



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
CORPORATIVA**

2023

mediterránea

CONTENIDO

1 CONTEXTUALIZACIÓN

2 INFORMACIÓN GENERAL

- 2.1 Organización y estructura
- 2.2 Actividad y entorno empresarial
- 2.3 Mercados en los que opera
- 2.4 Objetivos y estrategias
- 2.5 Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

3 COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

- 3.1 El Grupo Mediterránea como Agente Canalizador de la Sostenibilidad
- 3.2 Priorización de Asuntos Materiales

4 INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 4.1 Gestión Ambiental
- 4.2 Contaminación
- 4.3 Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos
- 4.4 Uso sostenible de los recursos
- 4.5 Protección de la biodiversidad

5 INFORMACIÓN SOCIAL

- 5.1 Empleo
- 5.2 Organización en el trabajo
- 5.3 Salud y seguridad
- 5.4 Relaciones sociales
- 5.5 Formación
- 5.6 Igualdad

6 DERECHOS HUMANOS

7 SOCIEDAD

- 7.1 Medidas Adoptadas para Prevenir la Corrupción y el Soborno
- 7.2 Medidas para Luchar contra el Blanqueo de Capitales
- 7.3 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin Ánimo de Lucro y Acciones de Asociación o Patrocinio

8 CORRUPCIÓN Y SOBORNO

- 8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
- 8.2 Subcontratación y Proveedores
- 8.3 Consumidores

Carta de Mario Muñoz

En un mundo que avanza a un ritmo tan vertiginoso, en Mediterránea Group hemos sabido adaptarnos y liderar los cambios tan pronunciados a los que nos hemos visto abocados en los últimos años. Una posición desde la que hemos trabajado sin descanso gracias a los **valores que marcan nuestro camino y nos permiten ser quienes somos**. El equipo, el esfuerzo o el reconocimiento de nuestros éxitos son solo la punta del iceberg de **una identidad muy nuestra y de la que estamos profundamente orgullosos**.

Somos conscientes de que **estos valores vienen marcados por nuestro equipo**, una de las piedras angulares más importantes del proyecto. Y, como tal, **nos esforzamos para cultivar un ambiente que genere un sentimiento de pertenencia y orgullo**. Una dedicación gracias a la que fortalecemos nuestra esencia y que nos permite responder de manera efectiva a las cambiantes necesidades de nuestros clientes y a las últimas tendencias del mercado.

Además, nuestra apuesta por la innovación, la importancia de la Dieta Mediterránea y el modelo de colaboración con productores de cercanía marcan una propuesta que nos permite construir un futuro más sólido y sostenible año a año.

En términos de crecimiento, siempre hemos sido ambiciosos y los datos nos dan la razón sobre la manera que hemos elegido de hacer las cosas. **En los últimos dos años hemos crecido un 40% -con un 2023 de récord que superó en un 21% el 2022-; superando incluso nuestras propias previsiones y motivándonos a seguir trabajando para crecer juntos**.

Especialmente orgullosos nos sentimos también de uno de los retos más ambiciosos en los que ya llevamos trabajando muchos años como es el de **la internacionalización de Mediterránea en otros mercados como el de Chile, Perú y Portugal**. En estos países, también operamos con la satisfacción del trabajo bien realizado tras **superar la barrera de los 40 millones de euros de facturación**.

Para una compañía que **ofrece diariamente más de 300.000 comidas al día y opera en 1.675 centros hospitalarios, educativos y laborales**, estos datos no solo reflejan una gran capacidad de crecimiento y trabajo, sino que vienen acompañados de una profunda habilidad para mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio a medida que ponemos a disposición de nuestros clientes.

Nuestra posición de liderazgo en el sector como empresa referente de servicios integrales de catering y restauración colectiva es ya una constante que nos sigue motivando para avanzar. Por ello, también consideramos imprescindible el **compromiso que hemos adoptado con la sociedad, la sostenibilidad y la creación de un mundo mejor**. Porque nos ofrece una nueva oportunidad para innovar y mejorar.

Sabemos perfectamente que **los logros de hoy son el resultado del trabajo arduo y constante del día a día**. Este esfuerzo continuo es lo que nos permite estar donde nos encontramos ahora y lo que nos impulsará a ser mejores en el futuro.

En Mediterránea Group, creemos que la clave de nuestro éxito radica en nuestro compromiso con la calidad, la sostenibilidad y el esfuerzo colectivo. Continuaremos trabajando con pasión y dedicación para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y comunidades, construyendo así un futuro más sostenible y próspero para todos. **La excelencia y el compromiso son la norma; el crecimiento, una constante**.



Mario Muñoz
Director de Mediterránea

Carta Departamento de Sostenibilidad

Mediterránea Group a lo largo de su trayectoria, y tras 17 años trabajando para la mejora continua bajo el estándar del sistema de gestión ISO 14001:2015, fija sus objetivos en la evolución que le permita crear un impacto positivo en las comunidades en las que operamos, **contribuyendo día a día con la innovación como punta de lanza** con el que alcanzar un futuro más sostenible para todos.

Para alcanzar estas metas, nuestro Departamento de Sostenibilidad, trabajan en sintonía con el resto de áreas para desarrollar e implementar de políticas y acciones sostenibles, que garanticen un enfoque integral y continuo en la **protección del medio ambiente y el bienestar social**.

En sintonía con este compromiso, **el año 2023 ha marcado un hito de gran calado en nuestra estrategia gracias a la creación de Sostenea**. Este proyecto nace con el propósito de consolidar y expandir nuestros esfuerzos en la protección del medio ambiente, el desarrollo social y la implementación de prácticas que garanticen el buen gobierno. Desde su implementación, Sostenea es ya uno de los principales estandartes de todas nuestras acciones, mediante el cual:

- Trabajamos para **reducir nuestra huella de carbono**, utilizando los recursos naturales de manera más eficiente para proteger la biodiversidad, garantizando un planeta saludable para las futuras generaciones.
- Nos enfocamos en el **bienestar y la salud de nuestras comunidades**, apoyando el **desarrollo de ciudades sostenibles**, promoviendo el empleo y avanzando hacia un modelo social más justo y equitativo.
- Operamos con **transparencia, ética y responsabilidad**, estableciendo **altos estándares en nuestras acciones** y sirviendo como ejemplo en nuestro sector y la sociedad en general.

Con Sostenea, damos un paso más allá, adaptándonos a las exigencias normativas actuales y ampliando nuestro enfoque hacia un proyecto más ambicioso. En **Mediterránea Group somos conscientes del papel**

fundamental que jugamos para lograr este objetivo, sabiendo que la sostenibilidad es un trabajo que depende de cada uno de nosotros. Tenemos un propósito no solo de empresa, sino individual para el bienestar de nuestros trabajadores en su día a día.

“Nuestra ambición es tan grande como el sabor de nuestra tierra. Un sabor que va más allá del paladar, un sabor que nutre, que inspira, que transforma. **NUESTRA VISIÓN Mediterránea Group: El sabor de un futuro más saludable, más sostenible, más inclusivo.**”



Mariana Gasca
Responsable
de Sostenibilidad

Marta Ruiz
Directora de Calidad,
PRL y Sostenibilidad

1 CONTEXTUALIZACIÓN

En Grupo Mediterránea, nuestro compromiso trasciende la excelencia operativa y se extiende a la integración de prácticas sostenibles que responden tanto a exigencias legales como a nuestros propios valores corporativos.

Este año, hemos mantenido una operativa robusta, superando desafíos y fortaleciendo nuestro compromiso con una gestión responsable que busca un impacto positivo tanto social como ambiental. Nuestro enfoque no solo abarca el cumplimiento con los estándares más altos de transparencia y rendición de cuentas, sino que también impulsa innovaciones que contribuyen a un desarrollo empresarial sostenible.

El Grupo Mediterránea muestra su compromiso y acciones para una gestión sostenible y ética a través de las siguientes áreas clave:

- **Medio ambiente:** Tratamos temas como cambio climático, economía circular, y protección de la biodiversidad.
- **Social y empleo:** Informamos sobre condiciones laborales, salud, seguridad, y políticas de igualdad.
- **Derechos humanos:** Describimos procedimientos para la prevención y gestión de vulneraciones.
- **Anticorrupción:** Explicamos nuestras medidas contra la corrupción y el soborno.
- **Compromiso social:** Detallamos nuestras prácticas con proveedores, compromisos con consumidores y transparencia fiscal.

| Sociedad | País |
|--|----------|
| Mediterránea de Catering, S.L.U. | España |
| Mediterránea de Catering agencia sucursal Perú | Perú |
| Mediterránea de Catering S.L. sucursal Portugal | Portugal |
| UTE CC Maresme | España |
| UTE Servicios Institut seguritat publica | España |
| UTE Beberapid S.L.L.U. y Mediterráneo de catering S.L.U. | España |
| Gepeho S.A. | España |
| Consortio Such-Mediterranea | España |
| Mediterránea Iberica-Catering LDA | España |
| Mediterránea de Catering agencia sucursal Chile | Chile |
| Vera Galdeano S.L.U. | España |
| Servei d'apats S.L.U. | España |
| Espai lleure I Cultura S.L.U. | España |
| UTE CC Maresme | España |
| UTE Servicios Institut Seguritat Publica | España |

Tabla 1 - Sociedades dependientes del Grupo Mediterránea incluidas en el alcance.

2 INFORMACIÓN GENERAL

2.1 Organización y estructura

El Grupo Mediterránea se organiza bajo un modelo de gobernanza robusto, encabezado por nuestro Consejo de Administración. Este consejo, presidido por Mariano Muñoz Orejón, presidente del Grupo Mediterránea, y Mario Muñoz, Director del mismo, garantiza que las decisiones se tomen de acuerdo con una estrategia clara y orientada al futuro. Nuestra estructura organizativa fomenta una gestión efectiva y una toma de decisiones ágil, permitiendo una respuesta rápida a las oportunidades y desafíos del mercado.

2.2 Actividad y entorno empresarial

Las empresas pertenecientes al Grupo Mediterránea se especializan en el ámbito de servicios de apoyo, destacando en áreas como la restauración colectiva, la organización de eventos, la gestión de espacios exclusivos y el vending. Estas operaciones se extienden a diversos sectores:

- **Sociosanitario:** Proveemos servicios de alimentación integral tanto a pacientes como al personal en hospitales y residencias de mayores, gestionamos cafeterías dentro de estas instituciones.
- **Corporativo:** Nuestros servicios se extienden a empresas y entidades públicas, aportando soluciones de alimentación y hospedaje adaptadas a sus requerimientos corporativos.
- **Educación:** Nos encargamos de la restauración en el sector educativo, abarcando desde escuelas infantiles hasta universidades, garantizando opciones saludables y nutritivas.
- **Vending:** Proporcionamos servicios de vending con máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

- **Catering de Alta Gama:** Ofrecemos servicios de catering exclusivos para eventos, asegurando una experiencia gastronómica de alto nivel.
- **Eventos:** Organizamos y gestionamos eventos, proporcionando espacios únicos y servicios de catering adaptados a cada ocasión.

La actividad primaria de nuestra labor radica en la compra, procesamiento, distribución y comercialización de productos y servicios relacionados con la alimentación y la hostelería. Esto abarca desde la operación de restaurantes y cafeterías hasta la oferta de servicios complementarios, tales como la limpieza, el mantenimiento de equipos e instalaciones, y la entrega de comestibles y bebidas a una variedad de clientes, incluyendo empresas, entidades y organismos de carácter público y privado.

2.3 Mercados en los que opera

El Grupo Mediterránea tiene una sólida presencia en todo el territorio español y operaciones en Chile, Perú y Portugal, demostrando su capacidad para expandirse y adaptarse.

2.4 Objetivos y estrategias

Nuestros principales objetivos incluyen el fortalecimiento de la calidad de servicio, la expansión de nuestra base de clientes y el aumento de nuestra presencia en mercados clave. En respuesta a los cambios en el comportamiento laboral, como el incremento del teletrabajo, estamos adaptando nuestras ofertas para maximizar la eficiencia y satisfacción del cliente en todos los sectores. Estas estrategias están diseñadas para asegurar un crecimiento sostenible y rentable, mientras mantenemos nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio.



2.5 Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

Grupo Mediterránea se enfrenta a una serie de factores y tendencias que podrían influir en su desarrollo. La habilidad de anticiparse y responder a estos cambios será crucial para su éxito. Los principales factores que afectan la evolución de Grupo Mediterránea son:

- **Cambios en el Entorno Geopolítico:** Las operaciones en Europa y América Latina se enfrentan a riesgos derivados de la inestabilidad política y social, como conflictos y tensiones que pueden afectar la cadena de suministro.
- **Regulaciones Ambientales y Sostenibilidad:** La creciente atención a la sostenibilidad y las regulaciones ambientales más estrictas exigen que Grupo Mediterránea invierta en tecnologías limpias y prácticas sostenibles para cumplir con los estándares emergentes.
- **Digitalización y Tecnología:** La transformación digital es clave para mejorar la eficiencia y la innovación, aunque también presenta desafíos en ciberseguridad y la necesidad de personal técnico cualificado.
- **Tendencias de Consumo y Demanda del Mercado:** Cambios en las preferencias de los consumidores, como el interés en productos ecológicos, requieren que el grupo se adapte a estas tendencias para mantener su competitividad.
- **Impacto del Cambio Climático:** El cambio climático puede afectar las operaciones y la logística, por lo que la adaptación y resiliencia climática serán esenciales para la sostenibilidad a largo plazo.
- **Competencia y Consolidación del Mercado:** Nuevos actores y la consolidación de empresas en el mercado obligan a Grupo Mediterránea a mantener una ventaja competitiva mediante la innovación, la exploración de oportunidades y las alianzas estratégicas.

3 COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

3.1 El Grupo Mediterránea como Agente Canalizador de la Sostenibilidad

Desde su fundación hace más de 35 años, el Grupo Mediterránea ha estado impulsado por una filosofía familiar que se centra en una gestión cercana y personalizada hacia nuestros clientes. Esta filosofía se extiende a nuestra visión de sostenibilidad, abarcando un compromiso integral con los impactos que nuestra actividad genera en la comunidad y el medio ambiente.

Los valores del Grupo Mediterránea son los siguientes:



Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en promover una alimentación saludable, sostenible y responsable. Este compromiso abarca toda nuestra cadena de valor, desde la selección de proveedores hasta las prácticas de consumo en nuestros establecimientos. Además, la diversidad y el bienestar de nuestra gente son piedras angulares de nuestro enfoque empresarial, reflejándose directamente en los valores corporativos que guían nuestro comportamiento y decisiones diarias.

Alimentación saludable, sostenible y responsable.



El apoyo público también ha sido fundamental en nuestra estrategia, especialmente en términos de mitigar los efectos de la pandemia en nuestra operativa. Un ejemplo significativo de este apoyo es el préstamo recibido de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), que ascendió a 28 millones de euros en 2022. Este préstamo ha sido crucial para mantener la continuidad y el desarrollo de nuestras operaciones durante tiempos desafiantes.

En el Grupo Mediterránea, nos hemos comprometido a centrar nuestros esfuerzos en tres ejes estratégicos: la transición ecológica, la innovación tecnológica y la digitalización. Estos ejes son fundamentales para nuestra adaptación y liderazgo en un mercado en constante cambio, asegurando que nuestras contribuciones al desarrollo sostenible sean tanto innovadoras como efectivas. Entre las iniciativas específicas se incluyen la sustitución de toda nuestra flota de furgonetas por vehículos con etiqueta ECO, que se encuentran en transición para la expansión de nuestras certificaciones ambientales, y la instalación de placas fotovoltaicas para aprovechar energías renovables.

En el ámbito tecnológico, hemos invertido en la optimización de procesos por medio de mejor equipamiento, que no solo mejoran nuestra eficiencia operativa, sino que también reducen nuestro impacto ambiental.



Proyecto Sostenea

Dentro de nuestros proyectos de destaca el “**Plan de Sostenibilidad Sostenea**” cuyo propósito es defender la cultura mediterránea, promoviendo una dieta saludable y preservando la biodiversidad marina. El plan se articula en torno a los ejes principales de la sostenibilidad: **medio ambiente, sociedad y gobernanza.**

Defender la cultura mediterránea, promoviendo una dieta saludable y preservando la biodiversidad marina

Además, Mediterránea se posiciona como líder en la restauración colectiva que impulsa los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la ONU, enfocándose especialmente en la salud y el bienestar, la sostenibilidad urbana y la protección de la vida marina, contribuyendo así a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

La actividad del Grupo Mediterránea impacta de manera positiva el cumplimiento de los ODS 2, 5, 8, 12 y 13. No obstante, Sostenea utiliza como pilares de su estrategia el impacto en los ODS 3, 11 y 14.



En el **ámbito medioambiental**, Sostenea implementa prácticas para reducir progresivamente la huella de carbono, el uso de ingredientes locales y métodos de cocción eficientes, y gestiona el uso responsable del agua y de los residuos, promoviendo la economía circular y la reducción de envases.

En **términos sociales**, el plan fomenta un entorno laboral seguro, diverso e inclusivo. Se implica con las comunidades implementando prácticas responsables en la cadena de valor

En el ámbito de **buen gobierno**, Sostenea promueve acciones que refuerzan las medidas adoptadas dentro del sistema de gestión social reflejado en la Política Corporativa.

Este **enfoque integral** asegura que las operaciones de Mediterránea contribuyan significativamente a los ODS, mejorando la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades en las que opera.

Así, Sostenea busca fomentar el desarrollo económico por medio de una operativa diaria de la empresa con acciones sociales y ambientalmente sostenibles.

Finalmente, cabe destacar que la elaboración de este plan ha sido posible al apoyo de los empleados que participaron en diferentes talleres y entrevistas.



Constante formación teórica y práctica en materia de sostenibilidad

3.2 Priorización de Asuntos Materiales

En Grupo Mediterránea, reconocemos la importancia de alinear nuestras operaciones con los estándares regulatorios y éticos más altos. Este compromiso se refleja en nuestra adhesión a la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre*, que establece requisitos detallados para la información no financiera y diversidad. Además, anticipándonos a los requerimientos futuros, hemos llevado a cabo un Análisis de Doble Materialidad durante el año 2023, preparándonos para cumplir con las disposiciones de la futura Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSRD) de la Unión Europea.

La CSRD introduce por primera vez las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), desarrolladas por el European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Estas normas buscan unificar los criterios de reporte sobre sostenibilidad en Europa, garantizando que las empresas proporcionen datos fiables y comparables sobre su impacto social, ambiental y de gobernanza.

El enfoque de doble materialidad que adoptamos tiene como objetivo evaluar tanto el impacto de nuestras operaciones en la sociedad y el medio ambiente, como la influencia de estos factores en nuestra viabilidad y rentabilidad. Este proceso integral no solo cumple con requisitos legales, sino que también nos ayuda a identificar y priorizar temas críticos de sostenibilidad relevantes tanto para Grupo Mediterránea como para nuestros stakeholders.

Fases del Análisis de Doble Materialidad:

- **Identificación de Grupos de Interés (GGII):** Realizamos un análisis exhaustivo para identificar los grupos de interés internos y externos relevantes para nuestra empresa. Este análisis incluye una evaluación de cómo nuestras actividades impactan a estos grupos y cómo, a su vez, estos grupos influyen en nuestra estrategia corporativa.

- **Identificación de Asuntos Relevantes:** Mediante consultas con organismos internacionales como GRI, SASB, S&P, y MSCI, identificamos un listado de asuntos relevantes de sostenibilidad, que abarcan las tres dimensiones de la sostenibilidad: medio ambiente, social y gobernanza. Esta identificación se realiza a nivel sectorial y global, asegurando una visión amplia y detallada.
- **Priorización de Asuntos Relevantes:** Para priorizar estos asuntos, se realizaron focus groups con distintos grupos de interés, se enviaron cuestionarios online y se mantuvieron reuniones con los directivos para recabar tanto datos cuantitativos como cualitativos.
- **Obtención de Matriz y Temas Materiales:** Como resultado de este proceso, se elaboró una Matriz de Doble Materialidad que nos permitió identificar y priorizar los temas materiales que serán incluidos en nuestros futuros informes de sostenibilidad.



Figura 1 - Fases del análisis de doble materialidad

Esta metodología no solo fortalece nuestra transparencia y rendición de cuentas, sino que también subraya nuestro compromiso con una operación ética y sostenible, preparándonos para futuros desafíos y asegurando que nuestra estrategia de sostenibilidad esté perfectamente alineada con las expectativas de nuestros stakeholders y las demandas del mercado global.

La siguiente figura muestra los temas materiales obtenidos a través del Análisis de Doble Materialidad desarrollado:

Matriz de doble materialidad

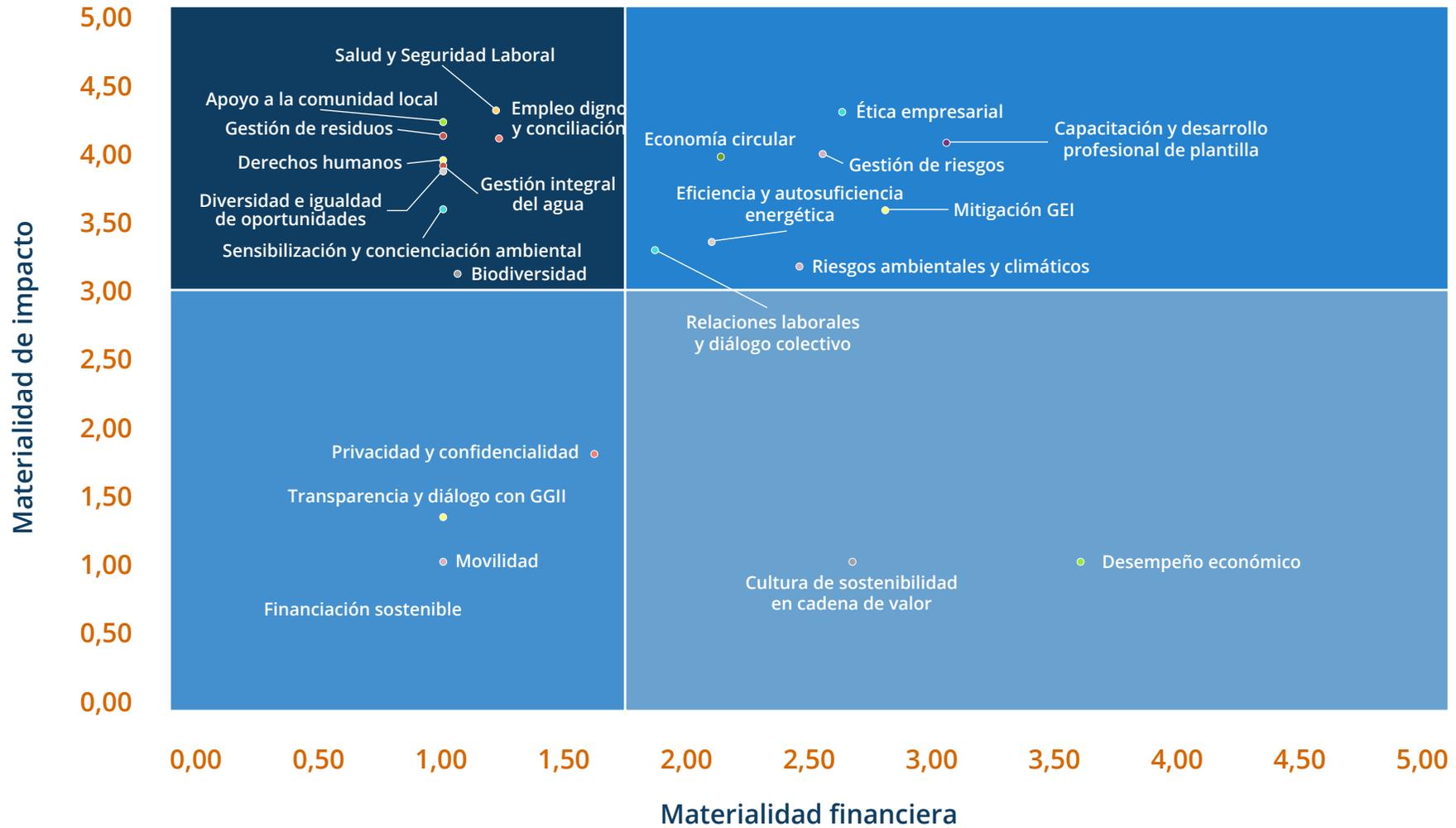


Figura 2 - Matriz de doble materialidad



Figura 3 - Temas materiales resultantes del Análisis de Doble Materialidad

4 INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

4.1 Gestión Ambiental

En Grupo Mediterránea, la sostenibilidad es un pilar estratégico que guía todas nuestras operaciones. Nuestro compromiso con la gestión ambiental eficaz se refleja en la adopción de prácticas sostenibles en todos nuestros procesos operativos. Desde el año 2005, hemos estado a la vanguardia en la implementación de normativas ambientales, como lo demuestra nuestra certificación ISO 14001 obtenida por primera vez ese año. Desde entonces, esta certificación se ha extendido a 17 de nuestras instalaciones, consolidando nuestra dedicación a la excelencia en gestión ambiental.

Estrategias de Gestión Uniforme y Digitalizada:

Hemos desarrollado un sistema de gestión uniforme y completamente digitalizado que nos permite controlar eficazmente los procesos relacionados con la calidad y el medio ambiente. Este sistema fue significativamente optimizado en 2020, lo que nos permitió realizar una revisión exhaustiva de nuestro entorno operativo, identificar riesgos potenciales y áreas clave para mejoras. La digitalización de nuestros procesos ha resultado en una gestión de datos más eficiente y ha promovido la reducción del consumo de papel, alineándonos con nuestros objetivos de reducción de impacto ambiental.

Cumplimiento Ambiental y Control de Riesgos:

Nuestra estrategia de cumplimiento ambiental es rigurosa. No hemos registrado infracciones ni incidentes significativos en este ámbito, gracias a la implementación de un servicio avanzado de evaluación de requisitos legales. Esta herramienta nos ayuda a fortalecer el control y seguimiento de las normativas ambientales, facilitando la evaluación del cumplimiento y la gestión de mejoras legislativas. Además, realizamos revisiones anuales y evaluaciones de cumplimiento dirigidas por la gerencia para asegurar la integridad de nuestras operaciones.

Gestión Proactiva de Riesgos y Recursos:

En 2023, hemos decidido no establecer provisiones ni garantías específicas para riesgos ambientales ya que los riesgos identificados, tales como potenciales reclamaciones ambientales y la generación de vertidos, se consideraron no significativos. Nuestro enfoque proactivo en la gestión ambiental se centra en la reducción de residuos y el uso eficiente de recursos. Hemos implementado programas de formación para nuestro personal sobre la conciencia ambiental y la importancia de la segregación de residuos, con un énfasis especial en los residuos orgánicos.

Compromiso con la Medición de Impacto:

Además, hemos incorporado métricas como la huella hídrica y de carbono en nuestra Guía de Sostenibilidad. Estos indicadores se comunican regularmente a todos nuestros centros, reforzando nuestro compromiso con prácticas que minimicen nuestro impacto ambiental y promuevan la sostenibilidad a largo plazo.

4.2 Cambio climático

En el Grupo Mediterránea, nos hemos comprometido a centrar nuestros esfuerzos en tres ejes estratégicos:

transición ecológica, innovación tecnológica y digitalización.

Estos ejes son fundamentales para nuestra adaptación y liderazgo en un mercado en constante cambio, asegurando que nuestras contribuciones al desarrollo sostenible sean tanto innovadoras como efectivas.

Entre las iniciativas específicas se incluyen la sustitución de toda nuestra flota de furgonetas por vehículos con etiqueta ECO, que se encuentran en transición para la expansión de nuestras certificaciones ambientales, y la **instalación de placas fotovoltaicas** para aprovechar energías renovables.

En el ámbito tecnológico, hemos invertido en la **optimización de procesos** por medio de mejor equipamiento, que no solo mejoran. Nuestra eficiencia operativa, sino que también reducen nuestro impacto ambiental.

En el sector del catering, la adaptación y mitigación del cambio climático son esenciales. El Grupo Mediterránea reconoce la urgencia del desafío que representa el cambio climático tanto a nivel global como en su actividad específica. Con el objetivo de liderar un futuro sostenible y responsable, el Grupo contribuye a los esfuerzos globales para combatir el cambio climático y proteger el medio ambiente.

Desde 2020, el Grupo Mediterránea calcula su huella de carbono según el estándar ISO 14064-1, registrando por primera vez sus datos en el MITERD en 2021.

Este cálculo incluye solo las instalaciones y cocinas propias en España, ya que en otros países sus servicios se prestan en instalaciones de clientes. A continuación, se muestran las emisiones de GEI de las diferentes categorías para las empresas del Grupo en España durante 2023:

| | t CO2e 2023 |
|--------------|------------------|
| Categoría 1 | 975,56 |
| Categoría 2 | 338,37 |
| Categoría 3 | 594,17 |
| Categoría 4 | 21.644,69 |
| Categoría 5 | 3.043,71 |
| TOTAL | 26.596,49 |

Tabla 2 - Emisiones GEI (t CO2e) del Grupo Mediterránea 2023

El Grupo Mediterránea ha establecido un Plan de Reducción de Emisiones GEI, con el objetivo de reducir sus emisiones de Alcance 1, 2 y 3 en un 15% para 2025, tomando como referencia el año 2021.

Las principales acciones de mitigación incluyen la sustitución de vehículos convencionales por eléctricos, contratando Garantía de Origen Renovable para el suministro de electricidad en todas las instalaciones. También se fomenta el transporte sostenible tanto en la comunicación con proveedores como en el uso de medios de transporte por parte de los empleados, promoviendo el teletrabajo y el uso de trenes en lugar de aviones para viajes cortos.

Además, el Grupo se compromete a seleccionar alimentos con menor emisión de GEI para los menús, preferentemente de origen vegetal, y a dialogar con proveedores y clientes para buscar opciones más sostenibles y con menor impacto de carbono.

También se anima a trabajar con proveedores nacionales para reducir las distancias de transporte y a solicitar la huella de carbono de los productos adquiridos para un cálculo más preciso de las emisiones indirectas.

Finalmente, cabe destacar que la responsable de sostenibilidad participó el 8 de marzo en una mesa redonda que se celebró en el HIP "Horeca Professional Expo" en Ifema (Madrid), donde se debatieron temas como "Cocinas Centrales y Restauración Colectiva: Pasado, Presente y Futuro" y se compartió la estrategia de reducción de la huella de carbono del Grupo Mediterránea.

4.3 Contaminación

La naturaleza de la actividad del Grupo Mediterránea no conlleva la generación de elementos contaminantes a la atmósfera que no sean las emisiones de CO₂e previamente establecidas en bloque de cambio climático de este informe. Dichas emisiones son controladas a través del cálculo de la huella de carbono y mitigadas a través del plan de reducción de emisiones asociado.

Otros gases de efecto invernadero (GEI), como PFC, SF₆ o NF₃, o partículas en suspensión no se encuentran asociados a las actividades del Grupo Mediterránea. De igual manera nuestra actividad no implica ningún tipo de contaminación lumínica y en el caso de la contaminación por ruido, sólo se contempla cuando la legislación así nos lo exige, no siendo algo representativo.



4.4 Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos

Economía Circular

Grupo Mediterránea ha sido pionero en obtener la certificación de Bureau Veritas para el sistema de gestión de desperdicio alimentario (SG-MDA), que nos ayuda a reducir y valorar el desperdicio de alimentos a través de una gestión sistemática. Algunas de nuestras medidas clave incluyen:

- **Energía Renovable:** Cambio a fuentes de energía eólica y solar en nuestras cocinas centrales.
- **Diseño Eficiente:** Promovemos diseños más eficientes en instalaciones para optimizar el uso de recursos.
- **Reducción de Papel:** Unificación de registros para reducir el papel en los centros.
- **Concienciación del Personal:** Programas para mejorar el uso de recursos, con iniciativas como:
- **Fuentes de Agua:** Sustitución de botellas por fuentes de agua en oficinas.
- **Iluminación LED:** Uso generalizado de luces LED en nuestras oficinas.
- **Estudio de Consumo:** Ajuste de la potencia contratada según el gasto real.
- **Eficiencia en Impresoras:** Mantener la eficiencia en el uso de impresoras multifunción.

Gracias a estas acciones, en 2023 logramos una reducción del 52% en el desperdicio alimentario en el comedor del Banco Santander, comparado con el año anterior.

Residuos: Medidas de Prevención, Reciclaje, Reutilización, Otras Formas de Recuperación y Eliminación de Desechos

La gestión de residuos es un desafío crítico, pero también una oportunidad para organizaciones como Grupo Mediterránea, dado el contexto actual de creciente conciencia ambiental y regulaciones cada vez más estrictas. Implementar una estrategia efectiva en esta área no solo cumple con las obligaciones legales, sino que también puede contribuir a la sostenibilidad general de la empresa, mejorar su imagen y generar ahorros a largo plazo.

En Grupo Mediterránea, somos conscientes de la importancia de una correcta gestión de los residuos para el desarrollo sostenible y del rol esencial que esto juega en el servicio de catering. Constantemente trabajamos para mejorar nuestros procesos de gestión de residuos, implementando mediciones que nos ayuden a prevenir, reutilizar, reciclar y eliminar los desechos.

A continuación, se observan las toneladas de residuos generadas por el Grupo durante 2022 y 2023:

| | 2023 | 2022 |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Envases peligrosos | 1,27 | 1,46 |
| Residuos orgánicos | 691,19 | 580,88 |
| Envases | 86,71 | 94,50 |
| Papel y cartón | 119.249,84 | 158.331,37 |
| Vidrio | 0,13 | 0,53 |
| Gasas decantación | 34,50 | 38,04 |
| TOTAL | 120.063,64 | 159.046,78 |

Tabla 3 - Cantidad (toneladas) de residuo por tipo de gestión en 2022-23

El aceite vegetal usado en España se gestiona mediante Discoil para la producción de biodiésel de tercera generación. En Portugal, el aceite se recoge por una empresa distinta. A continuación, se muestran las cantidades de residuos aceite vegetal recogidos:

| | 2023 | 2022 |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Mediterránea (España) | 80.848 | 80.234,5 |
| Servei (España) | 6.470 | 5.791 |
| Vera (España) | 2.012 | 2.025 |
| Portugal | 422,78 | - |
| TOTAL | 89.753,78 | 88.050,50 |

Tabla 4 - Cantidad de residuos de aceite vegetal (kg) recogido para biodiesel 2022-23

El reciclaje de residuos como papel, cartón y envases se realiza a través de gestores designados, mientras que el aceite de cocina se valoriza.

Acciones para Combatir el Desperdicio de Alimentos

Desde septiembre de 2022, Grupo Mediterránea ha implementado un sistema para monitorear diariamente las raciones no consumidas en todos sus centros. Esta herramienta nos permite recopilar datos críticos para desarrollar estrategias de reducción de desperdicio adaptadas a las características específicas de cada centro, considerando las variaciones que pueden presentarse entre ellos.

- **Proyecto “Comedor Sostenible”:** En el ámbito educativo, lanzamos el proyecto “Comedor Sostenible,” un programa que incluye diez principios fundamentales para fomentar el consumo responsable de alimentos. El proyecto se basa en materiales visuales para mejorar la gestión de residuos y propone actividades educativas que involucran a estudiantes y padres tanto en la escuela como en el hogar.

- **Vending con Certificaciones:** En nuestra área de vending, nos aseguramos de ofrecer productos con certificaciones como Rainforest Alliance y Fair Trade, y otros provenientes de empresas con una sólida política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Este enfoque refuerza nuestro compromiso de adoptar prácticas empresariales que no solo busquen el éxito comercial, sino que también promuevan activamente el bienestar social y ambiental.

Estas acciones muestran nuestro esfuerzo constante por combatir el desperdicio de alimentos mediante estrategias educativas, monitoreo preciso y la oferta de productos responsables, todo ello con el fin de crear un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.



4.5 Uso sostenible de los recursos

El consumo de agua

El consumo de agua es crítico para la operación de una empresa de catering, no solo por su impacto en la sostenibilidad ambiental, sino también por su influencia en la eficiencia operativa y la responsabilidad social. Una gestión eficiente y responsable del agua es, por tanto, esencial para el compromiso de Grupo Mediterránea con la sostenibilidad.

A continuación, se observa el consumo histórico de agua registrado desde 2022:

| | Consumo (m ³) |
|------|---------------------------|
| 2022 | 11.698 |
| 2023 | 13.530 |

Tabla 5 - Consumo histórico de agua (m³)

Este aumento del 14% refleja los esfuerzos para optimizar y reducir el uso de agua. Antes de 2022, solo se tenía el coste económico de este recurso, sin registros detallados del volumen consumido.

Estos consumos se han estimado en función de los gastos asociados a los mismos:

| | 2023 |
|----------|-----------|
| Portugal | 58,52 |
| Chile | 39.132,47 |
| Perú | 16.580,80 |
| TOTAL | 55.771,79 |

Tabla 6 - Consumo histórico de agua (m³) fuera de España

Las instalaciones de la oficina de Lisboa y la cocina de Extremadura no están incluidas en estas cifras ya que el agua se incluye contractualmente en el alquiler.

Cabe destacar que desde el año 2020, el Grupo Mediterránea ha integrado en sus prácticas de sostenibilidad el **cálculo de la Huella Hídrica** de sus operaciones. Este proceso nos permite evaluar y gestionar de manera eficiente el consumo de agua en nuestras actividades de catering, identificando oportunidades para reducir nuestro impacto sobre los recursos hídricos locales.

A través de esta medición, hemos implementado **estrategias de optimización del uso del agua**, promoviendo prácticas que aseguran su uso responsable y sostenible. Nuestro compromiso con la gestión eficiente del agua no solo contribuye a la preservación de este recurso, sino que también refuerza nuestra responsabilidad ambiental y nuestro papel en la protección de los ecosistemas.

Consumo de Materias Primas y Medidas para Mejorar la Eficiencia de su Uso

La gestión responsable de materias primas es fundamental para la estrategia de sostenibilidad de Grupo Mediterránea. Comprendemos que la selección y el manejo de las materias primas influyen significativamente en el medio ambiente, así como en la calidad y sostenibilidad de nuestros servicios.

Por ello, promovemos prácticas de compra eficientes, reducción de desperdicios y trazabilidad en nuestra cadena de suministro, junto con la sensibilización de clientes y colaboradores sobre el consumo responsable.

El Grupo Mediterránea implementa las siguientes medidas para mejorar la eficiencia del uso de materias primas:

- **Eficiencia en la Cadena de Suministro:** Adopción de prácticas para mejorar la eficiencia en la compra y uso de ingredientes.
- **Reducción del Desperdicio:** Implementación de estrategias para minimizar el desperdicio alimentario.
- **Sensibilización:** Educación de clientes y colaboradores sobre el impacto de las materias primas en la sostenibilidad.

En las siguientes tablas se observa la cantidad de materia prima adquirida durante los años 2022 y 2023. Esta es la materia prima contemplada para el cálculo de huella de carbono y que se limita a los alimentos, ingredientes y packaging asociados a los menús:

| Materia Prima | Kg 2023 | Kg 2022 |
|---------------|---------------------|---------------------|
| TOTAL | 3.278.148,43 | 3.248.177,20 |

Tabla 7 - Cantidad de materias primas (kg) adquiridas históricamente

Consumo de Energía, Medidas para Mejorar la Eficiencia Energética y el Uso de Energías Renovables

La eficiencia energética y el uso sostenible de energía son esenciales para el desarrollo de estrategias operativas responsables. En Grupo Mediterránea, reconocemos que una gestión energética eficiente no solo reduce nuestro impacto ambiental, sino que también optimiza costos operativos y mejora la eficiencia de nuestros procesos.

El Grupo Mediterránea implementa las siguientes medidas para mejorar la eficiencia del uso de materias primas:

- **Energía Renovable:** Promoción activa del uso de fuentes de energía renovable para reducir la dependencia de combustibles fósiles.
- **Eficiencia Operativa:** Implementación de prácticas y tecnologías que mejoren la eficiencia energética en todas las operaciones.
- **Plan de Reducción de Emisiones:** Compromiso para integrar nuevamente el uso de energías renovables a partir de 2024, en línea con el plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El consumo de gas no está presente en algunas oficinas y cocinas, mientras que el uso de energía renovable se detuvo a mediados de 2022 por razones logísticas. No obstante, la reintegración de fuentes renovables a partir de abril de 2024 subraya el compromiso de Grupo Mediterránea con la sostenibilidad energética.

A continuación, se observan los consumos energéticos de 2022-23:

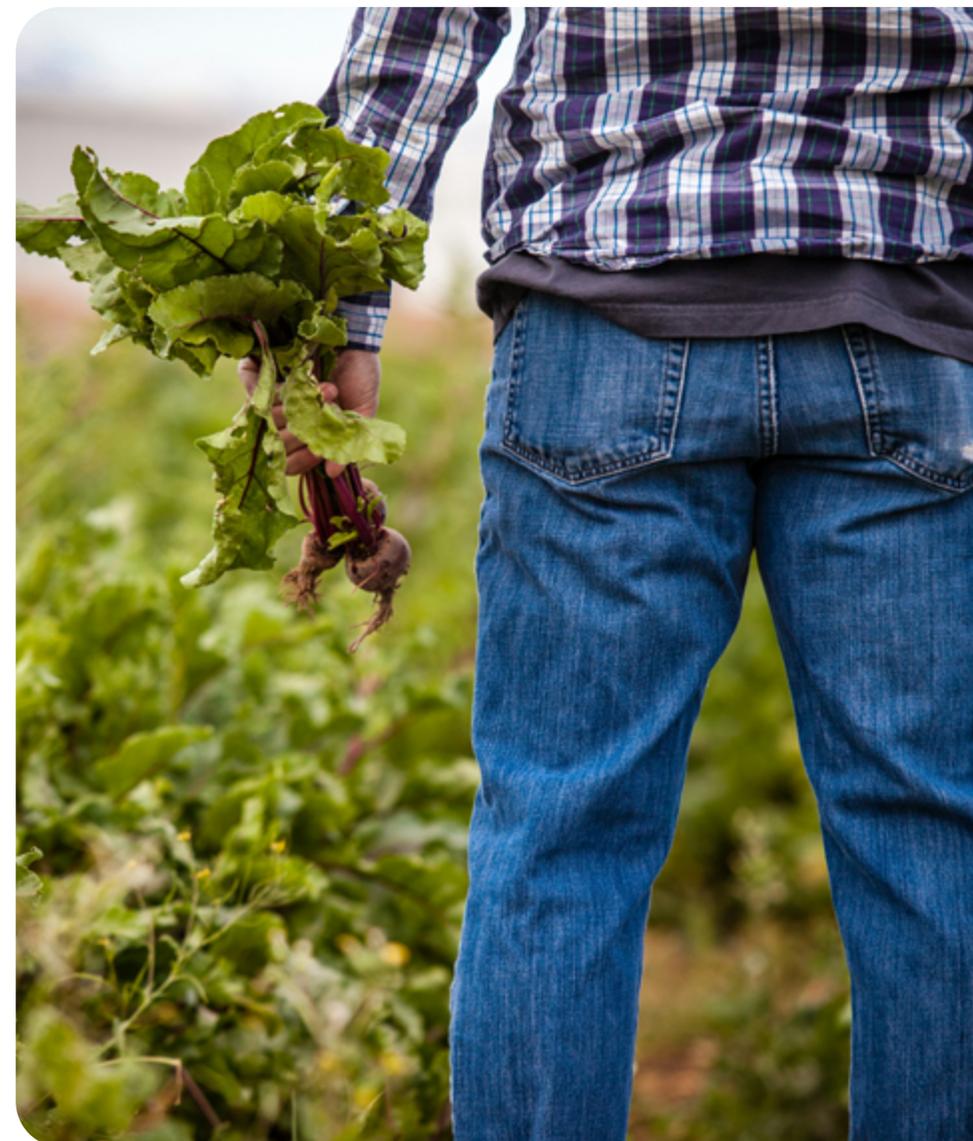
| | 2023 | 2022 |
|--|-----------------|-----------------|
| Gas natural (MWh) | 855,97 | 561,10 |
| Electricidad de fuentes fósiles (MWh) | 1.255,23 | 1.556,87 |
| Electricidad fuentes renovables (MWh) | 0,00 | 0,35 |
| TOTAL | 2.111,2 | 2.118,32 |

Tabla 8 - Consumo histórico de gas natural y electricidad (MWh)

4.6 Protección de la biodiversidad

Las operaciones del Grupo Mediterránea no se desarrollan en áreas protegidas ni afectan negativamente la biodiversidad de las zonas circundantes. Un logro significativo ha sido la obtención de la certificación EcoCook en cuatro de nuestras instalaciones corporativas, lo que ha marcado un cambio en nuestras prácticas culinarias.

Esto ha llevado a la eliminación de platos que incluían especies en peligro de extinción de nuestros menús en aquellos centros con la certificación EcoCook, así como a la promoción activa del consumo de productos vegetales. Este enfoque subraya nuestro compromiso con prácticas sostenibles y la protección del medio ambiente, alineándonos con las expectativas actuales de responsabilidad social y ambiental.



5 INFORMACIÓN SOCIAL

5.1 Empleo

A continuación, se detallan las políticas y procedimientos de diligencia relacionados con el empleo en el Grupo Mediterránea:

Código Ético

- **Principios Rectores:** El Grupo Mediterránea se rige por el respeto estricto a la legalidad vigente en todos los territorios donde opera. Se promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación, comprometiéndose a garantizar la igualdad de oportunidades y apoyar el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados.
- **Normas de Conducta:** No se permite ningún tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad u otras circunstancias susceptibles de ser fuente de discriminación.

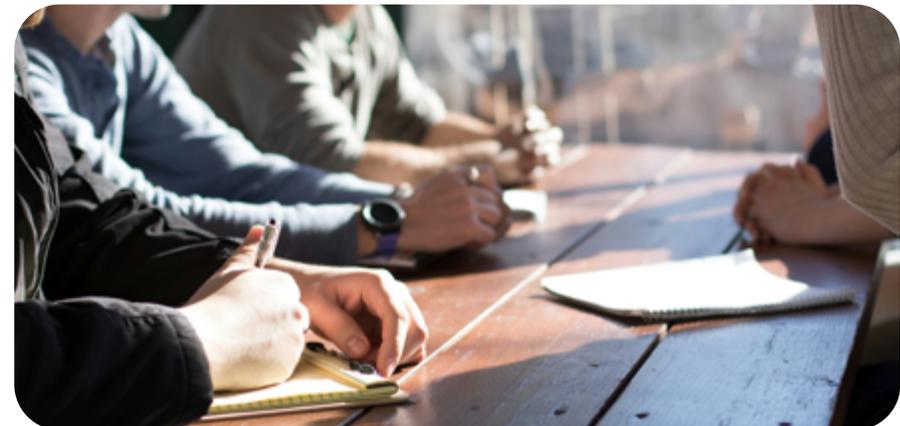
Política y Procedimiento de Selección

Se asegura la no discriminación y la igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección. Se establece el reclutamiento universal y se valora el mérito y la capacidad de los candidatos como criterios determinantes para las decisiones de contratación.

Procedimiento de Gestión de Personal

El objetivo es garantizar que todos los trámites y actuaciones relacionados con la contratación, la vida laboral y la salida de los empleados se ajusten siempre a la normativa vigente. Este procedimiento incluye todas las etapas de la relación laboral, desde la contratación hasta la desvinculación del empleado, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Estas políticas y procedimientos reflejan el compromiso del Grupo Mediterránea con la creación de un entorno de trabajo inclusivo y justo, donde todos los empleados tengan la oportunidad de desarrollarse plenamente sin temor a discriminaciones de ningún tipo.



5.1.1 Condiciones de trabajo

En Grupo Mediterránea, nuestro objetivo es cumplir con todas las obligaciones hacia nuestros clientes y garantizar un empleo de calidad para todos nuestros empleados. Respetamos la legalidad vigente en todos nuestros procesos de personal, eliminando cualquier conducta excluyente o discriminatoria.

Aseguramos el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y trato para todos los trabajadores, permitiéndoles desarrollarse personal y profesionalmente, y evitamos cualquier tipo de discriminación laboral en áreas como el acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución y conciliación de la vida laboral y familiar.

Principales Riesgos Relacionados con la Empleabilidad

- **Brecha Salarial:** Aún existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.
- **Envejecimiento de las Plantillas:** Las plantillas envejecen y pueden afectar la dinamización de la empresa.
- **Plantillas Subrogadas:** Dificultad en fidelizar a empleados subrogados.
- **Capacitación del Personal:** Personal con antigüedad y baja cualificación.
- **Retención del Talento:** Desafíos en mantener a los empleados talentosos.
- **Impacto de COVID-19:** La pandemia afectó significativamente la actividad de la compañía, resultando en la aplicación de expedientes de regulación temporal de empleo (ERTEs), que continuaron hasta junio de 2023.

Medidas para Prevenir y Minimizar los Riesgos

- **Brecha Salarial:** Implementación de medidas correctoras en el Plan de Igualdad del Grupo.

- **Formación:** Plan de Formación Anual que incluye acciones formativas obligatorias por ley (seguridad e higiene alimentaria, prevención de riesgos laborales) y otras orientadas a potenciar competencias de los empleados.

- **Políticas Salariales:** Política de retribución por objetivos aprobada e implantada para mandos medios y Directores del Área de Operaciones, así como para el Departamento Comercial.

- **Protocolos de Sanidad:** Estricto cumplimiento de los protocolos de sanidad para minimizar los riesgos derivados de la pandemia.

En 2024, se pretende implantar una política de evaluación del desempeño y de compensación y beneficios como herramienta para aumentar la satisfacción y el sentido de pertenencia de los empleados.

Se ha contratado a una consultora de RRHH para colaborar en la consecución de este objetivo. Además, se ha elaborado una valoración de puestos de trabajo con fijación de niveles retributivos, política de retribución variable, sistema de retribución flexible y evaluación del desempeño, cuya implantación se hará efectiva en 2024.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la mejora continua de las condiciones de trabajo, promoviendo un entorno laboral seguro, equitativo y motivador para todos los empleados de Grupo Mediterránea.

A continuación, se muestran los datos más relevantes de empleo del año 2023:

| España 2023 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|----------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|--------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 438 | 1.386 | 543 | 2.649 | 727 | 6.013 | 11.756 |

Tabla 9 - Nº total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2023 en España

| España 2022 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|----------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 315 | 984 | 196 | 2.334 | 688 | 5.043 | 9.860 |

Tabla 10 - Nº total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2022 en España

En Chile, en 2023, se ha comenzado a dar servicio en varios Centros nuevos (Alianza Francesa Vitacura, Alianza Francesa Chamisero, San Pedro de Nolasco, English Institute, Planta Termosolar Cerro Dominador, Sierra Atacama, Astara, CRS Puente Alto), lo que justifica también el incremento de plantilla producido.

| Chile 2023 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|---------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 49 | 193 | 81 | 195 | 106 | 310 | 934 |

Tabla 11 - N° total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2023 en Chile

| Chile 2022 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|---------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 45 | 191 | 67 | 167 | 82 | 257 | 809 |

Tabla 12 - N° total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2022 en Chile

Igualmente, en Perú, en la última parte del año, también se ha experimentado un incremento del personal, al haber empezado a dar servicio en un nuevo centro, la empresa minera en Las Bambas.

| Perú 2023 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|--------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 42 | 87 | 46 | 113 | 25 | 72 | 385 |

Tabla 13 - N° total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2023 en Perú

| Perú 2022 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|--------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 37 | 78 | 49 | 106 | 21 | 56 | 347 |

Tabla 14 - N° total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2022 en Perú

| Portugal 2023 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|------------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 0 | 22 | 2 | 76 | 2 | 142 | 246 |

Tabla 15 - Nº total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2023 en Portugal

| Portugal 2022 | < 30 años | | 30-45 años | | >45 años | | Total |
|------------------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Total |
| TOTAL | 1 | 12 | 0 | 68 | 0 | 103 | 184 |

Tabla 16 - Nº total empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2022 en Portugal

5.1.2 Implantación de políticas de desconexión laboral

Actualmente, el Grupo Mediterránea no ha implantado políticas específicas de desconexión laboral. Sin embargo, se ha establecido un plan para abordar esta necesidad en 2023 con los siguientes objetivos:

Diagnóstico de la realidad empresarial

Se realizarán cuestionarios y entrevistas con personas en puestos clave y con representantes de trabajadores para evaluar el uso y posible abuso de las herramientas digitales. Este análisis también considerará cómo los comportamientos individuales y la organización del trabajo influyen en el uso de estas herramientas. Además, se evaluará cómo el derecho a la desconexión puede impactar otras políticas empresariales y la prestación de servicios, especialmente en áreas sensibles como la atención socio-sanitaria, que opera 24/7 todo el año.

Establecimiento de medidas adecuadas

Basado en el diagnóstico, se desarrollará una política de desconexión que abordará varios aspectos:

- Creación de un protocolo de uso de dispositivos digitales, informando a los trabajadores sobre su alcance y límites, así como sobre el uso aceptado y las garantías para preservar la privacidad en dispositivos digitales permitidos para usos privados. Este protocolo ya está creado y se entrega a las nuevas incorporaciones, pero falta difundirlo al resto del personal.

- Directrices para el uso adecuado del teléfono de empresa y correo electrónico.
- Establecimiento de horarios para reuniones.
- Gestión de herramientas informáticas y servidores de la empresa.
- Otras medidas como el cierre de oficinas y el apagado de luces a partir de ciertas horas.

Implantación y divulgación de las políticas y protocolos

Una vez elaboradas las políticas y protocolos de desconexión, se procederá a:

- Divulgar primero a los directivos y luego en cascada a los mandos medios y al resto del personal.
- Incluir acciones divulgativas en el plan de formación de la empresa sobre la gestión del correo electrónico, gestión del tiempo y gestión de reuniones.
- Designar una persona o comisión de seguimiento que evaluará periódicamente las medidas adoptadas y controlará su cumplimiento efectivo.

Este enfoque integral permitirá al Grupo Mediterránea promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de sus empleados, asegurando al mismo tiempo la eficiencia y calidad en la prestación de servicios.

5.1.3 Canales de comunicación de incidencias

El Grupo Mediterránea pone a disposición de todos sus empleados/as el ****Canal Ético****, una herramienta esencial para comunicar cualquier indicio razonable sobre la comisión de irregularidades, ilícitos o actos contrarios a la legalidad, las normas del Programa de Prevención de Riesgos Penales o el Código Ético.

Procedimientos de Comunicación

Las denuncias o comunicaciones dirigidas al Canal Ético pueden remitirse a través de varios procedimientos:

- Correo electrónico
- Correo ordinario
- Burofax

Tramitación y Resolución de Denuncias

El proceso de tramitación y resolución de denuncias se lleva a cabo conforme al procedimiento establecido en el propio Código Ético. Este proceso es responsabilidad del Presidente del Comité, quien debe decidir en un plazo de quince días si admite o rechaza una denuncia, con la posibilidad de extender este plazo por quince días adicionales en caso de requerirse información adicional.

Una vez admitida la denuncia, se inicia una fase de instrucción que tiene una duración de un mes, también extensible. Durante esta fase, un miembro designado del Comité investiga la denuncia y reporta sus hallazgos al Comité. Finalmente, el Comité, excluyendo al investigador, debe decidir en un plazo de diez días sobre las acciones a seguir y proceder a comunicar y aplicar las medidas necesarias.

Este enfoque estructurado y transparente garantiza que todas las denuncias se gestionen de manera adecuada, protegiendo los derechos de los denunciantes y asegurando que cualquier conducta inapropiada se aborde y rectifique de manera eficaz.

5.1.4 Personas empleadas con discapacidad

El Grupo Mediterránea se compromete firmemente con la integración de personas con discapacidad, adaptando sus oficinas en Madrid y Barcelona para personas con minusvalías físicas.

Cumplimiento de Normativa en España

Mediterránea España cumple con la normativa en materia de empleo de personas con discapacidad mediante la contratación directa, con un total de 166 empleados con discapacidad al cierre del ejercicio 2023.

Se obtuvo un certificado de excepcionalidad emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal el 23 de agosto de 2021.

Colaboración con la Fundación Down Zaragoza, facilitando prácticas para dos personas en el Hospital Nuestra Señora de Gracia y la contratación de una persona con discapacidad como auxiliar de colectividades.

Situación en Chile

El número medio de personas con discapacidad contratadas en 2023 fue de 4.

Si no se cumple con la cuota mínima legal, la empresa sule esta obligación mediante donaciones. Existe un acuerdo de colaboración y donación con “Best Buddies Chile. Programa de Inclusión Laboral”.

No se mantuvo personal con discapacidad durante la pandemia debido al nivel de exposición, justificado por la normativa al no encontrar postulantes que cumplieran con dicha condición en las ofertas de empleo.

Situación en Perú y Portugal

En Perú, se contrató a 4 personas con discapacidad durante el año 2023.

En Portugal, se contrató a 3 personas con discapacidad en el mismo período.

Accesibilidad a la Formación

Hasta la fecha, no ha habido dificultades de acceso a la formación para el personal con discapacidad. El grado de discapacidad de los empleados permite acceder fácilmente tanto a la formación obligatoria como a la voluntaria.

Estas acciones reflejan el compromiso del Grupo Mediterránea con la inclusión y la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, garantizando su integración y desarrollo en el entorno laboral.

| | España | Portugal | Chile | Perú |
|------|--------|----------|-------|------|
| 2023 | 166 | 3 | 4 | 3 |
| 2022 | 151 | 0 | 5 | 2 |

Tabla 17 - Nº de personas empleadas con discapacidad por país en 2022-23



5.2 Organización en el trabajo

En Grupo Mediterránea, la organización del trabajo se rige por el Capítulo II del Convenio Colectivo Estatal de Restauración Colectiva y la legislación laboral vigente, enfocándonos en alcanzar niveles óptimos de productividad, eficiencia y calidad. Nuestro enfoque implica la colaboración activa entre la Dirección y el personal, complementada con políticas de formación que respaldan los cambios en la organización laboral.

Políticas de Contratación

- **Contratación Indefinida:** Priorizamos la contratación indefinida para estabilizar el empleo y mejorar el acceso al mercado laboral.
- **Modalidades Contractuales:** Utilizamos contratos adecuados para necesidades permanentes, estacionales o coyunturales, y fomentamos la transformación de contratos temporales en indefinidos.
- **Inclusión Laboral:** Promovemos la contratación de trabajadores en situaciones difíciles, como mayores de 45 años, desempleados de larga duración, o personas con discapacidad, aprovechando las bonificaciones disponibles.

Gestión del Tiempo de Trabajo

La jornada laboral está definida por el artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores y se organiza mediante cuadrantes que se ajustan a las necesidades de cada Centro de Trabajo, como lo especifican los artículos 22-24 del Convenio Colectivo.

Principales Riesgos Laborales

- **Absentismo:** Con tasas entre el 6 y 8%, impulsado por el envejecimiento de la plantilla y las políticas de remuneración durante las bajas.
- **Conciliación Laboral:** Se dificulta por la naturaleza del servicio que ofrecemos, limitando la flexibilidad horaria y la formación en horario laboral.

Medidas Implementadas

- **Prevención de Riesgos Laborales (PRL):** Campañas de sensibilización, información y formación.
- **Conciliación Efectiva:** Incluida en el Plan de Igualdad y apoyada por políticas como el teletrabajo semanal para el personal de oficina.



Datos de Absentismo

Medidas de Conciliación Familiar

- **Flexibilidad de Jornada:** Jornadas flexibles y turnos continuados en oficinas para adaptarse a las necesidades personales.
- **Reducción y Distribución de Jornada:** Por motivos familiares, acumulación de horas de lactancia, y eliminación de horas extra, excepto en casos urgentes.
- **Racionalización de Tareas:** Reuniones en jornada laboral y preferencia a medios telemáticos para formaciones.

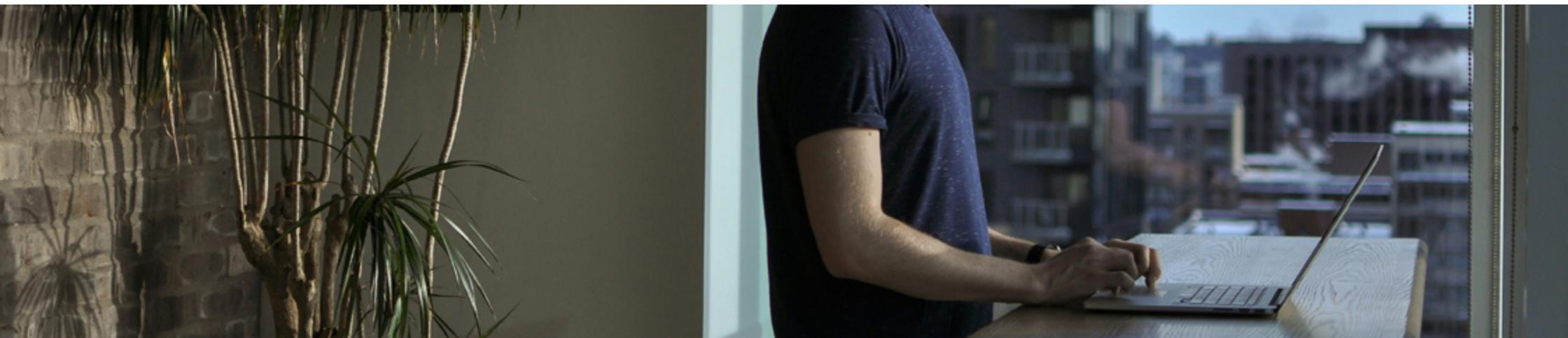
Uso del Teletrabajo

Implementado como medida de conciliación, permitiendo tres días de teletrabajo cada dos semanas para todo el personal de oficina.



Permiso de Paternidad y Maternidad

Este enfoque integral refleja el compromiso de Grupo Mediterránea con la mejora continua de las condiciones de trabajo y el fomento de un entorno laboral seguro y equitativo, promoviendo la satisfacción y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados.



5.3 Salud y seguridad

Grupo Mediterránea de Catering aplica la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa de desarrollo sobre Prevención de Riesgos Laborales, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de todos los empleados en el desempeño de sus actividades.

Política Corporativa y Plan de PRL

Se pone a disposición del personal la Política Corporativa y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) junto con sus anexos. El Sistema de Gestión de la Prevención se basa en un modelo de Gestión Integrada con un servicio de Prevención Mancomunado que cubre Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada. La Vigilancia de la Salud está a cargo de un servicio de prevención ajeno.

Colaboración con Mutua

El Grupo tiene contratada a Fremap, una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, para todas sus empresas.

Acciones y Medidas Preventivas

- Implementación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Observación y control de la actividad: Para identificar, analizar, evaluar y controlar riesgos, incluyendo visitas periódicas a delegaciones.
- Planificación de la actividad preventiva: Establecimiento de prioridades y medidas preventivas.
- Evaluaciones específicas: Sobre centros de trabajo, puestos de trabajo y riesgos psicosociales.
- Análisis de incidentes: En centros certificados en ISO 45001.
- Coordinación con empresas colaboradoras.
- Detección de necesidades ergonómicas.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Formación en PRL.
- Campañas de prevención y salud.

Otros

Cabe destacar la presencia de la directora de personal en la jornada "Desayunos con Talento: Trabajando por la Salud Mental en el entorno laboral", que tuvo lugar el 17 de mayo, y donde se debatieron temas como el impacto del estrés y otros riesgos psicosociales en el desempeño de las funciones laborales.



Evaluación de Riesgos Laborales

La E.R.L. es fundamental para desarrollar actividades preventivas, dirigida a estimar la magnitud de riesgos y adoptar medidas preventivas adecuadas. Se debe eliminar o reducir el riesgo, controlar el riesgo y adoptar medidas preventivas, como medidas en el origen, organizativas, de protección colectiva, individual, formación e información.

Proceso de Evaluación y Gestión del Riesgo

La evaluación de riesgos es un proceso dinámico que incluye:

- Investigación de causas de daños a la salud.
- Actividades para reducción y control de riesgos.
- Análisis epidemiológico.

Las evaluaciones deben revisarse periódicamente y documentarse adecuadamente, indicando puestos de trabajo, riesgos, trabajadores afectados, resultados y medidas preventivas.

Plan de Actuación Preventiva

Establece actuaciones anuales para cumplir con obligaciones de seguridad y salud, adecuando equipos y lugares de trabajo a la normativa vigente. Incluye seguridad integrada, organización de la actuación preventiva, control de fuentes de riesgo, formación, información, medidas de emergencia y protección personal.

Reconocimientos Médicos

Voluntarios para los trabajadores, los reconocimientos médicos se realizan en colaboración con servicios de prevención ajenos en España, Portugal y Perú.

Accidentes y Enfermedades Profesionales

Se monitorea la frecuencia y gravedad de accidentes y enfermedades profesionales, desagregados por sexo y país, para implementar mejoras continuas en la seguridad laboral.



5.4 Relaciones sociales

En Grupo Mediterránea de Catering, mantenemos relaciones sociales activas y colaborativas a través de diversas asociaciones y reuniones periódicas. Colaboramos con la Asociación de Empresas de Restauración Colectiva (FOOD SERVICE ESPAÑA) y otras asociaciones regionales como AERCOCAT (Cataluña), AERCOCAM (Madrid), AERCAN (Andalucía) y AERSOCOV (Comunidad Valenciana) para analizar problemáticas específicas de cada territorio. Además, tenemos reuniones periódicas con la representación sindical propia, tanto trimestrales como a solicitud de las partes.

Diálogo con la Representación Legal de los Trabajadores

Mantenemos un diálogo constante y respetuoso con la Representación Legal de los Trabajadores, asegurando la colaboración en temas que afectan a los empleados. Este diálogo se realiza a través de comunicaciones informales y órganos formales como el Comité de Empresa, el Comité de Seguridad y Salud y la Comisión de Igualdad.

Riesgos Relacionados con Relaciones Sociales

- **Conflictividad con sindicatos:** A veces surgen controversias debido a disposiciones ambiguas del Convenio Colectivo Estatal de Restauración Colectiva, que pueden generalizarse a toda España.
- **Paralización de la negociación colectiva:** Algunas secciones sindicales pueden abandonar la Mesa de Negociación por discrepancias, lo que a veces lleva a movilizaciones sindicales.
- **Judicialización de conflictos:** Algunos conflictos, como la actualización de tablas salariales, pueden judicializarse si no hay acuerdo, como ha ocurrido en algunas provincias.

Cobertura de Convenios Colectivos

Todos los empleados del Grupo, dentro y fuera de España, están cubiertos por un Convenio Colectivo, excepto en Perú donde no es obligatorio por ley. Ejemplos incluyen:

- **España:** Rige el Convenio Colectivo Estatal de Restauración Colectiva.
- **Chile:** Se aplica un Convenio Colectivo propio, adecuado al Código de Trabajo de Chile.
- **Portugal:** Se aplica el convenio colectivo sectorial modificado en febrero de 2023.

Comisiones y Regulaciones Específicas

El Convenio Colectivo Estatal regula aspectos básicos de la relación laboral y mejora disposiciones de convenios provinciales.

Capítulos específicos abordan temas como seguridad y salud en el trabajo, igualdad, formación continua y violencia de género, con Comisiones Sectoriales paritarias para asegurar el cumplimiento y promover acciones preventivas y formativas.

Medidas de Seguridad y Salud en Convenios

Además del Convenio Estatal, otros convenios como el de Residencias Privadas Estatal y el de Ocio Educativo de Cataluña incluyen regulaciones específicas de seguridad y salud laboral.

Convenios Internacionales

- **Chile:** El nuevo Convenio Colectivo firmado en junio de 2023 tiene vigencia hasta septiembre de 2026.
- **Portugal:** El convenio sectorial publicado en febrero de 2023 se aplica a nuestros centros.

5.5 Formación

En Grupo Mediterránea, la formación es un instrumento estratégico fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa. La dinámica del mercado y las continuas evoluciones tecnológicas y demandas de clientes requieren una plantilla capacitada para enfrentar nuevos desafíos.

Plan de Formación Anual

Cada año, Grupo Mediterránea define y diseña un Plan de Formación basado en un análisis previo de las necesidades elaborado junto a departamentos técnicos y responsables de centros. Este plan responde a las exigencias legales y normativas y se centra en áreas clave como la Seguridad Alimentaria y la Hostelería en general, así como en la formación continua en prevención de riesgos laborales.

Departamento de Formación

El Departamento de Formación se encarga del diagnóstico, diseño e implementación del Plan de Formación, asegurando que las acciones formativas sean efectivas y alineadas con los objetivos empresariales.

Modalidades de Formación

Las acciones formativas se ofrecen mayoritariamente en modalidad online, con un 75% del total de cursos impartidos en 2023, reflejando una mejora en las competencias digitales tanto de los trabajadores como de la empresa.





Enfoque en Igualdad de Género

El compromiso con la igualdad de género se refleja en que el 84% de los participantes en los programas de formación son mujeres, fomentando su participación y desarrollo profesional.

Áreas Prioritarias

- **Seguridad Alimentaria:** Formación continua para adaptarse a los cambios legislativos y mejorar competencias profesionales.
- **Alergias e Intolerancias Alimentarias:** Focalizada en personal de colegios.
- **Gestión de Residuos:** Cursos de sensibilización para mejorar la gestión y sostenibilidad.
- **Competencias de Mandos Intermedios:** Mejora de habilidades de gestión y liderazgo.

Riesgos Identificados en la Formación

- **Detección de necesidades:** Puede fallar por falta de colaboración.
- **Conocimientos tecnológicos:** Pueden ser insuficientes para la formación online.
- **Informes desfavorables:** Por parte de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT).
- **Logística y organización:** Dificultades en la implementación.
- **Adaptación de contenidos:** Necesaria debido a cambios legislativos constantes.
- **Abandono de formación online:** Por falta de seguimiento tutorial adecuado.
- **Rotación de personal:** Dificulta alcanzar objetivos de formación.
- **Asistencia a cursos presenciales:** Dificultada por horarios laborales.

Histórico de Horas de Formación Anuales por Categoría

| | 2023 | 2022 |
|-----------------|-----------------|---------------|
| Administración | 1.021 | 1.106 |
| Almacén | 454,5 | 257 |
| Auxiliares | 24.478 | 17.016 |
| Ayudantes | 2.489 | 2.172 |
| Camareros | 1.382 | 2.760 |
| Cocineros | 2.511,5 | 2.443 |
| Comercial | 50 | 53 |
| Conductores | 183 | 130 |
| Dietista | 2.163 | 2.188 |
| Directores | 724 | 115 |
| Encargados | 2.435,5 | 2.910 |
| Jefes de cocina | 798 | 1.002 |
| Responsables | 1.276 | 1.122 |
| Técnicos | 1.756 | 1.650 |
| TOTAL | 41.721,5 | 34.924 |

Tabla 18- Histórico de horas de formación anuales por categoría en España

Grupo Mediterránea sigue comprometido con el desarrollo profesional y personal de sus empleados a través de una formación continua y adaptada a las necesidades del mercado y la empresa.

5.6 Igualdad

En Grupo Mediterránea de Catering, la igualdad es un pilar fundamental que guía todas nuestras acciones y políticas. Valoramos a nuestros profesionales por su capacidad, esfuerzo y talento, sin discriminación alguna por razones de raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social u otras condiciones.

Acceso al Empleo y Selección de Personal

Aseguramos que los procesos de selección se realicen en un marco de igualdad de trato, garantizando la igualdad de oportunidades mediante criterios objetivos, sin discriminación alguna.

Plan de Igualdad

Nuestro Plan de Igualdad, alineado con la normativa vigente, establece la estrategia y líneas de trabajo para promover la igualdad entre hombres y mujeres. El plan incluye:

- Política de Igualdad
- Plan de Igualdad
- Protocolo de Prevención del Acoso Laboral y Sexual
- Política y Procedimiento de Selección

Principales Riesgos

Brecha Salarial: Aunque existen diferencias salariales entre hombres y mujeres, estamos trabajando para reducirlas mediante una política de retribución variable por objetivos.

Acoso Laboral: Pueden surgir situaciones de abuso moral o con connotaciones sexuales, las cuales abordamos con protocolos específicos.

Medidas y Procedimientos

- **Canal de Denuncias:** Disponible en el Código Ético de la compañía para reportar incidentes.
- **Planes de Igualdad:** El II Plan de Igualdad de Grupo Mediterránea se firmó en diciembre de 2022.
- **Fomento del Empleo Local:** Contratamos a personas de las localidades donde operamos, sin necesidad de convenios de cooperación.

Protocolo contra el Acoso

En caso de acoso, existe un Protocolo contra el Acoso en el Trabajo para analizar y tomar medidas adecuadas. Los principios del protocolo incluyen:

- Respeto a la Protección de las Personas
- Confidencialidad
- Diligencia
- Prohibición de Represalias

Herramienta de Comunicación de Incidencias

Disponemos de un Canal Ético para reportar incidencias, que pueden ser enviadas por correo electrónico, ordinario o burofax. Las denuncias por acoso se remiten al Departamento de Recursos Humanos.

Medidas Preventivas

- **Encuestas Periódicas:** Realizadas por el Departamento de RRHH para evaluar el clima laboral.
- **Evaluaciones de Riesgos Psicosociales:** Para determinar si existe discriminación y establecer acciones correctoras.
- **Medidas Específicas en Perú:** En Perú, contamos con la Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aprobada en 2019, con un procedimiento para actuar en casos de acoso sexual. En 2023, no hubo denuncias por este motivo.

Formación y Sensibilización

Complementamos estas medidas con formaciones a todos los niveles de la organización, especialmente para aquellos involucrados en contratación y selección, así como supervisores y administradores, para fomentar la sensibilización y medidas contra la discriminación.



6 DERECHOS HUMANOS

En el Grupo Mediterránea, respetamos estrictamente los Derechos Humanos y las Libertades Públicas establecidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Nos comprometemos a seguir los diez principios que incluyen el respeto a los derechos humanos, los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la protección ambiental, el desarrollo sostenible y la lucha contra la corrupción. Estos principios están reflejados en nuestro Código Ético.

Nos aseguramos de divulgar esta norma de conducta a través del Código Ético, tanto en formato impreso como verbalmente en nuestras oficinas centrales, y estamos en proceso de extender su difusión a todas las operaciones del Grupo Mediterránea.

En España, el Capítulo VII del Convenio Colectivo de Restauración Colectiva establece el principio de igualdad de trato, oportunidades y no discriminación en las relaciones laborales, mientras que el Capítulo X define detalladamente los derechos sindicales. Nuestra política de selección y el Plan de Igualdad también reflejan estos principios, con especial atención a la prevención del acoso laboral y sexual.

En Chile, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, firmado en 2018 entre Mediterránea de Catering, S. L. Unipersonal y el sindicato de sus trabajadores, incluye un procedimiento contra el acoso laboral.

Durante 2023, no se ha registrado ninguna queja relacionada con la violación de los derechos humanos ni incumplimientos de las políticas del Grupo Mediterránea.

7 SOCIEDAD

7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

En el Grupo Mediterránea, reconocemos que nuestras operaciones de catering tienen un impacto significativo en las poblaciones locales y el territorio donde operamos. Esta comprensión guía nuestra gestión responsable, buscando generar un impacto positivo en las comunidades locales y minimizar nuestra huella territorial.

Fomentamos el desarrollo económico local contratando personal de la comunidad, adquiriendo materias primas de productores locales y apoyando a pequeñas empresas. Esto no solo fortalece la economía local, sino que también promueve cadenas de suministro más cortas y sostenibles, reduciendo el impacto ambiental asociado con el transporte de bienes.

Nuestro enfoque no se limita a ser un actor económico en las regiones donde operamos, sino que buscamos ser un socio responsable y un contribuyente positivo al bienestar y desarrollo sostenible de las poblaciones locales. Estamos comprometidos a que el impacto de nuestra actividad sea beneficioso, sostenible y respetuoso con el entorno y las comunidades con las que interactuamos.

Promovemos la creación y participación en iniciativas sociales y acciones solidarias que generen valor en la comunidad y en nuestra empresa. Aunque no hemos suscrito convenios de cooperación con ayuntamientos u organizaciones locales, siempre incentivamos el empleo local para ofrecer oportunidades laborales a las personas de cada localidad o provincia donde operan nuestros centros.

Acciones de Asociación o Patrocinio

Durante 2023, el Grupo Mediterránea destinó recursos económicos y en especie a una variedad de acciones de donación y patrocinio, reforzando nuestro compromiso con la comunidad.

Donaciones:

- Apoyamos a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) con una donación económica, y proporcionamos avituallamiento para la III TRAILCÁNCER.
- En conjunto con el Banco de Alimentos de Madrid, realizamos el proyecto "Producto Solidario," donando las ganancias de ciertos productos a causas benéficas, incluyendo apoyo a bancos de alimentos y compensación de la huella plástica.
- Realizamos una donación a la Fundación de Restaurantes Sostenibles, a la que nos unimos durante el año.
- Cuatro centros corporativos colaboraron con Oreka para reducir el desperdicio alimentario, entregando 4.691 kg de comida al Banco de Alimentos de Madrid.
- Nos unimos al Proyecto SEÍSMO con la Gasol Foundation en dos centros educativos de Madrid, que busca expandir hábitos saludables en la educación.



Patrocinio:

- Patrocinamos el BUS84 “Creativity Challenge,” donde 100 creativos resolvieron desafíos de ONG’s relacionados con los 17 ODS.
- Participamos en el Torneo de Pádel de Envera, que recauda fondos para formar a personas con discapacidad intelectual.
- Patrocinamos la carrera “Corre por los ODS,” donde se plantaron 72 árboles y se apadrinaron 72 m² de posidonia.
- Apoyamos la Carrera por la Prevención de Accidentes Laborales de la Fundación Nalanda.
- Donamos 600 raciones de comida durante la carrera de relevos Tajamar-Torrecedad.

Otras Acciones:

- En marzo, rendimos homenaje al trabajo de las mujeres en nuestro equipo con camisetas ilustradas, entregadas a las trabajadoras en nuestra oficina central y en el Hospital del Mar Menor.
- En abril, celebramos el Día del Libro con un intercambio de libros, y organizamos talleres de cuidado de la espalda con FREMAP en Madrid, Málaga y Barcelona.
- En diciembre, promovimos hábitos alimenticios saludables con la entrega quincenal de vegetales cultivados en el parque agrario de Fuenlabrada.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la comunidad, la cultura y la salud, alineadas con los valores corporativos y la filosofía del Grupo Mediterránea.



Figura 1 - Recogida del certificado de adhesión a la Fundación Restaurantes Sostenibles

7.2 Subcontratación y Proveedores

La sostenibilidad en la cadena de suministro es un factor clave para el Grupo Mediterránea. Evaluamos a nuestros proveedores priorizando a aquellos que nos ayudan a generar un impacto positivo en la sociedad.

Políticas Relacionadas con las Compras y Contratación de Proveedores

La Política Corporativa del Grupo Mediterránea incluye a los proveedores en tres de sus bloques:

- **Integridad:** Rechaza prácticas corruptas o desleales, tanto en los proveedores como en la cadena de valor.
- **Seguridad Alimentaria:** Garantiza la seguridad de las materias primas y servicios prestados por los proveedores mediante un proceso de homologación inicial y un seguimiento continuo.
- **Sostenibilidad y Medio Ambiente:** Evalúa a los proveedores y prioriza a aquellos que contribuyen a un impacto positivo.

Adicionalmente, la Política de Compras Sostenibles facilita el logro de los objetivos estratégicos del Grupo Mediterránea, estableciendo un marco de colaboración equilibrado entre la empresa y sus proveedores.

Procesos y Herramientas de Contratación

El Grupo Mediterránea ha desarrollado una Guía Operativa para la Homologación de Proveedores, que describe detalladamente el proceso de homologación y el subproceso de revalidación, incluyendo la revisión de datos generales, información técnica y condiciones comerciales. Además, identifica los distintos departamentos involucrados en cada etapa, junto con sus respectivas funciones.

Los proveedores potenciales reciben una Guía de Bienvenida que los orienta paso a paso en el proceso de registro antes de convertirse en proveedores homologados.

El Cuestionario de Homologación solicita datos generales de la empresa, información sobre seguridad alimentaria, gestión de calidad y sostenibilidad. También incluye un anexo con Términos y Condiciones para el suministro de bienes, que debe completarse como parte del proceso de homologación.

Canales de Comunicación de Incidencias

El Grupo Mediterránea cuenta con canales de comunicación para que los proveedores reporten incidencias potenciales en el proceso de suministro. Los canales principales son:

Canal Resuelve

Este canal permite a nuestros centros informar de incidencias relacionadas con el suministro de proveedores, incluidas en la guía de buenas prácticas de higiene. Los proveedores rellenan un formulario que se envía al área de proveedores a través del sistema de gestión documental R2 DOCUO, que también se utiliza para el proceso de homologación. Cada incidencia se categoriza según su gravedad y se aborda directamente con el proveedor. Se realizan evaluaciones trimestrales o anuales junto con el Departamento de Compras para revisar las incidencias y decidir si se requieren acciones como auditorías o deshomologación.

Sistema de Alertas

Este sistema sirve como vía de comunicación de incidencias con los proveedores en tres niveles:

- **Proveedor Informa:** El proveedor alerta sobre un problema con una materia prima que ha suministrado.
- **Grupo Informa:** El Grupo inicia una alerta relacionada con una materia prima recibida de un proveedor.
- **Mala Calidad:** Se activa una alerta tras detectar un problema con una materia prima antes de servirla (por ejemplo, debido a características organolépticas deficientes) o después de una toxiinfección alimentaria.

7.3 Consumidores

En el Grupo Mediterránea, nuestro compromiso con la calidad, la seguridad, la salud e innovación constituye la base de nuestras relaciones con los clientes. Cumplimos estrictamente con las normativas legales, implementando sistemas de autocontrol preventivos en todos nuestros centros.

Medidas para la Salud y la Seguridad de los Consumidores

La salud y seguridad de nuestros consumidores son una prioridad absoluta en nuestras operaciones y servicios. Para mantener altos estándares, hemos establecido un conjunto robusto de medidas para proteger su salud y seguridad. Esto incluye controles de calidad rigurosos, seguridad alimentaria y protocolos de higiene y seguridad en todas nuestras instalaciones.

Encuestas de Satisfacción

- Durante 2023, llevamos a cabo encuestas de satisfacción entre nuestros usuarios, recopilando un total de 1.156 encuestas en cocinas de hospitales, 181 en cafeterías hospitalarias, 321 en residencias de estudiantes y 376 en el sector corporativo.
- El sistema de encuestas basado en códigos QR no logró la efectividad esperada, especialmente en comparación con las encuestas en papel utilizadas antes de la pandemia. Esto ha sido notable en las cocinas hospitalarias, donde medir la satisfacción es esencial tanto para informar a los clientes como para cumplir con los sistemas ISO.
- Para mejorar la participación en las encuestas, planeamos implementar nuevos métodos de reporte más efectivos y campañas de concienciación para involucrar a nuestros responsables.

Actualización de Procesos Internos y Documentales

- Desde 2020, hemos actualizado documentos como el manual de autocontrol, guías de buenas prácticas y registros de producción. Esto ha reducido las incidencias documentales y mejorado las auditorías externas, especialmente con la expansión de certificaciones ISO 22000:2018 en hospitales de la Comunidad Valenciana.
- Los manuales de autocontrol se revisan anualmente o según las necesidades emergentes. Adaptamos estos manuales a los segmentos de negocio y los actualizamos para satisfacer las nuevas obligaciones. Además, con nuestra expansión a Portugal, los sistemas de autocontrol se han ajustado a las particularidades locales.
- Hemos estandarizado y ampliado los programas de verificación, adaptando los criterios microbiológicos y la frecuencia de muestreo, y añadiendo la verificación de alérgenos en dietas específicas. Se están planificando ajustes para mejorar estos criterios y reducir costos.



Sistemas de Reclamación, Quejas Recibidas y Resolución

El Grupo Mediterránea ha implementado un eficiente Sistema de Quejas y Reclamaciones para atender las inquietudes de los consumidores de forma directa. En cada centro, el sistema documental R2 Docuo registra las reclamaciones a través de un menú que ofrece diferentes categorías, como inspecciones sanitarias, auditorías y quejas específicas.

R2 Docuo clasifica las incidencias como quejas o reclamaciones, permitiendo que el técnico responda tras realizar las investigaciones necesarias. No todas las quejas están relacionadas con la calidad o la seguridad alimentaria, pero este sistema garantiza un seguimiento adecuado de todas las incidencias. El plazo de respuesta es de 7 días, con recordatorios automáticos para asegurar una atención oportuna.



Figura 4 - Diagrama de flujo gestión reclamaciones



En casos que escalen a denuncias, la gestión pasa al Departamento Legal, que colabora con las investigaciones. Las denuncias se reportan directamente desde el Departamento Legal.

A continuación, se muestra una tabla con el histórico de reclamaciones y quejas recibidas:

| | Resueltas | Rechazadas |
|------|-----------|------------|
| 2021 | 38 | 12 |
| 2022 | 86 | 27 |
| 2023 | 156 | 0 |

Tabla 19 - Histórico de la gestión de quejas y reclamaciones

Nuestro Departamento de Calidad dispone de un sistema específico para manejar casos de toxiinfección alimentaria, que se registran y analizan en una categoría especial de R2 Docuo. Solo se abre un expediente de no conformidad si se verifica que el problema proviene de nuestros servicios.

En centros con certificación ISO 22000:2018, realizamos simulacros de alertas alimentarias, según la normativa, para que el personal esté familiarizado con las medidas preventivas.

| | Nº de alertas |
|--------------------|---------------|
| Simulacros | 11 |
| Reales | 11 |
| Proveedores (real) | 14 |
| TOTAL | 36 |

Tabla 20 - Nº de alertas alimentarias 202



8 CORRUPCIÓN Y SOBORNO

8.1 Medidas Adoptadas para Prevenir la Corrupción y el Soborno

En el Grupo Mediterránea, estamos firmemente comprometidos con la legalidad en todas nuestras operaciones, no solo por obligación, sino también por nuestro compromiso ético hacia la sociedad. Promovemos estos valores entre nuestros órganos de administración, directivos y empleados, inculcando honestidad y ética en cada una de nuestras actividades.

Respetamos estrictamente las leyes contra el soborno y la corrupción en todos los territorios donde operamos, tanto en el sector privado como en las relaciones con organismos estatales e institucionales. Para cumplir con este compromiso, el Grupo ha desarrollado una Política Anticorrupción y Antisoborno aplicable a todas nuestras sucursales y filiales, reafirmando públicamente nuestra postura ética y transparente.

La prevención de la corrupción y el soborno se encuentra también reflejada en los siguientes documentos:

- **Código Ético:** En la sección "Corrupción, cohecho y tráfico de influencias", establece que nuestros directivos, empleados y colaboradores deben actuar con integridad en todas sus interacciones con autoridades públicas y privadas, evitando inducir a la violación de preceptos legales.
- **Manual de Prevención de Riesgos Penales:** Incluye la "Corrupción en los negocios" en su inventario de delitos tipificados, como se define en el artículo 286.
- **Código de Proveedor:** Establece que los proveedores del Grupo no deben involucrarse en corrupción, extorsión o soborno, ni ofrecer ventajas personales o materiales para obtener o mantener beneficios. También prohíbe el intercambio de regalos o ventajas no autorizadas.

Durante el ejercicio 2023, no se registraron denuncias ni hechos relacionados con la corrupción o el soborno.

8.2 Medidas para Luchar contra el Blanqueo de Capitales

Aunque el Grupo Mediterránea no está sujeto a la *Ley 10/2010 sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo*, mantiene un firme compromiso con la prevención de estas actividades. Este compromiso está reflejado en nuestro Código Ético, que subraya la importancia de identificar, vigilar y controlar cualquier conducta que pueda estar vinculada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Nuestro Código Ético estipula que el Grupo prestará especial atención a la prevención de estas actividades, aplicando medidas de diligencia debida, control interno e información para identificar posibles riesgos y colaborar con las autoridades competentes.

El Manual de Prevención de Riesgos Penales también incluye el blanqueo de capitales como un delito tipificado (artículos 301 y 302), formando parte de nuestro Programa de Prevención de Riesgos.

Durante el ejercicio 2023, no se registraron hechos ni denuncias relacionadas con el blanqueo de capitales.

8.3 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin Ánimo de Lucro y Acciones de Asociación o Patrocinio

La política del Grupo Mediterránea respecto a las contribuciones a fundaciones y organizaciones sin fines de lucro se basa en brindar apoyo a través de donaciones y patrocinios a proyectos solidarios. Estas contribuciones reflejan nuestro compromiso social, que se detalla en la sección "Acciones de asociación o patrocinio" de este informe.

Durante el último año, destinamos un total de 19.295,82 euros a estas iniciativas, incluyendo tanto donaciones monetarias directas como contribuciones en especie.

mediterránea