

El presente Estado de Información No Financiera (EINF), que forma parte del Informe de Gestión del ejercicio fiscal 19 (septiembre 2018 – agosto 2019) de Sodexo Iberia S.A. y se presenta como documento separado, da cumplimiento de manera complementaria al Estado de Información No Financiera del Grupo Sodexo a las disposiciones generales publicadas en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio en sus artículos 44 y 49 en materia de información no financiera y diversidad, tomando como marco de referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) que se detallan en el Anexo 1 del presente EINF. El alcance de la información reportada en este informe es Sodexo Iberia S.A. haciéndose referencia al Grupo Sodexo en algunos casos como, por ejemplo, cuando se hace referencia a políticas de Grupo.

SODEXO IBERIA S.A.
Formulación del Estado de Información No Financiera Complementario
correspondiente al ejercicio fiscal 2019

En cumplimiento de la normativa vigente, el Consejo de Administración de Sodexo Iberia S.A., formula El Estado de Información No Financiera Complementario correspondiente al ejercicio fiscal 2019 que se compone de las hojas adjuntas, números 3 a 26.

Barcelona, 5 de diciembre de 2019

Consejo de Administración,

FIRMANTES

D. Anton Martijn VAN DER WOERDT _____

D. Bertrand RITEAU _____

D.^a Carina CABEZAS GARCÍA _____

D. Stefano ERNESTO BIAGGI _____

MEMORIA NO FINANCIERA FY19

LA ORGANIZACIÓN

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de las personas. Estamos convencidos de que la calidad de vida contribuye a su bienestar, felicidad y motivación a lo largo de todas las etapas de la vida.

Como líder mundial en servicios de Calidad de Vida, Sodexo ofrece más de 100 servicios distintos que integran servicios de alimentación, facility management y beneficios e incentivos a empleados.

Sodexo Iberia inició su actividad en España en 1976. Desde entonces ofrece sus servicios a empresas, instituciones, hospitales, colegios, universidades, residencias y centros geriátricos, espacios culturales y recintos deportivos.

Siguiendo los principios y valores del grupo a nivel mundial, Sodexo Iberia se ha convertido en un referente en materia de responsabilidad social corporativa, destacando especialmente en el área de diversidad, en el que ha sido reconocida como número uno según el Índice de Diversidad Red Acoge y situándose en el Top 30 de empresas más comprometidas con la diversidad y la inclusión.

El beneficio antes de impuestos consolidado de Sodexo Iberia S.A., perteneciente al año fiscal 19, ha sido de 1.558.593,21€.

Por otro lado, cabe destacar los impuestos sobre sociedades los cuales ascienden a 683.274,58€ (602.385,20€ en concepto de impuestos de sociedades corrientes y 80.889,38€ en concepto de impuestos diferidos).

Se han obtenido 335.888,02€ de subvenciones públicas, correspondientes entre otras a Deducciones en Seguros Sociales por Formación.

PERSONAS

Creemos que las personas son el activo más valioso de Sodexo. Es por ello, que trabajamos en crear un entorno saludable, para que todos nuestros colaboradores y colaboradoras formen parte del crecimiento y crezcan con nosotros.

El número de colaboradores en Sodexo a final del año fiscal 19 ha sido de 5.027 distribuidos entre todos los centros de trabajo en los que prestamos servicios en España, y las dos sedes de oficina de Madrid y Barcelona*.

La media de edad del equipo de Sodexo es de 44 años, donde el 64% son mujeres y el 36% son hombres, 111 colaboradores y colaboradoras de la plantilla tienen discapacidad y hay 52 nacionalidades diferentes.

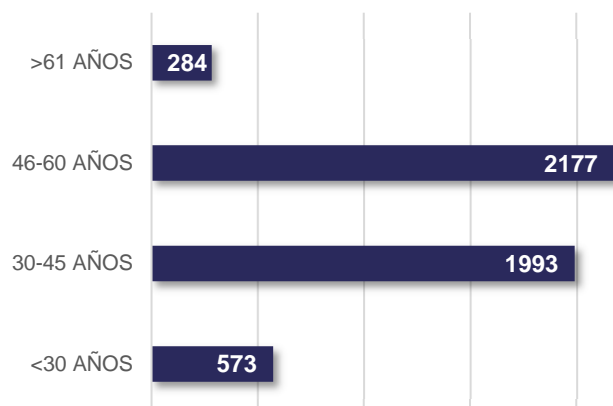


STAFF					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	TOTAL
HOMBRES	265	764	602	72	1.703
MUJERES	300	1.123	1.499	206	3.128
MANDOS INTERMEDIOS					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	TOTAL
HOMBRES	4	51	26	3	84
MUJERES	4	36	17	1	58
MANDOS					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	TOTAL
HOMBRES	0	9	20	2	31
MUJERES	0	10	13	0	23

Tabla 1 Colaboradores y colaboradoras identificados según clasificación profesional, sexo y edad.

*Excepto un colaborador localizado en la sede de Chile

PLANTILLA POR EDAD



PLANTILLA POR SEXO

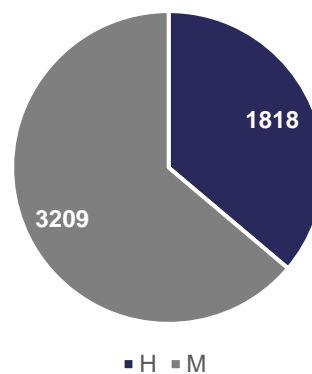


Tabla 2 Colaboradores y colaboradoras según edad y sexo al finalizar el año fiscal 19.

EMPLEO DE CALIDAD

Sodexo Iberia apuesta por una estrategia de gestión de colaboradores y colaboradoras que asegure su mejora de la Calidad de Vida.

MODALIDAD DE CONTRATO

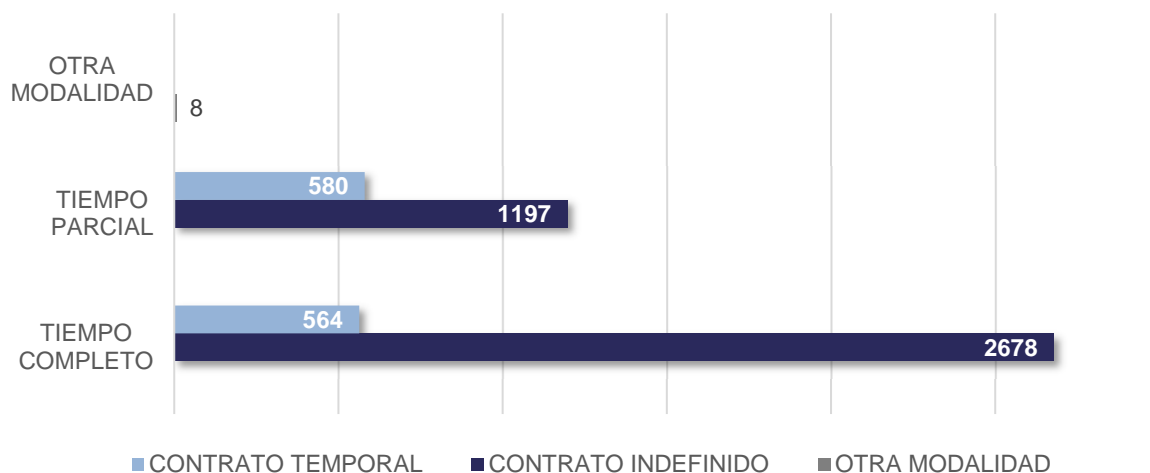


Tabla 3 Modalidades de contrato al finalizar el año fiscal 19.

El 77,08% de los contratos de la compañía son indefinidos. Hay dos modalidades contractuales, tiempo completo y tiempo parcial. Lo que permite un abanico de horarios y jornadas diferentes otorgando así mayor flexibilidad en horarios y días de la semana de prestación de servicio, lo que permite a nuestros colaboradores y colaboradoras compaginar su vida personal y profesional.

TIPOS DE CONTRATO Y TIEMPO DE TRABAJO A CIERRE DE AÑO FISCAL.

		HOMBRES							
		<30 AÑOS		30-45 AÑOS		46-60 AÑOS		>61 AÑOS	
		CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI
T. COMPLETO	STAFF	58	89	120	543	59	463	4	37
	MANDOS INTERMEDIOS	1	3	2	48	0	26	0	2
	MANDOS	0	0	0	9	0	20	0	1
T. PARCIAL	STAFF	80	36	42	59	29	51	0	31
	MANDOS INTERMEDIOS	0	0	0	1	0	0	0	1
	MANDOS	0	0	0	0	0	0	0	1
		MUJERES							
		<30 AÑOS		30-45 AÑOS		46-60 AÑOS		>61 AÑOS	
		CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI
T. COMPLETO	STAFF	68	56	139	489	107	717	4	97
	MANDOS INTERMEDIOS	1	3	1	34	0	17	0	1
	MANDOS	0	0	0	10	0	13	0	0
T. PARCIAL	STAFF	107	63	183	312	135	540	4	101
	MANDOS INTERMEDIOS	0	0	0	1	0	0	0	0
	MANDOS	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 4 Número de colaboradores y colaboradoras según tipo de contrato, tiempo de trabajo, clasificación profesional, sexo y edad al finalizar el año fiscal 19. *CI: Contrato Indefinido; CT: Contrato Temporal.

TIPOS DE CONTRATO Y TIEMPO DE TRABAJO A CIERRE DE AÑO FISCAL.

OTRAS MODALIDADES CONTRACTUALES	STAFF	MUJERES <30 AÑOS	HOMBRES <30 AÑOS
		6	2

Tabla 5 Se incluyen otras modalidades de contratos temporales no definidos como Contrato Indefinido o Contrato Temporal principalmente contratos en modalidad beca.

TIPOS DE CONTRATO Y TIEMPO DE TRABAJO PROMEDIO.

T. COMPLETO	STAFF MANDOS INTERMEDIOS MANDOS	HOMBRES							
		<30 AÑOS		30-45 AÑOS		46-60 AÑOS		>61 AÑOS	
		CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI
		48	91	101	519	46	457	5	41
		0	3	1	47	0	26	0	2
		0	0	0	9	0	20	0	1
T. PARCIAL	STAFF	48	30	40	81	22	59	0	34
	MANDOS	0	0	0	1	0	0	0	2
	INTERMEDIOS MANDOS	0	0	0	0	0	0	0	1
T. COMPLETO	STAFF MANDOS INTERMEDIOS MANDOS	MUJERES							
		<30 AÑOS		30-45 AÑOS		46-60 AÑOS		>61 AÑOS	
		CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI
		48	59	112	485	94	701	4	106
		1	2	1	33	0	17	0	1
		0	0	0	10	0	13	0	0
T. PARCIAL	STAFF	92	68	156	401	116	697	6	142
	MANDOS	0	0	0	1	0	0	0	0
	INTERMEDIOS MANDOS	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 6. Promedio anual (año fiscal 19) de contratos según tipo de contrato, tiempo de trabajo, clasificación profesional, sexo. *CI: Contrato Indefinido; CT: Contrato Temporal. La plantilla promedio de contratos ha sido calculada bajo el criterio FTE (Full Time Equivalent) en proporción a los días trabajados (periodo entre alta y baja del contrato) sobre los días totales del ejercicio fiscal 2019 para todas las modalidades de contrato que ha habido durante el ejercicio.

TIPOS DE CONTRATO Y TIEMPO DE TRABAJO PROMEDIO.

OTRAS MODALIDADES CONTRACTUALES TEMPORALES	STAFF	MUJERES <30 AÑOS	30-45 años	HOMBRES <30 AÑOS
		8	1	4

Tabla 7. Promedio anual (año fiscal 19) En otras modalidades contractuales temporales no definidos como Contrato Indefinido o Contrato Temporal principalmente contratos en modalidad beca.

Cómo se puede ver en el gráfico anterior, en la mayoría de nuestros casos, tanto para mujeres, cómo para hombres, los contratos son indefinidos y a tiempo completo.

No obstante, parte de nuestra actividad requiere de contratación temporal, casos en los que debemos apostar por tipos de contratos no permanentes, debido a la naturaleza de nuestro negocio y a la reducción o incremento de los servicios en función de las necesidades de los clientes.

STAFF					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	Total
Hombre	6	27	7	1	41
Mujer	7	29	21	9	66
MANDOS INTERMEDIOS					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	Total
Hombre	0	2	0	0	2
Mujer	0	1	0	0	1
MANDOS					
	<30 AÑOS	30-45 AÑOS	46-60 AÑOS	>61 AÑOS	Total
Hombre	0	1	0	0	1
Mujer	0	0	0	0	0
TOTAL DESPIDOS					111

Tabla 8 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

Durante el FY19, se han registrado un total de 631.864,6 horas de absentismo. Estas, se reparten en contingencias comunes y contingencias profesionales.

Contingencias comunes	95%
Contingencias profesionales	5%
TOTAL (en horas)	631.834,6

Tabla 9 Absentismo

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para SODEXO, la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, clientes y consumidores está por encima de todo.

Creemos que muchos accidentes se pueden evitar y nos hemos comprometido a adoptar una cultura de prevención de riesgos laborales basada en 'cero accidentes'. Estamos convencidos de que la mejor manera de hacerlo es creando una cultura sólida de seguridad. Las claves para lograrlo son:

- Fomentar una cultura de salud y seguridad. Nuestra filosofía se basa en anteponer la seguridad en todo lo que hacemos, desde el reclutamiento de personas y la compra de productos, hasta la forma en que vendemos servicios o llevamos a cabo nuestras actividades.
- Hablar sobre salud y seguridad. Hacemos que la seguridad forme parte de nuestras conversaciones diarias con los equipos, incluyéndola como primer punto de cualquier reunión o encuentro de trabajo mediante nuestros Safety moments.
- Buscar oportunidades de mejora. Entendemos los peligros y enfocamos nuestros recursos a la gestión de los mayores riesgos. Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestro rendimiento de seguridad, lo que significa planificar, esforzarnos y alcanzar nuestros objetivos.
- Poner en práctica las recomendaciones. Para que los buenos comportamientos se conviertan en norma, deben ser aprendidos, practicados y compartidos.
- Asumir responsabilidades. Nos tomamos muy en serio la seguridad en el trabajo. Por eso, todos nuestros colaboradores se comprometen a cuidar a las personas y velar por su seguridad, al tiempo que reconocemos y premiamos las buenas prácticas en esta materia.

La gestión de la Seguridad y Salud de los Trabajadores en SODEXO se articula a partir de un Sistema de Gestión certificado en los estándares de la norma OHSAS 18001 de Gestión de la Seguridad en el Trabajo. Estamos trabajando en la actualización de esta norma a su nueva versión ISO 45001, que será auditada bajo los estándares de AENOR en el año 2020.

Durante el FY19, se han registrado 140 accidentes con baja laboral (86 mujeres y 54 hombres). Estos accidentes se dividen de la siguiente manera:

- 95 accidentes con baja laboral no in itinere.
- 44 accidentes con baja laboral in itinere (ocurrido al colaborador o colaboradora durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, y viceversa).
- 1 resolución del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Los índices se calculan de la siguiente manera:

ÍNDICE DE FRECUENCIA: $(N.º \text{ DE ACCIDENTES CON BAJA} / N.º \text{ DE HORAS TRABAJADAS}) \times 10^6$

ÍNDICE DE GRAVEDAD: $(N.º \text{ DE JORNADAS PERDIDAS} / N.º \text{ DE HORAS TRABAJADAS}) \times 10^3$

Accidentes FY19									
	Edad				TOTAL	Jornadas perdidas	Horas trabajadas	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
	<30	30-45	46-60	>60					
Hombres	9	31	13	1	54	1.984	3.282.784	16,45	0,60
Mujeres	9	29	40	8	86	2.577	5.824.353	14,77	0,44
TOTAL	18	60	53	9	140	4.561	9.107.136	15,37	0,50

Tabla 10 Accidentes con baja, jornadas perdidas, horas trabajadas anuales e índices.

Durante el año fiscal 19, se han diagnosticado 2 enfermedades profesionales, que han supuesto una pérdida de 215 jornadas.

Enfermedad Profesional FY19						
	Edad				TOTAL	Jornadas perdidas
	<30	30-45	46-60	>60		
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	2	0	2	215
TOTAL	0	0	2	0	2	215

Tabla 11 Enfermedades profesionales y jornadas perdidas.

GESTIÓN DEL EMPLEO

En los últimos años, la organización está llevando a la práctica un modelo de gestión de personas que se adapta a los cambios del entorno y a las necesidades internas de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Además de las medidas legalmente vigentes, de manera complementaria, se llevan cabo algunas iniciativas que la compañía ha implementado en materia de flexibilidad y conciliación de la vida laboral y familiar son las siguientes:

- Oficinas: horario flexible de entrada y salida. Viernes jornada intensiva.
- Predisposición hacer teletrabajo siempre que sea posible y acordado con la empresa.
- Facilitar en la medida de lo posible adaptación de la jornada, sin reducirla, para quienes tengan a su cargo (menores y familiares).
- Tres días no retribuidos para asuntos personales.
- Posibilitar la unión del permiso de maternidad o paternidad a las vacaciones tanto del año natural en curso como del año anterior, caso de haber finalizado el año natural.

Sodexo Iberia, está estudiando la manera de implantar una política de desconexión laboral.

GESTIÓN DEL TALENTO Y DESEMPEÑO

Uno de los valores añadidos de Sodexo, es que es una Compañía capaz de prestar más de 100 servicios diferentes a través de sus propios equipos. Ello requiere de un plan de formación muy amplio para poder dar así cobertura a las necesidades de los diferentes colectivos.

Para Sodexo el talento es muy importante y la formación permite desarrollar a los profesionales que forman parte de la empresa. Se ha destinado un apartado especial en la APP SomosSodexo denominado “autodesarrollo” que facilita a los empleados acceso a contenidos formativos de gran utilidad para sus puestos de trabajo. El plan de formación de Sodexo se establece según los objetivos estratégicos planteados, la formación continua, la formación certificadora, así como formación global procedente del Grupo Sodexo.

En Sodexo, durante FY19 se llevaron a cabo más de 30.000 horas de formación.

MANDOS	1.646,25 horas
MANDOS INTERMEDIOS	3.725,00 horas
STAFF	25.036,75 horas
TOTAL	30.408,00 horas

Tabla 12 Horas de formación por categoría

La formación media fue de aproximadamente 6 horas por colaborador o colaboradora.

SomosSodexo es la APP del grupo SODEXO que sirve de canal de comunicación directo y constante con todos/as nuestros/as colaboradores/as independientemente de su puesto y lugar de trabajo.

Lanzada en 2018, todos nuestros empleados pueden encontrar multitud de información útil con un sólo clic, desde consultarsus nóminas, hasta acceder a las principales noticias de la compañía, concursos, descuentos o portal de formación.



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La gestión de la diversidad y la inclusión no es una opción para Sodexo. Desde los inicios de la compañía estos dos pilares forman parte de nuestra misión, nuestros valores y nuestros principios éticos.

Es parte inherente del ADN de la compañía y supone una ventaja competitiva para nuestros colaboradores y colaboradoras, clientes, proveedores y usuarios finales mejorando y enriqueciendo la Calidad de Vida.

Vivimos en un mundo global, cambiante, en el que conviven personas diversas, y las organizaciones no escapamos a esta realidad, por eso queremos que todos nuestros colaboradores y colaboradoras tengan la mejor experiencia laboral posible con independencia de su edad, sexo, raza, cultura, creencia u orientación sexual. Fomentamos una cultura que acepte las diferencias, que valore las ideas y perspectivas de cada uno y promueva experiencias y talentos únicos.

Por ello en Sodexo tenemos una política de Gestión de la Diversidad e Inclusión que tiene los siguientes ejes de actuación, en las 5 áreas en las que trabajamos: Género, Generaciones, Discapacidad, Cultura y Orientación Sexual:

- 1) Compromiso de la dirección
- 2) Reflejo de la diversidad de nuestros usuarios
- 3) Planes de acción locales
- 4) Medición de progresos y definición de responsabilidades
- 5) Implicación de todos los colaboradores y colaboradoras.

Género

Una de las iniciativas locales para fomentar la Igualdad de género en la compañía, es nuestro **Plan de Igualdad** firmado en 2010, que tiene como objetivo integrar el principio de igualdad entre hombres y mujeres en la empresa mediante un conjunto de 114 medidas y acciones positivas.

Está dirigido a toda la plantilla y tiene como principio básico el diálogo y la cooperación. La estrategia es transversal, pues incorporamos la perspectiva de género a la gestión de la empresa, en todas las políticas y a todos los niveles.

Desde el 2011, el Ministerio de Sanidad, servicios Sociales e Igualdad, ha concedido a Sodexo Iberia el Distintivo de Igualdad, como reconocimiento por la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con los colaboradores y colaboradoras.

Diversidad funcional:

Dentro de nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, en materia de discapacidad, reclutamos y ofrecemos un entorno de trabajo adecuado para personas con necesidades especiales. Para ello tenemos un protocolo de Inclusión de personas con discapacidad que nos permite la óptima integración laboral de las personas con discapacidad a través del empleo con apoyo. Esto ha permitido que tengamos un porcentaje de personas con discapacidad de 2,21%.

Generaciones:

Nos importan las personas, no su edad. Queremos crear conciencia e identificar nuevas oportunidades para aumentar la diversidad generacional dentro del grupo Sodexo. Contratamos y formamos a empleados de cuatro generaciones diferentes: desde baby boomers hasta la generación Z. Intentamos que trabajen juntos para que puedan compartir sus experiencias y su creatividad. Por eso tenemos proyectos que ayudan a la inserción de jóvenes y seniors talentos.

La media de Edad de nuestra plantilla es de 44 años.

Orientación Sexual:

Fomentamos un entorno inclusivo en el que no existan diferencia por cuestiones de orientación sexual. Para ello hemos creado la Red LGBTI de Sodexo Iberia, con el objetivo de concienciar de la importancia de la diversidad y la inclusión en la empresa y lograr que todos los colaboradores y colaboradoras, independientemente de su orientación sexual, puedan sentirse cómodos y ser ellos mismos también en su puesto de trabajo.

Origen étnico y Cultural:

Nos esforzamos por lograr que la fuerza laboral de Sodexo refleje la diversidad de nuestros consumidores y clientes. En Sodexo Iberia hay colaboradores de 52 nacionalidades distintas.

Protocolo de Acoso

Sodexo dispone de un protocolo de prevención y tratamiento del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, firmado con los representantes sindicales desde el año 2010, con las siguientes características:

- Comisión instructora de situaciones de Acoso: Es el órgano encargado de tramitar el procedimiento. Se constituye por el mismo número de representantes de los trabajadores y la dirección de la empresa.
- Procedimientos de actuación en caso de acoso: El proceso se iniciará por solicitud de intervención de la presunta víctima de acoso, las vías de petición de intervención o comunicación son:

- Mandos superiores.
 - Comunicación de la presunta víctima a través de la Dirección de la empresa o de la Representación legal de los trabajadores.
 - Comunicación a la línea 900, que conecta directamente con un psicólogo especializado externo a la organización, el cual valora la situación expuesta.
- Las diez comunicaciones de acoso recibidas a través de la línea 900 durante el FY19, se han gestionado por parte de Sodexo y no se ha llegado a formalizar denuncia en los organismos competentes.

ÉTICA Y CONDUCTA

Llevar a cabo todas las actividades de la compañía con los más exigentes estándares éticos y de integridad, es indispensable para Sodexo en su misión por mejorar la Calidad de Vida de nuestros colaboradores y colaboradoras y de todas aquellas personas a quienes brindamos servicios, así como de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental de las comunidades, regiones y países donde tenemos presencia.

La integridad empresarial es esencial para nuestro éxito, constituye un pilar fundamental de nuestros compromisos en materia de Conducta Empresarial Responsable.

Contamos con una **Guía de Integridad Empresarial**, que establece los estándares que esperamos de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Todos ellos, deben entender y cumplir nuestra Declaración de Integridad Empresarial y plantear sus inquietudes o informar oportunamente sobre todas las presuntas violaciones de las leyes o de las políticas de Sodexo.

Esta guía, es la Política de organización y gestión para la prevención de delitos, como la corrupción, el soborno o el blanqueo de capitales.

Para la gestión de la prevención de delitos, se establecen varios canales de control:

1. Programa Compliance.

Se han establecido los procedimientos oportunos para asegurar el cumplimiento normativo asociado a la organización.

Para este objetivo, se ha determinado un Comité de Ética y se ha puesto a disposición un Canal de denuncias (Speak up).

Se realiza un informe diagnóstico por una consultoría externa sobre la implantación del Modelo de Compliance Normativo para la Prevención de delitos y, en caso de ser necesario, se plantean y se llevan a cabo Planes de Acción.

2. Informe anual de control interno.

El Departamento de Auditoría Interna de SODEXO IBERIA, realiza periódicamente verificaciones y testeos a todos los departamentos de la empresa. Indicando riesgos y medidas mitigadoras y evaluando los diferentes puntos de control. Así como la formulación de Planes de Acción en caso de ser necesario.

3. Auditorías Internas a Centros Operacionales.

Se realizan auditorías Internas periódicas en los Centros Operacionales relacionadas con los contratos, la facturación, los niveles de stock, etc. Estas auditorías se realizan mediante el Departamento de Auditoría Interna de SODEXO IBERIA y/o mediante el

GRUPO SODEXO.

4. Informes mensuales de control de gestión

Los colaboradores responsables de los diferentes centros que gestiona SODEXO, reciben mensualmente un informe de control con datos acerca del stock, de las provisiones de ventas y gastos, etc.

5. Política de Control de metálico.

SODEXO comunica a los responsables de los diferentes centros, la normativa de la empresa en cuanto al Control de metálico.

Informar sobre conductas indebidas: Speak Up

Contamos con una plataforma a través de la cual los colaboradores pueden informar, de forma confidencial, sobre conductas indebidas, así como cualquier incumplimiento o comportamiento contrario a nuestro Código de Conducta.

Los colaboradores y colaboradoras pueden ponerse en contacto con sus managers y/o con Recursos Humanos cuando ellos/as vean y quieran denunciar comportamientos no éticos o ilegales, sin embargo, pueden sentirse más cómodos con otros canales para denunciar estos hechos. Por ese motivo Speak Up es una alternativa para denunciar comportamientos no éticos y que no cumplan con una conducta responsable en los negocios.

En el FY19 se recibió una denuncia a través del canal Speak Up y se ha gestionado sin llegar a formalizarse denuncia en los organismos competentes.

NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

LEALTAD

Una base de lealtad, compartida por Sodexo con sus clientes, empleados y accionistas, basada en la honestidad y relaciones abiertas. La lealtad es uno de los pilares de las operaciones de nuestra organización.

RESPECTO POR LAS PERSONAS

Los seres humanos son el corazón de nuestro negocio. Sodexo se compromete a ofrecer igualdad de oportunidades, independientemente de la raza, el origen, la edad, el sexo, las creencias, la religión o el estilo de vida elegido. Mejorar la calidad de vida significa tratar a cada persona con respeto, dignidad y consideración.

TRANSPARENCIA

Este es uno de los grandes principios, que se aplica a todas las partes interesadas: clientes, consumidores, empleados, accionistas y el público en general.

INTEGRIDAD EMPRESARIAL

No toleramos ninguna práctica deshonestas, injusta o que no esté basada en la integridad, en ningún lugar del mundo en donde desarrollamos actividades comerciales. Comunicamos claramente nuestra posición a nuestros clientes, proveedores y empleados, y esperamos que compartan este rechazo de las prácticas corruptas e injustas.

COMUNIDAD

Sodexo es una compañía firmemente comprometida con la responsabilidad de comprender y cumplir las expectativas de sus grupos de interés.

En este sentido, Sodexo establece canales bidireccionales y/o unidireccionales con el objetivo de establecer una comunicación adecuada.

- Canales bidireccionales. Trabajo en conjunto para conocer e integrar las expectativas de los grupos de interés.
- Canales unidireccionales. Aporte de información a los grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

CLIENTES

Una de nuestras misiones es mejorar la Calidad de Vida de todos nuestros clientes. Nos esforzamos por diseñar Servicios On-Site y Servicios de Beneficios e Incentivos que ayuden a mejorar el bienestar de la gente, la eficiencia de los procesos y la seguridad y calidad de la infraestructura.

SODEXO emplea una metodología propia para comprender las expectativas y percepciones de sus clientes en las diferentes etapas de la relación contractual.

Se utiliza una metodología propia llamada "Clients for Life". Esta metodología, desarrolla diferentes procesos con el objeto de recoger las percepciones del servicio, desde el punto de vista, técnico, relacional y de valor. La respuesta al cliente de su valoración del servicio se establece en un plan de acción cuya responsabilidad de ejecución es de los equipos de operaciones.

SOCIEDAD

Contribuimos al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades, regiones y países en los que trabajamos.

Más que nunca, es importante que las organizaciones se desempeñen bien haciendo el bien. Quienesquiera que sean, dondequiera que operen, las empresas deben actuar en beneficio de todos para generar un verdadero valor.

Los 460.000 colaboradores y colaboradoras que forman parte de SODEXO GRUPO, hacen que las cosas sean mejores, más seguras, saludables y fáciles para 100 millones de consumidores en todo el mundo. Nos apasiona mejorar la Calidad de Vida de todos. Es parte de lo que hacemos todos los días.

Sabemos que solo podemos mejorar vidas de manera significativa si tomamos buenas decisiones. Eso significa pensar en las necesidades tanto de hoy como de mañana. Por eso controlamos nuestro progreso a través de nuestro mapa de responsabilidad social corporativa, llamado Better Tomorrow 2025. Este plan nos ofrece a nosotros, y a todos aquellos con los que trabajamos, un enfoque compartido sobre nuestro futuro a largo plazo.

Todo esto contribuye a un futuro mejor para todos los involucrados. Mejor para los individuos que empleamos y atendemos. Mejor para nuestras comunidades. Mejor para el mundo que nos rodea y para los recursos que todos compartimos.

Asimismo, en nuestra página web pública, disponemos de un buzón de contacto, con el objetivo de que cualquier persona realice sugerencias y comentarios que nos ayuden a entender sus necesidades y expectativas, para contribuir a la mejora de la calidad de vida de toda la sociedad.

PROVEEDORES

Somos conscientes del impacto de nuestras decisiones alimentarias. Nuestros responsables de compras se abastecen cada vez más de productos locales y de temporada y trabajan con agricultores comprometidos. Estamos orgullosos de aumentar la disponibilidad de los productos frescos, reducir nuestro impacto en el medio ambiente y colaborar con las comunidades de nuestros clientes.

Cuando se trata de servir comida, la seguridad no es negociable. Para nuestros consumidores y clientes, contar con un servicio de alimentación seguro es una cuestión de confianza. Por esta razón, invertimos en seguridad alimentaria y en formación. Nuestras operaciones en todo el mundo responden a los estándares de seguridad en la alimentación reconocidos por la industria. Nuestros sistemas y estándares de seguridad están diseñados para garantizar servicios y alimentos seguros de alta calidad, así como para prevenir incidentes.

Para asegurar estos estándares de seguridad, Sodexo mantiene contacto directo y periódico con los proveedores, no sólo mediante nuestro Departamento de Compras, sino también mediante una aplicación informática, que pone en contacto directamente a nuestras Operaciones, con los proveedores. De manera que cualquier incidencia o sugerencia, se gestiona de manera ágil y específica.

COLABORADORES/AS Y OPERACIONES

Nuestros colaboradores y colaboradoras son nuestro activo más valioso y personifican nuestros valores de Espíritu de Servicio, Espíritu de Equipo y Espíritu de Progreso, al tiempo que defienden los principios éticos que nos guían: lealtad, respeto, transparencia e integridad.

Sodexo mantiene una comunicación permanente y directa a través de diversos canales, por ejemplo, nuestra APP SomosSodexo, las reuniones de desempeño que se realizan

mediante una plataforma informática y las encuestas de compromiso que se realizan anualmente.

GRUPO SODEXO

Sodexo, establece sus políticas alineada con los compromisos del GRUPO SODEXO, que se basan en los principios éticos de lealtad, igualdad, respeto por la persona, transparencia, integridad en los negocios y el desarrollo sostenible, siendo aplicable a todas las actividades, procesos, productos y servicios de la Organización.

Desde el GRUPO SODEXO, se describe la estrategia que posteriormente se adaptan a la idiosincrasia del país.

ACCIONISTAS

Sodexo es una empresa familiar. Estamos convencidos en que el éxito sólo se alcanza con la participación de todas las partes interesadas, incluyendo los accionistas junto con los que, podemos enfocar nuestra estrategia a la sostenibilidad a largo plazo.

Se mantienen reuniones periódicas con los accionistas a través del GRUPO SODEXO.

PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

Vivimos en un mundo global, cambiante, en el que conviven personas diversas. Y Sodexo, forma parte de esta realidad. La diversidad es parte inherente de nuestra cultura corporativa y uno de los ejes fundamentales de nuestra estrategia de crecimiento.

Por este motivo, Sodexo mantiene una relación permanente con diferentes entidades sociales con el objetivo de insertar perfiles de personas en riesgo de exclusión social y poder ayudarles en la mejora de su calidad de vida.

ACUERDOS

Las donaciones registradas durante el ejercicio ascienden a 28.710,19€.

Uno de los ejemplos de acuerdos de colaboración de Sodexo durante el FY19, es el acuerdo firmado con la Federación Madrileña de Deporte de Parálisis Cerebral para el desarrollo de una actuación conjunta en el marco del fomento de deporte y la transmisión de sus valores. Además, nos hemos comprometido a incluir en nuestro catálogo comercial los Talleres de Deporte Adaptado que realiza la Federación tanto para empresas como para colegios e institutos, ya sean públicos o privados.

COMUNICACIÓN

Para Sodexo, la comunicación con sus clientes y personas a las que presta servicio es fundamental, ya que sus sugerencias y valoraciones nos permite establecer un proceso de mejora continua, fundamental en nuestra organización en la que están implicados todos los colaboradores de la empresa.

La orientación de nuestro trabajo diario a la satisfacción de nuestros clientes y usuarios es una máxima siempre presente que se ve reforzada por el contacto directo con ellos en el día a día.

CLIENTS FOR LIFE

Disponemos de una herramienta, denominada *Clients for Life*, para la valoración de la satisfacción de nuestros clientes desde el comienzo de nuestra relación con ellos como durante la prestación del servicio.

Las herramientas de la metodología ayudan a SODEXO a comprender las expectativas y percepciones de sus clientes en las diferentes etapas de la relación contractual. Para recoger esta información, se han desarrollado diferentes procesos con el objeto de recoger las percepciones del servicio, desde el punto de vista, técnico, relacional y de valor. La respuesta al cliente de su valoración del servicio se establece en un Plan de Acción.

NUESTROS USUARIOS

Las quejas de usuarios finales pueden llegar a Sodexo a través de diferentes canales como son los buzones de sugerencias a través de la web de Sodexo o del propio centro de trabajo, el teléfono, el correo electrónico, etc. Estas comunicaciones son gestionadas de manera independiente en cada punto de venta de Sodexo.

Dentro del proceso de mejora continua cada una de las quejas y sugerencias es analizada de manera transversal por diferentes departamentos de la organización, con el objetivo de identificar posibles desviaciones y obtener una visión conjunta y una corresponsabilidad de los problemas y soluciones.

Cada una de las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben son leídas y contestadas por la persona del departamento de operaciones que gestiona el centro de trabajo o servicio.

En el FY19, Sodexo ha recibido un total de 210 comunicaciones de usuarios finales, reportadas por los diferentes centros de trabajo, de las que el 48% han sido sugerencias y 52% quejas o comentarios.

La totalidad de comunicaciones recibidas han recibido respuesta por parte de Sodexo y se han gestionado.

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

En Sodexo es un aspecto fundamental desplegar nuestra actividad empresarial respetando unos elevados estándares éticos. Este es el motivo de que hayamos formalizado el Código de Conducta de Sodexo para proveedores y subcontratistas, en el cual explicamos qué esperamos de aquellos con quienes mantenemos una relación comercial, incluidas las empresas con las que tenemos unas relaciones de suministro constantes.

En este Código, se estipulan los requisitos mínimos que esperamos que cumplan nuestros proveedores y subcontratistas si quieren colaborar con Sodexo, o bien que garanticen que esos requisitos son congruentes con sus propios principios corporativos.

Se trata de principios relacionados con la integridad empresarial, los derechos humanos y los derechos fundamentales en el trabajo, la protección del medio ambiente y la inclusión en la cadena de suministro.

Asimismo, con el objetivo de adquirir productos y servicios con un impacto ambiental reducido durante su ciclo de vida en comparación con los productos y servicios de la misma utilidad adquiridos de otro modo, se evalúan los proveedores de estos bienes y servicios según su comportamiento ambiental y energético.

Se tiene en cuenta el desempeño de los proveedores según los siguientes bloques:

- Sistema de Gestión Ambiental y/o Energético.
- Iniciativas para el control de los impactos ambientales.
- Ecoetiqueta y/o autodeclaración ambiental conforme se han seguido criterios ambientales en la fabricación de productos y realización de servicios y su rendimiento energético está optimizado.

Por otro lado, SODEXO establece una sistemática de auditorías a proveedores, divididas en las siguientes categorías:

- a) Auditorías a la plataforma logística, incluyendo análisis de materias primas.
- b) Auditorías a los proveedores ya homologados, incluyendo análisis de materias primas.
- c) Auditorías de homologación de nuevos proveedores, incluyendo análisis de materias primas.
- d) Auditorías de penalización. Realizadas a aquellos proveedores que acumulen un número de incumplimientos.

Durante el año fiscal 19, se han realizado 31 auditorías, las cuales han sido favorables con necesidad de elaborar un Plan de Acción por parte de los proveedores para paliar las no conformidades u observaciones halladas.

Del total de Informes de Auditoría enviados a los proveedores, se ha recibido respuesta mediante un Plan de Acción en el 74% de los casos.

ANEXO I:

TABLA DE REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018

DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	ESTÁNDAR GRI
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	4-5	103
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	6-7	102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	7	102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	8	401-1
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	No se reporta en este Informe.	405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	No se reporta en este Informe.	103
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	No se reporta en este Informe.	103
Implantación de políticas de desconexión laboral.	Sodexo Iberia, está estudiando la manera de implantar una política de desconexión laboral.	103
Empleados con discapacidad.	4 y 14	405-1
Número de horas de absentismo.	8	403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	11	103
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad.	9-10	403-2
Enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	10	403-3
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	12	404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	4 y 14	103

Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	13-15	103
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	13-15	103
DERECHOS HUMANOS		
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	15 y 17	406-1
CORRUPCIÓN Y SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	16-17	103
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	16-17	102-16
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	21	413-1
SOCIEDAD		
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	19-21	102-43
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	23	102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	23-24	103
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	22	103
Beneficios obtenidos país por país; impuestos sobre beneficios pagados.	3	103
Subvenciones públicas recibidas.	3	201-4

ANEXO 2

TABLA CORRELACION PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL Y ESTANDAR GRI:

PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	PAGINAS MEMORIA NO FINANCIERA COMPLEMENTARIA SODEXO IBERIA	PAGINAS MEMORIA NO FINANCIERA SODEXO GRUPO	GRI
1_ Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	13; 14; 15; 16; 17	5; 74; 235; 236	406; 407; 408; 409; 410; 411; 412; 413; 414
2_ Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	13; 14; 15; 16; 17	5; 74; 235; 236	406; 407; 408; 409; 410; 411; 412; 414
3_ Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	6; 7		102- 41; 402; 407
4_ Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	16; 17	5; 74; 235; 236	409
5_ Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	16; 17	5; 74; 235	408
6_ Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	4; 5; 6; 7; 13; 14; 15		102-8; 401; 402; 403; 404; 405; 414; 103; 406
7_ Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.		54; 76; 77; 235	301; 302; 303; 304; 305; 306; 307; 308
8_ Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.		54; 76; 77; 235	301; 302; 303; 304; 305; 306; 307; 308
9_ Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.		54; 76; 77; 235	301; 302; 303; 304; 305; 306; 307; 308
10_ Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	16; 17; 18	5,74	205; 415

