

# **TASTY BIDCO**

## **Informe Estado de Información No Financiera de 2019**

Junio de 2020

Madrid, España

---

## **Índice general**

Índice de contenidos de la Ley 11/2018 .....	3
<b>1.</b> Políticas Disponibles .....	10
<b>2.</b> Información general .....	14
<b>3.</b> Gestión Ambiental .....	21
<b>4.</b> Gestión Social y de Personal .....	34
<b>5.</b> Derechos Humanos .....	55
<b>6.</b> Corrupción y Soborno .....	57
<b>7.</b> Sociedad .....	61

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre</b>		
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Página del informe donde se da respuesta</b>	<b>Contenidos GRI seleccionados</b>
<b>Información general</b>	12	
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	12	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	14	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	15	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	15	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	18	GRI 102-54
Principio de materialidad	18	GRI 102-46 GRI 102-47
<b>Cuestiones Medioambientales</b>	19	
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>19</b>	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Información general detallada</b>		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	20	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	21	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	22	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	22	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	23	GRI 103-2
<b>Contaminación</b>	23	

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	23	GRI 103-2 GRI 305-7
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	24	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	24	GRI 103-2 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	24	GRI 103-2
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	<b>26</b>	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	26	GRI 303-5 (Versión GRI 2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	28	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	26	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	-	GRI 103-2
Uso de energías renovables	-	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>	<b>29</b>	
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	30	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	30	GRI 103-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	30	GRI 305-5
<b>Protección de la biodiversidad</b>	<b>30</b>	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	30	GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	30	GRI 304-2
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>31</b>	
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>31</b>	GRI 102-15 GRI 103-2

<b>Empleo</b>	<b>31</b>	
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	32	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	32	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	33	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	33	GRI 103-2 GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	33	GRI 103-2 GRI 405-2
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	33	GRI 103-2 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	34	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	34	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>	<b>34</b>	
Organización del tiempo de trabajo	34	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	37	GRI 403-9 (Versión GRI 2018)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	37	GRI 401-3
<b>Salud y seguridad</b>	<b>39</b>	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	40	GRI 403-1 al 403-3 GRI 403-7 (Versión GRI 2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	41	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versión GRI 2018)
<b>Relaciones sociales</b>	<b>42</b>	
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	42	GRI 103-2

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	42	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	-	GRI 403-4 (Versión GRI 2018)
<b>Formación</b>	<b>43</b>	
Políticas implementadas en el campo de la formación	43	GRI 103-2 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	45	GRI 404-1
<b>Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	46	GRI 103-2
<b>Igualdad</b>	<b>46</b>	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	46	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	47	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	47	GRI 103-2
<b>Respeto a los derechos humanos</b>	<b>48</b>	
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>48</b>	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>	<b>48</b>	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	48	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	48	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	48	GRI 103-2
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>	<b>50</b>	
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>50</b>	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	50	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	51	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	51	GRI 102-13 GRI 201-1
<b>Información sobre la sociedad</b>	<b>54</b>	
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>54</b>	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	54	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	55	GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	56	GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	56	GRI 102-43 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	58	GRI 103-2
<b>Subcontratación y proveedores</b>	<b>58</b>	
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	59	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	59	GRI 102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	60	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2
<b>Consumidores</b>	60	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	60	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	61	GRI 103-2 GRI 418-1
<b>Información fiscal</b>	<b>65</b>	
Los beneficios obtenidos país por país	65	GRI 207-4 (Versión 2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	65	GRI 207-4 (Versión 2019)
Las subvenciones públicas recibidas	65	GRI 201-4

## 1. POLÍTICAS DISPONIBLES

ÁMBITOS	POLÍTICAS/ COMPROMISOS	DESCRIPCIÓN
<b>Corrupción y soborno</b>	Código Ético	El 22 de diciembre de 2016 el Consejo de Administración aprobó el Código Ético. La compañía considera este Código como un compromiso de todos sus trabajadores y de la propia compañía con la sociedad, con los clientes, los franquiciados y los colaboradores, así como unos principios de comportamiento diario dentro de la organización.
	Política Anticorrupción	La Política Anticorrupción ha sido redactada de conformidad con las normas nacionales e internacionales que prohíben y sancionan la corrupción, en particular, la Ley Orgánica 10/1995, del 23 de noviembre, del Código Penal ("CP") y complementa y desarrolla los valores y principios contenidos en el Código Ético de la empresa. Su objetivo es informar a todas las personas vinculadas con la empresa sobre los riesgos de corrupción a los que están expuestos y las consecuencias que la corrupción puede generar para la empresa y sus empleados, así como establecer un catálogo de buenas prácticas que deberán observarse en todo caso.
<b>Políticas legales</b>	Política de Control y Gestión de Riesgos	La Política de Control y Gestión de Riesgos tiene por objetivo la definición de los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los posibles riesgos a los que se enfrenta la compañía en la consecución de sus principales objetivos, incluidos los riesgos fiscales. Esta Política es de obligado cumplimiento y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la Compañía.



		<p>El Sistema de Gestión de Riesgos identifica los posibles riesgos de todas sus actividades en los diferentes niveles de la organización, funcionando de forma integral desde las unidades de negocio en todas las áreas de actividad y zonas geográficas, hasta las áreas de soporte a nivel corporativo.</p> <p>La organización dispone de un Mapa de Riesgos Corporativo que consolida todos los riesgos críticos sobre la estrategia, cumplimiento, fiabilidad y calidad de la información financiera y operativos con un impacto potencial sobre los objetivos estratégicos.</p> <p>Los riesgos fiscales se incluyen como parte del Mapa de Riesgos Corporativo, se evalúan y priorizan según su probabilidad e impacto, como el resto de los riesgos evaluados.</p>
	Política Fiscal Corporativa	Aprobada por el Consejo de Administración, el 28 de Julio de 2016, como refuerzo a los riesgos fiscales del grupo.
<b>Derechos Humanos</b>	Política de Derechos Humanos	<p>La empresa ha establecido la Política de Derechos Humanos que desarrolla los valores y principios contenidos en el Código Ético. Su objetivo es establecer los principios generales que deben guiar e inspirar la actuación de todos los que formamos parte de la sociedad para garantizar la igualdad y el respeto por los Derechos Humanos de todos los ciudadanos.</p> <p>La Política se inspira en los siguientes instrumentos normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas (ONU) en 1948 y los dos Pactos Internacionales que la desarrollan:</li> <li style="padding-left: 40px;">-Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).</li> <li style="padding-left: 40px;">-Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).</li> </ul>

		<p>-La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998).</p> <p>La aplicación de esta Política se hace de conformidad con las leyes de los países en los que el Grupo opere. No obstante, en los casos en que esta política y el resto de las normas internas sean más precisas y rigurosas que las leyes locales, se actúa de conformidad con las normas de la compañía. Del mismo modo, en aquellas situaciones en las que la legislación local sea menos severa que las Declaraciones Internacionales de Derechos Humanos antes aludidas, la organización se guiará por estas últimas.</p>
<b>Personas</b>	Política de Recursos Humanos	<p>La compañía cuenta con una Política de Recursos Humanos cuyo objetivo es fijar los principios y criterios básicos a seguir en los procesos de contratación y selección de empleados, estableciendo los estándares mínimos a aplicar, de acuerdo con las normas y valores de la empresa recogidos en su Código Ético.</p> <p>Además, la Política proporciona a los empleados unas pautas de comportamiento que deberán respetar durante la jornada laboral, para contribuir a la seguridad, la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo. El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de velar por el cumplimiento de esta Política que es de aplicación y obligado cumplimiento a todos los empleados, directivos y miembros del consejo de administración de las sociedades de Tasty Bidco y todas las actividades que desarrollen, incluyendo empresas subsidiarias y uniones transitorias de empresas (joint ventures) en las que se cuente con una participación de control.</p> <p>El objetivo de esta Política de Recursos Humanos es especificar y difundir la gestión responsable de personas para</p>

		<p>atraer, fidelizar y desarrollar el crecimiento de todo el capital humano de la empresa para ser un referente en el mercado. El respeto y los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación marcan esta gestión.</p>
<p><b>Gestión Ambiental</b></p>	<p>Política Medioambiental</p>	<p>Tasty Bidco ha definido la Política Medioambiental de la compañía, cuyos pilares básicos son el cumplimiento de la legislación vigente, prevenir la contaminación y la mejora continua en todos los aspectos relacionados con el medio ambiente.</p> <p>Esta Política debe traducirse en acciones concretas encaminadas a la protección del Medio Ambiente y debe ser considerada por todas las áreas de la compañía.</p> <p>Los compromisos medioambientales de Tasty Bidco son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dotar a la compañía de los medios necesarios para el conocimiento y cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, incluyendo herramientas para la mejora continua.</li> <li>-Reducir de forma paulatina los residuos generados, procurando su reutilización dentro o fuera de la compañía.</li> <li>-Prevenir/reducir la contaminación que sus actividades generan.</li> <li>-Comunicar a los empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas los aspectos medioambientales necesarios para garantizar el cumplimiento de esta Política.</li> <li>-Revisar anualmente si la Política Medioambiental es adecuada para garantizar el cumplimiento de los compromisos aquí adquiridos.</li> </ul>

## 2. INFORMACIÓN GENERAL

El presente Informe se ha elaborado en cumplimiento con la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad y forma parte integrante del Informe de Gestión consolidado de Tasty Bidco S.L y sociedades dependientes del ejercicio 2019, habiéndose formulado junto a él.

La Ley 11/2018 es de aplicación a las sociedades de Telepizza Group, S.A. y Tasty Bidco, S.L.. Dada la adquisición de Telepizza Group, S.A. por Tasty Bidco, S.L. durante el mes de mayo de 2019, los datos se presentan para los períodos Enero a Diciembre de 2019 (de aplicación para Telepizza Group, S.A.) y Mayo a Diciembre de 2019 (de aplicación para Tasty Bidco, S.L.)

— Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura)

Tasty Bidco, S.L. se constituyó como sociedad de responsabilidad limitada en España el 4 de octubre de 2018 bajo la denominación social de Global Mastodon, S.L. por un período de tiempo indefinido y el 12 de diciembre de 2018 cambio su denominación social por la actual. Su domicilio social se encuentra situado en la calle Isla Graciosa, 7 en San Sebastián de los Reyes (Madrid).

Con fecha 21 de diciembre de 2018, por aquel entonces el principal accionista de Telepizza Group, S.A., KKR Creditor Advisors (US) LLC, anunció su intención de adquirir las acciones de Telepizza Group, S.A., para llevar a cabo la exclusión de la Sociedad del mercado bursátil español. Como resultado de esta oferta pública de adquisición Tasty Bidco, S.L., se convirtió en el principal accionista y cabeza de Telepizza Group, S.A. y por tanto el Grupo Tasty Bidco, S.L. y sociedades dependientes se constituyó el 13 de mayo de 2019 (en adelante el Grupo, Grupo Tasty, o Grupo Telepizza).

El antiguo Grupo Telepizza nace en Madrid en 1987, como *Telepizza*; una empresa familiar con claro ímpetu por la innovación y constante foco en la calidad de sus productos. Desde sus inicios, la compañía de pizzas fue pionera en reparto de comida a domicilio en España. En el año 1992, abre su primera fábrica en Daganzo, Madrid, y pronto comienza su expansión internacional.

Como compañía responsable, Grupo Telepizza está guiada por su propósito de compañía: **“Conectar personas”**. Por su parte, su **visión** se concreta en: “Ser el operador de Food Delivery líder y multimarca preferido, con una capacidad de entrega única a nivel internacional y un modelo de negocio integrado verticalmente.” Todo esto bajo una promesa principal: **“We Deliver!”**

A su vez, dichos elementos se complementan con la Política Corporativa de Cultura y Valores, conocida como los **‘5 We’s’ de Grupo Telepizza**:

- **Un equipo:** Somos un equipo único, que avanza en la misma dirección. Unimos todos nuestros esfuerzos para alcanzar nuestro objetivo común y celebrar nuestros éxitos.
- **Resiliencia:** Estamos comprometidos con todo lo que hacemos. Somos expertos en adaptarnos a nuevas situaciones, afrontamos nuestros objetivos sin descanso, con pasión, energía, flexibilidad y determinación. Porque todos somos responsables de los éxitos que conseguimos.
- **Enfocados al cliente:** Ofrecemos el mejor servicio y los mejores productos, superando las expectativas de nuestros clientes.
- **Soñadores:** Pensamos en grande y de forma distinta para aportar nuevas ideas que respondan a las necesidades de los clientes. Somos autoexigentes, creemos que todo lo que hacemos puede mejorar para conseguir que nuestro servicio sea cada vez mejor. La excelencia y la calidad son nuestro punto de partida, y la innovación es nuestro camino a seguir.
- **Sin miedo:** Perseguimos siempre nuevos retos, asumimos riesgos y los convertimos en oportunidades. Tomamos decisiones, buscando la mejor solución para resolver cualquier problema.

Grupo Telepizza es una compañía española con más de 30 años de recorrido. Sus inicios se dieron a través de la marca Telepizza, pero actualmente opera otras tres marcas a nivel internacional: Apache, Jeno's Pizza y Pizza Hut.

En la actualidad, Grupo Telepizza está presente en 39 países, con más de 2.600 establecimientos y alrededor de 45.000 empleados. Sin embargo, este informe se enfocará en aquellos países en los que la compañía opera de manera directa. Así, el alcance de este documento será el siguiente:

Países Equity: España, Portugal, Polonia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

De la misma manera, se enlistan las fábricas, centros de distribución y cantidad de tiendas propias:

Fábricas ubicadas en: España, Polonia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

Centros de distribución: dos centros ubicados en España, uno en Portugal, Colombia, Chile y Perú.

Tiendas propias: 541.

El 31 de diciembre de 2018, Grupo Telepizza firmó un acuerdo con Yum!Brands, compañía propietaria de la marca Pizza Hut, para operar la marca de pizzas en España, Latinoamérica y la región del Caribe. De esta forma, la compañía establece una alianza estratégica con uno de sus competidores, con el fin de cooperar para conseguir expandir la marca Pizza Hut en los mercados en los que el grupo es líder. Gracias a esta alianza, Grupo Telepizza ha doblado en un año su tamaño, su presencia internacional y su alcance, llegando a 500 millones de potenciales consumidores en todo el mundo.

– Actividades, marcas, productos y servicios (GRI 102-2)

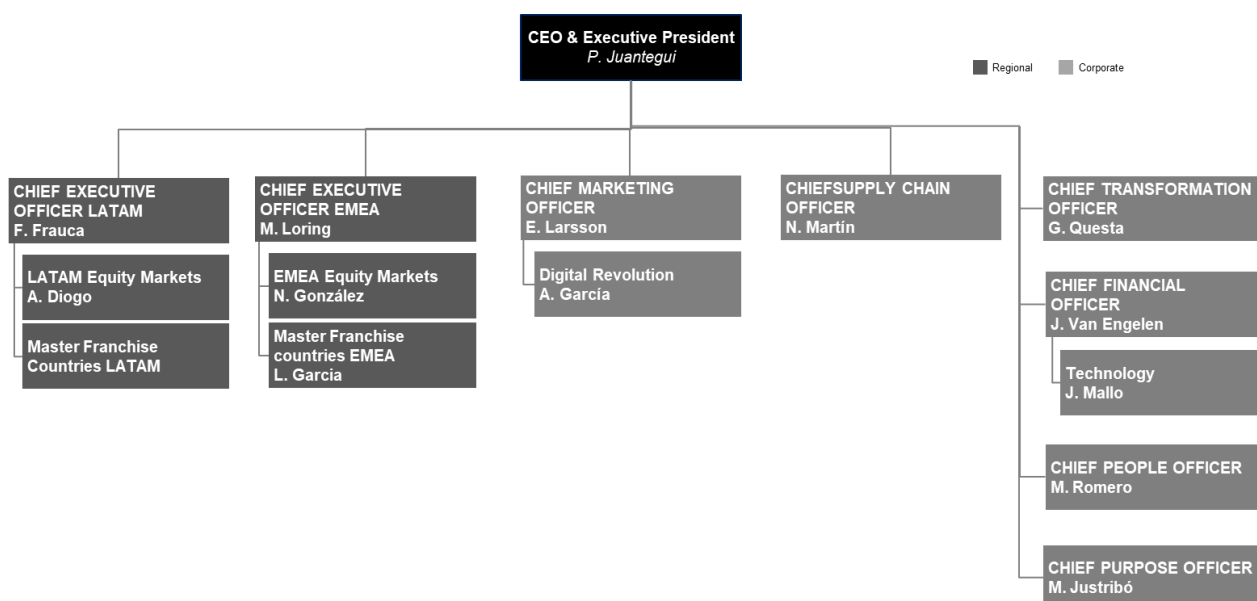
A través de las cuatro marcas que el Grupo opera, pone a disposición de sus clientes diferentes servicios para consumir sus productos: servicio en los establecimientos, reparto a domicilio y posibilidad de take away. Además, los clientes pueden realizar pedidos no solo en el establecimiento sino también a través de sus Apps o de sus canales de e-commerce, entre otros.

Aunque con todas sus marcas el producto principal es la pizza, existiendo también en versión para celíacos con diferentes variedades, la compañía ofrece un amplio abanico de entrantes, postres y bebidas, así como otras alternativas a su producto principal como ensaladas y hamburguesas.

– Tamaño de la organización (GRI 102-7)

En 2019 Tasty Bidco opera de manera directa en 7 países (España, Portugal, Polonia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú) con 541 tiendas propias y alrededor de 6.000 empleados.

A continuación, el organigrama ejecutivo de Grupo Tasty en 2019:



— Mercados en los que opera

Aunque Grupo Tasty tiene presencia en 39 países, de manera directa opera en: España, Portugal, Polonia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú (hasta noviembre de 2019).

– Ubicación de la sede (GRI 102-3)

La sede principal de Grupo Tasty se encuentra en la siguiente dirección:

Parque Empresarial “La Marina”,  
Avenida Isla Graciosa, 7  
28703, San Sebastián de los Reyes  
Madrid, España

– Ubicación de las operaciones (GRI 102-4)

(Ver descripción del modelo)

— Objetivos y estrategias de la organización (GRI 102-14)

En 2019, el Leadership Team estableció los objetivos de negocio de la compañía para los próximos tres años. Éstos se dividen por áreas y son parte de un elaborado plan de cumplimiento y medición, bajo el modelo de planificación estratégica OGSM (Objective, Goal, Strategy, Measurement).

- Conseguir una cuidadosa selección de marcas internacionales y ganar los corazones de nuestros consumidores haciendo un “delivery FATE”: Faster, Easier, Tastier and more Affordable food.
- Asegurar un delivery excelente optimizando los canales a través de los cuales llegamos al consumidor de una manera FATE.
- Ser el proveedor de referencia multimarca entregando los mejores productos y servicios al mejor precio y en una manera FATE a consumidores, franquiciados y proveedores, buscando sinergias y escalabilidad.
- Ser el empleador de referencia con una experiencia de empleado única e impulsada por personas con pasión.
- Convertirnos en el operador de alimentos mejor clasificado en sostenibilidad y responsabilidad social.

— Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución (GRI 102-14 / GRI 102-15)

La Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo tiene por objetivo la definición de los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los posibles riesgos a los que se enfrenta la compañía en la consecución de sus principales objetivos, incluidos los riesgos fiscales.

Esta Política es de obligado cumplimiento y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la compañía.

El Sistema de Gestión de Riesgos de la compañía identifica los posibles riesgos de todas las actividades del Grupo en los diferentes niveles de la organización, funcionando

de forma integral desde las unidades de negocio en todas las áreas de actividad y zonas geográficas hasta las áreas de soporte a nivel corporativo.

Grupo Tasty dispone de un Mapa de Riesgos Corporativo que consolida todos los riesgos críticos sobre la estrategia, cumplimiento, fiabilidad y calidad de la información financiera y operativos con un impacto potencial sobre los objetivos estratégicos de la compañía.

Los riesgos fiscales se incluyen como parte del Mapa de Riesgos Corporativo, se evalúan y priorizan según su probabilidad e impacto, como el resto de los riesgos evaluados. Adicionalmente, la empresa cuenta con la Política Fiscal Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración el 28 de Julio de 2016.

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN DE RIESGOS**

El Consejo de Administración es responsable de la determinación de la Política de Control y Gestión de Riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control, tal y como establece el propio Reglamento del Consejo.

El Consejo de Administración tiene el compromiso de desarrollar todas sus habilidades para que los riesgos corporativos relevantes de todas las actividades y negocios del Grupo se encuentren adecuadamente identificados, evaluados, gestionados y controlados, y a establecer, a través de la Política de Control y Gestión de Riesgos, los mecanismos y principios básicos para una adecuada gestión de los mismos con un nivel de riesgo que permita:

- Alcanzar los objetivos estratégicos que determine la compañía con una volatilidad controlada.
- Aportar el máximo nivel de garantías a los accionistas.
- Proteger los resultados y la reputación de la compañía.
- Defender los intereses de los accionistas, clientes, otros grupos interesados en la marcha de la Sociedad y de la sociedad en general.
- Garantizar la estabilidad empresarial y la solidez financiera de forma sostenida en el tiempo.

El Comité de Dirección es el responsable de la gestión de dichos riesgos. Este Comité está compuesto por el pro delegado de la compañía y los miembros de la Alta Dirección (representando tanto las áreas corporativas como las operativas de la organización).

El Comité de Dirección define y determina los procedimientos de gestión de los riesgos y, en su caso, establece los mecanismos de gestión oportunos que aseguran el mantenimiento de los riesgos dentro de los niveles aprobados por el Consejo de Administración.



El artículo 31 del Reglamento del Consejo delega en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales.

El Departamento de Auditoría Interna, dentro de la estructura organizativa, depende funcionalmente directamente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, lo que le garantiza la debida autonomía e independencia en sus funciones y en el ejercicio responsable de supervisar el sistema de control y gestión de riesgos. El Departamento de Auditoría Interna informa, asesora y reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en relación con los riesgos del Grupo en el cumplimiento de sus objetivos. Para ello, ejecuta el plan anual de trabajo de Auditoría Interna, reportando las actividades realizadas de dicho plan y las incidencias encontradas.

## PRINCIPALES RIESGOS

Tasty Bidco ha identificado los siguientes riesgos:

- **Riesgos Estratégicos.** Aquellos que pueden surgir a consecuencia de optar por una determinada estrategia, que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos a largo plazo de Grupo Tasty. Se incluyen en este grupo los riesgos reputacionales, que son los riesgos con potencial impacto negativo que pueden afectar a la imagen de la compañía como el de transparencia y relación con analistas, inversores y distintos grupos de interés con expectativas sobre el comportamiento de la compañía.
- **Riesgos de Cumplimiento Normativo o Regulatorios,** que comprenden aquellos derivados del Gobierno Corporativo (que incluyen entre otros, los derivados de la fiabilidad de la Información Financiera publicada); la litigiosidad de la compañía y la responsabilidad civil; los riesgos en materia fiscal; y también en normativa de Protección de Datos, Prevención de Riesgos Laborales, Igualdad y Medioambiente.
- **Riesgos Financieros,** que son aquellos que incluyen el nivel de endeudamiento, el riesgo de liquidez, riesgo de crédito, los riesgos derivados de la fluctuación de los tipos de cambio, los derivados de la fluctuación de los tipos de interés.
- **Riesgos Operativos,** que corresponden a los riesgos asociados a los procesos clave del negocio, que incluyen los riesgos relativos a la contratación de proveedores, de personal, manipulación de alimentos, a la calidad del producto, los riesgos medioambientales, de compras y de subcontratación.

## PLANES DE RESPUESTA Y SUPERVISIÓN DE RIESGOS

La gestión de los principales riesgos de Grupo Tasty, incluidos los fiscales, recae directamente sobre las áreas afectadas, por lo tanto, esta gestión está totalmente ligada al día a día de las propias áreas, completamente alineada con la estrategia y objetivos y reportada constantemente al Comité de Dirección.

El Sistema de Gestión de Riesgos establece la definición de una serie de indicadores de riesgos, cuya información es reportada al Comité de Dirección. El Comité de Dirección hace seguimiento de dichos indicadores y evalúa los planes de respuesta adoptados por el área afectada y se deciden los planes a adoptar a futuro para asegurar la contención de los riesgos dentro de los límites establecidos.

Los diferentes planes de respuesta varían en función de cada tipo de riesgos y contemplan aspectos como:

- Estrategia de internacionalización y diversificación geográfica.
- Adaptación del producto a los cambios del mercado.
- Fortalecimiento de la cadena de suministro.
- Mecanismos de gestión de cobertura de riesgos financieros.
- Formalización de la Política Fiscal Corporativa y adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias desde Julio de 2016.
- Definición de políticas y procedimientos para aquellos riesgos de mayor relevancia.

Esta información se consolida periódicamente en el Informe de Evaluación de Riesgos Corporativos que se analiza por el Comité de Dirección y remitido a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento para su supervisión, junto con la evolución del Mapa de Riesgos Corporativo. De forma periódica, el Departamento de Auditoría Interna realiza un ejercicio de seguimiento para re-evaluar la relevancia de cada uno de los riesgos, así como, las medidas llevadas a cabo para mitigarlos.

Además, Grupo Tasty ha fijado políticas y procedimientos encaminados a informar y formar a los empleados sobre ciertos principios de comportamiento y a prevenir y detectar conductas inapropiadas. Cabe destacar que el 22 de diciembre de 2016 el Consejo de Administración aprobó el Código Ético. La empresa considera este Código como un compromiso de todos sus trabajadores y de la propia compañía con la sociedad, con los clientes, los franquiciados y los colaboradores, así como unos principios de comportamiento diario dentro de la organización.

El Grupo pone a disposición de sus empleados una Línea Ética para comunicar de forma segura y confidencial cualquier duda que pudiera surgir en relación con la aplicación del mencionado Código o bien la comunicación de un posible incumplimiento del Código, incumplimientos normativos o ausencia de control interno.

Este informe sobre el Estado de Información No Financiera (EINF) de TASTY BIDCO a se ha elaborado siguiendo los estándares de GRI seleccionados, según se indica en el Índice de Contenidos de la Ley 11/2018

### 3. GESTIÓN AMBIENTAL

Los datos proporcionados en este capítulo de Medio Ambiente hacen referencia a las fábricas de las que dispone la compañía, ya que es donde se concentran los mayores impactos ambientales.

#### — Principales riesgos ambientales que afectan a la organización (GRI 102-15)

Los riesgos medioambientales aparecen como uno de los Riesgos Operativos que Grupo Tasty tiene identificados en sus procesos clave de negocio junto a la contratación de proveedores, de personal, manipulación de alimentos, a la calidad del producto, los riesgos de compras y de subcontratación.

El medio ambiente y el cambio climático son uno de sus 10 compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, vinculados con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

De este modo, el Grupo se compromete a:

- Aplicar la Política Medioambiental de la compañía, cuyos pilares básicos son el cumplimiento de la legislación vigente, prevenir la contaminación, reducir los residuos y la mejora continua en todos los procesos de la compañía relacionados con el medio ambiente.
- Promover acciones para impulsar la economía circular en sus procesos de producción.
- Impulsar la medición de la huella de carbono de la compañía en sus diferentes alcances:
- Comprometerse en la lucha contra el cambio climático y compensar las emisiones de CO2 como promueve el Acuerdo de París de 2015 para frenar el cambio climático.
- Promover la movilidad sostenible en su actividad.
- Sensibilizar y formar a los empleados en el uso eficiente de los recursos.

Por otra parte, Tasty Bidco es consciente de los cambios regulatorios en el sector energético y está preparado para afrontar subidas en el precio de la electricidad en un entorno complejo y adaptarse a la descarbonización de la economía.

#### — Políticas y compromisos (GRI 103-2)

Grupo Tasty dispone de una Política Medioambiental para su actividad, cuyos pilares básicos son el cumplimiento de la legislación vigente, así como prevenir la contaminación y la mejora continua en todos los aspectos relacionados con el medio ambiente.

Esta Política se traduce en acciones concretas encaminadas hacia la protección del medio ambiente y debe ser considerada por todas las áreas de la compañía.

Los compromisos medioambientales de la compañía son:

- Dotar a la compañía de los medios necesarios para el conocimiento y cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, incluyendo herramientas para la mejora continua.
- Reducir de forma paulatina los residuos generados, procurando su reutilización dentro o fuera de la compañía.
- Prevenir/reducir la contaminación que sus actividades generan.
- Comunicar a los empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas los aspectos medioambientales necesarios para garantizar el cumplimiento de esta Política.
- Revisar anualmente si la Política Medioambiental es adecuada para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

### — Gestión ambiental

— Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad (GRI 102-15)

#### ➤ ESPAÑA

##### Fábrica Daganzo

Durante 2019, la fábrica de Daganzo aumentó el consumo energético y de materias primas debido al aumento en la producción de masas de pizza. Esto se debe principalmente a aumento de exportaciones a Irlanda y Chile. Así, los consumos fueron:

<b>Consumos Fábrica Daganzo</b>	<b>TASTY (May-Dic)</b>	<b>TELEPIZZA (En-Dic)</b>
Agua (L)	46.882.456	65.715.559
Energía (Kw/h)	5.468.693	7.810.910
Gas (m3)	41.650	63.157
Agua de fábrica (L)	4.584.113	6.628.728
Subproductos de fabricación (Kg)	782.520	971.040
Harina (Kg)	8.227.991	11.909.852

El consumo de gas se redujo debido a una menor fabricación de productos precocidos y al inicio del envío de bola de masa congelada a las tiendas de España, lo que genera menos gasto de propano.

El consumo de harina se incrementó en 2019 debido a las exportaciones.

Los Gastos en la Fábrica de Daganzo en 2019 se muestran a continuación:

TABLA DE GASTOS (€)	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
Depuradora	5.588	8.382
Manto Depuradora	21.875,85	33.028,2
Analíticas	1250	1250
Residuos	16.998,9	22.501,73
Residuos 2	3.884,36	6.943,4
<b>Residuos + Residuos 2</b>	<b>20883,26</b>	<b>29445,13</b>

#### Residuos Sólidos:

Los residuos generados actualmente, como los derivados de las actuaciones se pueden agrupar en:

1- Residuos de la construcción

De acuerdo con el Artículo 4-Obligaciones de productos de residuos de construcción y demolición, apartado 1.a) del R.D. 105/2008, de 1 de febrero por el que se regula la producción y gestión de los residuos de la construcción.

2- Residuos Peligrosos

En la Industria se generan pequeñas cantidades de aceites minerales usados, procedentes de operaciones de mantenimiento de la instalación frigorífica, estos una vez sustituidos se gestionan para entregar a gestor autorizado. Se afirma que la Industria está registrada como pequeña productora de Residuos Peligrosos.

3- Residuos inorgánicos.

Envases y embalajes procedentes de las materias primas procesadas en la Industria.

4- Sub producto

Son los procedentes del proceso productivo que proceden de las líneas de producción.

5- Lodos de depuradora

Procedentes del tratamiento de aguas de la planta.

#### ➤ CHILE

CONSUMOS FÁBRICA DE CHILE		
	TASTY (may-dic)	TELEPIZZA (ene-dic)
Vertido de agua residual (m3)	ND	ND
Sub-producto de fabricación	ND	ND
Harina	1.080.864	1.639.122
Kilogramos fabricados.	1.735.207	2.624.359
Unidades fabricadas (bolas)	5.607.849	9.122.747

— Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

#### ➤ ESPAÑA

Tasty Bidco no dispone de certificación ambiental. No obstante, trabaja para reducir su impacto medioambiental. En 2018, se realizó una auditoria energética en la planta de

Daganzo con el propósito de mejorar su eficiencia. Está previsto en 2020 volver a pasar otra auditoria energética.

En la fábrica Daganzo, el 100 % del subproducto procedente del proceso de producción se destina a alimentación animal (no está catalogado como residuo). El resto de los residuos que se producen en la planta de producción y en la plataforma Logística se gestiona al 100 % por un gestor autorizado.

En la fábrica de Daganzo se realizó una Memoria Ambiental en el año 2016, para el proyecto de legalización de mejoras tecnológicas, con motivo de una modificación de las líneas de trabajo indicando que la industria se encuentra en una parcela de uso industrial y adaptado a este fin. El municipio en el que se encuentra la industria está en una zona clasificada como zona de Especial protección para las aves y Lugar de interés comunitario cuya denominación es 06 ZEPA Estepas cerealistas de los ríos Jarama y Henares y es un espacio protegido de la Red Natura 2000, perteneciendo esta zona a la red Hidrográfica del Tajo.

#### Suelo:

Se clasifica la actividad según la ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental.

La actividad Industrial realizada por Tasty Bidco, destinada a la elaboración de masa para pizza, principalmente, no se encuentra incluida en el Anexo I del R.D. 9/2005 de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminadoras del suelo y los criterios estándares para la declaración de suelos contaminado. Por tanto, no es necesaria la redacción de un Informe del Suelo sobre el que se asienta la actividad.

#### Vertidos líquidos:

Los vertidos líquidos de la Industria se clasifican en:

- 1- Aguas pluviales

Su origen son las precipitaciones recogidas por la cubierta y conducidas hasta la acometida de la red de saneamiento de pluviales del polígono Industrial.

- 2- Aguas de limpieza y desinfección de la instalación
- 3- Procedente del lavado y proceso de desinfección diario de las instalaciones y equipos. Para el control de las aguas residuales, Tasty Bidco cuenta con un sistema de depuración de las mismas (EDARI), con lo que se consigue la adecuación de los parámetros de vertido a los requerimientos exigidos por Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre vertidos líquidos industriales al Sistema Integral de Saneamiento. Como prueba de que el vertido cumple lo establecido por Ley la Industria realiza un Análisis de agua residual para la declaración de vertido correspondiente a la Ley 10/1993, de 26 de octubre y R.D. 57/2005 de la CAM.

— Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales (GRI 103-

2)

Durante 2019, Tasty Bidco destinó 72.105,33 euros a la prevención en riesgos ambientales que se destinaron de la siguiente manera:

- Recogida y tratamiento de residuos: 29.445,1 euros.
- Mantenimiento depuradora: 33.028 euros.
- Mediciones y analíticas: 1.250 euros.
- Contrato gestión de EDARI: 8.382 euros.

— Aplicación del principio de precaución (GRI 102-11)

A través de la Política Medioambiental, Tasty Bidco trabaja para minimizar su impacto, de las siguientes maneras:

- Dotar a la compañía de los medios necesarios para el conocimiento y cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, incluyendo herramientas para la mejora continua.
- Reducir de forma paulatina los residuos generados, procurando su reutilización dentro o fuera de la compañía.
- Prevenir/reducir la contaminación que sus actividades generan.
- Comunicar a los empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas los aspectos medioambientales necesarios para garantizar el cumplimiento de esta Política.
- Revisar anualmente si la Política Medioambiental es adecuada para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

— Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Tasty Bidco cuenta con unas provisiones y garantías para riesgos ambientales de 49.597,11 euros, establecidos en base a la gestión de residuos de la fábrica de Daganzo. En depuradora, el coste durante 2019 ha sido de 6.838 euros; el mantenimiento de la depuradora ha sido de 21.875,85 euros; los costes de la gestión de cartón, plástico y palets de madera fueron de 3.884,36 euros y los residuos sólidos urbanos (RSU) de 16.998,9 euros.

— **Contaminación**

— Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (GRI 305-7)

Se han cambiado todas las bombas del circuito de glycol de la sala de máquinas, incorporando unas de nueva generación con control de presión para regular caudal, con lo que se consigue reducir el consumo energético en los motores de las bombas.

De cara a 2020 se está instalando una planta de Gas Natural Licuado para cambiar el propano de fábrica por gas, lo que permitirá ahorrar en consumo de combustible y reducir las emisiones de CO2 entre un 25% y un 40%. Asimismo, se está estudiando la

implantación de una fotovoltaica en fábrica lo que podría permitir un autoconsumo de un 20% y reducir las emisiones de CO2 en unas 400 toneladas.

Asimismo, durante el 2020 está previsto el cambio de sistema productivo de fresco a congelado lo que permitirá ahorrar un 25% de consumo de agua de limpieza y de gas natural.

La fábrica de Daganzo realiza revisiones periódicas a sus sistemas de combustión, cada tres años en base a APCA-Actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera. El último informe es de noviembre de 2017, en el cual se indica que todos los focos de emisión cumplen con la legislación vigente. La siguiente inspección está prevista para noviembre de 2020.

Nº de Foco Denominación	1 Generador de vapor P.I. Madrid nºA- 351901	2 Generador de vapor P.I. Madrid nºA- 351902	6 Quegador nº1 horno Meinke (nº serie: 5753391)	7 Quegador nº1 horno Meinke (Nº Serie: 5790187)	8 Quegador nº1 horno Meinke (Nº Serie: 5700188)
¿Cumplen con el requisito por el que L1 ≥ 8 Ø y L2 ≥ 2 Ø?	NO	NO	NO	NO	SI
¿Cumple con el requisito por el que L1 ≥ 2 Ø y L2 ≥ 0.5 Ø?	SI	SI	SI	SI	SI
¿Cumplen con el requisito por el que la Perturbación anterior es al menos 5 Ø hidráulicos y la Perturbación posterior 2 Ø?	NO	NO	NO	NO	SI
¿Cumple con el requisito por el que la Perturbación anterior es al menos 5 Ø hidráulicos y la Perturbación posterior (salida a la atmósfera) 5 Ø hidráulicos ?	NO	NO	NO	NO	SI
¿Cumple con el número de orificios de muestreo en el mismo? (indicar número)	SI (1)	SI (1)	SI (1)	SI (1)	SI (1)
En el caso de ser una chimenea rectangular ¿Están dispuestos en el lado más largo o en el más corto?	---	---	---	---	---

### — Economía circular y prevención y gestión de residuos

— Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos (GRI 306-2)

#### ➤ ESPAÑA

La Ley de Envases establece como estrategia prioritaria los principios de acción en minimización y prevención en origen de los residuos de envases. Así, los Planes Empresariales de Prevención regulados por el R.D. (782/1998) y que se gestionan a través de Ecoembes, se configuran como uno de los principales mecanismos para potenciar el cumplimiento de los objetivos de prevención y reducción.

Tasty Bidco tiene la obligación, al igual que otras empresas, de elaborarlos, tratando de establecer en sus actividades mejoras encaminadas a la prevención en la generación de residuos de envases y minimización del impacto medioambiental de los mismos. Telepizza anualmente presenta una serie de medidas para reducir la generación de residuos procedentes del desarrollo de su actividad.

A continuación, los residuos generados en la Fábrica de Daganzo:



RESIDUOS (Tm)	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
Cartón	64,20	90,30
Plásticos varios	6,34	6,34
Plástico Film	22,02	32,26
R.S.U.	77,62	133,88
Papel	8,20	17,04
Lodos	34,42	43,26

En 2019 el Total de la Contribución Definitiva fue de 345.114,49 Euros. Siendo el total del producto contenido 33.023.898,74 Kg. Hay un compromiso anual con ECOEMBES con medidas preventivas, a fin de reducir los residuos de carácter comercial generados en nuestras tiendas.

El consumo total de materiales reciclables aumentó ligeramente en 2019 respecto el año anterior.

El principal consumo de la compañía se focaliza en el cartón de las pizzas, que en 2019 fue de 4.543.120,8 kg, mientras que el consumo de plástico sufrió una disminución de casi un 20% pasando a 76.017,55 Kg.

Desde Mayo a Diciembre 2019 el consumo de material reciclable fue en torno a 3.082.715 kg, consumiendo 3.028.747 kg de cartón, y 50.678 kg de plásticos.

\*Para obtener estos datos se ha realizado una estimación mensual a partir de la declaración de Ecoembes.

Dentro del aprovechamiento y reutilización, se encuentra la gestión de nuestra masa como subproducto, mediante la contratación de una empresa autorizada y especializada en recogida, aprovechamiento y transformación de residuos y subproductos de la Industria Alimentaria, para su utilización como materia prima de fabricantes de piensos (Reglamento CE 68/2013: Productos de fabricación de panadería (13.1.1)), evitando que este subproducto sea tratado como un residuo. Este proceso de gestión contratada nos otorga beneficios de retorno económico por contenedor de masa retirado de nuestras instalaciones y evita la utilización de contenedores propios para su gestión de residuos.

Subproducto vendido a Olisefi de Enero a Diciembre 2019 - TELEPIZZA	Kgrs	Euros
<b>Total</b>	<b>971.040,00</b>	<b>58.262,40</b>

Subproducto vendido a Olisefi de Mayo a Diciembre 2019 - TASTY	Kgrs	Euros
<b>Total</b>	<b>782.520,00</b>	<b>46.951,20</b>

#### ➤ PORTUGAL

Residuos Tm	TASTY (may-dic)	TELEPIZZA (ene-dic)
PLÁSTICO	24530,98	36796,47

PAPEL Y CARTÓN	407534,70	611302,0498
ACERO	19070,24	28605,354
ALUMINIO	129,00	193,505

➤ COLOMBIA

La compañía trabaja en la reducción de residuos y actualmente no se producen residuos procedentes de fluorescentes, ya que toda la instalación es de LED, ni tóner de impresión ya que se han cambiado los equipos de impresión por unos de nueva generación eliminando los cartuchos de tóner. Se está trabajando en una adaptación de las líneas de producción para reducir la cantidad de subproducto que, aunque no es un residuo, genera un desperdicio en la planta. Esta adaptación estará terminada a finales de 2020.

El subproducto de fabricación de masa se designa como residuo y se deposita en los contenedores de basura de la empresa de limpieza para su disposición final. De la misma manera, dos veces a la semana se realiza esta evacuación.

En la fábrica de Colombia, las toneladas de plástico y de papel, no se miden.

➤ ECUADOR

Tasty Bidco en Ecuador no realiza, por el momento, un seguimiento de sus residuos generados en fábrica.

En relación con sus tiendas, en 2019 se tiene un monitoreo de residuos de aceite quemado (a nivel nacional) y gestión de residuos de trampa de grasa (en Quito, donde es requerido).

Desde octubre de 2019, se ha hecho una solicitud a los diferentes locales sobre el seguimiento de otros residuos (orgánicos, masas, cartones).

Por otro lado, en Ecuador aún no hay impuestos a los residuos generados. Sin embargo, para 2020 se habilitará una normativa de impuesto a las bolsas plásticas de un solo uso, así que la compañía deberá establecer medidas para responder a esta necesidad.

En el caso de aceite quemado, la compañía en Ecuador cuenta con dos gestores aprobados. El primero es ARC, quien envía el aceite a Holanda para elaborar Biodiesel. Este proveedor realiza retiros en Quito y Manta. En 2020 se tiene el objetivo de mirar paulatinamente la totalidad de este desecho a dicho proveedor para que efectúe el retiro a nivel nacional.

— **Uso sostenible de los recursos**

➤ ESPAÑA

Según datos de la última evaluación, se ha comprobado que las instalaciones son en general muy eficientes, teniendo equipos con muy buen rendimiento, controlados por sistema de gestión. Entre otras medidas, se ha implantado tecnología LED para toda la iluminación, condensación flotante en los compresores para mejorar su rendimiento y se recupera el calor en los sistemas de los compresores, que tienen una correcta sectorización de los diferentes espacios y cámaras con deshumidificadores en antesalas.

Tras la auditoría, sólo se propuso la sustitución de los motores estándar que quedan, por otros de alta eficiencia y la implementación de variadores de velocidad en motores donde se pueda sacar un buen rendimiento de los mismos (en febrero de 2019 ya está ejecutada esta medida), junto con mejorar la combustión del aire de las calderas.

Asimismo, se han sustituido las bombas de recirculación de los circuitos de glicol por unas de mayor eficiencia energética que incluyen variador de velocidad y regulación de presión. Por otra parte, para mejorar energéticamente se recomendaron una serie de medidas como:

- Implementación de recuperadores entálpicos, que se han instalado en las zonas de los túneles de lavado y el resto de las áreas climatizadas para aprovechar la energía del aire exterior (free cooling).
- Implementación de simuladores de inercia térmica. La planta dispone de un sistema de gestión SCADA en el cual se recogen todas las curvas de temperatura de las diferentes áreas de trabajo sobre las cual puede actuar el sistema de gestión.
- Mejorar el aislamiento térmico de los muelles de carga. Se han instalado precámaras de secado de aire a la entrada de las cámaras de congelado para impedir la entrada de humedad y acumulación de hielo.
- Ampliación del sistema de gestión de energía. Disponemos de un sistema de lectura energética en todas las cabeceras de las diferentes líneas de producción, el cual registra el consumo incorporándose al sistema de gestión SCADA.
- Formación del personal para el trabajo a temperaturas de consigna adecuadas, junto con la concienciación energética. Se han sectorizado todas las zonas de fábrica incorporando puertas de apertura rápida evitando los movimientos de aire entre las distintas áreas.
- Instalación de planta fotovoltaica. Previsto para 2020.
- Instalación de planta de GNL (Estará en funcionamiento en abril 2020).

En la fábrica de Daganzo se ha logrado un ahorro de 20.331 euros en electricidad por el uso de led de nueva generación durante 2019, basado en el menor consumo en kw. Mientras que el ahorro en combustible propano con sistema de recuperación de calor de condensación EXERGY ha sido de 74.694 euros. Estos datos los obtenemos del sistema de recuperación de calor, calentando más m3 de agua y reduciendo las horas de trabajo de las calderas de la planta, lo que redundo en menos consumo de combustible fósil.

Para los meses de mayo a diciembre, el ahorro de LED fue de 13.087 euros, mientras que el EXERGY fue de 50.867 euros.

Ahorros en €	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
<b>LED</b>	13.087,463	20.331,148
<b>Exergy</b>	50.867,075	74.693,665

Asimismo, durante el 2019 se ha instalado un sistema de control de mantenimiento preventivo por el cual se elimina todo el gasto de papel en el departamento. Este sistema forma parte del ERP de mantenimiento por el cual todos los sistemas de control se revisan vía soporte informático.

Se han ejecutado las recomendaciones de la última auditoria energética mejorando el aislamiento de conductos e intercambiadores de calor en salas de calderas.

➤ PORTUGAL

Los consumos mensuales de la Fábrica de Portugal son los siguientes:

	TASTY (may-dic)	TELEPIZZA (ene-dic)
<b>Gas (m3)</b>	N/D	N/D
<b>Agua (litros) m3</b>	148.000,00	197.000,00
<b>Energía (Kw/h)</b>	511.966,49	697.057,64

➤ COLOMBIA

	TASTY (may-dic)	TELEPIZZA (ene-dic)
<b>Gas (m3)</b>	5.942,70	8.418,50
<b>Agua (litros) m3</b>	706	1.017
<b>Energía (Kw/h)</b>	298.394	458.386

➤ CHILE

	TASTY (may-dic)	TELEPIZZA (ene-dic)
<b>Gas (m<sup>3</sup>)</b>	6.007	9.012
<b>Agua de fábrica (litros)</b>	590.481	885.721
<b>Energía (Kw/h)</b>	1.440.000	2.160.000

— Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso (GRI 301-1 / GRI 301-2 / GRI 301-3)

➤ ESPAÑA

Tasty Bidco fomenta el ahorro energético en sus instalaciones. Así, ha desarrollado sistemas más eficientes de iluminación tanto en fábrica, como en servicios centrales. También apuesta por la generación de agua caliente en fábrica, la recuperación del calor de condensación de la instalación frigorífica y el *stand by* automático y controlado de los equipos informáticos de tiendas.

A continuación, el consumo de materias primas de Daganzo en 2019:

MATERIAS PRIMAS	TASTY (May- Dic)	TELEPIZZA (En- Dic)
Harina 350 TP	8227911	11909852,00
Sal Fina	145548,3	166319,80
Levadura	59356	82736,10
Aceite Girasol	118201,92	177909,20
Mejorante Bases	1438,15	2209,15
Aroma humo	17062,5	24099,12
Almidón	140	175,00
Agua producción	4559113	6628728,00
Harina	171501,59	216067,69
Azúcar	3342	4793,33
Mejorante bola	25588,2	38021,05
Antimoho	595,47	1010,47

— **Cambio climático** (GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3)

Tasty Bidco está trabajando en impulsar la medición de la huella de carbono de la compañía en sus diferentes alcances (Alcance 1: emisiones directas. Alcance 2: emisiones indirectas por energía. Alcance 3: otras emisiones indirectas).

Emisiones Planta de Daganzo (España):

TM de CO <sub>2</sub>	TASTY (May- Dic)	TELEPIZZA (En- Dic)
Electricidad	1914,042	2733,818
Propano	255,136	386,882
Gasoil	8,286	12,430

Emisiones Plantas de Portugal, Colombia y Chile:

Emisiones de Alcance 1 calculadas a partir de los valores de consumo de los países y los factores de conversión del gas natural proporcionados por DEFRA.

Emisiones Alcance 1		Tasty Bidco	Telepizza
		Gas (m3)	Gas (m3)
Portugal	Emisiones (Tm CO <sub>2</sub> eq)		
Colombia	Emisiones (Tm CO <sub>2</sub> eq)	12,10	0,02
Chile	Emisiones (Tm CO <sub>2</sub> eq)	12,24	18,36

Emisiones de Alcance 2 calculadas a partir del consumo eléctrico y los factores de conversión aportados por el Mix eléctrico de cada país.

Emisiones Alcance 2		Tasty Bidco	Telepizza
		Energía (Kwh)	Energía (Kwh)
<b>Portugal</b>	<b>Emisiones (Tm CO2eq/kWh)</b>	185,23	252,19
<b>Colombia</b>	<b>Emisiones (Tm CO2eq/kWh)</b>	40,30	61,90
<b>Chile</b>	<b>Emisiones (Tm CO2eq/kWh)</b>	631,28	946,93

Por otra parte, el Grupo no cuenta con uso de energía renovable, pero está prevista su introducción en la fábrica de Daganzo en 2020 (energía fotovoltaica).

— Medidas para adaptarse del cambio climático

Tasty Bidco no toma medidas para adaptarse al cambio climático.

— Descripción de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Tasty Bidco no dispone de metas establecidas voluntariamente para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

— Descripción de metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.

Tasty Bidco no dispone de metas establecidas voluntariamente para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

— **Protección de la biodiversidad**

— Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad (GRI 304-3)

La actividad de Tasty Bidco no tiene impacto directo en la biodiversidad y en los emplazamientos en los que tienen presencia.

— Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas (GRI 304-2)

No cuenta con impactos causados por la actividad u operaciones en áreas protegidas

## 4. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL

— **Principales riesgos** que afectan a la organización en materia laboral, de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal (GRI 102-15)

Las políticas en materia laboral de la compañía establecen su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades tanto en materia de contratación, como de igualdad salarial y de oportunidades.

Los riesgos de personal aparecen como uno de los Riesgos Operativos que Grupo Tasty tiene identificados a sus procesos clave de negocio junto a la contratación de proveedores, manipulación de alimentos, a la calidad del producto, los riesgos medioambientales, de compras y de subcontratación.

### — **Políticas y compromisos** (GRI 103-2)

El Grupo cuenta con Políticas de Recursos Humanos cuyo objetivo es fijar los principios y criterios básicos a seguir en los procesos de contratación y selección de empleados, estableciendo los estándares mínimos a aplicar, de acuerdo con las normas y valores de la empresa recogidos en su Código Ético.

Estas políticas proporcionan a los empleados unas pautas de comportamiento que deberán respetar durante la jornada laboral, para contribuir a la seguridad, la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo. El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de velar por el cumplimiento de estas políticas que es de aplicación y obligado cumplimiento a todos los empleados, directivos y miembros del consejo de administración de las sociedades de la organización y todas las actividades que desarrollen, incluyendo empresas subsidiarias y uniones transitorias de empresas (joint ventures) en las que se cuente con una participación de control.

El objetivo de estas políticas de recursos humanos es especificar y difundir la gestión responsable de personas para atraer, fidelizar y desarrollar el crecimiento de todo el capital humano de la compañía para ser un referente en el mercado. El respeto y los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación marcan esta gestión.

Además, Grupo Tasty se compromete con sus empleados, franquiciados y proveedores a garantizar el respeto por los Derechos Humanos de la Declaración Universal de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998).

### — **Empleo**

— N° empleados por país (GRI 102-8)

	31 diciembre 2019	
	Ponderado	Bruto
España	1.946	4.071
Chile	1.817	2.365
Colombia	517	587
Ecuador	772	1.068
Perú	0	0
Polonia	254	367
Portugal	905	1.688
	<b>6.210</b>	<b>10.146</b>

\*Alcance 100%.

— Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional; (GRI 102-8; GRI 405-1)

— Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo; promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional; número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. Información de enero a diciembre y de mayo a diciembre

Distribución por sexo:

Distribución por sexo	Telepizza Group (ene-dic)			Tasty Bidco (may-dic)		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	888	861	1.749	888	861	1.749
Indefinido parcial	2.263	3.659	5.922	2.263	3.659	5.922
Temporal	36	28	64	36	28	64
Temporal parcial	105	126	231	105	126	231
	<b>3.292</b>	<b>4.674</b>	<b>7.966</b>	<b>3.292</b>	<b>4.674</b>	<b>7.966</b>
<b>Promedio anual</b>						
Indefinido	843	824	1.668	907	1.288	1.668
Indefinido parcial	2.261	3.649	5.910	2.343	5.023	5.910
Temporal	36	32	69	31	50	69
Temporal parcial	65	70	135	36	48	135
	<b>3.205</b>	<b>4.576</b>	<b>7.781</b>	<b>3.316</b>	<b>6.409</b>	<b>7.781</b>

\*Alcance España, Portugal y Chile, lo que hace un total de 75,2% de la plantilla.

Distribución por categoría profesional:

Distribución por categoría profesional	1	2	3	Total
	Directivos	Jefes de tienda	Otro personal	
Indefinido	39,00	272,00	1.444,00	1.755,00



Temporal	1,00	23,00	5.898,00	5.922,00
Jornada completa	-	1,00	56,00	57,00
Jornada Parcial	-	-	232,00	232,00
<b>Total</b>	<b>40,00</b>	<b>296,00</b>	<b>7.630,00</b>	<b>7.966,00</b>

\*Alcance España, Portugal y Chile, lo que hace un total de 75,2% de la plantilla.

- Número de despidos por sexo

Distribución por sexo	Telepizza Group (ene-dic)			Tasty Bidco (may-dic)		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Número de despidos	96	118	214	179	108	287

\*Alcance 95,9%.

— Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (GRI 405-2)

Por sexo	2018	2019	Variación
Mujeres	16.455,53	15.306,47	-7%
Hombres	18.942,09	16.165,16	-15%

Por categoría profesional	2018	2019	Variación
Directivos	157.194	155.311	-1%
Jefes de tienda	18.287	18.295	0%
Otro personal	15.595	14.394	-8%

\*Alcance España, Portugal y Chile, lo que hace un total de 75,2% de la plantilla.

— Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (GRI 405-2)

XXX

- La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo (GRI 405-2)

Remuneración media (€)	Mujeres	Hombres
Remuneración media de directivos	126.108	137.074
Remuneración media de consejeros	69.317	291.044

— Implantación de políticas de desconexión laboral (GRI 103-2)

No se ha realizado la audiencia previa con la representación de los trabajadores tal y como establece el Artículo 88.3 que recoge este derecho en el ámbito laboral, dado que no se ha publicado el nuevo texto del convenio colectivo (en negociación), que establecerá las pautas mínimas a seguir por la empresa. No obstante, se está trabajando en un borrador de política interna que deberá ser adaptado a las pautas anteriormente citadas.

— N° empleados con discapacidad (GRI 405-1)

Grupo Telepizza debe cumplir con la Ley General de Discapacidad (LGD) que regula el cumplimiento de la cuota de contratación del 2% personas con discapacidad. La compañía cumple con esta legislación mediante la adopción de medidas alternativas.

Con el fin de fortalecer la inclusión laboral de personas con Discapacidad Intelectual, la compañía en España tiene un acuerdo con Down España, con el objetivo de recibir formación y poder adecuar las tiendas y oficinas para poder incorporar a 800 personas de este colectivo en los próximos 5 años.

En Ecuador, hay una ley que asegura que un 4% de la nómina tota sea ocupada por personas con “capacidades especiales”.

En Colombia, no hay una ley que regule la inclusión laboral de personas con discapacidad. Actualmente, no hay empleados con discapacidad en Tasty Bidco en Colombia.

— **Organización del trabajo**

— Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc.) (GRI 103-2)

➤ ESPAÑA

Las empresas que componen Grupo Tasty en España se encuentran dentro del ámbito funcional del convenio de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio. Este convenio colectivo es sectorial de nivel nacional, en el que las empresas están representadas en la mesa negociadora por la asociación Prodelivery.

Todos los trabajadores de la compañía rigen su relación laboral con las empresas por lo establecido en dicho convenio, adicionalmente a lo establecido en el resto de las normas del ámbito laboral general. De este modo, todos los trabajadores están encuadrados dentro del mismo y sus condiciones laborales son, como mínimo, las

establecidas en él, estando algunas de ellas, mejoradas por otros acuerdos cerrados con la representación legal de los trabajadores.

Existe diversidad de turnos en función de la tipología de centro de trabajo:

- **Trabajo en tienda:** Turnos adaptados a la apertura de los centros y periodos de mayor venta.
- **Trabajo en fábrica:** Turnos rotativos de mañana y tarde, fijo de noche.
- **Trabajo en oficinas:** No existen turnos como tales, se dispone de flexibilidad horaria, jornada intensiva en verano y posibilidad de trabajo flexible.

Por otra parte, en el resto de los países se cumple con la Ley laboral de cada uno.

## ➤ COLOMBIA

Las horas de entrada y salida de los trabajadores, se describen a continuación:

### 1. PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Lunes a viernes: mañana 7:30 a.m a 12:00 m. Hora de almuerzo de 12:00 m a 1:00 p.m. Tarde: de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Los trabajadores tienen periodos de descanso de diez minutos en cada turno de 10:00 a.m a 10:10 a.m y de 3:00 p.m a 3:10 p.m horas.

### 2. PERSONAL OPERATIVO: PLANTA DE PRODUCCIÓN

- **Línea de Producción:** Lunes a viernes: Mañana: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Hora de almuerzo de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. Tarde: de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- **Línea de Logística:** Lunes a viernes: Mañana 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Hora de almuerzo de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. Tarde: de 2:00 p.m. a 5:00p.m. Sábados: Mañana 8:00 a.m. a 11:00 am.

### 3. PERSONAL OPERATIVO: PUNTOS DE VENTA POR TURNOS ROTATIVOS

- De lunes a sábado con un periodo de descanso (almuerzo o comida) de una hora entre sección y sección y periodos de descanso de diez minutos en cada turno.
- Primer Turno: 11:00 a.m. a 3:00 p.m. 3:00 p.m. a 4:00 pm hora de almuerzo 5:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Segundo Turno: 12:00 p.m. a 4:00 pm. 4.00 pm. a 5:00 pm hora de almuerzo 5:00 p.m. a 9:00 p.m.
- Tercer Turno: 8:00 a.m. a 12:00 m. 12.00 pm. a 1:00 pm hora de almuerzo 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Cuarto Turno: 8:00 p.m. a 12:00 a.m. 12.00 am. a 1:00 am hora de cena 2:00 a.m. a 5:00 a.m.

### — 4. PERSONAL PUNTOS DE VENTA: JORNADA FLEXIBLE DE TURNOS POR HORAS

El personal contratado por horas y aquellos trabajadores que ejecuten sus labores en jornadas flexibles, lo harán de lunes a sábado, en turnos flexibles, que no serán inferiores a cuatro (4) horas diarias ni superiores a diez (10) horas diarias; con un periodo

de descanso (almuerzo o comida) de una hora entre sección y sección y periodos de descanso de diez minutos en cada jornada, dentro de alguna de las siguientes jornadas flexibles:

- **Primer Turno:** 11:00 a.m. a 3:00 p.m. 3:00 p.m. a 4:00 pm hora de almuerzo 5:00 p.m. a 8:00 p.m.
- **Segundo Turno:** 12:00 p.m. a 4:00 pm. 4.00 pm. a 5:00 pm hora de almuerzo 5:00 p.m. a 9:00 p.m.
- **Tercer Turno:** 8:00 a.m. a 12:00 m. 12.00 pm. a 1:00 pm hora de almuerzo 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Cuarto Turno:** 8:00 p.m. a 12:00 a.m. 12.00 am. a 1:00 am hora de cena 2:00 a.m. a 5:00 a.m.

Los cargos de tienda (Subadministradores, asistentes de restaurante, Líder de turno, auxiliares, miembros de equipo y domiciliarios), personal de área financiera (auxiliares y analistas) y, operarios de fábrica tienen permiso para trabajar horas extras, contadas después de 8 horas diarias de trabajo y máximo hasta 2 horas extras diarias.

#### ➤ ECUADOR

Las jornadas laborales en Ecuador son de la siguiente manera:

**Oficinas:** Horarios fijos, de Lunes a Viernes de 9:00h a 18:00h.

**Tiendas:** Horarios fijos de Lunes a Domingo, con dos días libres a la semana.

Equipo Gerencial: 08:00 – 17:00 / 14:00 a 22:00 / 16:00 a 24:00

Personal Base Tiempo Completo: 11:00 a 19:00 / 14:00 a 18:00 / 16:00 a 24:00

Personal base de medio tiempo: 8:00 a 12:00 / 11:00 a 15:00 / 12:00 a 16:00 / 16:00 a 20:00 / 18:00 a 22:00 / 19:00 a 23:00 / 20:00 a 24:00.

#### ➤ CHILE

En el caso de Chile, la organización del trabajo se divide en 3 partes: en el caso del personal administrativo, se trabaja de acuerdo a la jornada laboral establecida en el código del trabajo chileno que determina una duración de 45 horas semanales. En el caso particular de los colaboradores de Tasty Bidco Chile ésta se distribuye de lunes a viernes, en este punto se cuenta con el beneficio que los viernes la jornada laboral termina a las 15:00h.

En el caso del personal de medio tiempo de tiendas, se trabaja en modalidad de turnos rotativos, de acuerdo a su disponibilidad horaria pudiendo, de manera que hay flexibilidad.

En el caso del personal de tiempo completo de tiendas, el horario se rige bajo el Código del Trabajo chileno, el cual establece que es un cargo de responsabilidad, pudiendo adaptar sus horarios al cumplimiento de tareas y metas.

➤ PORTUGAL

En cuanto al tema de horarios, se aplica el régimen de horarios predefinidos y, en tiendas, las jornadas pueden ser repartidas o seguidas. Se intenta que, de forma rotativa, los empleados puedan tener sus días de descanso en un fin de semana completo.

En las tiendas, se aplica también el régimen de adaptabilidad, como forma de compensar el trabajo extraordinario.

También en los servicios centrales, desde el año pasado se permite elegir entre dos horarios posibles, el que más se adecúa a la realidad familiar de cada uno.

— Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores (GRI 103-2)

➤ ESPAÑA

- Posibilidad de realización de jornada continua en oficinas durante todo el año a los progenitores con hijos menores de 5 años.
- Jornada intensiva, en oficinas, los viernes y meses de julio y agosto.
- Posibilidad de trabajo flexible, en aquellos puestos que lo permita, un día por semana.

➤ PORTUGAL

El código de trabajo portugués, así como nuestro convenio colectivo, prevén la protección de los derechos de los padres y madres con licencias de parentalidad, y con horarios reducidos a las madres que están en periodo de lactancia materna. Todo esto es comunicado a todos los empleados, afijando la información en todos los centros de trabajo.

— Número de Horas de absentismo [GRI 403-9 (Versión 2018)]

➤ ESPAÑA

TELEPIZZA (ene-dic)

De enero a diciembre

Nº Casos	HOMBRES	MUJERES	Total General
Contingencia Común	1.200,00	897,00	2.097,00
Contingencia Profesional	571,00	164,00	735,00
Totales	1.771,00	1.061,00	2.832,00

Nº Casos por tipo	HOMBRES	MUJERES	Total general
Accidente NO Laboral	146,00	40,00	186,00
Accidente sin baja	167,00	64,00	231,00
Accidente Trabajo	404,00	95,00	499,00
Enfermedad	1.054,00	857,00	1.911,00
Enfermedad Profesional	-	5,00	5,00
Total general	1.771,00	1.061,00	2.832,00

Duración de los casos	HOMBRES	MUJERES	Total general
Accidente NO Laboral	3.552,00	948,00	4.500,00
Accidente sin baja	-	-	-
Accidente Trabajo	9.708,00	2.137,00	11.845,00
Enfermedad	13.153,00	13.880,00	27.033,00
Enfermedad Profesional	-	324,00	324,00
Total general	26.413,00	17.289,00	43.702,00

Horas	HOMBRES	MUJERES	Total general
Horas trabajadas + Horas TC	2.072.775,43	1.825.947,77	3.898.723,20
Horas contingencia común	54.854,12	63.341,48	118.195,60
Horas contingencia profesional	24.747,59	10.581,35	35.328,94
Total General	79.601,71	73.922,83	153.524,54

%	HOMBRES	MUJERES	Total general
Horas contingencia común	46,41	53,59	100,00
Horas contingencia profesional	70,05	29,95	100,00
Total General	51,85	48,15	100,00

TASTY (may-dic):

**De mayo a diciembre**

Nº Casos	HOMBRES	MUJERES	Total General
Contingencia Común	805,00	615,00	1.420,00
Contingencia Profesional	393,00	121,00	514,00
Totales	1.198,00	736,00	1.934,00

Nº Casos por tipo	HOMBRES	MUJERES	Total general
Accidente NO Laboral	110,00	28,00	138,00
Accidente sin baja	120,00	51,00	171,00
Accidente Trabajo	273,00	68,00	341,00
Enfermedad	695,00	587,00	1.282,00
Enfermedad Profesional	-	2,00	2,00
<b>Total general</b>	<b>1.198,00</b>	<b>736,00</b>	<b>1.934,00</b>

Duración de los casos	HOMBRES	MUJERES	Total general
Accidente NO Laboral	2.432,00	734,00	3.166,00
Accidente sin baja	-	-	-
Accidente Trabajo	5.512,00	1.344,00	6.856,00
Enfermedad	8.401,00	9.227,00	17.628,00
Enfermedad Profesional	-	191,00	191,00
<b>Total general</b>	<b>16.345,00</b>	<b>11.496,00</b>	<b>27.841,00</b>

Horas	HOMBRES	MUJERES	Total general
Horas trabajadas + Horas TC	1.387.217,25	1.225.125,17	2.612.342,42
Horas contingencia común	35.294,77	39.904,10	75.198,87
Horas contingencia profesional	16.976,61	6.991,15	23.967,76
<b>Total General</b>	<b>52.271,38</b>	<b>46.895,25</b>	<b>99.166,63</b>

%	HOMBRES	MUJERES	Total general
Horas contingencia común	46,94	53,06	100,00
Horas contingencia profesional	70,83	29,17	100,00
<b>Total General</b>	<b>52,71</b>	<b>47,29</b>	<b>100,00</b>

➤ PORTUGAL

Nº horas perdidas por absentismo				
		2018	2019	
		Telepizza	Tasty Bidco (mayo a diciembre)	Telepizza (enero a diciembre)
Accidentes	Mujeres	818	1191	1764
	Hombres	14498	11613	18855
<b>Total</b>		<b>15316</b>	<b>12804</b>	<b>20619</b>

➤ CHILE

		Nº horas perdidas por absentismo		
		2018	2019	
		Telepizza	Tasty Bidco (mayo a diciembre)	Telepizza (enero a diciembre)
Accidentes	Mujeres	6792	-	9144
	Hombres	18048	-	17040
	<b>Total</b>	24840	-	26184

— Salud y seguridad

Grupo Tasty está comprometida activamente con la Seguridad y la Salud Laboral, las cuales están integradas en la gestión de la empresa, en el conjunto de sus actividades y decisiones. Tanto en los procesos técnicos, como en la organización del trabajo.

— Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo [GRI 403-1 al GRI 403-7 (Versión 2018)]

El Grupo en España, cuenta con una **Política de Salud y Seguridad Laboral**, que se enfoca en:

- Reconocer el valor de las personas y de sus condiciones de trabajo para el propio desarrollo y éxito de la empresa, cuidando la salud de sus empleados y resolviendo sus necesidades con una actitud abierta. Se formaliza que la seguridad es fundamental para su trabajo.
- Establecer y mantener un programa preventivo de gestión y mejora continuada en tiendas, fábricas y servicios centrales.
- Llevar a cabo auditorías y evaluaciones periódicas del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** para garantizar su eficacia y la mejora continua, superando los mínimos exigidos en la legislación vigente.
- Proporcionar la mejor formación en prevención de riesgos a nuestros empleados. Cada año el número de horas de formación se adapta a las necesidades de la compañía.
- Fomentar programas de promoción de la salud de orientados a los resultados de los estudios epidemiológicos resultantes de las Campañas de Vigilancia de la Salud.

En 2019, se implementó una campaña llamada “**Hazte Visible**”, la cual tiene como objetivo prevenir riesgos con los repartidores de pizza, cuando van en la ruta. Esta consiste, en primer lugar, en formar a los repartidores sobre cómo evitar los “ángulos muertos”: ubicaciones en que una moto puede pasar desapercibida por los vehículos que lo rodean. Además, se hizo una campaña de comunicación en los cajones de pizza de las motos: durante más de 20 años, los cajones han sido un soporte de comunicación y publicidad, pero ahora transmiten información de Seguridad y Salud.



Por otro lado, en 2019 también se impulsó un proyecto de **Protección a la Maternidad**, la cual tiene como objetivo, como su nombre lo indica, proteger la maternidad de una empleada, desde el momento en que comunica a su superior que está en estado de embarazo. El proyecto se basa en formación e información de aquellas medidas preventivas generales y específicas que le son de aplicación a la futura madre, en función del puesto de trabajo y de las semanas de gestación en que se encuentra.

A partir de la semana 22 de gestación (esta semana depende del puesto de trabajo) se debe proceder a la tramitación de la prestación por riesgo de embarazo. Es el departamento de prevención, junto con la Mutua de Accidentes y el servicio de vigilancia de la salud quienes se encargan de la tramitación esta prestación. La prestación por riesgo durante el embarazo ha sido creada en nuestro ordenamiento jurídico por medio de la Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.

Comprometidos con la Seguridad y Salud, nuestro Convenio Colectivo regula los derechos y deberes de la relación entre empresario y trabajador. Nuestro Convenio será revisado y actualizado en el año 2020, mejorando la protección que la empresa contrae con los trabajadores.

Ecuador cuenta con un reglamento interno de Higiene y de Salud la cual tiene como objetivo promocionar y mantener la seguridad y salud integral de sus colaboradores, propiciando una alta calidad en el ambiente laboral.

— Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo [GRI 403-9; GRI 403-10 (Versión 2018)]

➤ ESPAÑA

INDICES	TELEPIZZA (ene-dic)		TASTY (may-dic)	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Frecuencia	52,03	194,91	55,5	196,8
Gravedad	1,17	4,68	1,1	3,97
Nº de enfermedades profesionales detectadas	5	-	2	-

➤ PORTUGAL

INDICES	TELEPIZZA (ene-dic)		TASTY (may-dic)	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Frecuencia	61	412	79	376
Gravedad	1	7	0	1
Nº de enfermedades profesionales detectadas	3	8	0	0

➤ CHILE

INDICES	TELEPIZZA (ene-dic)		TASTY (may-dic)	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Frecuencia	227	127	162	87
Gravedad	1768	949	1305	732
Nº de enfermedades profesionales detectadas	7	10	4	6

El Servicio de Prevención, propio del Grupo, una vez detectado un caso de Enfermedad profesional, en colaboración con la Mutua de Accidentes y con el Servicio de Vigilancia de la Salud, analizará el puesto de trabajo y las patologías del trabajador. En función de este análisis y del examen de vigilancia de la salud realizado al trabajador, se realizará una adaptación del puesto de trabajo, esta adaptación se revisará periódicamente.

Los índices se han calculado de la siguiente manera: Índice de frecuencia: nº accidentes del trabajo con baja/nº total de horas trabajadas por  $10^6$ ; índice de gravedad: nº días perdidos por accidente/nº total de horas trabajadas por  $10^3$ .

### — Relaciones sociales

— Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos (GRI 103-2)

Como recoge la Política de Recursos Humanos de Grupo Tasty, cada país contará con sus convenios colectivos o acuerdos específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos.

De manera trimestral, se realizan comités provinciales de Salud y Seguridad. De esta manera, se asegura que todos los empleados, a nivel España, estén al día en procesos e información que concierne su salud y seguridad.

De la misma manera, se realiza un Comité Intercentro, que cumple con el mismo objetivo y también se realiza cada tres meses. Este comité es un órgano colegiado y paritario, sus acuerdos son vinculantes para todos los Comités provinciales.

— Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo [GRI 403-4 (Versión 2018)]

Las empresas que componen a al Grupo en España se encuentran dentro del ámbito funcional del convenio de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio. Este convenio colectivo es sectorial de nivel nacional, en el que las empresas están representadas en la mesa negociadora por la asociación Prodelivery.

Todos los trabajadores de la compañía rigen su relación laboral con las empresas por lo establecido en dicho convenio, adicionalmente a lo establecido en el resto de las normas del ámbito laboral general. De este modo, todos los trabajadores están encuadrados dentro del mismo y sus condiciones laborales son, como mínimo, las

establecidas en él, estando algunas de ellas, mejoradas por otros acuerdos cerrados con la representación legal de los trabajadores.

Por otra parte, en el resto de los países se cumple con la Ley laboral de cada uno.

- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país (GRI 102-41)

➤ ESPAÑA Y PORTUGAL

% de empleados cubiertos por convenio colectivo	
España	100%
Portugal	100%
<b>Total</b>	

➤ ECUADOR

Tasty Bidco en Ecuador no tiene convenios colectivos hasta el momento.

*\*Alcance 75,2% (España, Portugal y Ecuador).*

— **Formación**

- Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación (GRI 103-2; GRI 404-2)

➤ ESPAÑA

La compañía cuenta un Programa de Formación que se centra en identificar y potenciar las cualidades de cada uno de los empleados para formar a profesionales que puedan ocupar nuevas posiciones dentro de la organización, y establecer conexiones entre los distintos programas formativos para potenciar el crecimiento de la plantilla. Los planes de desarrollo se diseñan, revisan y evalúan de forma semestral y se centran en el diseño y planificación de las distintas iniciativas que tienen en cuenta las necesidades formativas de los managers y que trasladan los propios empleados.

El Plan de Formación de 2019 se ha dividido en tres áreas:

- **Estrategia y Cultura:** Enfocado a la transformación cultural y a nuevas formas de trabajar. Gestión de Proyectos, Liderazgo, Desarrollo de Equipos, Trabajo en Equipo, Gestión del Tiempo, Cambio Cultural, Presentaciones Eficaces y Coaching.
- **Skill Gap:** Enfocado a la tecnología y herramientas de conocimiento técnico como Inglés, Excel, Revit, Salesforce, Photoshop y Programática.

- Telepizza también cuenta con **TPZ University**, plataforma propia de formación para empleados que cuenta con 2.660 empleados activos.

A través de esta plataforma se ha implementado la formación e-learning para las acciones formativas de obligado cumplimiento: RGDP, Código Ético, Ciberseguridad, Prevención de Riesgos, PCSA y Manipulación de Alimentos.

#### ➤ COLOMBIA

Grupo Tasty, cuenta con un programa diseñado para la incorporación de personal externo (PEX) a nuestras tiendas Pizza Hut con una duración total de 5 semanas. Este programa contempla y sustenta el aprendizaje en las metodologías antes mencionadas (on the Job, classroom, e-learning) cumpliendo el Mentor WE o GGR WE un rol fundamental en la transmisión de conocimientos, ya que el objetivo es la incorporación de rutinas de trabajo que permitan a los nuevos colaboradores desenvolverse de manera satisfactoria en sus nuevos puestos, además de brindar los conocimientos básicos para la incorporación en el Programa de Profesionalización y Especialización que Tasty Bidco tiene implementado para asegurar los objetivos estratégicos y comerciales en el mediano y largo plazo.

Por otro lado, en todo proceso de entrenamiento, el seguimiento cumple un rol fundamental para asegurar que los conocimientos y en si el programa se desarrolle de acuerdo con lo establecido, este rol se sustenta en las estructuras de People de cada región, los cuales de manera planificada se contactarán con las nuevas incorporaciones, los GGR WE y/o la tienda para controlar el cumplimiento de las etapas formativas. A la vez que existirán rutinas periódicas con el GGR Trainee para profundizar contenidos como también la percepción del proceso de inmersión cultural en la compañía.

En la marca Jenó's Pizza, contamos con un programa de formación teórico- práctico el cual tiene como finalidad sentar las bases de buenas prácticas y rutinas de éxito para cada uno de los colaboradores que ingresan a la organización cuentan con las herramientas necesarias para desempeñarse correctamente dentro del cargo y su objetivo dentro de la organización. Este proceso de entrenamiento se lleva a cabo dentro de los más rigurosos y completos estándares de la marca, logrando así una alineación entre la práctica vs la realidad.

Personal administrativo y de fábrica, cuentan con programas a la medida y formación en puesto de trabajo, según el cargo.

#### ➤ ECUADOR

La formación en Ecuador se divide en diferentes categorías. En primer lugar, se encuentran las capacitaciones Generales, en las cuales puede participar todo el personal de la compañía, de acuerdo con sus puestos de trabajo.

Por otro lado, hay Inducciones Corporativas, Entrenamiento en el puesto de trabajo, Capacitaciones de diferentes temas y ámbitos. Para éstas existe un Área de Capacitación, que propone un plan anual.

➤ CHILE

Tasty Bidco en Chile cuenta con un programa anual de capacitación diseñado para desarrollar las competencias técnicas y transversales. Este programa se diseña, desarrolla y ejecuta bajo dos modalidades de formación: Interna y Externa. En el caso de la formación interna, la realizan los formadores de Capital Humano, los cuales, de acuerdo con su nivel de expertise, van entregando los conocimientos de manera directa y presencial a los colaboradores.

Por su parte, la formación externa se utiliza mediante la franquicia tributaria Sence, en donde se buscan dentro del mercado los organismos de capacitación certificados para ejecutar el plan o módulos requeridos.

➤ PORTUGAL

En Portugal, se ha implementado una formación de acogida a todos los nuevos empleados de tienda, así como un plan de formación continuada. Esta formación es de capacitación técnica/operacional, prevención de riesgos laborales y desarrollo personal.

— Cantidad total de horas de formación por categoría profesional (GRI 404-1)

Horas de formación	TELEPIZZA (ene-dic)	TASTY (may-dic)
Directivos	9.261	355
Jefes de tienda	7.541	2.118
Otro personal	24.442	18.242
<b>Total</b>	<b>41.244</b>	<b>20.715</b>

\*Alcance 75,2% (España, Portugal y Chile).

— **Accesibilidad**

— Descripción sobre las medidas tomadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad (GRI 103-2)

➤ ESPAÑA

Los accesos a la Fábrica de Daganzo y a las oficinas centrales garantizan la accesibilidad universal con rampas y ascensores. En cuanto a las tiendas también se promueve la accesibilidad universal, aunque en la actualidad no se puede garantizar en todas las tiendas.

➤ ECUADOR

Todos los meses se genera un reporte por porcentaje del cumplimiento de inclusión para personas con capacidades especiales, mismo que se da el seguimiento continuo con los Gerentes de área. Reporte que se notifica a través de los cierres de nómina y la calidad de vida laboral hacen referencia en que todos los centros de trabajo cumplan con la accesibilidad para el personal con discapacidad. La empresa determina, de acuerdo con la capacidad especial, en que área pueda incluirse al colaborador con capacidades especiales.

➤ CHILE

En la actualidad Chile no cuenta con políticas expresas para garantizar la accesibilidad. Sin embargo, se cuenta con estudios técnicos de los puestos de trabajos más requeridos.

— **Igualdad**

— Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres (GRI 103-2)

➤ ESPAÑA

Según los principios fundamentales de la Política de Selección y Contratación, todos los empleados tendrán las mismas condiciones laborales y los mismos beneficios, independientemente de si disponen de una jornada a tiempo completa o parcial.

Esta es una compañía sin brecha salarial entre hombres y mujeres y que promueve el liderazgo femenino en la selección y promoción interna.

➤ CHILE

En la actualidad, Chile no cuenta con políticas expresas que apunten a la igualdad entre hombre y mujeres. Sin embargo, la posibilidad de incorporarse a la compañía y el desarrollo en la misma está sujeto de manera directa a las competencias en el cargo, los resultados y las evaluaciones. En Chile directamente en el área de operaciones los procesos de ascenso se realizan 3 veces en el año (Abril-Agosto-Noviembre).

\* Se presenta la información con un alcance del 60,6%.

— Descripción de planes de igualdad, 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 (GRI 103-2)

➤ ESPAÑA

Telepizza elaboró el primer Plan de Igualdad en el mes de mayo de 2007. Dicho plan, fue revisado en noviembre de 2013 con el propósito de comprobar el resultado de las medidas derivadas del diagnóstico del plan inicial.

Los avances han sido positivos en estos años. Ha sido muy significativo el aumento de mujeres que, gracias a las políticas implantadas, accedieron a un puesto directivo, pasando de 1 a 6 entre 2007 y 2013.

#### ➤ CHILE

Dentro de las principales medidas tomadas para poder fomentar la inclusión del personal con discapacidad se encuentra: la formación del área de capital humano en procesos de sensibilización con el objetivo de contar con una mirada empática para la inclusión. La creación de planes específicos de entrenamiento es realizada por los mismos formadores quienes son los responsables de ejecutarlos en tiendas durante los procesos de adaptación. El seguimiento y visitas programadas a las personas con discapacidad lo cual genera la adaptación de funciones y/o la posibilidad de resolver situaciones puntuales.

En relación con los protocolos para manejar las situaciones de acoso sexual, en cuanto se recibe una denuncia por parte de un colaborador de la vulneración a este derecho se inicia un protocolo que consiste en informar de manera inmediata a su jefatura y/o gerencia correspondiente, notificar a los organismos gubernamentales, separar los puestos de trabajo de los involucrados, generar la investigación del hecho para finalmente tomar las medidas del caso.

#### ➤ PORTUGAL

La ley portuguesa es clara en cuanto a la promoción de la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y a personas con discapacidad, así como en la protección del acoso sexual y moral. El Grupo en Portugal implementa políticas de transparencia en estos temas, comunicando en todos los centros de trabajo las normativas e implementando códigos de buena conducta.

De igual modo en los procesos de selección y siempre que los puestos de trabajo lo permitan, no se discrimina las personas con discapacidad, intentando implementar las medidas definidas por la ley.

\* Se presenta la información con un alcance del 75,2%.

— Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad (GRI 103-2)

#### ➤ ESPAÑA

La Política de Recursos Humanos se complementa con la Política de Selección y Contratación, la Política de Retribuciones y el Modelo de Gestión del Talento “We Team” para velar por la no discriminación y gestión de la diversidad.

A través de “We Team” se fomenta una metodología de gestión del talento que esté en manos de las personas y de sus responsables, alineada con la visión y retos del negocio,

global para todos y que permita desarrollar a las personas en función de sus competencias y en función de su desempeño.

\* Se presenta la información con un alcance del 31,3%.

## 5. DERECHOS HUMANOS

— **Principales riesgos** que afectan a la organización en materia de derechos humanos (GRI 102-15)

Los riesgos en materia de Derechos Humanos aparecen como uno de los Riesgos Operativos que Grupo Tasty tiene identificados en sus procesos clave de negocio, junto a la contratación de proveedores, de personal, manipulación de alimentos, calidad del producto, los riesgos medioambientales, de compras y de subcontratación.

— **Políticas y compromisos** (GRI 103-2)

El Grupo ha establecido la Política de Derechos Humanos que desarrolla los valores y principios contenidos en el Código Ético de la organización. Su objetivo es establecer los principios generales que deben guiar e inspirar la actuación de todos los que formamos parte de la Sociedad para garantizar la igualdad y el respeto por los Derechos Humanos de todos los ciudadanos.

La Política se inspira en los siguientes instrumentos normativos:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas (ONU) en 1948 y los dos Pactos Internacionales que la desarrollan:
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998).

— Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos (GRI 406-1)



Se confirma que, durante el año 2019, no se recibieron denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos, en el alcance total de la compañía.

— Descripción de las medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. (indicadores GRI orientativos: GRI 407-1; GRI 408-1; GRI 409-1)

La Política de Recursos Humanos de Grupo Tasty dispone que cada país contará con sus convenios colectivos o acuerdos específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de los Recursos Humanos.

La compañía está trabajando en la consolidación de los proveedores en todos los países y lleva a cabo medidas de debida diligencia y de control con todos, a la vez que realiza auditorías para comprobar que cumplen con los Derechos Humanos.

Las actividades que desarrolla la empresa deben ajustarse siempre a la ley vigente, independientemente del lugar o del país en el que trabaje.

Grupo Tasty cree firmemente que, desde la compañía, y en cualquier lugar del mundo, deben protegerse e impulsarse la protección de todos los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. De esta manera, la compañía cumple con todos los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan (Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (1948); Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949); Convenio sobre el trabajo forzoso (1930); Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso (1957); Convenio sobre la edad mínima (1973); Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil (1999); Convenio sobre igualdad de remuneración (1951); Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación, 1958).

Por su parte, el Código Ético de la compañía recoge que “es tarea de todos evitar las situaciones que puedan producir efectos negativos en la reputación de la compañía y fomentar un comportamiento no sólo legal, sino ética y socialmente responsable. La organización aplicará estándares normativos similares en todos los lugares en los que opere, independientemente de que puedan existir zonas con normativa legal que implique menores exigencias para la empresa, buscando la armonización de nuestros estándares para establecer una norma de comportamiento común”.

#### **Convenios colectivos:**

Las empresas que componen Tasty Bidco en España se encuentran dentro del ámbito funcional del convenio de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio.

Este convenio colectivo es sectorial de nivel nacional, en el que las empresas están representadas en la mesa negociadora por la asociación Prodelivery. Todos los trabajadores de la organización rigen su relación laboral con las empresas por lo establecido en dicho convenio, adicionalmente a lo establecido en el resto de las normas del ámbito laboral general. De este modo, todos los trabajadores están encuadrados dentro del mismo y sus condiciones laborales son, como mínimo, las establecidas en él, estando algunas de ellas, mejoradas por otros acuerdos cerrados con la representación legal de los trabajadores.

Por otra parte, en el resto de los países se cumple con la Ley laboral de cada uno.

NOTA: Por la actividad de Tasty Bidco y dando respuesta a su materialidad, no aplica el indicador 410-1 "Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos en materia de derechos humanos relevantes para las actividades".

## 6. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

### — Principales riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno (GRI 102-15)

La gestión de Grupo Tasty se sustenta en el Buen Gobierno y la sostenibilidad económica de su actividad, cumpliendo con el Código Ético e integrando la gestión de riesgos.

Además, dos de los cuatro riesgos identificados por el Grupo están relacionados directamente con la lucha contra la corrupción y el soborno:

- Riesgos Estratégicos. Aquellos que pueden surgir a consecuencia de optar por una determinada estrategia, que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos a largo plazo del Grupo. Se incluyen en este grupo los riesgos reputacionales, que son los riesgos con potencial impacto negativo que pueden afectar a la imagen de la compañía como el de transparencia y relación con analistas, inversores y distintos grupos de interés con expectativas sobre el comportamiento de la compañía.

- Riesgos de Cumplimiento Normativo o Regulatorios, que comprenden aquellos derivados del Gobierno Corporativo (que incluyen entre otros, los derivados de la fiabilidad de la Información Financiera publicada); la litigiosidad de la Compañía y la responsabilidad civil; los riesgos en materia fiscal; y también en normativa de Protección de Datos, Prevención de Riesgos Laborales, Igualdad y Medioambiente.

### — Políticas y compromisos (GRI 103-2)

El Grupo Tasty en 2020, aprobará una Política Anticorrupción, que está en proceso de redacción, la cual es acorde con las normas nacionales e internacionales que prohíben y s corrupción, en particular, la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal ("CP") y complementa y desarrolla los valores y principios contenidos en el Código Ético de la compañía.

Su objetivo es informar a todas las personas vinculadas con la empresa sobre los riesgos de corrupción a los que están expuestos y las consecuencias que la corrupción puede generar para la empresa y sus empleados, así como establecer un catálogo de buenas prácticas que deberán observarse en todo caso.

— Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno (GRI 102-16; GRI 205-2; GRI 205-3)

El Código Ético es de obligado cumplimiento para empleados y, a través del Canal de Denuncia, se vela por su seguimiento.

En 2019 no hubo denuncias de Corrupción y/o de Soborno.

— Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales (GRI 102-16; GRI 205-2)

El Código Ético guía el día a día de los empleados de Tasty Bidco, de la misma manera, existe un Protocolo de Comportamiento.

Por otro lado, existe un canal de denuncias llamado "Línea Ética" que tiene alcance a todos los empleados.

En uno de los compromisos con la sociedad establecidos en el Código Ético, se recoge la prohibición de los pagos inadecuados y de sobornos. De este modo, se declara terminantemente que "jamás promoveremos ni abonaremos pagos de facilitación a terceros para conseguir nuestros objetivos, aunque no busquen obtener un beneficio indebido. Tampoco ofreceremos ni aceptaremos sobornos del tipo que sean y que nos sitúen al margen de la legalidad. La corrupción no solo puede aparecer en las relaciones que determinados sujetos puedan tener con funcionarios públicos; también puede darse al tratar con cualquier otro sujeto que no desarrolle funciones públicas".

Así, el Grupo hace extensiva esta declaración a todos los acuerdos y actividades de negocio que la compañía mantenga con inversores, filiales, socios de joint venture, agentes, contratistas, proveedores y terceros, sea cual sea el lugar en el que operen.

Para garantizar que estas medidas se cumplan, Telepizza desarrolla sus procedimientos y política de due diligence, "Know your customer", a la hora de iniciar y desarrollar relaciones con terceros. Igualmente velará porque en el desarrollo de sus relaciones con proveedores la equidad y la igualdad de oportunidades presidan la toma de decisiones.

Por otra parte, para garantizar una conducta honesta, se especifica rechazar cualquier atención o regalo, de terceros o hacia ellos. No obstante, la compañía es consciente de que los usos y costumbres locales pueden llevar a considerar que se puedan recibir u ofrecer pequeños detalles, según se establece en la política de regalos y atenciones de la compañía, las cuales se facilitarán a nuestros directivos y empleados junto con el resto de las políticas.

— Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (GRI 102-13; GRI 201-1; GRI 415-1)

Grupo Tasty realiza donaciones a través de los siguientes 3 modelos:

1. **Cajas Solidarias:** esta es una iniciativa diferencial en que la compañía dona uno de sus espacios publicitarios más significativos, sus cajas de pizza, a diferentes causas o fundaciones, con el objetivo de servir de altavoz a proyectos sociales.
2. **Pizzas Solidarias:** se trata de la donación de producto (pizzas).
3. **Donaciones:** es el modelo menos usual, pero en algunos casos se eligen causas específicas y el Grupo realiza una donación económica, como un apoyo colaborativo.

➤ ESPAÑA

España es un mercado muy activo en este sentido, siendo pioneros de los formatos de donación mencionados anteriormente.

En 2019, las donaciones de Cajas Solidarias se realizaron con 9 fundaciones o entidades.

Las fundaciones fueron: Soñar Despierto, Juegaterapia, Down España, ITER, FUNDACIÓN LaLiga, Fundación Querer, Acción contra el Hambre, Uno entre cien mil e Inocente, Inocente.

Las donaciones de Cajas Solidarias fueron de la siguiente manera:

<b>Cajas Solidarias</b>	<b>TASTY (may-dic)</b>	<b>TELEPIZZA (ene-dic)</b>
Unidades donadas	4.650.000	6.500.000
Coste equivalente	930.000,00 €	1.291.220,00 €

En cuanto a las Pizzas Solidarias, el Grupo suele donar pizzas a diferentes eventos, en su gran mayoría con objetivos sociales. Para dar un ejemplo, existe un programa llamado Telepizza Sin Techo, en el que se donan telepizzas a personas que habitan en la calle. De la misma manera, se donan pizzas a eventos de LaLiga Genuine o con motivo de los lanzamientos de Cajas Solidarias.

<b>Pizzas Solidarias</b>	<b>TASTY (may-dic)</b>	<b>TELEPIZZA (ene-dic)</b>
Unidades donadas	1.711	5.001

Valor	17.463,00 €	50.500,00 €
-------	-------------	-------------

De la misma manera, Grupo Tasty en España realizó una donación de dinero en diciembre de 2019, a DOWN España, por un valor de 10.000 euros, bajo el formato de **Calendarios Solidarios**. Esta es una iniciativa anual, en la que una empresa protagoniza unos calendarios que se obsequian a los clientes, dentro de los menús infantiles. Estos Calendarios buscan darle visibilidad a la fundación que, en este caso, fue Down España.

#### ➤ CHILE

En 2019, Tasty Bidco en Chile únicamente hizo donaciones de producto (pizzas) a las siguientes causas/ fundaciones:

- “Grandes Héroes con Aldea SOS”: donación de 15 pizzas, equivalente a 97 euros, de manera aproximada por la conversión de la moneda.
- Día del niño con “Aldea SOS”: donación de 12 pizzas, equivalente a 62 euros.
- Navidad con “Aldea SOS”: donación de 15 pizzas, equivalente a 97 euros.
- Navidad con “Escuela Especial Atravía de Santiago”: donación de 15 pizzas, equivalente a 97 euros aproximadamente.

En total, se donaron en total, 353 euros a través de donaciones de pizza.

Las donaciones fueron realizadas en los meses de mayo, agosto y diciembre de 2019.

#### ➤ ECUADOR

En 2019, GrupoTasty en Ecuador hizo donaciones de producto (pizzas) a las siguientes causas /fundaciones:

- Donación de 150 pizzas para Agasajo de Navidad con escuela de niños Fe y Alegría, equivalente a 2.250 euros, en diciembre de 2019.

De la misma manera, se realizó una donación de dinero en junio de 2019, como aporte para becas educativas con la Fundación Fe y Alegría, por un valor de 4.464 euros aproximadamente<sup>1</sup>.

#### ➤ PERÚ

En 2019, Perú lanzó una campaña de Cajas Solidarias, equivalente a un valor de 800 euros, aproximadamente, en septiembre de 2019.

\* Colombia, Polonia y Portugal no han realizado, hasta el momento, donaciones de ningún tipo.

---

<sup>1</sup> Aproximación debida a la conversión de la moneda.

## 7. SOCIEDAD

— **Principales riesgos** que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal (*GRI 102-15*)

Los principales riesgos identificados son:

- **Riesgos Estratégicos:** aquellos que pueden surgir a consecuencia de optar por una determinada estrategia, que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos a largo plazo de Grupo Tasty. Se incluyen en este grupo los riesgos reputacionales, que son los riesgos con potencial impacto negativo que pueden afectar a la imagen de la compañía como el de transparencia y relación con analistas, inversores y distintos grupos de interés con expectativas sobre el comportamiento de la organización.

- **Riesgos de Cumplimiento Normativo o Regulatorios,** que comprenden aquellos derivados del Gobierno Corporativo (que incluyen entre otros, los derivados de la fiabilidad de la Información Financiera publicada); la litigiosidad de la Compañía y la responsabilidad civil; los riesgos en materia fiscal; y también en normativa de Protección de Datos, Prevención de Riesgos Laborales, Igualdad y Medioambiente.

- **Riesgos Operativos,** que corresponden a los riesgos asociados a los procesos clave del negocio, que incluyen los riesgos relativos a la contratación de proveedores, de personal, manipulación de alimentos, a la calidad del producto, los riesgos medioambientales, de compras y de subcontratación.

- **Riesgos a terceros:** aquellos que pueden afectar a uno o más grupos de interés del Grupo. Al ocasionar un riesgo al entorno, sin duda la compañía se puede ver afectada directamente, tanto en términos reputaciones, como en generación de confianza y veracidad.

— **Políticas y compromisos** (GRI 103-2)

Grupo Tasty aprobó en diciembre de 2018, la **Política de Responsabilidad Social Corporativa**. Ésta tiene como objetivo formalizar y concretar su compromiso con el Desarrollo Sostenible y con la gestión de sus impactos económicos, sociales y medioambientales.

Esta Política nace desde la misión, visión y valores del Grupo, que reflejan el compromiso con su actividad. De la misma manera, se vincula con el **Código Ético**, el cual guía a sus empleados en el desarrollo de su desempeño, a través de unas líneas de conducta y comportamiento con los diferentes grupos de interés.

Debido a la importancia que tiene esta identidad central de la compañía, en 2019 se creó el área de Purpose (propósito), de la cual los aspectos de Responsabilidad Social Corporativa dependen, de manera directa.

Por otro lado, en 2019, el Grupo en España firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de la marca Telepizza, fortaleciendo su compromiso con el Desarrollo Sostenible, al alinear sus actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### — Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

— Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (por ejemplo, gasto en proveedores, gasto en proveedores locales) (GRI 203-2; GRI 413-2)

En 2019 Grupo Tasty, a través de su marca Telepizza, se adhirió a la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** con el fin de alinear su modelo de negocio con los 10 Principios de las Naciones Unidas y por ende, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la Agenda 2030. Una alianza materializada en España pero que se erige como punto de partida para la alineación del negocio del grupo a nivel global con el desarrollo sostenible en todos los mercados en los que opera de manera directa.

La acción social de la compañía cuenta con un amplio abanico de colaboraciones que incluye colaboraciones con ONGs y fundaciones, estableciendo alianzas significativas para dar visibilidad a las mismas, así como donaciones de producto a comedores sociales.

En 2018, la compañía se comprometió a continuar impulsando la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual a través de su programa “Juntos Creemos”, con la colaboración de DOWN España y diferentes asociaciones locales que velan por la integración de este colectivo. De esta manera, el Grupo recibe una formación que le permite adecuar sus lugares de trabajo y concienciar a sus equipos humanos para hacer posible la incorporación de personas con Discapacidad Intelectual, con una cifra que aumenta año tras año.

Asimismo, la compañía ofrece su apoyo y compromiso para que esta alianza se extienda a sus franquiciados, fortaleciendo y ampliando el proyecto de inclusión laboral.

En línea con este programa de inclusión, la compañía también ha formalizado en 2019 una alianza con FUNDACIÓN LaLiga, comprometiéndose a incorporar al menos a un jugador de cada uno de los equipos que conforman LaLiga Genuine Santander, una iniciativa que reúne a 36 equipos de las diferentes Fundaciones de los equipos de Fútbol Profesionales. Esta competición está formada por personas del colectivo DI y promueve el deporte inclusivo. Gracias a esta colaboración, en 2019, se incorporaron 15 personas de LaLiga Genuine a trabajar en Tasty Bidco y en 2020 continúan incorporándose jugadores a las diferentes tiendas de la compañía en España.

— Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio (GRI 413-2)

Además de los proyectos mencionados anteriormente, la compañía cuenta con otras iniciativas para generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera.

A través de su proyecto **“Excellence Lab”**, la compañía promueve el acercamiento a la comunidad universitaria, para fomentar el talento joven y los primeros pasos de este colectivo en el mundo laboral. Anualmente, se lleva a cabo un concurso que reta a estudiantes de diferentes Universidades o Centros Educativos a trabajar en un reto común y real al que se enfrenta la compañía. En el año 2019, participaron más de 400 alumnos en el reto de acercar a la Generación Z la importancia de la inclusión social del colectivo DI.

Durante 2019, la empresa ha continuado fortaleciendo su iniciativa **“Cajas Solidarias”**, un proyecto en el que la compañía se convierte en un altavoz de causas solidarias a través de las cajas de sus pizzas, visibilizando así a diferentes fundaciones y ONGs. Cabe destacar que Telepizza comercializa con sus cajas como soporte publicitario para terceros y que, desde 2017 la compañía ha puesto en marcha esta iniciativa rechazando gran parte de estos ingresos y donando sus cajas a asociaciones sin ánimo de lucro. En 2019, se donaron 6.500.000 Cajas Solidarias, en alianza con diversas causas sociales.

En 2020 se pretende extender estos proyectos a otros países en los que opera Tasty Bidco.

— Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos (GRI 102-43)

Nuestros grupos de interés identificados se explican en el siguiente mapa:





El Grupo tiene a disposición de sus grupos de interés diversos canales de comunicación, participación y diálogo en los que ofrece de forma detallada y actualizada su información.

**Canales externos:**

- Página web: [www.telepizza.com](http://www.telepizza.com)
- Información general acerca de la sociedad.
- Información económico-financiera.
- Informe anual de Gestión.
- Informe anual de Buen Gobierno.
- Informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Comunicados de prensa.
- Redes sociales.

**Canales internos:**

- Intranet corporativa.
- Comunicación interna.
- App WeUp
- Canal de denuncia: 'Línea ética'

Tasty Bidco, a través del Departamento de People, cuenta con canales de diálogo y comunicación con los empleados: comités con los trabajadores, encuestas de clima laboral, reuniones para mejorar la comunicación y el trabajo entre las diferentes áreas, así como correos específicos de la compañía (RRHH, "Tu opinión importa").

Además, la compañía apuesta por una comunicación transparente, ágil y bidireccional con todos sus empleados. Cuenta con diferentes herramientas y canales de comunicación para cumplir con este objetivo:

**WeTalk:** Canal de comunicación directa con los empleados a través del cual reciben información sobre el día a día de la compañía y que puede aplicar a su área de responsabilidad. Wetalk fomenta recibir feedback de los empleados, poniendo a su disposición un correo electrónico para ampliar detalle o aclarar dudas sobre las diferentes comunicaciones.

**Whatsapp People:** La compañía pone a disposición de sus empleados un canal directo para cualquier asunto que pueda surgir y que necesite una respuesta por parte de Telepizza. En este canal, se garantiza la respuesta en un plazo no superior a 24 horas.

**Correo electrónico:** A través del mail [people@telepizza.com](mailto:people@telepizza.com) se gestionan las dudas de los empleados sobre cualquier proceso/herramienta vinculado a la gestión de personas. De este modo, la compañía pone a disposición de sus empleados un canal para comunicar de forma segura y confidencial dudas que puedan surgir a la hora de aplicar normativa interna o para denunciar la existencia de cualquier irregularidad o incumplimiento normativo, tanto por correo electrónico o postal.

Este canal está gestionado por el responsable de Auditoría Interna de la organización, se conoce con el nombre de “**Línea Ética**” y su funcionamiento se rige por el procedimiento de actuación establecido por la empresa a través del Comité Ético.

Este Comité está formado por el director de Recursos Humanos, el director del Departamento Jurídico, el director de Personal y el responsable de Auditoría Interna. Por otra parte, el presidente de la compañía podrá participar en el Comité Ético cuando lo considere conveniente, siendo en estos casos presidente del Comité.

— Información sobre las acciones de asociación o patrocinio (GRI 413-1; GRI 201-1)

#### ➤ ESPAÑA

En 2019, Grupo Tasty en España firmó **el Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, a través de su marca Telepizza, para el cumplimiento de la Agenda 2030, adhiriéndose a la Red Española del Pacto Mundial y trabajando por conseguir el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente los siguientes:

- 2: Hambre Cero
- 4: Educación de Calidad
- 10: Reducción de las desigualdades
- 11: Ciudades y comunidades sostenibles
- 12: Producción y consumo responsables
- 17: Alianzas para lograr los objetivos

De esta manera, ha fortalecido considerablemente su compromiso con la sostenibilidad y debe comprobar, de manera periódica, sus esfuerzos hechos en este ámbito.

Por otro lado, Tasty Bidco en España hace parte de y/o colabora con diferentes asociaciones:

- FACE, Federación de Asociaciones de Celíacos en España: federación que aprueba los procesos y la calidad de las pizzas sin gluten de Telepizza en España.
- Marcas de restauración:
- Aea: Asociación Española de Anunciantes
- AECOC
- IAB Spain
- Fundación Española de Nutrición
- CEOE

En los otros países no se realizan en 2019 acciones de asociación o patrocinio.

#### — **Subcontratación y proveedores**

— Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales (GRI 103-2)

El Grupo comparte unos lineamientos, a la hora de establecer sus relaciones con proveedores.

En el documento “**Telepizza Strategic Sourcing Process Guideline**”, se afirma como un criterio de selección de proveedores la presencia de sostenibilidad, en términos de impacto social, medioambiental y de seguridad. Estos lineamientos tienen un impacto global en Tasty Bidco.

— Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos (GRI 308-1; GRI 414-1)

Los proveedores de la compañía deben fabricar, suministrar y distribuir ingredientes, envases alimentarios, productos terminados y servicios claves en seguridad alimentaria, seguros, inocuos para los clientes y los restaurantes.

Los criterios de homologación y evaluación de proveedores están claramente definidos y basados en aquellas herramientas necesarias para garantizar que los suministradores cumplen con la legislación vigente y con nuestros estándares.

El Grupo elabora una clasificación de los proveedores en función del riesgo en Seguridad y Calidad y, en base a esta clasificación, les exige una auditoría de seguridad alimentaria llevada a cabo en las plantas de procesamiento una vez al año o según sea determinado por el Departamento de Calidad Global de la empresa. Al menos una de estas auditorías será llevada a cabo por una empresa auditora externa independiente.

El formato de la auditoría abarca cuestiones de sanidad y de seguridad alimentaria específicas. La auditoría evalúa la adecuación de la documentación, el cumplimiento al demostrar procedimientos, como la efectividad de éstos para controlar el proceso dentro de los límites definidos y la capacidad para implementar planes de acciones preventivas, así como acciones correctivas.

De la misma manera que se exige a todos los proveedores de Tasty Bidco el cumplimiento de los estándares marcados, se exige el mismo cumplimiento en las fábricas. Cada fábrica y centro de distribución son auditados anualmente por una empresa auditora externa bajo los mismos parámetros. Además, la planta debe cumplir con los requerimientos reglamentarios aplicables a las instalaciones y al uso y producción del mercado, los cuales pueden exceder los requerimientos específicos de la auditoría externa. Es decir, es responsabilidad de la planta cumplir con los requerimientos reglamentarios/gubernamentales específicos (ejemplo: las evaluaciones de riesgos incluyen HACCP, planes de protección de alimentos, programas de control preventivo y prerrequisitos).

— Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas (GRI 308-2; GRI 414-2)

Grupo Tasty lleva a cabo medidas de debida diligencia y de control con sus proveedores y se realizan auditorías para comprobar que cumplen con los derechos humanos, así como los estándares medioambientales y sociales.

El Grupo tiene implantado una política de analíticas y monitoreo que se aplica a todos los proveedores de materias primas, envases y/o embalajes y productos terminados. Para ello se tienen establecidos los controles analíticos necesarios para asegurar la inocuidad de los alimentos y producir productos seguros.

Por otro lado, anualmente, se establece un planning con análisis microbiológicos, físicos y químicos, y nutricionales, cubriendo todas las materias primas, productos en proceso y productos terminados. En él, no sólo se tienen en cuenta los parámetros exigidos por ley, sino también todos aquellos que, tras realizar la evaluación de las reclamaciones de clientes, los históricos de No Conformidades, el volumen de compra y la evaluación de riesgo del producto, nos permitan asegurar una inocuidad de los mismos. La compañía cuenta con la colaboración de laboratorios acreditados para la realización del planning analítico, complementándose con controles organolépticos realizados por equipos de expertos.

De forma adicional, la empresa realiza análisis de sus cajas para evaluar la calidad de sus componentes, análisis de acrilamida de sus productos más críticos y controles para evaluar indicadores ambientales de sus instalaciones. Estas herramientas analíticas permiten garantizar que las materias primas desde su entrega en fábrica por parte del proveedor, a lo largo de la manipulación y procesamiento a productos intermedios y/o finales, almacenamiento en sus instalaciones hasta la distribución; se mantengan siempre con un compromiso de inocuidad e higiene alimentaria para con nuestros clientes.

### — Consumidores

— Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores (GRI 416-1)

Para crear valor de forma sostenible y mantener la confianza de nuestros consumidores y clientes de forma efectiva y eficiente, Tasty Bidco tiene unos estándares de Aseguramiento de Calidad que han sido desarrollados para asegurar la protección de la marca, la seguridad de los alimentos y los productos de la más alta calidad.

La seguridad alimentaria está incorporada en cada proceso que usamos, empezando por el suministro de materias primas y materiales y terminando cuando ofrecemos el nivel más alto de servicio y productos superiores a nuestros clientes. La seguridad alimentaria es prioridad máxima para Grupo Tasty y es un objetivo principal el compromiso del personal y los directivos de la compañía.

Este compromiso queda recogido en la **Política de Calidad**, en la que se garantiza la Calidad y Seguridad Alimentaria y el cumplimiento normativo (legal e interno) mediante el respeto de políticas y normativas con total transparencia y asumiendo responsabilidades frente a ellas.

— Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas (GRI 103-2; GRI 418-1)

El Grupo gestiona las consultas y reclamaciones de sus clientes desde los centros de atención al cliente (call center) situados en Madrid, Lisboa, Bogotá, Santiago de Chile y Quito donde centralizan todos los canales de atención al cliente de España, Portugal, Colombia, Chile y Ecuador respectivamente, a través de un número único, chat online, email y redes sociales. Se utiliza un sistema de gestión que permite gestionar todos los contactos desde una sola herramienta, creando un ticket por cada contacto, lo que facilita poder realizar tres calificaciones principales: *consultas, incidencias o reclamaciones*.

En el caso de reclamaciones, el Grupo se encarga de la gestión 'End to End' de la reclamación hasta su resolución con el cliente.

Las reclamaciones recibidas se tienen que cerrar en un plazo máximo de 72 horas. La metodología de clasificación y categorización varía entre los diferentes países, no así la atención y seguimiento de estas.

Se ha creado a finales de 2019 una nueva categoría de reclamaciones para clasificar las que hagan referencia a algún incidente o accidente, que bien sea por su repercusión en medios (RRSS), o por la propia gravedad de los hechos reclamados, y así puedan tener una clara incidencia en la imagen de nuestra marca. El objetivo es realizar un seguimiento más exhaustivo, dar una solución más rápida y poner en alerta a los departamentos implicados para que realicen las actuaciones necesarias en cada caso. Tanto España como Portugal están trabajando para implantar la gestión de la citada categoría a lo largo del 2020.

A continuación, un listado de las reclamaciones del 2019, por países. Se debe tener en cuenta que no en todos los países operan todas las marcas, así, la información aquí presentada representa la totalidad:

➤ ESPAÑA

Telepizza

La categorización de las reclamaciones de Telepizza se lleva a cabo atendiendo a la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN RECLAMACIÓN	MOTIVO
INADMISIBLE	Actitud/trato inadmisibles
MUY GRAVE	Precio distinto a ticket Pedido no servido (grabado) Elementos extraños Tiempo de entrega >60 min
GRAVE	No aplicación de ofertas Pedido incompleto (no resuelto) Elaboración pizza

	Aspecto/presentación Temperatura Producto caducado Tiempo de entrega 60<45 min Producto elaborado no pizza
LEVE	Pedido erróneo Pedido incompleto (resuelto) Pocos ingredientes Tarda atender local/telf. Tiempo de entrega 40< 30 min

Durante 2019 se han recibido 2.700 reclamaciones de las que 316 han sido muy graves, 1.762 graves, 622 leves y ninguna inadmisibles (promedio mensual: 225 reclamaciones), para Telepizza.

Para el período de mayo a diciembre, se han recibido 1.503 reclamaciones, de las que 195 han sido muy graves, 1027 graves, 281 leves.

TIPO INFRACCIÓN	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
GRAVE	1027	1762
LEVE	281	622
MUY GRAVE	195	316
<b>TOTAL</b>	<b>1503</b>	<b>2700</b>

### Pizza Hut

La categorización de las reclamaciones de Pizza Hut se lleva a cabo atendiendo a la siguiente clasificación.

CLASIFICACIÓN	MOTIVO
INADMISIBLE	Actitud/trato inadmisibles
MUY GRAVE	Precio distinto a ticket Problemas de pedido en línea) Elementos extraños Tiempo de entrega >60 min
GRAVE	No aplicación de ofertas Artículos faltantes (no resuelto) Elaboración pizza (quemado/cruda) Aspecto/presentación (problemas de calidad del producto) Temperatura Producto caducado Tiempo de entrega 60<45 min (velocidad) Producto elaborado no pizza
LEVE	Pedido erróneo (orden incorrecta) Artículos faltantes (resuelto) Pocos ingredientes Tarda atender local/telf. (hospitalidad) Tiempo de entrega 40< 30 min (velocidad)

En cuanto a Pizza Hut, se han recibido 23 reclamaciones, de las que 9 han sido muy graves, 10 graves y 4 leves, cifras comunes a ambos períodos.

TIPO INFRACCIÓN	PIZZA HUT (Dic)
GRAVE	10
LEVE	4
MUY GRAVE	9
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

\* Los datos aportados corresponden únicamente al periodo de Diciembre cuando se adquirió.

#### ➤ PORTUGAL

##### Telepizza

Las reclamaciones son recogidas por Departamento de Calidad y enviadas a los responsables de su resolución, respuesta y posterior reporte.

Las reclamaciones son recogidas, registradas y atendidas, aunque no son categorizadas. Para todas ellas el objetivo es realizar un seguimiento exhaustivo y dar una solución rápida, eficaz y personalizada a cada una de ellas.

Durante 2019 se han recibido 102 reclamaciones para Telepizza.

RECLAMACIONES	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
Número	65	102

#### ➤ COLOMBIA

##### Pizza Hut y Jeno's Pizza

La categorización de las reclamaciones de Pizza Hut y Jeno's Pizza se lleva a cabo atendiendo a la siguiente clasificación (ver tabla). Los datos obtenidos para el 2019 son:

CAUSAS RECLAMACIONES	PIZZA HUT		JENO'S PIZZA	
	TASTY (En-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)	TASTY (En-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
DEMORA	912	1197	837	1152
CALIDAD	146	177	139	175
ATENCION EN TIENDAS	332	443	311	431
ATENCION EN CALL CENTER	50	58	44	55
<b>TOTAL</b>	<b>1440</b>	<b>1875</b>	<b>1331</b>	<b>1813</b>
TOTAL TICKETS	<b>85817</b>	<b>124698</b>	<b>128842</b>	<b>230718</b>

➤ CHILE

Telepizza

La categorización de las reclamaciones se lleva a cabo atendiendo a la siguiente clasificación (ver tabla). Los datos obtenidos para el 2019 son:

TIPO INFRACCIÓN	TELEPIZZA	PIZZA HUT
Calidad	690	413
Error Call Center	-	179
Error Cliente	-	38
Error local	-	510
Operaciones	327	37
Retraso	684	374
Servicio	673	101
Otros	77	-
<b>Total</b>	<b>2451</b>	<b>1652</b>
TOTAL TICKETS	<b>174272</b>	259148

Se han recibido 2451 reclamaciones en Chile. Esto supone que un 1,4% de los pedidos realizados por los clientes durante el 2019 llevan asociada una reclamación (nº pedidos: 174.272).

Durante 2019 se han recibido 1652 reclamaciones en Pizza Hut. Esto supone que un 0,64% de los pedidos realizados por los clientes durante el 2019 llevan asociada una reclamación (nº pedidos: 259.148).

➤ ECUADOR

Pizza Hut

La categorización de las reclamaciones de Pizza Hut se lleva a cabo atendiendo a la siguiente clasificación (ver tabla). Los datos obtenidos para el 2019 son:

TIPO INFRACCIÓN	TASTY (May-Dic)	TELEPIZZA (En-Dic)
CALIDAD	312	430
HOSPITALIDAD	103	143
PRECISION	720	1083
RAPIDEZ	2173	3177
<b>Total</b>	<b>3308</b>	<b>4833</b>
TOTAL TICKETS	<b>134060</b>	<b>203700</b>

Durante 2019 no se ha producido ningún incumplimiento grave que afecte a la seguridad alimentaria. Los controles establecidos en toda la cadena de suministro previenen la distribución de productos no conformes a nuestros restaurantes. Por otro lado, todos los restaurantes tienen implantados los procedimientos de seguridad necesarios (sistema de autocontrol-APPCC) para evitar que los posibles peligros de contaminación



presentes en todos los procesos de elaboración de un alimento lleguen a las comidas que se elaboran y sirven a los clientes.

— **Información fiscal**

— Los beneficios obtenidos país por país [GRI 207-4 (Versión 2019)]

<b>BENEFICIOS POR PAIS</b>	<b>TASTY (May-Dic)</b>	<b>TELEPIZZA (En-Dic)</b>
Chile	13.179.068	16.064.135
Colombia	289.746	623.254
Ecuador	270.819	893.453
España	27.932.166	47.960.840
Portugal	6.447.598	7.220.885
<b>TOTAL</b>	<b>48.119.397</b>	<b>72.762.567</b>

— Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados) [GRI 207-4 (Versión 2019)]

<b>PAGOS IMPUESTOS SOBRE SOCIEDADES (€)</b>	<b>TASTY (May-Dic)</b>	<b>TELEPIZZA (En-Dic)</b>
Chile	361.643,63	513.487,61
Colombia	2.107.853,27	2.216.630,55
Ecuador	237.146,44	273.442,22
España	1.295.730,07	2.502.540,66
Portugal	1.369.945,69	1.735.725,56
<b>TOTAL</b>	<b>1.731.589,32</b>	<b>7.241.826,60</b>

\*Los datos de Perú son hasta Octubre.

\*Los datos incluyen retenciones sufridas. Son pagos correspondientes al periodo que se indica, no impuestos devengados.

La información de beneficios obtenidos e impuestos sobre beneficios pagados se representan empleando la agregación de los datos de las distintas sociedades presentes en cada país, sin considerar los ajustes de consolidación.

— Las subvenciones públicas recibidas (GRI 201-4)

No se han recibido subvenciones en 2019.

Este Informe de Estado de Información No Financiera de 2019,  
fue realizado en junio de 2020, en Madrid, España.