros acuerdos, en función de los recursos que tengamos disponibles.

Se está solicitando a los proveedores de packaging y que venden el producto con envase, que nos reporten sus medidas de sostenibilidad. En la actualidad se potencia el uso de rPET estando cerca del 50%. El 50% de rPET se debe por un lado al compromiso de los proveedores de bebidas embotelladas y packaging, y por otro a la compra directa de vasos y platos de cartón o 100% rPET.

Dentro de las políticas de autorización del grupo, existe “**Purchasing**”, que regula las autorizaciones necesarias para la firma de contratos en función de sus importes y características.

Existen también un **procedimiento de creación de nuevo producto** y un **procedimiento de cambio de ingredientes**, en los que se establecen la necesidad, en ambos casos, de la aprobación por parte de NPD (New Product Development).

En los **contratos** con los proveedores, se establecen, entre otras, las condiciones estándar de compra que el proveedor debe respetar, incluyendo:

- La posibilidad de ser sometidos a auditorías con un preaviso de 10 días (si bien durante el periodo de reporte no se ha realizado ninguna auditoría a proveedores¹⁴). Las auditorías pueden ser tanto relativas a facturación, como en relación a seguridad alimentaria, cargando dicho coste al proveedor.
- Compromiso de ética profesional y conflicto de intereses (cláusula 20).
- Compromiso de cumplir nuestra política anti-soborno y anti-corrupción (cláusula 21).
- Compromiso con la seguridad alimentaria y la calidad (cláusula 22): Se exige la inscripción en el registro sanitario, así como las fichas técnicas de los productos suministrados; se valoran las certificaciones en calidad y/o seguridad alimentaria.
- Adhesión a nuestro código de conducta, que incluye un compromiso ambiental.

¹⁴ Por la ausencia de incidencias relevantes de facturación o seguridad alimentaria. Cuando ha existido alguna incidencia de facturación se ha podido solucionar entre el equipo administrativo de SSP y el proveedor, sin necesidad de auditar sus cuentas. Del mismo modo, en las incidencias de seguridad alimentaria, ha podido hacerse el seguimiento con nuestros laboratorios y nuestra responsable de seguridad e higiene, con la colaboración del proveedor y sin necesidad de hacer auditorías a sus instalaciones al ser incidencias leves y de solución no compleja.

[Derechos humanos] Además, como ya hemos comentado, con los proveedores del sector primario, establecemos el **compromiso anti “Modern slavery”**, con el fin de que se aplique la legislación laboral vigente, respetando los derechos de los trabajadores y evitando abusos, especialmente a la población más vulnerable como son los inmigrantes, actualmente no se identifican riesgos relevantes (ver apartado “Respeto a los derechos humanos”).

ATENCIÓN AL CLIENTE

[Consumidores] La salud y seguridad de nuestros clientes es un tema central de nuestra gestión. Fruto de ello y para asegurar la seguridad alimentaria de nuestros productos, hemos implantado un **plan de análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC)**, que consta de dos etapas principales:

- I. Implantación de prerrequisitos:
 - Formación de trabajadores, inicial y continuada sobre la manipulación higiénica de los alimentos.
 - Mantenimiento de locales, instalaciones y equipos, demostrada documentalmente con un plan de mantenimiento.
 - Limpieza y desinfección, con registros de aplicación del programa de limpieza y desinfección.
 - Desinsectación y desratización, asegurando un adecuado control de plagas.
 - Programa de control de agua de abastecimiento.
 - Trazabilidad, identificando el producto final y las materias primas utilizados, asociados al proceso productivo, para localizar e identificar las causas de un posible problema alimenticio y poder adoptar medidas correctoras.
 - Buenas prácticas de manipulación, con instrucciones concretas de fabricación y manipulación de los alimentos, con registros de los controles realizados y registros de las incidencias y medidas correctoras tomadas.
 - Diseño higiénico de locales, instalaciones y equipos.
 - Plan de control de proveedores, de forma que los suministros respondan a unas características y especificaciones establecidas.

II. Elaboración e implantación de un sistema APPCC:

- Descripción de producto.
- Elaboración de un diagrama de flujo del proceso, identificando los peligros potenciales y sus causas.
- Evaluar estos peligros determinando los puntos de control críticos (PCC).
- Establecer límites para cada PCC.
- Establecer un sistema de vigilancia para cada PCC.
- Establecer planes de acciones correctoras.
- Procedimientos de verificación: control analítico de alimentos, superficies y ambientes, programa trimestral de inspecciones o auditorías, y calibración de equipos.
- Registros: Documentación y archivo.

Además, SSP cuenta con un **procedimiento de gestión de reclamaciones y quejas** que marca la metodología a seguir para la resolución de este tipo de comunicaciones por parte de nuestros

grupos de interés, tanto si son formuladas en el punto de venta (verbalmente o mediante hoja de reclamaciones), como si se son recibidas posteriormente vía correo o vía email (que aparece en el ticket de caja).

En el periodo de reporte se han recibido solo 11 reclamaciones (frente a las 61 del año anterior). Los motivos principales de las quejas son por tiempo de espera excesivo, servicio inapropiado, producto en mal estado y precio diferente a pliegos. Todas las quejas han sido contestadas, y en los casos en los que procede se ha realizado el reembolso de la compra al cliente. Se realiza un seguimiento centralizado de todas las reclamaciones, incluyendo la vía por la que se han realizado.

INFORMACIÓN FISCAL

[Información fiscal] En el siguiente cuadro se resume la información relativa a los beneficios obtenidos, así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

INFORMACIÓN FISCAL ¹⁵	
Beneficios obtenidos	-15.150.626 €
Impuestos sobre beneficios pagados¹⁶	1.128.771 €
Subvenciones públicas¹⁷	83.844 €

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

[Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales]

Además del **Código de Conducta**, las medidas específicas para prevenir la corrupción y el soborno, así como para luchar contra el blanqueo de capitales se recogen en la **Política anti-soborno y anti-corrupción** que actualmente se encuentra en su 4ª edición, y que, además de la política propiamente dicha, incluye información sobre:

- Su alcance.
- Seguimiento y revisión.
- Responsabilidad y oficiales anti-soborno.

En dicha política se recoge la prohibición de realizar donaciones políticas como forma de obtener una ventaja para el grupo en las transacciones comerciales. Tampoco deben realizarse contribuciones caritativas o de patrocinio si pueden ser interpretadas como un medio de compra de influencia.

¹⁵ Datos pendientes de finalizar la auditoría de cuentas.

¹⁶ Impuestos pagados por SELECT SERVICE PARTNER, S.A.U. en el periodo que comprende del 1 de octubre de 2019 a 30 septiembre de 2020. El pago efectivo a la Agencia Tributaria lo realiza la sociedad dominante del Grupo sometida a la legislación española, SELECT SERVICE PARTNER SPAIN FINANCING, S.L.U., la cual consolida a nivel fiscal en España.

¹⁷ Bonificaciones INEM para formación continua, así como bonificaciones de contratos específicos de discapacidad y riesgo, maternidad y paternidad.

[Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] En el periodo objeto de reporte no se ha realizado ninguna aportación económica ni a fundaciones, ni a entidades sin ánimo de lucro.

En especie:

- En el ejercicio objeto de reporte se estima que se han donado casi 12.000 € en forma de alimentos a la Cruz Roja, al Ayuntamiento de Málaga y a los bancos de alimentos.
- Además, con motivo de la pandemia, SSP ha hecho una donación de guantes sanitarios al Servicio Canario de Salud, por valor de unos 6.000€.

SOBRE ESTE INFORME

El Informe No Financiero 2019-2020 de SELECT SERVICE PARTNER S.A.U. reporta sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y los resultados alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020.

Sus contenidos han sido determinados de acuerdo con lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Los miembros del Consejo de Administración de SSP, formulan el 30 de diciembre de 2020 las Cuentas Anuales, así como el Informe de Gestión, del ejercicio 2019-2020. Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión, firmando todos ellos en la hoja final de este documento en señal de conformidad.

La información incluida en este informe será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

A continuación, el informe será depositado en el Registro Mercantil y publicado en la página web de SSP, donde quedará disponible para su consulta por los grupos de interés durante al menos cinco años.

CONTACTO

Nombre: Fernando Cabrera Bilbao.

Dirección: Camino de la Zarzuela nº19-21 2º 28023 Aravaca (Madrid).

Teléfono: 91 729 97 77.

Email de contacto: fernando.cabrera@ssp.es.

ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)
Cuestiones ambientales			
Efectos actuales y previsibles	Compromiso con el medio ambiente	13	103-1
Certificación ambiental		13	
Principio de precaución		13	102-11
Riesgos ambientales		18	
Emisiones de carbono		17	201-2 305
Ruido		18	
Contaminación lumínica		18	
Economía circular y gestión de residuos		14	306
Consumo de agua		15	303
Consumo de materias primas		15	301
Consumo de energía		16	302
Cambio climático		17	201-2 305
Protección de la biodiversidad		18	304
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal	19	401 402
Organización del trabajo		24	401-3
Salud y seguridad		25	403
Relaciones sociales		26, 29	102-41
Formación		27	404

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		24	
Igualdad		22	405
Respeto a los derechos humanos			
Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos	29, 33	410 412
Libertad de asociación y negociación colectiva		29	407
No discriminación		22	406
Trabajo forzoso		30	409
Trabajo infantil		30	408
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno	34	205 415
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		34	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		34	201-1
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo local	Compromiso con la sociedad	32	102-13 204-1 413
Subcontratación y proveedores		32	308 414
Consumidores		33	416 417 418
Información fiscal		34	201-1 201-4
Modelo de negocio			

Entorno empresarial	¿Quiénes somos?	3, 6	102-13
Organización y estructura	¿Quiénes somos?	3	102-18
Mercados	Nuestros servicios	12	102-6
Objetivos y estrategias	Toda la memoria		
Tendencias	¿Quiénes somos?	7	
Políticas	Toda la memoria		103-2
Resultados			103-3
Indicadores clave			103-2
Riesgos relacionados	¿Quiénes somos?	7	102-15 102-30 102-31

FIRMANTES

Blanca Ripoll Pérez-Curiel

Eduardo Prieto Romero

Fernando Cabrera Bilbao