

Áreas S.A.U

30.09.20

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ÍNDICE

1. BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 4

2. POLÍTICAS DISPONIBLES 6

3. INFORMACIÓN GENERAL 8

Actividades 9

Líneas de negocio 9

Marcas 10

Objetivos y estrategias de la organización 13

Se consideran *stakeholders* de Areas 13

Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 15

Compromiso con el medio ambiente, producción y consumo responsable 16

Las personas, el principal pilar de Areas 17

4. CORRUPCIÓN Y SOBORNO 18

Código ético 18

Políticas anticorrupción 19

5. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL 20

Principales riesgos 20

Políticas y compromisos 21

Datos relativos a RRHH FY19/20 23

Organización del trabajo 28

Salud y seguridad 30

Relaciones sociales 35

Formación 39

Igualdad y accesibilidad 41

6. DERECHOS HUMANOS 44

Código ético 44

N.E.S. 44

7. GESTIÓN AMBIENTAL 45

Compromisos ambientales 46

Eficiencia energética 47

Medidas para el ahorro del agua 48

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero 49

Aguas residuales 50

Residuos 51

Prevención del desperdicio de alimentos 52

Consumo de materias primas 53

Suelos 53

Cumplimiento normativo 54

Seguro ambiental 54

8. SOCIEDAD 55

Auditorías a proveedores 57

Acciones de asociación o patrocinio 58

Consumidores 58

Información fiscal 61

9. ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre 62

1. BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información No Financiera y Diversidad por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se han definido los contenidos sobre la base de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados que se refleja en el Anexo 1. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

El perímetro de este informe incluye Áreas S.A.U. (en adelante Areas) al ser la única sociedad con la obligatoriedad de elaborar un Estado de Información No Financiera conforme a la Ley 11/2018. Esta sociedad consolida en un grupo de sociedades (Areas Group) con domicilio en Luxemburgo.

En este contexto, el EINF tiene el objetivo de informar sobre las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para el mismo en la ejecución de las actividades propias de su negocio.

La información incluida en el EINF, que forma parte del Informe de Gestión como anexo y que acompañará a las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2020, está verificada por KPMG Asesores S.L. en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, en conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Los datos reportados en el presente documento hacen referencia al ejercicio 2020 (en adelante FY 19/20), comprendido entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020. Además, específicamente para este año y debido a la modificación de día de cierre fiscal del ejercicio anterior, se incluyen también los datos del día 30 de septiembre de 2019. El presente EINF incluye todas las actividades desarrolladas por Areas, excepto los puntos de venta que suministran gasolina por representar menos de un 5% del volumen de negocio. Concretamente representan un 0,67% del volumen de negocio total de la compañía.



El estudio de materialidad realizado ha constado de 2 fases

1. Identificación de asuntos: selección de aquellos asuntos solicitados por la ley de información no financiera que son relevantes desde el punto de vista de impacto en el negocio, así como en sus grupos de interés.

2. Priorización: evaluación de la relevancia de los asuntos requeridos por la ley de información no financiera, por analistas de inversión, guías de reporte en materia de información no financiera y noticias aparecidas en los medios. En esta fase se ha realizado una validación interna de los asuntos en base a la relevancia que supone para la compañía y su estrategia.

Los temas materiales resultado del análisis según el modelo de negocio de la compañía han sido los siguientes:

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	MATERIALIDAD
Información general	X
Cuestiones Medioambientales	X
Información general detallada	X
Contaminación	No material
Economía circular, prevención y gestión de residuos y acciones para combatir el desperdicio de alimentos	X
Uso sostenible de los recursos	X
Cambio climático	X
Protección de la biodiversidad	No material
Cuestiones sociales y relativas al personal	X
Empleo	X
Organización del trabajo	X
Salud y seguridad	X
Relaciones sociales	X
Formación	X
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	X
Igualdad	X
Respeto a los derechos humanos	X
Derechos humanos	X
Lucha contra la corrupción y el soborno	X
Corrupción y soborno	X
Información sobre la sociedad	X
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	X
Subcontratación y proveedores	X
Consumidores	X
Información fiscal	X

A consecuencia del impacto generado por la pandemia actual, los asuntos relevantes que impactan tanto a la compañía como a los grupos de interés se han visto alterados. El impacto en los distintos asuntos materiales para Areas ha sido notable, destacando el impacto en los consumos y las emisiones, las afectaciones a nivel de personal a causa de los ERTE, así como la baja actividad sobre todo en el negocio de aire, traspasada, en los meses de apertura, a tierra.

2. POLÍTICAS DISPONIBLES

Las políticas de alto nivel existentes en cada uno de los ámbitos considerados por la Ley 11/2018 son:

ÁMBITOS	POLÍTICAS / COMPROMISOS	DESCRIPCIÓN (cada punto se encuentra más detallado en su apartado correspondiente)
Corrupción y soborno	Código ético	Principios éticos corporativos necesarios para la actividad
Corrupción y soborno	Políticas antifraude	Incluye aspectos como: i) patrocinios y donaciones, (ii) regalos e invitaciones y (iii) relaciones con intermediarios
Gestión ambiental	Política de impactos ambientales	Política que rige el compromiso de Areas con la legislación y la prevención de la contaminación
Gestión social y de personal	Normativas de RRHH Política incentivos Beneficios, atenciones sociales	Conjunto de normativas, políticas y compromisos de Areas diseñadas para gestionar la relación con empleados, colaboradores y colectivos
Gestión social y de personal	Seguridad y salud	Política integrada de gestión de la calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, para facilitar la integración de la PRL en todos los procesos. Políticas y protocolos de mitigación de impacto Covid-19.
Sociedad	Manual de compras Cuestionario de proveedores Condiciones generales de suministros	Políticas y procedimientos aprobados para asegurar una relación de confianza basada en la calidad, la ética y la integridad
Sociedad	Plan higiénico sanitario Sistema de autocontrol	Planes y sistemas para asegurar la seguridad y salud del consumidor. Políticas y protocolos de mitigación de impacto Covid-19.



3. INFORMACIÓN GENERAL

Areas es uno de los líderes españoles en *food&beverage* y *travel retail* con unos ingresos de 214,04 millones de euros en el año fiscal 2019/20.

Areas ha atendido aproximadamente a 36,9 millones de clientes en España (un 55% menos que el año anterior debido a la pandemia) a través de sus puntos de venta en autopistas (9,8 millones de clientes), aeropuertos (19,8 millones de clientes), estaciones de tren (6,7 millones de clientes) y centro ciudad (0,6 millón de clientes) distribuidos a lo largo de buena parte la geografía española.

Como operador de restauración de referencia en el mundo del viaje desde hace más de 50 años, Areas está presente en los principales núcleos de comunicación del territorio español (aeropuertos, estaciones de tren, áreas de servicio), así como en los más importantes recintos feriales nacionales y centro ciudad.

Sobre la cultura de la excelencia operacional, la empresa posee un profundo conocimiento de las necesidades de los viajeros y de la más amplia gama de conceptos de restauración en el mercado. Esta percepción le permite ofrecer siempre una combinación perfecta adaptada a los consumidores que recibe a diario.

Areas es uno de los líderes mundiales en *food&beverage* y *travel retail* con unos ingresos de 214,04 millones de euros en el año fiscal 2019/20

PRINCIPALES CIFRAS DE AREAS

3.763	**Empleados**
513	**Establecimientos totales**
224	**Establecimientos en áreas de servicio**
99	**Establecimientos en estaciones de tren**
182	**Establecimientos en aeropuertos**
8	**Establecimientos en centro ciudad**
36'9M	**Clientes FY 19/20**
+ de 100.000	**Clientes al día**

La situación pandémica actual ha impactado gravemente en la economía mundial afectando el desarrollo de muchas empresas. Especialmente, todas aquellas relacionadas con el turismo y la restauración. Consecuentemente, Areas se ha visto afectada experimentando un retroceso de sus ventas en todos sus establecimientos. Durante la cuarentena las ventas se desplomaron y posteriormente, las aperturas se han ido produciendo de forma desescalada siguiendo todas las recomendaciones del gobierno.



ACTIVIDADES

Aeropuertos

Areas gestiona concesiones de restauración en 19 aeropuertos en España que ofrecen a los viajeros la oportunidad de descubrir nuevos sabores, disfrutar y relajarse antes de viajar.

Estaciones de tren

Areas tiene presencia en 33 estaciones de tren en España, acompañando a más de 6 millones de viajeros que se desplazan en alta velocidad o en trenes de cercanías, en trayectos regionales o de largo recorrido y les ofrece conceptos variados de gastronomía de calidad.

Ferias

La empresa está presente en los principales recintos feriales de España (Fira de Barcelona e IFEMA), siendo especialistas tanto en servicios de *catering* como de *retail* en el centro de la ciudad. Los organizadores de grandes eventos recurren a Areas por su experiencia en restauración en recintos feriales.

Autopistas

La empresa gestiona 42 áreas de servicio, siendo el primer operador de áreas de servicio en las autopistas españolas. En ellas, el viajero encontrará productos de F&B y de retail que complacerán todas sus necesidades y además podrá repostar gasolina en 5 puntos de venta. Esta actividad representa únicamente un 0,67% del volumen total de negocio. Por ello, queda fuera del alcance del perímetro al suponer menos de un 5 % de materialidad total. No obstante, dada la singularidad de este negocio, la compañía considera relevante reportar las medidas preventivas para la protección del suelo implementadas por la empresa para este mercado en particular, dado el riesgo existente asociado.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Areas adapta sus diferentes líneas de negocio a los mercados donde está presente para ofrecer las mejores alternativas a las necesidades de cada tipo de viajero.

Areas tiene un profundo conocimiento de las necesidades de los viajeros gracias a los cuestionarios que realiza junto con los concedentes y a través del NPS (Net Promoter Score) y por ello dispone de un amplio portfolio de marcas adaptado a los requisitos de sus clientes.



MARCAS

Areas cuenta con una oferta variada y de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes con opciones que se adaptan a cada perfil de viajero. Una combinación de conceptos que triunfan en la calle con otros creados específicamente para aeropuertos, autopistas y estaciones de ferrocarril, complementados con la mejor oferta de *retail*.

Una oferta personalizada que aúna marcas globales y gastronomía local

Marcas propias de restauración

Areas cuenta con la mayor cartera de marcas del mercado. Es capaz de ofrecer una amplia gama de soluciones para todas las ocasiones y necesidades surgidas durante el viaje, ya sea tomar un café rápido entre dos vuelos, disfrutar de un momento de descanso en familia o cumplir con los caprichos de los paladares más exigentes.

DELI&CIA TASTY DAILY FOOD · airea · FARINE BAKERY CAFE · DESDE 2015 COMO RESTAURANTE & CAFÉ

STREAT FUERTEVENTURA STREET MARKET · LA PAUSA restaurante · cafetería · CAFÉ CAFÉ · GASTRO HUB

Caffriccio · eating point · PEPITO GRILLO

Marcas propias de *retail*

Las marcas de *retail* desarrolladas por Areas pretenden cubrir las exigencias de todo tipo de viajero: conceptos prácticos, que ofrecen artículos de las mejores marcas, regalos, souvenirs y todo lo necesario para hacer el viaje más agradable y llevarse el mejor recuerdo de cada ciudad.

Sibarium DELICATESSEN · eureka! encuentra lo que necesitas · THE MARKET

divers · Sweet Market

Franquicias de restauración

Areas se ha asociado con marcas internacionales de primer nivel y de moda, restaurantes únicos a medida y una amplia gama de establecimientos de alimentación. La empresa puede hacer gala de la mayor cartera de marcas del mercado, que le permite responder a las más variadas necesidades de los pasajeros durante sus desplazamientos.

KIREI BY KABUKI · EXKi nature's kitchen · MAS Q MENOS Jamón & Tapas · BURGER KING

PAUL depuis 1889 · URBAN grill · SANTAGLORIA · EL SANDWICH MÁS FAMOSO DEL MUNDO Antonio RODILLA MADRID 1939

SUBWAY · La PLACE Naturally fresh

Franquicias de *retail*

ADOLFO DOMINGUEZ · FCBARCELONA OFFICIAL STORE · adidas

Marcas *Co-Branding*

Mahou · EXPLORING THE WORLD SINCE 1890 · San Miguel · Espression LAVAZZA · Budweiser

Servicios

Areas tiene operaciones por todo el territorio español (aeropuertos, estaciones de tren, autopistas, centro ciudad, ferias...) y la sede se encuentra ubicada en la calle de Diagonal, 579-585, 6ª planta. 08014 de Barcelona

Restauración
Vending
Retail
Catering



OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN

Uno de los objetivos de Areas es liderar el mercado del F&B dentro del segmento del *travel retail*. Dentro de este objetivo España constituye una pieza clave, dada la relevancia de su mercado, por lo que la empresa continuará trabajando en consolidar su posición de liderazgo. En un mercado donde la crisis ha impactado significativamente, el comportamiento del consumidor ha cambiado, y la compañía deberá adaptar la oferta a las nuevas tendencias (la salud y la higiene son una prioridad) y sacar ventaja de la recuperación, consolidando el liderazgo en autopistas y estaciones de ferrocarril.

SE CONSIDERAN *STAKEHOLDERS* DE AREAS

Para el desarrollo de su actividad, la compañía establece un modelo de relación basado en la confianza con sus grupos de interés o *stakeholders*, al ser estos pilares fundamentales para la consecución de sus objetivos.

Partners y proveedores

Para asegurar un servicio de calidad, Areas realiza contratos o acuerdos de colaboración con diferentes empresas para cubrir el mantenimiento de las instalaciones así como otros servicios.

Concedentes

Empresas que delegan en Areas la gestión, el mantenimiento y la supervisión de las actividades de restauración en los diferentes locales donde opera la empresa (Grupo ABERTIS, AENA, ADIF, ...).

Administración

Obtención de las autorizaciones administrativas para el ejercicio de la actividad de Areas a nivel local, autonómico o estatal.

Suboperadores/ AREAS G.A.S.

Empresas que tienen la concesión, por parte de Areas, para la gestión y explotación comercial de determinados servicios de atención al viajero (por ejemplo, las gasolineras).

areas

Clientes

Areas trabaja día a día para cubrir las necesidades de los clientes; tanto el cliente final como los concedentes. El objetivo es ofrecer un servicio de máxima excelencia a partir de las necesidades de los viajeros.

Capital humano

Afectan directamente la experiencia y satisfacción de los clientes. En Areas se protege al empleado y se fomenta el desarrollo profesional de cada individuo en la compañía.

Marcas

Areas cuenta con un amplio porfolio de marcas propias y franquicias para garantizar que el cliente pueda elegir la opción que más se adecúe a sus preferencias.



Tomando como referencia las partes interesadas en Areas, y concretamente como punto de referencia el cliente final, se busca ofrecer un servicio de máxima excelencia a través del estudio de necesidades para poder cubrirlas con un servicio de calidad y una amplia gama de conceptos gastronómicos.

La estrategia de Areas para satisfacer el objetivo descrito previamente se basa en cuatro pilares:

Capital humano:

Areas ofrece a sus trabajadores un entorno laboral que protege la diversidad y la igualdad de género (por ejemplo: campaña #ROMPEROLES) y que fomenta un desarrollo profesional pleno a lo largo del recorrido de cada individuo dentro del equipo Areas.

Para ello la empresa pone en marcha una serie de iniciativas dirigidas al desarrollo de cada trabajador basadas en una comunicación bidireccional clara y fluida, una oferta de formación adaptada a sus necesidades (Areas Living) y la realización de diversas actividades motivacionales (Areas Challenge), de *Team Building* y de impacto social (participación en eventos deportivos).

Cliente:

Areas trabaja cada día para anticipar y cubrir las necesidades de sus clientes, tanto concedentes como clientes finales, y ofrecerles un "servicio wow".

Esto es posible gracias a que la empresa cuenta con un capital humano y una tecnología orientados al servicio al cliente. En concreto, Areas ha implementado el programa "Pasión Cliente". Programa de formación cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio, producto e higiene de los centros para conseguir así, una mayor satisfacción y fidelización de los clientes. Además, se estudian sus "pain points" a lo largo de todo el proceso de compra, por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción y el seguimiento del *Net Promoter Score* (NPS). De esta manera, se analiza el proceso de compra para detectar los posibles espacios de mejora existentes.

De acuerdo con lo anterior, se trabaja en la presencia en redes para facilitar la localización de los establecimientos y de su oferta gastronómica, se instalan sistemas que permiten la reducción de los tiempos de espera (los quioscos inteligentes) y se habilitan canales de comunicación bidireccional con los clientes para que puedan hacer llegar sus valoraciones y recibir una respuesta acorde en caso de que lo deseen.

Marcas:

Areas cuenta con un amplio porfolio de marcas propias y franquicias para garantizar que el cliente pueda elegir la opción que más se adecúe a sus preferencias.

Excelencia operacional:

Areas cuenta con un modelo operacional sólido y orientado a la excelencia. Este modelo se fundamenta en la mejora continua de los procesos operativos de la empresa mediante la definición y seguimiento de KPI's, la aplicación de la filosofía "*lean*" y la identificación y *roll-out* de las mejores prácticas internas de la empresa.

PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU FUTURA EVOLUCIÓN

Areas ha identificado una serie de factores que pueden afectar a su estrategia y realiza un seguimiento de su impacto con el objetivo de adaptarse adecuadamente a su entorno:

Factores macroeconómicos:

Areas realiza un seguimiento de la evolución de los principales indicadores macroeconómicos a través de los datos facilitados por las principales instituciones públicas nacionales e internacionales. Estos datos ayudan a la empresa a anticipar la evolución de la demanda global de sus productos y de su estructura de costes y adaptar así sus propuestas comerciales a los concedentes con los que trabaja.

Evolución del tráfico de viajeros:

Areas analiza la composición, volumen y evolución del tráfico de viajeros y adecúa su oferta comercial a las preferencias, necesidades y expectativas de éste. El teletrabajo, así como los nuevos hábitos de consumo (higiene, distancia, KM 0, sostenibilidad, digital …) son importantes factores a tener en cuenta. Para ello, la empresa analiza datos de flujo y consumo de sus clientes, datos de viajeros proporcionados por sus concedentes e informes externos. La nueva normalidad provocada por el SARS-CoV-2 (Covid-19) está cambiando las tendencias de los viajeros y polariza la tipología de oferta que debe presentarse.

Factores competitivos:

Areas analiza el comportamiento de sus competidores para adaptar su estrategia al entorno competitivo existente en cada momento y mantener su posición de liderazgo.

Factores sociosanitarios:

Areas sigue la actualidad social y sanitaria a nivel mundial para poder prevenir cualquier situación de riesgo y actuar debidamente para proteger tanto a sus empleados como a sus consumidores.

Factores socioeconómicos y ambientales:

Areas lleva a cabo una monitorización de las tendencias y/o acontecimientos sociopolíticos de relevancia para poder anticiparse a los mismos y continuar generando valor en línea con sus objetivos.





COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

A nivel medioambiental, Areas está comprometida con la reducción del consumo global de energía a través de la optimización y eficiencia de sus equipos, maquinaria y mecanismos de iluminación, así como en el propio proceso constructivo, con materiales y soluciones creativas que mejoran el rendimiento energético.

Areas también impulsa medidas para el ahorro del agua con mecanismos innovadores, como los dispositivos automáticos o los limitadores de caudal del agua, que permiten controlar la presión e impulsar su uso correcto y eficiente. Asimismo, la compañía trabaja en la reducción de consumo de papel en la gestión de sus operaciones y a través de campañas de concienciación en sus oficinas.

En la gestión de residuos, la compañía lleva a cabo diversas acciones para reducir los residuos de plástico e impulsa acuerdos con empresas como Ecoembes para la recogida selectiva de envases y el fomento de su reutilización. Cabe destacar que, Areas ha impulsado el proyecto "Circular Journey", una iniciativa cuyo objetivo es implementar envases sostenibles y la reducción sistemática de *packaging* de un solo uso en los más de 500 establecimientos que gestiona en España, y que está claramente orientada a la reducción de la huella de carbono.

En el ámbito del desperdicio alimentario, Areas realiza varias iniciativas; la gestión de mermas, la donación diaria de excedentes de producto no vendido a personas en situación de vulnerabilidad a través de Phenix y favoreciendo la venta a final del día mediante la aplicación "Too Good To Go".

Asimismo, Areas también trabaja para fomentar una alimentación más equilibrada y saludable, centrando el desarrollo de productos y la adquisición de materias primas en paralelo a los compromisos adquiridos dentro del "Plan de colaboración para la mejora de la composición de los alimentos y bebidas 2020", que incluye diferentes objetivos como la reducción del azúcar, grasas y sal en sus recetas o la revisión del porcentaje de grasa en la leche y bebidas vegetales, entre otras. Con el objetivo de contribuir de forma decisiva a una alimentación más equilibrada y saludable en sus clientes, la compañía trabaja en la reducción y eliminación del uso de materias primas con aceite de palma, e incorpora la proteína vegetal en las recetas por sus beneficios nutricionales, calidad organoléptica y sostenibilidad.





LAS PERSONAS, EL PRINCIPAL PILAR DE AREAS

Dentro del objetivo de atraer, retener y reconocer el mejor talento y fomentar unas relaciones laborales enriquecedoras, Areas dispone de amplias e innovadoras políticas en materia de recursos humanos por y para sus colaboradores/as en toda su dimensión profesional y humana.

A través de la plataforma interna Areas Living, se fomenta la comunicación y el desarrollo profesional, la formación de sus empleados y el bienestar. Además, a través de los programas Estamos por Ti y el Club Ahorro, Areas ofrece una serie de beneficios y ventajas a todas las personas que trabajan en la compañía. En esta misma línea, Areas reconoce el talento interno a través del Programa Pasión Cliente, impartido por sus más de 100 formadores internos, y el Programa ITACA, que identifica y desarrolla a profesionales con alto potencial de desarrollo en la compañía.

Areas apuesta por una organización equilibrada, comprometida socialmente y que constituya en la medida de lo posible el fiel reflejo del entorno comunitario al que sirve. Bajo la iniciativa #SOMOSPLURALIDAD, los equipos participan en las distintas acciones que se realizan en materia de Igualdad, Diversidad e Inclusión social; iniciativas como la campaña RompeRoles, la firma del Charter de la Diversidad, el Campeonato de Fútbol inclusivo realizado con la Federació d'Esports per a Cecs de la ONCE o la colaboración con Centros Especiales de Empleo lo demuestran.

Debido a la situación de crisis sanitaria en el país, el Gobierno decretó el estado de alarma, imponiendo, entre otras medidas, restricciones en la movilidad de las personas y la suspensión de la apertura al público de los locales y establecimientos minoristas, entre ellos los de restauración y comercio.

Ante la imposibilidad de dar continuidad a la actividad de los centros de trabajo, la compañía debió cerrar al público la práctica totalidad de sus establecimientos y se vio obligada a presentar un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) para la suspensión de los contratos de las personas trabajadoras adscritas a tales centros.

Durante la pandemia del Covid-19, y bajo el lema "Cuidamos de ti", la compañía ha lanzado una campaña de comunicación, apoyada de un plan de formación en protocolos de higiene y seguridad, mediante la cual se compromete con la seguridad y salud de sus equipos y clientes.

4. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Para detectar y prevenir el fraude, Areas cuenta con medidas de control que refuerzan lo señalado por el Código Ético: un manual de prevención de delitos, un programa antifraude en los puntos de venta y un conjunto de políticas anticorrupción. El objetivo es promover una cultura preventiva basada en el principio de "rechazo absoluto" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los empleados de Areas, con independencia de su nivel jerárquico y del lugar en el que trabajen.

CÓDIGO ÉTICO

La compañía, de forma íntegra y comprometida, aplica principios éticos corporativos necesarios para su actividad, velando por la homogeneidad y practicidad de las normativas, y por las conductas internas.

Areas dispone de un Código Ético en el que se establecen los principios y reglas con los que la compañía debe afrontar sus responsabilidades. Asimismo, difunde periódicamente el código ético, se encuentra publicado en https://es.areas.com/es/quienes-somos/codigo-etico/ y proporciona las herramientas necesarias para velar por su aplicación.

En este sentido, y fruto de su actividad, se han identificado posibles riesgos consecuencia de conductas no éticas, mala praxis y por incumplimiento de normas internas establecidas en la organización. Con el fin de mitigar estos riesgos, se implementan en la compañía procedimientos, técnicas y sistemas para la prevención y detección del fraude interno, externo y anticorrupción

La compañía de forma íntegra y comprometida, aplica principios éticos corporativos necesarios para su actividad





POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

Con el objetivo de enfocar las prácticas corporativas hacia la lucha contra la corrupción y el fraude, Areas ha divulgado las políticas anticorrupción que engloban (i) patrocinios y donaciones, (ii) regalos e invitaciones y (iii) relaciones con intermediarios. Además, para evitar conflictos de intereses, los directivos de la sociedad deben declarar si tienen o no relaciones con otras sociedades que puedan representar un compromiso en su actividad laboral.

Igualmente, la sociedad cuenta con un buzón de denuncias para poder detectar cualquier acto de corrupción y/o de malas prácticas, así como comportamientos no éticos. Durante el ejercicio fiscal se ha recibido una denuncia anónima a partir de la cual se han iniciado trámites para verificar su credibilidad y posteriormente se ha actuado en consecuencia (iniciando la investigación interna de forma discreta).

Areas ha implementado controles de detección de fraude en el proceso de facturación a partir de análisis realizados en la mayoría de los puntos de venta. Como resultado de esta colaboración conjunta se ha conseguido consolidar una reducción de las ratios de riesgo asociados a la operativa en TPV's (anulaciones -96%, descuentos -40%, devoluciones -21% desde su implementación en 2015). Durante el periodo de cuarentena, que se produjo por la afectación del Covid-19, dichos controles se vieron afectados y se finalizó dicho programa. Sin embargo, a lo largo de este periodo y hasta septiembre de 2020 se ha desarrollado un nuevo programa de control del fraude en puntos de venta que está en modo de pruebas en Areas y agendando su lanzamiento para mediados de enero 2021. Una vez finalizado el proyecto, se realizará un análisis retrospectivo para cubrir los controles que se puedan haber perdido a causa del Covid-19.

Además, la sociedad cuenta con controles internos destinados a prevenir conductas delictivas como el delito de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Estos están detallados en el *compliance file* de la sociedad, revisado por última vez en marzo de 2020. Dichos controles están relacionados con la gestión de la caja y sus flujos de cobro y pago en base a la actividad de la sociedad. A lo largo del estado de alarma y debido a la afectación de los ERTEs, algunos de los controles se han visto afectados.

Igualmente, Areas tiene un Comité de *Compliance* que fortalece el compromiso con las buenas prácticas y la cultura antifraude de la sociedad. Dicho comité está formado por CCO Areas Group, CFO Areas Iberia, CHRO Areas Iberia, Internal Audit & Control and Treasury Director Areas Group and Internal Audit & Control Manager Areas Group. En el siguiente año fiscal se añadirá el CFO Areas Group al Comité.

5. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL

PRINCIPALES RIESGOS

Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los RRHH son aquellos derivados de los factores que tienen impacto en la organización y en la consecución de objetivos de negocio. Éstos pueden ser internos o externos, impidiendo o dificultando la consecución de objetivos estratégicos, bien a través de la pérdida de las oportunidades o bien a través de la materialización de amenazas.

Areas, con el objetivo de minimizar el impacto de los riesgos relacionados con los RRHH, tiene implementadas una serie de políticas y normas que ayudan a una adecuada gestión de las personas y a mantener un adecuado clima laboral que permita cumplir con la estrategia de la empresa. Los principales riesgos identificados son:

- La aparición de nuevas reivindicaciones por parte de los empleados que conllevan habitualmente la puesta en escena de nuevos mecanismos de negociación.
- Los cambios legislativos y regulatorios en el ámbito de las relaciones laborales u otras de cualquier disciplina o materia que impliquen adaptaciones necesarias y que comporten mayor gasto o inoperatividad en el negocio.
- Fenómenos sociales, sanitarios, tales como la situación de pandemia causada por la Covid-19 durante el ejercicio (económicos, políticos, geopolíticos, ambientales o de cualquier otra índole que pueda afectar a las personas y en consecuencia a los empleados y su actividad.



Debido a la situación de alarma sanitaria internacional, Areas ha elaborado un plan frente al Covid-19, con el objetivo de establecer las medidas preventivas de actuación frente a la exposición de éste en los centros de trabajo y así poder garantizar la salud de los empleados y clientes, además de la continuidad del negocio donde haya sido posible.

Asimismo, Areas dispone de un plan de contingencia reflejado en un documento que recoge todas las actuaciones realizadas en situación de pandemia y la recopilación de los distintos protocolos de actuación y procedimientos de gestión elaborados por la empresa. Todo ello al efecto de minimizar el riesgo de contagio por exposición Covid-19, tanto para sus empleados como para sus clientes, siguiendo en todo momento las recomendaciones de las autoridades sanitarias al tratarse de un tema de salud pública. Dicho plan de contingencia está formado por:

- Protocolo de actuación PRL para empleados
- Protocolo de calidad e higiene
- Protocolo de comunicación
- Protocolo de reincorporación y motivación equipos
- Protocolo para franquicias
- Protocolo limpieza y desinfección pre-aperturas y en caso positivo Covid-19
- Protocolo producto y exposición
- Protocolo equipos de protección individual
- Protocolo coordinación de actividades empresariales
- Protocolo higiene y PRL contratas limpieza
- Procedimiento de gestión de contactos estrechos
- Procedimiento de gestión de grupos vulnerables Covid-19

POLÍTICAS Y COMPROMISOS

Areas ha establecido las siguientes políticas y compromisos con el objetivo de mitigar estos riesgos y dar respuesta al entorno socioeconómico cambiante en el que se encuentra.

“Colaborar para hacer realidad el apasionante proyecto empresarial en el que todos y cada uno de nosotros estamos implicados”

Areas dispone de políticas y procedimientos en materia de recursos humanos con el objeto de fomentar unas relaciones laborales más enriquecedoras, en la que todos sus colaboradores vean satisfechas razonablemente sus inquietudes y objetivos con una premisa compartida:

Por ello, además de los beneficios sociales que se detallan posteriormente, implementados para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores sobre los convenios de aplicación, Areas busca la atracción del talento, integración e inclusión de diferentes culturas y valores. Con el fin de promover la igualdad de oportunidades en el seno organizativo y la inclusión, así como fidelizar, motivar, recompensar, comprometer e influir, se establecen en la compañía las políticas que se señalarán en este apartado.

Entre las políticas de RRHH se encuentran las relacionadas con los beneficios y atenciones sociales, diseñadas en función de niveles dentro de la organización. Dentro de los mismos, se ha analizado convenientemente el posicionamiento en el mercado de trabajo, inquietudes colectivas, bandas salariales y rangos de tolerancia.

Política de contratación

Es una guía sobre las normas, políticas y disposiciones de Areas en España, que pretende facilitar, orientar y homogeneizar las prácticas de contratación en la empresa.

Areas cuenta con procedimientos sistemáticos en la identificación de puestos, publicación de ofertas y selección de candidatos en sus procesos de selección de nuevos empleados, que velan por la igualdad y la no discriminación.

Las ofertas publicadas (interna o externamente) valoran la igualdad entre mujeres y hombres en todo el procedimiento, puesto que Areas es una empresa comprometida en la valoración igualitaria de todas las candidaturas y con una firme creencia en los beneficios colectivos que representa la inclusión.

Política de incentivos

- **Retribución variable:**
  En dicha política se establece los porcentajes y ponderación de la retribución variable en función de la tipología de objetivos establecida para cada categoría o posición en la organización. Durante este ejercicio esta política ha sido aprobada, pero quedó suspendida a causa de los efectos de la pandemia. Su aplicación variará en función de la coyuntura del negocio, pudiéndose llegar a recuperar con efectos retroactivos.
- **Incentivo de vinculación por proyecto internacional:**
  Incentivo relacionado con el proyecto estratégico internacional, sujeto al cumplimiento de unos objetivos establecidos y a la permanencia en la empresa.
- **Incentivos de reconocimiento por compromiso-dedicación por proyecto estratégico:**
  Incentivo vinculado al esfuerzo y compromiso del empleado por la realización de unas tareas extraordinarias y sobrevenidas asignadas a un periodo de tiempo determinado.
- **Incentivos vinculados a objetivos extraordinarios coyunturales:**
  Puede darse el caso del establecimiento de objetivos extraordinarios para lograr resultados excepcionales en algún centro de trabajo y/o mercado.
- ***Areas Challenge*:**
  Se trata de un incentivo creado para mejorar calidad, resultados y valoración del cliente en formato de competición entre centros de similares características.

Otras normas de RRHH

- **Política de desplazamientos:**
  Regula las normas que rigen cualquier tránsito geográfico profesional que realicen los colaboradores.

- **Normativa de caja:**
  Tiene por objeto dar cumplimiento a las normas internas relativas a la operativa de las TPV (Terminales en el Punto de Venta). Perseguir su cumplimiento es la base de la lucha contra el fraude en los puntos de venta.

- **Política vehículos de empresa:**
  La política estandariza y regula los términos del derecho, mantenimiento y administración del vehículo de empresa.

Beneficios y atenciones sociales

- **Política carnet de empleado:**
  La política regula el uso del carnet de empleado como beneficio social para el consumo de productos y obtención de artículos en los puntos de venta y establecimientos para todos los empleados de Areas.

- **Política de préstamos:**
  Areas cuenta con una política de préstamos otorgados a empleados de distintas categorías profesionales dentro de la compañía.

  Las concesiones se regirán por criterios de disponibilidad en la bolsa de préstamos, antigüedad mínima y tipología de necesidades, siendo estas últimas con carácter de exclusividad las que se describen en los criterios generales de la política comentada.

- **Política de fondo social:**
  Esta política consiste en la concesión de una dotación económica gestionada por los diferentes comités de empresa. Dicha dotación debe servir para cubrir necesidades perentorias de los colaboradores, y las cantidades que se asignen deben ser devueltas en el plazo máximo de un año.

- **Política de ayuda escolar:**
  Areas ha creado un concepto en forma de beneficio social, consistente en una ayuda para la escolaridad. Dicho importe, desea contribuir a aliviar el esfuerzo económico que representa la escolaridad de los hijos de todos los colaboradores, en edades comprendidas entre los 3 y los 18 años.

- **Lote de Navidad:**
  Para todos los empleados de la organización que atiende los casos de diversidad de etnias o creencias en los productos que lo componen.

- **Excepcionalmente:**
  Bolsa para la gestión de anticipos y préstamos para cubrir las carencias temporales en el abono de las prestaciones por ERTE de fuerza mayor, así como ayudar a cubrir las necesidades excepcionales que puedan tener nuestros empleados afectados por la suspensión temporal de contratos por Covid-19 o su impacto en la operativa de la empresa.

- **Política de trabajo a distancia COVID19:**
  Areas, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Actuación frente al Covid-19, y con la vocación de velar por la seguridad, protección y bienestar de las personas trabajadoras, inició un programa temporal y excepcional de teletrabajo para todas las personas que prestan servicios en oficinas, suscribiéndose acuerdos individuales con vigencia temporal ligada a la crisis sanitaria provocada por la pandemia.

  Una vez retomada la actividad en los centros, y con el fin de proporcionar el debido soporte a las reaperturas, se organizó el regreso a las oficinas garantizando la seguridad de las personas y el cumplimiento de las medidas sanitarias, a través de la realización de turnos semanales de trabajo en oficina, alternados con turnos semanales de trabajo a distancia.

  A pesar de lo anterior, Areas facilita el teletrabajo prevalente integral en los momentos de rebrote del virus Covid-19 y cuando así lo recomiendan las autoridades sanitarias y la situación preventiva lo requiere.

DATOS RELATIVOS A RRHH FY19/20

Los datos que se reportan a continuación pertenecen al año fiscal 2019-2020 de la compañía.

Debido a limitaciones informáticas, los datos extraídos para la elaboración de estas tablas son del 1 de octubre 2019 al 30 de septiembre 2020, quedando excluido el 30 de septiembre 2019 que forma parte del ejercicio que se está reportando; indicado en el alcance temporal de las cifras reportadas.

N.º EMPLEADOS POR GÉNERO*

2.320	Mujeres
1.443	Hombres
3.763	**En total**

N.º EMPLEADOS POR EDAD*

191	Menores de 25 años
1.338	Entre 25 y 39 años
1.504	Entre 40 y 55 años
730	Mayores de 55 años
3.763	**En total**



N.º EMPLEADOS POR CATEGORÍA*

15	Dirección
64	Manager
100	Responsables
3.584	Personal Base
3.763	**En total**

**El criterio utilizado para la contabilización del total de empleados de la compañía excluye los datos relativos a becarios, extras y personas desplazadas. De los empleados a 30/9 indicados, el 57% estaban incluidos en un ERTE (55% con suspensión total y 2% reincorporados parcialmente a la actividad).*

Modalidades de contrato y número de despidos por género

GÉNEROS	MUJER	HOMBRE	TOTAL
N.º total de contratos de trabajo	2.320	1.443	3.763
% contratos indefinidos	82%	83%	82%
% contratos indefinidos parcial	8%	8%	8%
% contratos temporales	8%	7%	8%
% contratos temporales parcial	2%	2%	2%

El criterio utilizado para la contabilización del total de empleados de la compañía excluye los datos relativos a becarios, extras y personas desplazadas. De los empleados a 30/9 indicados, el 57% estaban incluidos en un ERTE (55% con suspensión total y 2% reincorporados parcialmente a la actividad).

GÉNEROS	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Promedio contratos indefinidos	1.903	1.213	3.116
Promedio contratos indefinidos parciales	185	123	308
Promedio contratos temporales	3.477	1.722	5.199
Promedio contratos temporales parciales	1.133	71	184
Promedio total:	**2.548**	**1.579**	**4.127**
N.º de despidos	34	44	78

El criterio utilizado para calcular el cómputo de los promedios de contrato dentro del año fiscal, se realiza teniendo en cuenta que si un empleado pasa de contrato temporal a indefinido a medio año computará 0.5 en la categoria de contrato temporal y 0.5 en la categoria de contrato indefinido. Los empleados que reciben finiquito a medio año solo computan como 0.5 de promedio en el periodo objeto de reporte.



Modalidades de contrato y número de despidos por edad

TRAMOS DE EDAD	MENORES DE 25 AÑOS	ENTRE 25 Y 39 AÑOS	ENTRE 40 Y 55 AÑOS	MAYORES DE 55 AÑOS	TOTAL
Nº total de contratos de trabajo	191	1.338	1.504	730	3.763
% contratos indefinidos	34,55%	78,70%	89,83%	84,38%	82,01%
% contratos indefinidos parcial	23,56%	6,20%	4,26%	14,11%	7,84%
% contratos temporales	25,65%	11,73%	4,92%	1,37%	7,71%
% contratos temporales parcial	16,23%	3,36%	1,00%	0,14%	2,44%

El criterio utilizado para la contabilización del total de empleados de la compañía excluye los datos relativos a becarios, extras y personas desplazadas. De los empleados a 30/9 indicados, el 57% estaban incluidos en un ERTE (55% con suspensión total y 2% reincorporados parcialmente a la actividad).

TRAMOS DE EDAD	MENORES DE 25 AÑOS	ENTRE 25 Y 39 AÑOS	ENTRE 40 Y 55 AÑOS	MAYORES DE 55 AÑOS	TOTAL
N.º de despidos	4	22	29	23	78
Promedio contratos indefinidos	68	1.057	1.359	632	3.116
Promedio contratos indefinidos parciales	44	85	63	116	308
Promedio contratos temporales	99	267	136	17	519
Promedio contratos temporales parciales	72	78	30	4	184
Promedio total	**283**	**1.487**	**1.588**	**769**	**4.127**

El criterio utilizado para calcular el cómputo de los promedios de contrato dentro del año fiscal, se realiza teniendo en cuenta que si un empleado pasa de contrato temporal a indefinido a medio año computará 0.5 en la categoria de contrato temporal y 0.5 en la categoria de contrato indefinido. Los empleados que reciben finiquito a medio año solo computan como 0.5 de promedio en el periodo objeto de reporte.





Modalidades de contrato y número de despidos por categoría profesional

CATEGORÍAS	DIRECCIÓN	MANAGER	RESPONSABLES	PERSONAL BASE	TOTAL
N.º total de contratos de trabajo	15	64	100	3.584	3.763
% contratos indefinidos	100,00%	98,44%	95,00%	81,28%	82,01%
% contratos indefinidos parcial	0,00%	1,56%	5,00%	8,06%	7,84%
% contratos temporales	0,00%	0,00%	0,00%	8,09%	7,71%
% contratos temporales parcial	0,00%	0,00%	0,00%	2,57%	2,44%

El criterio utilizado para la contabilización del total de empleados de la compañía excluye los datos relativos a becarios, extras y personas desplazadas. De los empleados a 30/9 indicados, el 57% estaban incluidos en un ERTE (55% con suspensión total y 2% reincorporados parcialmente a la actividad).

CATEGORÍAS	DIRECCIÓN	MANAGER	RESPONSABLES	PERSONAL BASE	TOTAL
Promedio contratos indefinidos	17	65	98	2.936	3.116
Promedio contratos indefinidos parciales		1	5	302	308
Promedio contratos temporales				519	519
Promedio contratos temporales parciales				184	184
Promedio total:	**17**	**66**	**103**	**3.941**	**4.127**
N.º de despidos	2	3	0	73	78

El criterio utilizado para calcular el cómputo de los promedios de contrato dentro del año fiscal, se realiza teniendo en cuenta que si un empleado pasa de contrato temporal a indefinido a medio año computará 0.5 en la categoría de contrato temporal y 0.5 en la categoría de contrato indefinido. Los empleados que reciben finiquito a medio año solo computan como 0.5 de promedio en el periodo objeto de reporte.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por género, edad y clasificación profesional o igual valor

GÉNEROS	HOMBRE	MUJER
Remuneración media año 2018	23.743 €	19.953 €
Remuneración media año 2019	24.567 €	20.526 €
Remuneración media año 2020	25.804 €	21.290 €
% Variación en el periodo FY19 - FY20	5,04%	3,72%

TRAMOS DE EDAD	MENORES DE 25 AÑOS	ENTRE 25 Y 39 AÑOS	ENTRE 40 Y 55 AÑOS	MAYORES DE 55 AÑOS
Remuneración media año 2018	17.847,17 €	19.664,05 €	22.450,02 €	27.354,64 €
Remuneración media año 2019	18.487,65 €	20.143,12 €	23.335,81 €	27.269,08 €
Remuneración media año 2020	18.799,24 €	20.654,42 €	23.945,26 €	26.755,20 €
% Variación en el periodo FY19 - FY20	1,69%	2,54%	2,61%	-1,88%

El criterio utilizado para calcular la remuneración media supone hacer una estimación del salario real anual con pagas extras, trabajando el 100% de las horas establecidas por contrato. Ello teniendo en cuenta que el 90% de la plantilla de la compañía recibe remuneraciones según el convenio al que pertenezca.

N.º empleados con discapacidad

N.º EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
Contrato indefinido	44
Contrato temporal	6

Cálculo realizado siguiendo los criterios de la Ley General de Discapacidad 2019.

La compañía pone a disposición de sus empleados diferentes medidas para facilitar la conciliación laboral



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Los centros de trabajo, o explotaciones, organizan la prestación de servicios de la plantilla, basado en un sistema de trabajo, gestionado a través de cuadrantes horarios en los que los empleados tienen reflejados días de trabajo efectivo y descanso, siguiendo un patrón uniforme y equitativo, que garantiza que los trabajadores no superan el número de horas establecidas en cada convenio colectivo como jornada máxima anual.

Además, y en cumplimiento de la reciente normativa que obliga a las empresas a disponer de un sistema de registro de jornada y control horario, Areas tiene implementado (provisionalmente en todos los centros) un sistema de registro y control de la hora de inicio y finalización de su jornada de trabajo, así como de los descansos y pausas de la misma por parte de las plantillas. No obstante, se está trabajando en la implantación de un nuevo sistema digital adecuado a las necesidades funcionales de determinados colectivos, que permitirá un control mucho más eficiente de las presencias y régimen horario, lo que facilitará una reflexión empírica respecto a las actuales políticas y prácticas.

En cuanto al régimen de trabajo, de forma preferente y mayoritariamente se utiliza la turnicidad, siendo habitual en un alto porcentaje la rotación de los trabajadores en los diferentes turnos y horarios planificados para atender íntegramente el horario comercial de mañana, tarde o noche (en su caso). La periodicidad en que pueden cambiar de horario dependerá de cada centro y de sus necesidades de organización.

Preferentemente no se realizan horas extras por los empleados y cuando se realizan será respetándose el límite legal de 80 horas extraordinarias anuales y prioritariamente facilitando el descanso para su compensación.

En general no existen medidas de flexibilidad horaria preestablecidas de aperturas y atención al cliente en los establecimientos, salvo en el personal que presta servicios en las oficinas de sede central de Barcelona, existiendo un margen de 30 minutos en el horario de entrada y salida para todo el colectivo. A pesar de ello, sí existe la posibilidad de adaptar el turno a través de autorizaciones especiales que se detallan a continuación.

Con motivo de la pandemia Covid-19 Areas ha puesto en marcha una política de oficinas específica que facilita la flexibilidad horaria, para todos los empleados de las sedes situadas en Barcelona, Madrid y Lisboa (hay empleados de Áreas SAU que también trabajan para Areas Portugal), con posibilidad de entrada desde las 07:00h, pudiendo realizar jornada continua o reducir el tiempo de pausa para comida. Además, se ha establecido un sistema de turnos semanales de trabajo presencial, alternado con semanas de trabajo a distancia. Naturalmente, la empresa facilita el teletrabajo prevalente integral cuando las autoridades políticas o sanitarias así lo recomiendan en casos de rebrote de la pandemia Covid-19.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de éstos por parte de ambos progenitores

La compañía pone a disposición de sus empleados diferentes medidas para facilitar la conciliación laboral de sus colaboradores. En este sentido, aunque la compañía no dispone de una política formal de desconexión digital, sí fomenta entre sus empleados independientemente de su género, que se puedan acoger, en la medida de lo posible conforme a sus funciones dentro de la compañía, de las siguientes medidas:

- Concesión de solicitudes de reducción de jornada por cuidado de hijo menor, otorgando la concreción del horario propuesto por el trabajador/a en caso de que las necesidades organizativas del centro lo permitan.

- Concesión de los permisos de reducción de jornada para atender al lactante en solicitudes de los trabajadores, indistintamente en hombres y mujeres siempre y cuando cumplan con los requisitos normativos.

- Adaptación en la rotación de turnos de trabajo y/o los descansos semanales en caso de que los dos progenitores sean trabajadores de la empresa y así lo soliciten, siempre y cuando las necesidades organizativas del centro lo permitan.

- Difusión del concepto "doble jornada" en el marco de la campaña #RompeRoles, a efectos de difundir y dar a conocer a toda la plantilla el término que hace referencia a la carga que soportan las mujeres que viven en entornos no corresponsables, y que a su jornada laboral remunerada suman la jornada doméstica no remunerada, y ello con el objetivo de concienciar y sensibilizar de tal situación y fomentar el ejercicio corresponsable de hombres y mujeres.

- Permisibilidad del cambio de turno entre trabajadores e incluso horarios para facilitar la conciliación o necesidades de los empleados previa autorización del responsable siempre que ello no genere distorsiones organizativas en el servicio.

- Adaptación de jornada y turno en aplicación del reciente cambio normativo sobre cuidado de menores siempre que las circunstancias lo permitan.

Gestión del absentismo por motivos de salud: proyecto RAB

Areas, a través del aplicativo QlikView, ha establecido un canal de información ágil para informar de los porcentajes de "absentismo gestionable" de todos los centros de trabajo, a los supervisores, directores operacionales y las distintas direcciones departamentales de sede central. El absentismo gestionable es derivado de la contingencia común (enfermedad común y accidente no laboral) y la contingencia profesional (accidentes de trabajo, accidentes in itinere y enfermedades profesionales).

Desde Prevención de Riesgos Laborales (PRL) se gestiona la elaboración de indicadores de absentismo por motivos de salud, y en este sentido se promueven acciones de seguimiento, con la realización de reuniones transversales con otras áreas implicadas, y con la participación de supervisores y gerentes de los centros, de forma individual o colectiva, con la finalidad de poder analizar los datos del absentismo, las causas, y poder establecer medidas de apoyo para la reducción de éste. Para ello, Areas cuenta con la colaboración de la mutua de accidentes de la empresa, así como con el servicio de prevención ajeno de vigilancia de la salud, y con empresas colaboradoras también en el ámbito de la salud. Asimismo, se realiza la difusión de los indicadores de absentismo a nivel: empresa, mercado operacional, y centros, con el fin de lograr la implicación de todas las partes, para lograr la reducción del absentismo.

Este año, debido a la situación de pandemia la organización no ha podido llevar a cabo algunas de las actuaciones planificadas y dirigidas a la reducción del absentismo

.



SALUD Y SEGURIDAD

Areas tiene adoptada la modalidad de gestión de PRL, con la constitución de un Servicio de prevención propio Mancomunado (SMPRL), para las 3 especialidades técnicas: seguridad, higiene industrial y ergonomía y psicosociología aplicada. Y tiene concertada la especialidad de vigilancia de la salud, con un servicio de prevención ajeno, debidamente acreditado por la autoridad laboral.

Areas dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral de acuerdo a las especificaciones de la normativa internacional y de una política integrada de gestión de la calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, para facilitar la integración de PRL en todos los procesos, actividades, centros y niveles jerárquicos de la organización, y para garantizar el control periódico de los riesgos derivados de su actividad o de las actividades de terceros en sus instalaciones y centros de trabajo.

Actualmente, varios de los procedimientos internos del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, se encuentran en fase de actualización.

Las políticas y medidas en este ámbito son las siguientes:

Política integrada de gestión de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo:

Areas dispone de una política integrada de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, que cuenta con el compromiso explícito de la Dirección, así como con la implicación de todas las personas que integran la organización y a todos los niveles jerárquicos y funcionales.

Participación y consulta de los trabajadores:

La compañía cuenta con representación sindical en varios de sus centros de trabajo, y ha constituido los correspondientes Comités de Seguridad y Salud (CSS). Se dispone de un registro de los delegados de prevención designados, así como de los representantes de la empresa en los citados Comités. Trimestralmente se realizan reuniones en los distintos CSS, con la participación del SMPRL, y se elaboran actas para el oportuno registro y seguimiento de los temas tratados y acuerdos adoptados.

Durante la pandemia Areas no ha podido realizar reuniones trimestrales con los distintos comités de seguridad y salud, no obstante, desde el inicio del estado de alarma, se ha mantenido informados a los delegados de prevención de las distintas medidas adoptadas por la empresa a través de contactos informales pero permanentes.

Evaluaciones de riesgos:

Areas realiza las evaluaciones de riesgos de todos sus centros de trabajo o establecimientos y planifica la actualización derivada de éstas con carácter periódico. Las evaluaciones se realizan con medios propios o externos, pero siempre por personal debidamente cualificado según la normativa vigente y siguiendo las recomendaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Areas dispone de una valoración del riesgo y medidas preventivas específicas, con objeto de valorar el riesgo de exposición a contagio de los empleados de la empresa por Covid-19 y adoptar en su caso las medidas preventivas de carácter colectivo y/o individual.

Se ha creado un *check list* de conformidad con el objetivo de hacer seguimiento del grado de implantación en los centros de todas las medidas específicas para minimizar el riesgo por Covid-19 tanto por parte de los empleados como por los clientes.

Areas ha creado un *check list* de ventilación y clima para que los centros de trabajo y/o el personal de mantenimiento, puedan verificar el cumplimiento de la normativa y evitar contagios.

Estudios de riesgos específicos:

Los riesgos específicos obtenidos del estudio son de carácter psicosocial, ergonómicos, o también de condiciones ambientales: ruido, temperatura, etc.

Areas realiza los informes técnicos complementarios que se consideran necesarios en función de lo que determinan las evaluaciones de riesgos de cada uno de sus centros, y planifica, en su caso, su actualización con carácter periódico. Los informes técnicos complementarios se pueden realizar con medios propios o externos, pero siempre con personal competente en la materia de estudio, y debidamente cualificado según la normativa vigente.

Planificación preventiva:

Areas realiza la planificación preventiva de todos sus centros de trabajo o establecimientos y planifica la actualización de estas con carácter periódico. La planificación preventiva se realiza y revisa por los técnicos internos del SMPRL, con la participación de los gerentes, como responsables de la integración de la gestión preventiva en la actividad diaria de sus centros.

Formación e información en materia de prevención y seguridad:

La compañía dispone de un programa de formación especifico en materia de PRL para todos sus trabajadores integrado en el plan de formación de la empresa, donde se detallan las acciones formativas previstas en esta materia. Asimismo, Areas informa a sus empleados de los riesgos existentes en su puesto de trabajo y de las medidas de prevención a aplicar, en el momento de su incorporación, con la entrega de la "Ficha de Riesgos" (FR).

Además, cada incorporación recibe un documento resumen con la información básica de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en la empresa, la actuación en caso de emergencia y se pone a su disposición el reconocimiento médico de vigilancia de la salud.

Asimismo, dentro de las actuaciones del SMPRL se desarrollan diferentes actuaciones complementarias, de información sobre riesgos y medidas de prevención dirigidas a los empleados, a través de comunicados internos, instrucciones de trabajo, o de "Notas Preventivas" (NP) que se entregan y se ponen a disposición de los trabajadores, siendo documentos que se actualizan y/o se amplían en función del seguimiento de la actividad preventiva.

En situación de pandemia, los empleados deben realizar la formación obligatoria de "Re-launch centros Covid-19" a través de Areas Living. Asimismo, se ha puesto a disposición de los empleados, la posibilidad de realizar el curso de "Conocimientos básicos Covid-19", al que pueden auto matricularse dentro de Areas Living.



Durante este ejercicio los empleados de Áreas han realizado un total de 1.229 horas de formación relacionada con protocolos Covid-19.

Areas mantiene publicada y actualizada toda la documentación relevante que el Ministerio de Sanidad y otros organismos públicos publican en sus webs, en la plataforma Áreas Living "Información relativa al Covid-19" para consulta por parte de los empleados.

Asimismo, en la reincorporación se entrega a todos los empleados el documento informativo "Información PRL a la reincorporación, en tiempos de Covid-19", que incluye normativa de prevención e higiene en tiempos de Covid-19, entrega de equipos de protección individual, así como información sobre la formación obligatoria de *Re-launch*, protocolo PRL en caso Covid-19 y grupos vulnerables. Areas entrega una "Ficha informativa sobre riesgos existentes del teletrabajo" a todos los empleados que realizan esta modalidad de trabajo, con los riesgos y medidas preventivas a adoptar.

Visitas de prevención:

Areas realiza periódicamente Visitas de Seguridad o Prevención (VP) en todos sus centros de trabajo, ya sea con personal propio del SMPRL o con personal externo con acreditada formación de técnico superior de PRL, con el doble objetivo de realizar un adecuado seguimiento de la actividad preventiva y fomentar su integración en la actividad diaria. El SMPRL dispone de equipos de medición de condiciones ambientales por lo que se realizan mediciones de temperatura, humedad, e iluminación, a criterio técnico, durante las visitas de prevención periódicas a los centros.





Las visitas de prevención se realizan con tabletas para poder emitir los informes resultantes con carácter inmediato y que surtan los efectos oportunos. Asimismo, se generan indicadores del grado de cumplimiento de los siguientes aspectos:

- El *check list* de condiciones de trabajo de: las condiciones y espacios de trabajo, de la evacuación y emergencias, de los trabajos e instalaciones especiales y de la actividad.

- El *check list* de Integración de gestión PRL de: la PRL centro, la PRL trabajadores y la PRL instalaciones y contratas.

Este año debido a la situación de pandemia no se han podido llevar a cabo algunas de las actuaciones técnicas planificadas al efecto de priorizar temas urgentes y de superior entidad e impacto.

Plan de prevención:

Areas dispone de su plan de prevención como herramienta a través de la cual la empresa integra la actividad preventiva en su sistema general de gestión. El plan de prevención fue aprobado por la Dirección de la empresa y es asumido por toda su estructura organizativa, y en particular por todos sus niveles jerárquicos. En todos los centros de trabajo se dispone de un documento resumen a disposición de todos los trabajadores con los aspectos claves de dicho plan de prevención.

Auditorías del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales:

Tal como establece la normativa vigente, Areas realiza periódicamente la auditoría legal de su sistema de gestión de PRL por una empresa debidamente acreditada por la autoridad laboral no habiéndose detectado desviaciones mayores en la última; realizada en octubre de 2016.

A causa del cierre de varios de los centros en los que no es posible realizar las visitas pertinentes se ha solicitado, previa información a través de la consultoría externa, un aplazamiento temporal para llevar a cabo la nueva auditoría.

Memoria anual del servicio de prevención mancomunado:

Areas dispone de una Memoria Anual de las actuaciones derivadas de la gestión de la seguridad y la salud laboral de los empleados elaborada por el SMPRL, y de una memoria específica de la especialidad de vigilancia de la salud, que elabora el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) concertado por Areas de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente. Asimismo, la organización presenta anualmente, en el formato oficial requerido, la Memoria Anual a la autoridad laboral competente de la CCAA donde residen las instalaciones principales de la empresa.

Investigación de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o incidentes:

Areas dispone de un procedimiento de notificación e investigación de los accidentes de trabajo, con baja y sin baja, y de los incidentes que puedan ocurrir en los centros o instalaciones. Las investigaciones se realizan desde el mismo centro de trabajo por el responsable del trabajador accidentado juntamente con los técnicos del SMPRL. Asimismo, Areas elabora anualmente sus estadísticas de siniestralidad para realizar el seguimiento y establecer actuaciones para reducir la siniestralidad.



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Índice de frecuencia de accidentes (n.º de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas)	6,03	5,69	5,90
Índice de gravedad (número de jornadas perdidas por accidentes de trabajo por cada mil horas trabajadas)	0,16	0,18	0,17
Número de bajas por enfermedad profesional	0	0	0
Horas de absentismo (contingencia profesional)	14.048	12.624	26.672
Horas de enfermedad común	471.280	213.224	684.504
Horas de COVID con baja médica positivo, contacto o cuarentena	22.720	8.896	31.616
Baja por COVID (con baja médica)	113	54	167
Cuarentenas (que impiden ir al centro de trabajo)	98	47	145
Accidentes de trabajo	124	59	183
Accidentes de trabajo con baja	113	54	167

Planes de autoprotección y/o emergencia o medidas de actuación en caso de emergencia:

Areas dispone de planes de autoprotección y/o emergencias o de medidas de actuación en caso de emergencia, en su caso, en todos sus centros en cumplimiento de lo que establece la normativa tanto de PRL como, en su caso, de protección civil al tratarse de locales de pública concurrencia. Asimismo, Areas establece la realización de simulacros periódicos en sus centros en función de sus características y en coordinación con las empresas concedentes, en su caso, integrando sus actuaciones en el plan superior. Además, con objeto de mejorar la actuación en caso de emergencia, en colaboración con las empresas que realizan el mantenimiento periódico de los medios de detección y extinción, se promueve la elaboración de instrucciones básicas de uso y manejo de estos equipos, la existencia de un inventario de medios y la realización de una formación básica "in situ" del funcionamiento de los equipos durante las revisiones periódicas de los mismos.

Coordinación de Actividades Empresariales (CAE):

En cumplimento de lo establecido en la normativa de PRL se realiza la oportuna CAE con todas las empresas que comparten centro de trabajo o que realizan la prestación de una obra o servicio contratadas por Areas, y que se desarrolla en sus centros o instalaciones. El SMPRL dispone de un *software* de Gestión de PRL para optimizar la gestión de los datos y de la información en esta materia, poder automatizar procesos y controles y facilitar la integración de la PRL en los centros.

En este sentido, Areas gestiona el CAE con sus empresas externas a través de la plataforma del citado software de gestión y cuenta con el apoyo de técnicos externos, debidamente acreditados, para el seguimiento de la CAE.





Gestión de equipos y lugares de trabajo:

Para la gestión de equipos y lugares de trabajo se elaboran unas fichas de uso y mantenimiento de determinados equipos para las que se cuenta con la información proporcionada por el propio fabricante del equipo, por el departamento de Calidad y por el SMPRL. Asimismo, se dispone de un inventario de los equipos a partir de la información recopilada tanto de las evaluaciones de Riesgos de los centros, como de actuaciones de mantenimiento o de información proporcionada por los propios centros a otros departamentos en el uso diario.

Areas dispone de un procedimiento para la adquisición y uso de equipos de trabajo, siendo preceptivo recopilar del fabricante y/o distribuidor y poner a disposición de los centros la siguiente documentación básica: manual de instrucciones en castellano, marcado CE y declaración de conformidad de los equipos.

Actuaciones ante la inspección de trabajo u otros organismos oficiales en materia de seguridad y salud en el trabajo:

El SMPRL de Areas participa directamente en los requerimientos en materia de PRL de la inspección de trabajo u otros organismos oficiales preparando la documentación acreditativa y acudiendo, en su caso, a las comparecencias. Asimismo, existe un procedimiento específico para la gestión de actuaciones ante las administraciones para los centros.

Prestación de riesgo durante el embarazo o en periodo de lactancia:

El SMPRL de Areas gestiona las solicitudes de prestación de riesgo durante el embarazo, o en periodo de lactancia, que tramita y concede la mutua de accidentes de la empresa. Asimismo, se dispone de un protocolo específico de actuación en caso de trabajadoras embarazadas, parto reciente o en periodo de lactancia.

Vigilancia de la salud:

Areas pone a disposición de todos sus trabajadores con carácter periódico el reconocimiento médico de Vigilancia de la Salud (VS) sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo y de las medidas de prevención a aplicar en función de los riesgos inherentes a éste. Asimismo, se dispone de una planificación de actuaciones en materia de VS que se revisa anualmente. Además, se dispone de la memoria anual de actividades de VS realizadas. La VS de los empleados de Areas se lleva a cabo respetando su derecho a la intimidad y a su dignidad y los resultados del reconocimiento médico son comunicados a los trabajadores con la preceptiva confidencialidad de los datos médicos.

Asimismo, se realizan actuaciones específicas para trabajadores especialmente sensibles tales como: embarazadas y/o en periodo de lactancia, empleados con discapacidad, aquellos que se reincorporan a su puesto tras una baja de larga duración, o aptos con limitaciones.

Areas ha elaborado un procedimiento de gestión para grupos vulnerables en tiempos de COVID.

Actividades de promoción de la salud:

Areas colabora tanto con la mutua de accidentes de la empresa como con otras asociaciones o entidades para la realización de campañas de prevención y/o promoción de la salud de sus trabajadores. En ese sentido, periódicamente se hace difusión de los boletines informativos de la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer), se publican recomendaciones del Ministerio de Sanidad y otros organismos oficinales relacionados con la pandemia Covid-19. Además, se ha puesto a disposición de todos los trabajadores (en colaboración con la mutua de accidentes) el app de "Apuesta por tu salud" y el curso *on-line* de "Stop al estrés".

RELACIONES SOCIALES

Areas cumple estrictamente la normativa laboral y de salud vigente con el objetivo de crear un modelo de relación de confianza con sus interlocutores en el ámbito social. La compañía mantiene contactos permanentes con los máximos representantes sindicales a nivel estatal y ha alcanzado acuerdos cuando ha sido conveniente en temas de alto calado, así como negocia permanentemente y alcanza pactos con la Representación Legal de los Trabajadores (en adelante RLT) cuando la situación lo requiere.

La ratio de días perdidos por huelgas en Areas es baja en relación con el sector y en términos globales, como lo certifica el reducido número de conflictos colectivos sobre los cuales se debe manifestar que la mayoría de ellos son instrumentales en una fase del proceso habitual de negociación colectiva.

Areas cuenta con la existencia de órganos de representación de los trabajadores en forma de comités de empresa de centros, comités de agrupación de centros de ámbito provincial, delegados sindicales y delegados de personal en explotaciones de plantillas reducidas: 12 comités de empresa (en los cuales se integran 117 representantes de los trabajadores), 24 delegados de personal y 23 delegados sindicales, con los cuales se tiene una comunicación fluida y a los que se les da traslado de la documentación e información legal pertinente. Con dichos órganos de representación se mantiene un diálogo social periódico a través de reuniones ordinarias para informar y consultar sobre las problemáticas que se suceden en cada centro.

Actualmente, Areas mantiene conversaciones multidisciplinares con la RLT de los centros principales o con más presencia de empleados, donde la casuística es más exigente al efecto de mejorar los sistemas para la eficiente implantación del control y registro horario recogida en la legislación vigente. Otro de los retos de la organización es cumplir con la reciente normativa en materia de adaptación de jornada y turnos de trabajo y alcanzar el equilibrio entre la satisfacción de los intereses de los empleados y la necesaria preservación de la eficaz operativa, la rentabilidad o la viabilidad del negocio, así como la excelencia en el servicio que los clientes merecen.

Al efecto de no ser meramente sujetos pasivos de los cambios legislativos o regulatorios, Areas forma parte del "Instituto Internacional Cuatrecasas de Estrategia Legal en RRHH" que de forma proactiva y experta conoce, analiza y dialoga con el legislador, sindicatos y patronales sobre la normativa laboral y sus modificaciones.



Balance de los convenios colectivos

Actualmente en Areas se aplican un total de 51 convenios distribuidos en 37 provincias. La plantilla actual de la empresa está bajo el paraguas de los diferentes convenios colectivos que pueden ser: estatales, autonómicos o provinciales. Ver detalle a continuación:

EXPLOTACIÓN	EMPLEADOS	%
MAD AEROP.	1.169	31,07%
BCN AEROP.	410	10,90%
ESPAÑA SERV. CEN	166	4,41%
PMI AEROP.	144	3,83%
BCN SANTS EST	118	3,14%
ALC AEROP.	114	3,03%
BIO AEROP.	90	2,39%
AGP AEROP.	50	1,33%
PORTA DE BARCELONA A.S.	48	1,28%
VLC AEROP.	47	1,25%
MÈDOL A.S.	44	1,17%
MONTSENY A.S.	43	1,14%
EMPORDÀ A.S.	39	1,04%
FUE AEROP.	39	1,04%
MAD ATOCHA EST	36	0,96%
ALTUBE A.S.	35	0,93%
VILLACASTÍN A.S	35	0,93%
IBZ AEROP.	34	0,90%
VALLÈS A.S.	34	0,90%
GARRAF A.S.	33	0,88%
JONQUERA A.S.	33	0,88%
CHUCENA A.S.	32	0,85%
PENEDÈS A.S.	32	0,85%
GRO AEROP.	30	0,80%
TUDELA A.S.	29	0,77%
MAD CHAMARTÍN EST	27	0,72%
SOBRADIEL A.S.	27	0,72%
DESFILADERO A.S.	26	0,69%
LCG AEROP.	26	0,69%
MONEGROS A.S.	26	0,69%
MONTBLANC A.S.	26	0,69%
SELVA A.S.	26	0,69%

EXPLOTACIÓN	EMPLEADOS	%
LLEIDA A.S.	25	0,66%
LOGROÑO A.S.	25	0,66%
SVQ AEROP.	25	0,66%
PINA A.S.	24	0,64%
BRIVIESCA A.S.	23	0,61%
OVD AEROP.	23	0,61%
TORRENT A.S.	22	0,58%
MONREAL DEL CAMPO A.S.	21	0,56%
CAZALEGAS A.S.	20	0,53%
VILLALBA A.S.	20	0,53%
VLC J. SOROLLA EST	20	0,53%
GIRONA EST	17	0,45%
SPC AEROP.	17	0,45%
DEMOLINA A.S.	16	0,43%
ESPINOSA A.S.	16	0,43%
MONTCADA A.S.	15	0,40%
SEVILLA EST	15	0,40%
TORDERA A.S.	15	0,40%
UGALDEBIETA A.S.	14	0,37%
COMPOSTELA A.S.	13	0,35%
MARESME A.S.	13	0,35%
PONFERRADA A.S.	13	0,35%
PUERTO LAPICE A.S.	13	0,35%
RUBÍ (FGC) EST	13	0,35%
VALLADOLID EST	13	0,35%
FUENTIDUEÑA A.S.	12	0,32%
MONCALIÁN A.S.	12	0,32%
ORBITA A.S.	12	0,32%
CORUÑA EST	11	0,29%
REUS AEROP.	11	0,29%
BCN PL CATALUNYA EST	10	0,27%
MIÑO A.S.	10	0,27%

EXPLOTACIÓN	EMPLEADOS	%
SAN SIMÓN A.S.	10	0,27%
BCN FIRA R.F.	9	0,24%
BELINCHÓN A.S.	9	0,24%
SANTIAGO DE COMPOSTELA EST	9	0,24%
BCN PASSEIG DE GRÀCIA EST	8	0,21%
MAD IFEMA R.F.	8	0,21%
TARRAGONA EST	8	0,21%
BCN RONDA UNIVERSITAT CIUD.	7	0,19%
GIJÓN EST	7	0,19%
OVIEDO EST	7	0,19%
BCN TORRES CERDÀ CIUD.	6	0,16%
CÁCERES EST	6	0,16%
LEÓN EST	6	0,16%
MURCIA EST	6	0,16%
ORENSE EST	6	0,16%
TÚNEL DEL CADÍ A.S.	6	0,16%
VIGO EST	6	0,16%
EAS AEROP.	5	0,13%
PAMPLONA ST	5	0,13%
GRANOLLERS EST	4	0,11%
MATARÓ EST	4	0,11%
BCN PL ESPANYA (FGC) EST	3	0,08%
G.A.S.	3	0,08%
LLEIDA AVE EST	3	0,08%
REUS EST	3	0,08%
TFS AEROP.	3	0,08%
VICÁLVARO EST	3	0,08%
ZARAGOZA EST	3	0,08%
FIGUERES EST	2	0,05%
MAH AEROP.	1	0,03%
Total	**3.763**	

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo:

Los convenios colectivos con mayor representación son el de hostelería Madrid con un 32,96% y hostelería Catalunya con un 25,78%.



FORMACIÓN

AREAS LIVING: “Hasta donde tus sueños te lleven”

Areas está comprometida con la carrera y el desarrollo profesional de los empleados. Conscientes de la oportunidad y conveniencia de invertir en las personas que integran los equipos, Areas pone a disposición de todos sus colaboradores un espacio de formación, comunicación y desarrollo, Areas Living.

La comunicación, formación y el desarrollo son piezas clave en la generación del compromiso de los empleados con Areas. Gracias a las nuevas tecnologías, Areas Living, una plataforma interactiva y accesible, ha logrado el reto de llegar a todos los empleados de forma directa y bidireccional. Areas Living ofrece un paisaje lleno de oportunidades, donde las personas pueden compartir experiencias y transitar a través de diferentes y retadores entornos que les permitirán aprender, crecer y desarrollar sus capacidades, forjando su carrera profesional y potenciando al mismo tiempo su talento.

Areas Living, abarca cuatro grandes ámbitos que se entienden fundamentales para el crecimiento de los profesionales en Areas y su experiencia como empleado.

Somos universidad

Todos los colaboradores pueden acceder y realizar su itinerario formativo personalizado a través de Areas Living. Mediante metodologías *blended* Areas asegura el acceso a la formación por parte de todos los colaboradores, ofreciendo además la posibilidad de personalizar su itinerario según sus aspiraciones o intereses personales.

Los nuevos colaboradores toman contacto con la compañía a través del curso online “Travel With Us”, que ayuda en la transmisión de la cultura y valores de la organización, facilitando la integración de los nuevos empleados y reduce los tiempos de adaptación.

Areas ofrece a todos sus empleados y empleadas, la oportunidad de mejorar sus competencias en el idioma inglés mediante un programa de formación online, el Programa de Inglés para tod@s, que puede solicitar cualquier empleado de Areas. Al finalizar el programa los empleados reciben certificación del nivel alcanzado.

Además, la compañía oferta becas de formación superior para profesionalizar a los equipos. Un ejemplo son las 2 becas a Master en Dirección de Restauración Moderna por la Universidad Europea Miguel de Cervantes, los 20 becados para el Programa de Desarrollo de Management de la Universitat Oberta de Catalunya, o los 25 aspirantes a responsables de centro que han cursado el Programa de es-



pecialización en gestión de hostelería en el CETT, Universidad de Barcelona.

Finalmente, la empresa acompaña, mediante formación, en la concienciación sobre seguridad y salud, así como también sobre calidad higiénico-alimentaria o seguridad aeroportuaria realizando más de 12.000 horas anuales de formación.

La pandemia impactó en estas acciones y de marzo a septiembre no se estuvieron ofreciendo los servicios de "Somos universidad".

Somos talento

Areas apuesta por la movilidad interna para que los empleados puedan trazar su carrera y potenciar al mismo tiempo su talento a través de las diferentes vacantes internas y variadas oportunidades profesionales. Cualquier colaborador tiene acceso a todas las vacantes internas publicadas y puede enviar su candidatura.

Areas promueve el talento joven a través del programa de *Areas Internship Program*, de jóvenes talentos. Impulsa la carrera de más de 20 estudiantes al año, con una experiencia estructurada y tutorizada para el aprendizaje de los participantes y su integración en la compañía. Debido a los efectos del Covid-19, no se ha podido contratar nuevos interinos desde marzo.

Areas identifica talento clave para el futuro de la organización. El programa de formación ÍTACA es un proyecto de desarrollo profesional interno y ambicioso que tiene como objetivo identificar, seleccionar y desarrollar a profesionales de Areas con potencial y talento para que en un futuro puedan ocupar puestos clave en la organización a través de un apasionante viaje de crecimiento y desarrollo.

Somos living - somos Areas

Areas entiende la formación y desarrollo de los profesionales de una forma global y amplia. Utiliza el aprendizaje colaborativo como herramienta de crecimiento y, a través de noticias, reportajes y entrevistas a los empleados, los colaboradores conocen diferentes experiencias, buenas prácticas y descubren todos los negocios y la diversidad de Areas.

Política de idiomas

La política recoge e institucionaliza a través de su articulado el procedimiento que regula la implantación y puesta en marcha del programa de "idiomas Areas". Tiene como objetivo básico lograr la mejora individual de los colaboradores en cuanto a la mejora y práctica de aquellos idiomas requeridos por la Organización.

CATEGORÍA	HORAS
Dirección	522
Managers	1.618
Personal base	22.487
Responsables	8.956
Total	**33.583**

Desde el decreto de Estado de Alarma el pasado 14 de marzo, y hasta la fecha, Áreas Living ha seguido desarrollando su función de herramienta clave de comunicación interna, canalizando toda la información referente a la situación laboral, económica y sanitaria.

A través de Áreas Living los empleados han recibido información sobre formación gratuita a realizar, consejos de salud, consejos Covid-19, comunicados de dirección, y mensajes de compañeros a través de entrevistas.

IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD

Areas se compromete socialmente en materias como la igualdad, la diversidad y la inclusión. Areas apuesta por una organización equilibrada desde el punto de vista de género, comprometida socialmente y que constituya, en la medida de lo posible, el fiel reflejo del entorno comunitario al que sirve. La política de igualdad e inclusión tiene en consideración a todas las personas, desde el proceso de reclutamiento hasta el desarrollo profesional de toda la plantilla, independientemente de su género, nacionalidad, raza, creencia, tendencia sexual y/o discapacidad. Para ello Areas promueve actividades de sensibilización e inclusión.

En este sentido, la compañía tiene aprobada una política de selección y contratación con el objetivo de garantizar un trato justo y no discriminatorio por razones de edad, género, estado civil, origen racial o étnico, condición social, religioso o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua.

Areas
apuesta por una organización equilibrada desde el punto de vista de género

Adicionalmente, Areas es firmante del Charter de la Diversidad cuyo objetivo es respetar y promover las normativas vigentes en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación, asumiendo los siguientes principios básicos:

- Sensibilizar: los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad deben estar incluidos en los valores de Areas y ser difundidos entre los empleados.
- Avanzar en la construcción de una plantilla diversa: fomentando la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.).
- Promover la inclusión: la integración debe ser efectiva, evitándose cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
- Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas: la gestión de la diversidad no debe ser una práctica de RRHH más, sino un factor transversal que se encuentre en la base de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.
- Extender y comunicar el compromiso hacia los empleados: el compromiso que Areas adquiere al ser signataria del Charter de la Diversidad debe ser compartido transversalmente por toda la empresa.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.



Plan de igualdad de género

El Plan de Igualdad en Areas tiene como finalidad fomentar la incorporación, promoción y plena normalización de mujeres y hombres en el ámbito laboral, para aprovechar al máximo las potencialidades del conjunto de la plantilla, independientemente de su género.

Aspectos como la responsabilidad social, la igualdad en el acceso laboral, la valoración no discriminatoria de los puestos de trabajo, la prevención del acoso sexual, el uso no sexista del lenguaje, la conciliación de la vida familiar con la vida laboral y todo aquello que afecte a la igualdad entre hombres y mujeres es abordado por Areas con más eficacia a partir de la elaboración del "Plan de Igualdad de Oportunidades" entre mujeres y hombres encuadrados en el marco de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Realizado el diagnóstico inicial, se observan los puntos fuertes y débiles que existen en la empresa en temas de diversidad desde el punto de vista de la igualdad mujer-hombre y se proponen las medidas de acción del plan de igualdad. Para ello el plan de igualdad prevé 88 acciones divididas en 10 ámbitos. Cada ámbito aglutina las acciones necesarias, mediante las cuales se dará cumplimiento al plan.

ÁMBITOS	ACCIONES COMPROMETIDAS
Acceso selección	3
Contratación	8
Promoción	9
Formación	11
Salud laboral	9
Prevención acoso sexual y razón de género	3
Violencia de género	10
Cultura, comunicación y sensibilización	15
Retribución	3
Conciliación vida familiar, laboral	17
Total	**88**

No se han producido cambios significativos con respecto al FY 18/19 debido esencialmente a los efectos que la pandemia ha tenido tanto en las operaciones como en el día a día de Areas.

Servicio N.E.S. (No Estás Solo ante el acoso)

La compañía, en consonancia con su preocupación por las personas que trabajan en la organización, ha establecido un mecanismo de control ante posibles situaciones de acoso laboral o sexual entre sus trabajadores, poniendo a disposición un teléfono gratuito de atención para la denuncia de la posible existencia de estas conductas en sus centros. Para ello, dispone de un protocolo contra el acoso que cuenta con un teléfono/email como herramienta principal, para la denuncia confidencial de estas situaciones, que se denomina servicio N.E.S. y complementa la evaluación y el control de la existencia de riesgos psicosociales derivados del trabajo en sus centros y establece un mecanismo de detección de problemas de clima laboral. A lo largo del año fiscal se han recogido un total de 7 denuncias.

Protocolo contra el acoso laboral, sexual o por razón de género



El procedimiento interno de investigación de este servicio establece distintas fases: recepción de la reclamación, registro e inicio de actuaciones, análisis preliminar, intervención o trabajo de campo, elaboración de informe interno y traslado del mismo a la RRLL/RRHH para que surta los efectos oportunos y/o archivo o seguimiento del caso según proceda.

Los trabajadores de Areas conocen de la existencia del servicio N.E.S. a su incorporación a la empresa, y en los tablones de anuncios de los centros existe un cartel informativo al respecto, además de las vías de comunicación interna, la difusión por la línea jerárquica (gerentes/supervisores), los representantes de los trabajadores (delegados de prevención) y el servicio de prevención propio de Areas.

Accesibilidad de personas con discapacidad

Areas cumple con la Ley General de la Discapacidad a través de la contratación de empleados y el plan de compras anual a centros especiales de empleo para la compensación del déficit. El compromiso de la empresa va más allá de la ley, y por ello Areas realiza actividades y convenios para la sensibilización e inclusión de personas discapacitadas.

La compañía facilita la integración de nuevos empleados con discapacidad, valorando sus capacidades y ofreciendo sistemáticamente la posibilidad de realizar adaptaciones para su puesto de trabajo.

Con el objetivo de dotar de accesibilidad, Areas ofrece a todos sus empleados el Servicio de Asesoramiento a la Discapacidad donde poder realizar sus consultas en cuanto a procesos, ayudas, adaptaciones, derechos u otras cuestiones. Este servicio está gestionado de forma conjunta por Areas y la Fundación Prevent, experta en discapacidad y accesibilidad.

Areas pone la excelencia, el compromiso y la profesionalidad al servicio de sus clientes externos y de sus colaboradores. Para ser coherente con estos valores, Areas propone transformar la mirada hacia la "discapacidad" y hablar de "diversidad funcional", sin poner foco en las deficiencias, limitaciones y restricciones, y promoviendo una visión positiva de cada persona, poniendo en valor las diferentes capacidades que existen.

Adicionalmente, la compañía establece convenios con entidades para la inclusión. Entre ellos destacan:

- Convenio Fundación Inserta "ONCE" para la integración en Areas de personas con discapacidad.
- Convenio con el Programa INCORPORA de Fundación La Caixa para la contratación de personas en riesgo de exclusión social.
- Colaboración con Fundación Prevent para la inclusión y soporte a personas con discapacidad.

La iniciativa es parte de "Somos Pluralidad", un proyecto que busca impulsar la igualdad, la diversidad y la inclusión social. "Somos Pluralidad" también quiere concienciar a todos los empleados de Areas sobre estos temas.

6. DERECHOS HUMANOS

La compañía considera que dada la actividad y geografía en la que opera, no existe riesgo alto de vulneración en derechos humanos. El principal riesgo en este ámbito se puede producir en los derechos laborales de los empleados, especialmente en lo relativo a la discriminación. En este sentido, la compañía dispone de dos políticas y procedimientos aprobados para prevenir, mitigar y gestionar posibles riesgos.

CÓDIGO ÉTICO

Como se informa en el punto 4 de corrupción y soborno, la sociedad tiene un código difundido para los empleados.

N.E.S.

Como se informa en el apartado anterior Areas dispone de un servicio de atención gratuito y confidencial denominado servicio N.E.S. (No estás solo/a frente al acoso) para atender las denuncias de situaciones de presunto acoso laboral y/o sexual y/o por razón de género. En el período al que el EINF hace referencia, se han abierto expediente para 7 casos.



7. GESTIÓN AMBIENTAL

La actividad desarrollada por Areas puede considerarse de bajo impacto ambiental al no presentar riesgos significativos.

RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Incumplir con la legislación u otros acuerdos establecidos	Incumplimiento de la normativa vigente o de los acuerdos/contratos adoptados con las partes interesadas
Exceso de consumo energético	Gestión deficiente del consumo energético
Exceso de consumo de agua	Gestión deficiente del consumo de agua
Contribución al cambio climático	Emisión de gases de efecto invernadero
Contaminación ambiental (agua)	Emisión de contaminantes en las masas de agua con impacto directo en las personas, en la flora o en la fauna
Incorrecta gestión de recursos y residuos	Gestión deficiente de inventarios y preparación de comida que resulta en desperdicio de alimentos; fallo en clasificar y reciclar residuos lo que conduce a una mala gestión de los mismos; insuficiente capacitación del personal en la gestión de los recursos y los residuos
Contaminación ambiental (suelos)	Emisión de contaminantes al terreno. Relevante exclusivamente en las estaciones de servicio

Los principales impactos ambientales derivados de los riesgos identificados son:

Consumo de recursos naturales
electricidad, gas natural, gasóleo y agua

Emisiones atmosféricas
gases de combustión, ruido de maquinaria y luminarias exteriores

Aguas residuales
vertidos de aguas residuales sanitarias e hidrocarburadas

Generación de residuos
materia orgánica, papel, cartón, vidrio, envases, poda, aceites vegetales usados, fluorescentes y lámparas, etc.

Afectación al suelo
emisión de sustancias potencialmente contaminantes del terreno

COMPROMISOS AMBIENTALES

Areas está comprometida con el medio ambiente, siendo las siguientes algunas acciones destacas llevadas a cabo:

Residuos

- Reducción de residuos de plástico en el *packaging*.
- Sensibilización interna/externa sobre los residuos.
- Inventario actualizado de elementos de recogida selectiva en los centros.
- Implantación de recogida de contenedores recogida selectiva de residuos de forma progresiva.
- Acuerdos con empresas como ECOEMBES, AMBILAMP, para la recogida de residuos de envases, fluorescentes...

Emisiones

- Optimización logística en el reparto de mercancía.

Desperdicio alimentario

- Optimización de procesos en colaboración con proveedores con el objetivo de favorecer en paralelo la reducción de "food waste" y el consumo de recursos que éste implica.
- Reducción del desperdicio alimentario, a través de la colaboración con varias organizaciones no gubernamentales.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

En la actividad de Areas el consumo de energía es uno de los mayores impactos en el medio ambiente. Es por ello que la empresa está comprometida a reducir el consumo global de energía y usar más renovables. Las principales fuentes de energía utilizadas por la empresa son:

- Electricidad. El consumo de energía eléctrica en Areas tiene como destino principal la climatización, maquinaria de hostelería y, en menor medida, el alumbrado.
- Gas. Areas utiliza dos tipos de gas: GLP (principalmente propano), que se almacena en tanques apropiados, o bien gas natural, del que se abastecen sólo algunos locales ubicados en centros urbanos. El gas tiene como uso principal la generación de calor en las cocinas y también en las calderas para agua caliente sanitaria y calefacción.
- Gasoil. Areas tiene un compromiso de reducción de este combustible, quedando relegado su uso sólo para calefacción y agua sanitaria en aquellos centros en los que por medidas de seguridad no puede ser sustituido por gas.
- Carbón. Usado en los hornos grill para la elaboración de carnes, en el Aeropuerto Madrid-Barajas.

Las principales acciones llevadas a cabo para reducir los consumos de energía son:

- Análisis y seguimiento de los consumos energéticos, así como de la energía reactiva y los maxímetros. Durante este FY 19/20, como consecuencia del Covid-19 se renegociaron contratos eléctricos ajustando potencias y precios. En especial, durante los meses de estado de alarma se redujo excepcionalmente la potencia contratada en 1.654,5 kw.
- Sustitución de equipos existentes por otros energéticamente más eficientes como: mecanismos de control de la iluminación (fotocélulas y detectores de presencia), luminarias interiores y exteriores de bajo consumo (iluminación LED), variadores de frecuencia en la maquinaria (campanas de cocinas, grupos de recirculación de agua fría, ascensores, depuradoras, entre otros).
- Optimización de los tiempos de uso de la maquinaria.
- Ahorro de energía en la construcción. Se realiza una correcta planificación inicial y se elabora un proyecto coherente con el entorno, lo que permite ahorrar en el proceso constructivo con una buena planificación que permite al constructor realizar su trabajo de manera eficaz, minimizando el impacto ambiental. Se eligen materiales y soluciones constructivas que garanticen unas buenas condiciones de aislamiento térmico y acústico, mejorando el confort y el rendimiento energético.
- Ahorro de energía en la maquinaria. Las nuevas instalaciones se dotan de maquinaria adecuada a la actividad, ajustando la potencia instalada al uso real para evitar sobredimensionamientos y para optimizar procesos productivos y de servicio. En todos los casos son equipos con marcado CE, de fabricantes de reconocido prestigio nacional e internacional, con garantía de uso y calificación energética eficiente, apropiados para el alto rendimiento de la actividad.
- Se realiza un plan de mantenimiento y limpieza eficaz, que permite alargar la vida útil de la maquinaria y evita el sobreconsumo de esta debido a fallos o elementos obsoletos. Dentro de este plan, se realiza una limpieza periódica de filtros para un óptimo rendimiento de éstos.

Debido al Covid-19 al consumo energético de la compañía ha descendido un 34% (70.444.869 Kwh FY18/19).

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN	TOTAL
Electricidad	Kwh	42.016.123
Gas GLP	Kwh	4.230.077
Gas natural	Kwh	617.442
Gasóleo calefacción	Kwh	152.338
Carbón	Kwh	173.205
Total	**Kwh**	**46.571.743**



MEDIDAS PARA EL AHORRO DE AGUA

El uso sostenible del agua es uno de los objetivos de la empresa, dado que se consumen grandes cantidades de este recurso. Las principales acciones para el ahorro de agua son:

- Análisis y seguimiento de los consumos de agua.
- Incorporación de dispositivos automáticos y limitadores de caudal de agua.
- Revisión y control de la presión de agua con ajuste de equipos reguladores.
- Uso del riego gota a gota en los jardines.
- Diseño de jardines eficientes con plantas autóctonas de baja necesidad hídrica.
- Como consecuencia del Covid-19, se llevaron a cabo reducciones de cánones de saneamiento con algunas compañías de agua, como la de Isabel II.

CONSUMO DE AGUA	DATO FY 19/20
Consumo de agua procedente de red	231.566 m^3

REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Con el fin de reducir el impacto del negocio en el medio ambiente y el cambio climático, Areas trabaja para reducir las emisiones a la atmósfera debidas a las operaciones.

Debido a la actividad de la empresa, la emisión de gases de efecto invernadero se produce por el uso de la energía eléctrica, del gas y, en menor grado, del gasoil. Sobre los datos de consumo de estas fuentes de energía, se hace el cálculo de emisiones de CO2.

Las principales acciones llevadas a cabo para la minimización de las emisiones atmosféricas son:

- Realización de controles de las emisiones de humos de las calderas de forma periódica por personal especializado, como parte de los programas de mantenimiento preventivo.
- Instalación de dispositivos de recuperación de vapores de fase II (nocivos) en las gasolineras del área de Tordera. Existe una toma de aspiración junto al boquerel por donde sale el combustible de forma que los gases que salen del depósito, mientras el cliente está cargando el combustible, no van a parar a la atmósfera, devolviéndose al depósito. Es una mejora ambiental no obligatoria en estos momentos.
- Optimización del consumo energético a través del uso de tecnologías y maquinaria energéticamente eficiente.
- Promoción de reuniones por videoconferencia, evitando la necesidad de desplazamientos.
- Está en estudio la modificación de la gama de vehículos de empresa para adecuarla a estándares medioambientales.

EMISIONES DE GEI TOTALES EN TN CO_2 EQUIVALENTE	DATO FY 19/20
Consumo energético de consumos directos e indirectos de la organización	13.025

EMISIONES DE GEI POR CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (ALCANCE1) EN TN CO_2 EQUIVALENTE	DATO FY 19/20
Gas GLP	915,79
Gas natural	133,52
Gasóleo calefacción	36,68
Carbón para hornos grill	58,79

EMISIONES DE GEI POR CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (ALCANCE2) EN TN CO_2 EQUIVALENTE	DATO FY 19/20
Electricidad	14.177,24

Para el cálculo de estas emisiones se han tomado como referencia los factores de emisión de la Agencia Internacional de Energía (AIE) y DEFRA (Department of Environmental, Food and Rural Affairs, de UK). El alcance de las emisiones reportado corresponde al consumo de los establecimientos de la compañía.



AGUAS RESIDUALES

Las aguas residuales que se generan en la actividad de Areas son de tipo sanitario, ya que provienen básicamente de los inodoros y de las cocinas, por lo que no contienen sustancias peligrosas.

Prácticamente la totalidad de vertidos generados por los distintos centros de la compañía tienen como destino una red de alcantarillado pública. Sin embargo, hay algunos centros que, debido a su lejanía respecto a los núcleos de población, no tienen la posibilidad de conectarse al colector municipal. Éstos disponen de estaciones depuradoras de aguas residuales de tipo biológico, en las que empresas especializadas realizan un mantenimiento y limpieza constante, así como análisis periódicos del agua vertida.

Las principales medidas llevadas a cabo para la mejora de la calidad de los vertidos son:

- Mantenimiento preventivo de las instalaciones con empresas especializadas del sector.
- Uso de separadores de grasa en las cocinas. Con ello se consigue minimizar el impacto negativo de estas sustancias en las depuradoras y el medio ambiente.
- Uso de separadores de hidrocarburos en las gasolineras. Durante la carga y descarga de combustible se pueden depositar accidentalmente restos de hidrocarburos en las plataformas de las gasolineras. Para minimizar su impacto, se recogen las aguas que puedan estar contaminadas de este residuo en los separadores de hidrocarburos, donde se garantiza que el hidrocarburo quede retenido y no pase al medio ambiente.
- Uso de detergentes con bajo o nulo contenido en fosfatos. Los fosfatos tienen un poder de eutrofización en el medio ambiente. Los fosfatos son difíciles de eliminar en las depuradoras, por lo que dicha contaminación pasa al medio ambiente sobrecargando los ecosistemas.





RESIDUOS

La filosofía de Areas en la gestión de residuos es la de las 3R (reducir, reutilizar, reciclar). Los esfuerzos para optimizar la gestión de residuos y la minimización de los mismos se centran en los siguientes principios:

- Minimización de los envases o empaquetados que no tienen una función imprescindible desde el punto de vista de la conservación, de la facilidad para el traslado o para el consumo.
- Maximización de la cantidad de producto contenido en un envase, como por ejemplo la gestión de los palés: se solicita a los proveedores que se disponga la máxima cantidad de producto posible sobre ellos, siempre teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por la normativa de seguridad y las características del almacén de destino.
- Fomento de la reutilización. En el caso de que no sea posible, se intenta devolver al circuito comercial en el que se ha adquirido. Por ello, siempre que es viable, se prima a las empresas que utilizan el sistema de envase retornable.
- Compra de materias primas con mayor vida útil. Uso de aceites de fritura del tipo "alto oleico". Estos aceites son más adecuados para cocinar que el resto de los aceites de semillas, ya que resisten mejor las temperaturas de hasta 160-200ºC, son más estables y se descomponen de una manera más lenta, incrementando la vida útil del producto. Estas características hacen que el aceite no deba ser cambiado con tanta frecuencia, lo que deriva en una reducción del aceite residual generado.
- Concienciar a los empleados y clientes de la importancia del reciclaje. Aumentar la segregación de residuos muchas veces depende de la efectividad de la comunicación en el local. Con el objetivo de facilitar al personal la tarea de separar las diferentes fracciones de residuos se crearon carteles con pictogramas intuitivos de cada una de ellas. El incremento del teletrabajo como resultado del COVID-19 ha reducido los residuos en oficinas (consumos de papel, fungibles…).
- Equipar los locales con elementos que permitan optimizar la segregación de residuos. Cada local se debe equipar de manera diferente en función de los residuos generados y de la superficie y distribución del mismo. Se ha llevado a cabo un proyecto por el que se ha realizado una auditoría del estado de la contenerización de todos los locales de la empresa con el objetivo de optimizar la situación previa.

La empresa ha desarrollado un conjunto de pósters gráficos para las personas trabajadoras que tienen por objetivo ayudar, facilitar, mejorar y asegurar la correcta segregación de los residuos de cartón, envases y vidrio.

Los resultados obtenidos se ponen de manifiesto con las cantidades de residuos gestionados de cada tipo (cartón, envases, vidrio) y en las auditorías ambientales de los concedentes, donde se observa un incremento en las cantidades recogidas.

Como consecuencia del Covid-19 el descenso de tráfico en los centros de Areas ha provocado una bajada del consumo y de recogida de residuos.

- Utilizar principios de ecodiseño cuando Areas idea la oferta de productos. Desde el departamento de Compras I+D+I se analizan las oportunidades que ofrece el mercado para implantar materiales más sostenibles en la presentación y *packaging* que utiliza la empresa en sus productos.
- Utilizar la mejor vía de gestión disponible. Todos los gestores de residuos con los que Areas trabaja están autorizados por la administración competente. En la gestión de los residuos siempre se intenta utilizar vías de valorización en vez de vías de eliminación. Por ejemplo, el aceite de fritura usado se lleva a plantas de reciclaje para su conversión en biocombustible.
- Los residuos de los establecimientos de Areas son gestionados en su mayoría por los servicios municipales de recogida.



Los principales residuos generados y que han sido contabilizados durante el ejercicio fiscal son los siguientes, y corresponderían a los establecimientos indicados bajo la tabla de datos:

RESIDUOS	DATO FY 19/20
Residuos no peligrosos (Tn)	1.604,86
Residuos peligrosos (Tn)	1,95

Los residuos no peligrosos (NP) se corresponden a las áreas de la Autopista AP7 y AP2, entre Jonquera y Pina; Autopista AP68 y oficinas.
Los residuos peligrosos (P) se corresponden a los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma Mallorca, áreas de Garraf, Montblanc, Mèdol, Porta Barcelona, Penedès, Lleida y estación de Sants de Barcelona.

PREVENCIÓN DEL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

Dada la relevancia que supone para su actividad, la compañía tiene el compromiso de prevenir y reducir el desperdicio de alimentos.

En este sentido, se colabora con empresas sociales a través de la donación de alimentos. Destaca la colaboración con Phenix, una *start-up* social cuyo objetivo es acabar con el desperdicio de comida y otros productos. Su labor consiste en poner en contacto empresas con asociaciones para que donen los productos que van a ser tirados. En este sentido, Areas trabaja con Phenix en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas donde dona producto de las familias de bollería y bocadillos a asociaciones locales.

Con Phenix, Areas optimiza la valorización de productos excedentes no vendidos, para ayuda alimentaria. Barajas dona, de lunes a domingo, excedente alimentario a una asociación sin ánimo de lucro en Madrid (la ayuda alcanza a 1.800 familias). Diariamente la asociación recoge producto en las dos terminales del aeropuerto donde se lleva a cabo la iniciativa. Actualmente se lleva a cabo la recogida en 17 centros de la T4 y 12 centros de la T2. Se donan más de 60 referencias, dulces y saladas, que no requieren frío para su conservación.

Durante el ejercicio 19-20 se donaron casi 2 toneladas de producto, lo que equivale a más de 4.300 raciones de comida. Con la donación de este excedente se ha evitado a su vez la emisión de más de 4 toneladas de CO_2 a la atmósfera (1kg de alimentos = 2,25k de CO_2).

Durante los meses de pandemia por Covid-19, Areas continuó la iniciativa de reducción de desperdicio alimentario a través de la entrega de más de 47 toneladas de producto a diferentes asociaciones sin ánimo de lucro implantadas en todo el territorio nacional, evitando la emisión de más de 96 toneladas de CO_2 a la atmósfera.

Otra compañía con la que ha colaborado la empresa en este ámbito es "Too Good To Go". Esta colaboración se realiza en algunos establecimientos situados en el centro urbano de ciudades como Barcelona o Madrid. "Too Good To Go" es una solución que permite a establecimientos (restaurantes, hoteles, supermercados, tiendas de comida preparada, etc.) vender el excedente de comida al final del turno o del día y combatir así el desperdicio de alimentos a través de una app. Los usuarios y establecimientos asociados pueden reducir el desperdicio de alimentos y las emisiones de CO2. Desde el 1 de octubre de 2019, y hasta comienzo de la pandemia por Covid-19 en marzo de 2019, se evitó el desperdicio de más de 3.000 *packs* de comida.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

La compañía tiene el compromiso de reducir las materias primas consumidas conforme a las necesidades de mercado. En este sentido, en primer lugar, adapta las compras a sus necesidades de mercado reales desde el punto de vista operativo y de calidad al cliente. Por otro, a través de las colaboraciones para prevenir el desperdicio de alimentos en los casos donde no se ha podido evitar su generación tal y como se ha mencionado anteriormente.

El consumo total de materias primas en FY 19/20 de Areas corresponde a 24,6M€. El desglose del consumo es:

TIPOLOGÍA	IMPORTE
Alimentación seca	3.058.960
Bebidas alcohólicas	812.985
Bebidas no alcohólicas	460.502
Carnes	3.160.286
Elaborados	2.749.299
Embutidos	4.272.424
Frutas, verduras y legumbres	3.118.507
Lácteos	1.519.114
Panadería y pastelería	4.146.373
Pescado y marisco	1.310.088
Total	**24.608.537**

Debido a limitaciones informáticas, los datos extraídos para la elaboración de estas tablas son del 1 de octubre 2019 al 30 de septiembre 2020, quedando excluido el 30 de septiembre 2019 que forma parte del ejercicio que se está reportando; indicado en el alcance temporal de las cifras reportadas

SUELOS

Una de las actividades llevadas a cabo por Areas, y cuya realización supone un riesgo de afectación al suelo es la venta de gasolina. La cifra de negocios por venta de gasolina de dichas estaciones es inferior al 0,67% del total de ingresos de Areas por lo cual no es material para la compañía en su conjunto.

No obstante, la empresa considera que es necesario destacar aquellas medidas que la compañía tiene implementadas para prevenir y mitigar posibles riesgos asociados a esta actividad.

La afectación al suelo es la propia de una estación de servicio, hay depósitos enterrados de combustible para almacenar gasolina (SP95 y SP98), y gasoil (GA) y se realizan las revisiones establecidas por la legislación industrial para este tipo de negocios de suministro de combustible a vehículos (MI-IP04).

La gestión y control de posibles emisiones al terreno se realiza desde un enfoque preventivo, que permita establecer mecanismos de vigilancia para evitar la contaminación del suelo.

Las principales medidas de protección adoptadas son:

- Requerir a las empresas suboperadoras y contratadas que puedan producir alguna afectación sobre el suelo, tanto en su actividad habitual como en operaciones auxiliares (como por ejemplo descarga o trasvase de líquidos nocivos), que su personal haya recibido la información adecuada y que se adopten en todo momento las medidas de protección necesarias.
- En las zonas de almacenamiento de productos líquidos que puedan producir afectación al suelo, instalar "cubetos de retención" o tomar las medidas equivalentes que prevengan derrames y contaminaciones.
- En el caso de cisternas o depósitos enterrados se realizan controles periódicos para asegurar su estanqueidad.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Finalmente, en su actividad, la empresa está sujeta a legislación específica, así como a acuerdos y contratos con las partes interesadas (mencionadas en el punto 3 de este EINF) que incluyen cláusulas ambientales. En Areas se vela por el cumplimiento de ellas a través de la supervisión que se hace desde cada departamento especializado.

Los incumplimientos de la normativa vigente, así como de los acuerdos con las partes interesadas (mencionadas en el punto 3 de este EINF), pueden derivar en reclamaciones, denuncias, juicios, sanciones, pérdida de contratos, así como en cualquier otra forma de reclamación de responsabilidades y/o restricciones en las operaciones que podrían tener un efecto adverso material sobre el negocio.

Los diferentes locales de la empresa pueden ser sometidos a una inspección en cualquier momento y cualquier alegación por incumplimiento de normativa puede resultar un proceso largo y costoso. Las principales acciones llevadas a cabo para cumplir con la normativa o los acuerdos vigentes son:

- Contratos con empresas de mantenimiento: Mediante estos contratos Areas se asegura que realiza los mantenimientos periódicos establecidos por normativa, así como las inspecciones periódicas que fueran necesarias. La empresa mantenedora se encarga de la gestión documental de informes y actas, así como de planificar con suficiente antelación todo lo establecido por la normativa.

- Auditorías internas o de los concedentes: En los centros donde el concedente tiene implantado un sistema de gestión medioambiental se realizan auditorías internas de cumplimiento normativo. En la mayoría del resto de locales, existen auditorías realizadas por los concedentes (Planes de Vigilancia Ambiental).

SEGURO AMBIENTAL

La matriz del grupo tiene un seguro ambiental que cubre las sociedades del grupo (entre ellas, Áreas S.A.U.) hasta 10 M €.



8. SOCIEDAD

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El volumen de actividad de Areas permite generar aproximadamente 3.763 puestos de trabajo directos, el 32% de los cuales en poblaciones de menos de 50.000 habitantes.

Areas genera un impacto local positivo a través de la compra a sus proveedores

Además, en zonas rurales o con baja empleabilidad, Areas colabora con las instituciones públicas competentes (ayuntamientos, centros especiales de empleo, servicios de empleo y otras entidades de fomento a la inserción laboral) tanto para cubrir vacantes internas como para facilitar la inserción laboral de los beneficiarios de los programas de estas instituciones, por ejemplo, ofreciéndoles períodos de prácticas.

Asimismo, la compañía también genera un impacto local positivo a través de la compra a sus proveedores. Concretamente el 12% de los proveedores del sector alimentación y bebidas son regionales/locales.

GESTIÓN DE COMPRAS Y SERVICIOS DE PROVEEDORES

Areas pretende establecer un modelo de relación de confianza y calidad con sus proveedores ya que son, en su gran mayoría, los garantes de la calidad de sus productos.

Por ello, la compañía dispone de políticas y procedimientos en el ámbito de relación con sus proveedores. Entre ellos destacan los siguientes:

Manual de buenas prácticas de compras

Documento interno del departamento de compras que implica el compromiso de una actuación integra en el trabajo (lealtad, trabajo en equipo, eficiencia, cumplimento de compromisos, innovación...) así como la aplicación de buenas prácticas en el proceso de gestión y negociación con proveedores (legalidad, pautas de comportamiento, procesos de compra, selección y evaluación de proveedores...).

Homologación de proveedores y criterios para tener en cuenta

Areas trabaja con unos 670 proveedores, correspondiendo a las familias de alimentación y bebidas 453 proveedores. De éstos, el 12% aproximadamente son regionales/locales (unos 53 proveedores). El 1,5% son proveedores extranjeros. El resto son proveedores nacionales (considerando proveedor nacional a aquel cuya última fabricación se realiza en el estado español).

El contacto inicial con proveedores se define según las necesidades en la empresa: producto exclusivo, regional, estudio de muestras... La finalización de negociaciones con dichos proveedores queda reflejada en un contrato firmado por ambas partes y con fechas establecidas, definiendo las condiciones pactadas, productos seleccionados con su tarifa correspondiente y auditoría de producto si fuera necesario.

Si se abre un local mediante una franquicia, todos los productos son homologados. Algunos de ellos son productos “core” por lo que la compra se hace única y exclusivamente al proveedor de ésta.Esta permite la compra de otros productos a otros proveedores diferentes siempre que sean productos homologados por la franquicia y marcando siempre una especificación concreta de calidad. La franquicia permite la compra de productos, con su homologación, a otros proveedores, marcando siempre una especificación concreta de calidad..



Cuestionario de proveedores

Obliga al proveedor a disponer de unos mínimos para ser apto como proveedor de Areas. Es un documento obligatorio únicamente para proveedores de alimentación y bebidas. Detalla la actividad del mercado del proveedor, sistemas de gestión, calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral.

Ficha de proveedor

Asegura un correcto tratamiento de datos en el alta de proveedores. Se trata de un documento que confirma el alta de un nuevo proveedor en el sistema informático y que cumplimenta dicho proveedor informando de los datos necesarios y obligatorios para poder activarlo (razón social, CIF, datos bancarios, … acompañado de copia del NIF, certificado bancario y copia del registro sanitario si procede).

Contrato de suministro

Asegura un cumplimiento de compromisos del proveedor durante el tiempo de duración del contrato. Éste justifica un acuerdo entre las dos partes por un periodo de tiempo determinado. Detalla condiciones de suministro establecidas entre las dos partes. Con la firma de este documento las dos partes se comprometen a cumplir las obligaciones legales, éticas y de confidencialidad detalladas en el documento. Este contrato puede o no incluir un compromiso de pago de *rappel*.

Condiciones generales de suministro

Documento que acompaña al contrato de suministro para informar al proveedor de las condiciones generales de suministro, tratamiento de nuevos productos, circuito de compras (pedidos, horarios, temperaturas, rechazos,etc.). También informa del procedimiento de facturación, formas de pago y opciones de plataformas electrónicas para la gestión de pedidos, albaranes y facturas.

Política de devoluciones

Se define para evitar errores y discrepancias en el momento de las devoluciones. Documento no obligatorio para todos los proveedores. Establece el sistema para tramitar las devoluciones de producto y abono de estos.

Declaración de conformidad de envases

Compromete al proveedor a firmar un documento en el que asegura estar dentro de la legalidad en cuanto a componentes de la materia prima con la que se han fabricado sus envases. Documento obligatorio para los proveedores cuyos productos son susceptibles de contener alimentos o bebidas como *packaging*, cerámica, cristal…

Homologación por exclusividad

Un proveedor puede ser homologado por exclusividad cuando realice un servicio o provea un producto exclusivo o cuando sea el único que, para ese servicio/producto, opere en una determinada zona.

Inclusión
en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

En el contrato con el proveedor hay un apartado de comportamiento ético que exige al mismo a desarrollar sus relaciones comerciales atendiendo a principios de ética empresarial y gestión transparentes y de acuerdo con el Código Ético de Areas que se puede consultar en la web de la empresa. Este comportamiento también es de obligado cumplimiento para sus empleados, colaboradores y subcontratistas.

Responsabilidad
social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con éstos

AUDITORÍAS A PROVEEDORES

La compañía realiza auditorías a sus proveedores esencialmente para asegurar la calidad y seguridad alimentaria de sus productos.

Son realizadas por parte del área de calidad con el propósito de evaluar "in situ" las instalaciones del proveedor y comprobar que disponen de los medios productivos adecuados y con la capacidad suficiente para elaborar los productos suministrados con garantía.

También se verifica que el proveedor tenga definido e implantado un sistema de aseguramiento de la calidad de los productos suministrados.

La metodología seguida se basa en el uso de:



- Un cuestionario: un proveedor puede ser evaluado en base a las respuestas dadas en el cuestionario de suministradores bajo el criterio del departamento responsable de su evaluación, en función del producto/servicio que suministre. Es la forma de evaluación obligatoria para todos los nuevos proveedores de productos alimenticios. Un proveedor de producto alimenticio es susceptible de ser aprobado si, tras la valoración del cuestionario, cumple los requisitos mínimos legislados en cuanto a control alimentario. En el resto de los casos es rechazado.

- A través de auditorías: En función de incidencias, volumen de ventas, valoración de procesos, etc., el responsable de la evaluación correspondiente puede realizar una auditoría en las instalaciones del proveedor. En el caso de auditorías de calidad, el resultado final de la auditoría se hace llegar al proveedor con un informe final donde se apuntan, dentro del apartado "Conclusiones", tanto los puntos fuertes como los puntos débiles detectados, así como las acciones correctoras propuestas si aplicase, estableciéndose entonces un plazo de implantación y posterior verificación de la eficacia de la acción (bien a través de evidencias documentadas, o auditoría posterior). Durante el ejercicio 19-20 se han llevado a cabo 3 auditorías de proveedor en sus instalaciones.

Se hacen igualmente auditorías de productos a partir de una planificación previa y sobre productos específicos en función de: volumen de compra, grado de perecibilidad, incidencias previas… Durante el FY 19/20 se han realizado 21 auditorías de producto. El resultado de las valoraciones realizadas es un porcentaje de cumplimiento de ficha técnica de 84,57%, siendo este dato satisfactorio.

ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

La empresa pertenece o colabora con diferentes asociaciones con el objetivo de mejorar su posicionamiento en el mercado.

A lo largo del FY 19/20 Areas ha participado en:

ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO	TOTAL
Donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	46.507
Suscripciones a asociaciones, entidades sectoriales y empresariales	68.864
Total	**115.371**

CONSUMIDORES

En Areas la higiene, la seguridad y la calidad de sus productos es fundamental para dar respuesta a las necesidades de sus clientes. Para ello, dispone de diferentes políticas y medidas específicas:

Plan higiénico-sanitario

A) Cumplimiento de la normativa:

Areas conoce la legislación vigente respecto a la salud y sectores específicos de las actividades que ejerce, comprometiéndose a aplicarlos y hacerlos cumplir durante toda su actividad. Así, se cumplirán los requisitos establecidos en las normativas que le son de aplicación en cada caso concreto, pero que de forma transversal son las siguientes:

- Reglamento 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.

  Reglamento 178/2002, de 28 de enero, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.

  Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.

  Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

  Reglamento 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor

  Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.

Además, como ya se informa en el punto 5 del EINF, así como en el resto del documento, Areas ha lanzado nuevas políticas y actuaciones a efectos de minimizar el riesgo de contagio por exposición al Covid-19, tanto para los empleados como para los clientes y siguiendo en todo momento las recomendaciones de las autoridades sanitarias al tratarse de un tema de salud pública.

B) Sistema de autocontrol implantado y APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico):

Por lo que respecta a la calidad de producto, tanto desde el punto de vista higiénico como organoléptico, Areas actúa desde varios niveles de la organización y en todas las etapas que intervienen en el proceso de recepción, almacenamiento, manipulación, elaboración y presentación del producto, estableciendo una serie de controles que aseguren la calidad del producto en el momento de su entrega al cliente final.

En Areas se tienen establecidos los planes de prerrequisitos necesarios para asegurar que se dan las condiciones adecuadas para la producción de alimentos seguros:

- Plan de Control del Agua.
- Plan de Control de Plagas.
- Plan de Formación de Manipuladores.
- Plan de Mantenimiento de Locales, Instalaciones y Equipos.
- Plan de Control de Proveedores.
- Plan de Trazabilidad.
- Plan de Limpieza y Desinfección.
- Plan de Control de Alérgenos.
- Plan de Gestión de Residuos.
- Plan de Control de Acrilamida.

El Plan de APPCC implantado asegura en la medida de lo posible que los productos que se elaboran almacenan o transportan no causarán ningún perjuicio a la salud del consumidor. Su beneficio fundamental es que su aplicación supone una garantía de seguridad de los alimentos, poniendo un énfasis especial en la prevención y no en el análisis e inspección de los productos finales, lo cual reduce los costes de control. Asimismo, obliga a mantener una documentación específica para evidenciar el control del proceso, que facilita cualquier aspecto legal, comercial y social.

Dentro del Plan de Autocontrol Higiénico-Sanitario también se contempla el procedimiento de Gestión de Incidentes relacionados con la Calidad y Seguridad Alimentarias, que tiene por objeto definir los protocolos de actuación ante diferentes situaciones, de riesgo o no, asociadas a aspectos de calidad, higiénicos y de seguridad alimentaria.

C) Verificación de las condiciones de higiene y autocontroles:

El Plan APPCC se verifica de forma periódica para poder determinar la idoneidad de los PCC y las medidas de control establecidas, así como para verificar la eficacia de la vigilancia descrita en el Sistema. Para ello se cuenta con las siguientes herramientas de control y verificación:

- Auditoría de Conformidad:

  Según planificación anual y por parte de un único laboratorio externo, asegurando permanentemente la capacitación del equipo auditor con el fin de garantizar la estandarización en el criterio de evaluación. Se realiza la cumplimentación de una lista de chequeo en la que se evalúan, entre otros aspectos, ítems relacionados con el estado higiénico-sanitario de instalaciones y equipos, implantación de buenas prácticas higiénicas por parte de los manipuladores, cumplimentación y archivo de formatos asociados a PCC, etc.

  El alcance de los aspectos a valorar se contempla en un procedimiento convenientemente actualizado.

  Check-list de materias primas son realizados por parte del laboratorio externo para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de cada producto.

  Además, debido a las nuevas políticas de mitigación de riesgo de Covid-19 en los establecimientos, se ha creado una auditoría específica para verificar la implantación de las medidas establecidas durante la pandemia.

- Auditorías a proveedores:

  Como se ha comentado previamente, se realizan auditorías a los proveedores para garantizar la excelencia del servicio a los consumidores de Areas. En este ejercicio, Areas ha realizado 3 auditorías a las instalaciones de proveedores.

- Visitas "cliente misterioso":

  Según planificación anual y por parte de empresa externa asegurando permanentemente la capacitación del equipo auditor con el fin de garantizar la estandarización en el criterio de evaluación, se realizan visitas por parte de "cliente misterioso" en las que se procede a la cumplimentación de una lista de chequeo en la que se evalúan, entre otros aspectos, ítems relacionados con el estado higiénico-sanitario de instalaciones y equipos de sala, calidad de producto, buenas prácticas higiénicas personal de sala, etc.

  El alcance de los aspectos a valorar se contempla en un procedimiento convenientemente actualizado.



Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas

Siendo conscientes de la importancia de tener un proceso bien definido en Atención al cliente para poder dar una respuesta al cliente de manera rápida y eficiente, Areas ha establecido un procedimiento interno de gestión de quejas y reclamaciones.

Este proceso permite conocer los canales de entrada de las quejas/reclamaciones de clientes (punto de venta, vía telefónica, web Areas, concedente, etc.), definir el proceso a seguir desde que un cliente reclama hasta que se le da respuesta al mismo, y definir el rol de cada una de las partes y departamentos implicados (el establecimiento, Calidad, Compras, Producto I+D, Marketing, Atención al cliente, etc.…).

Este FY 19/20 Areas ha recibido 92 reclamaciones y 106 quejas de las cuales se han resuelto el 99%. La restante está pendiente de ser cerrada al final del ejercicio. El desglose de dichas quejas y reclamaciones es el siguiente:

RECLAMACIONES	FY 19/20
TOTAL	**92**
Canal de entrada	
Hoja de reclamaciones oficial	92
Tipología	
Impresión general	3
Producto	28
Servicio	41
Instalaciones y limpieza	9
Temas ajenos	1
Otro	8
Rotura / mancha	2

QUEJAS	FY 19/20
TOTAL	**106**
Canal de entrada	
Atención al cliente	32
Concedente / franquicia	53
Verbal / teléfono	16
Red social	5
Tipología	
Impresión general	1
Producto	19
Servicio	64
Instalaciones y limpieza	2
Temas ajenos	2
Accidente	4
Robo	1
Rotura/mancha	5
Otro	8

Del total, hay dos reclamaciones relacionadas con las medidas tomadas para la mitigación de contagios de Covid-19. Ambas resueltas sin incidencias.

INFORMACIÓN FISCAL

A continuación, se detalla la información fiscal para el ejercicio compuesto entre el 30/09/2019 y el 30/09/2020:

IMPUESTO DE SOCIEDADES (K€)	Importe FY 19/20
Pérdidas netas	(134.737)
Impuesto sobre beneficios pagados	126
Subvenciones públicas recibidas	60







9. ANEXO 1

ÍNDICE DE LOS CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Estándares GRI seleccionados (Versión 2016)	Verificación del contenido de la ley
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	3 información general	GRI 102-2 GRI 102-7	✔
Mercados en los que opera	3 información general	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	✔
Objetivos y estrategias de la organización	3 información general	GRI 102-14	✔
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3 información general	GRI 102-15	✔
Marco de reporting utilizado	1 bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-54	✔
Principio de materialidad	1 bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-46 GRI 102-47	✔
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: 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	7 gestión ambiental	GRI 102-15 GRI 103-2	✔
Información general detallada			
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	7 gestión ambiental	GRI 102-15	✔
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	7 gestión ambiental	GRI 103-2	✔
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	7 gestión ambiental	GRI 103-2	✔
Aplicación del principio de precaución	7 gestión ambiental	GRI 102-11	✔

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Estándares GRI seleccionados (Versión 2016)	Verificación del contenido de la ley
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	7 gestión ambiental	GRI 103-2	✔
Contaminación			
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	7 gestión ambiental	GRI 103-2	✔
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	7 gestión ambiental	GRI 103-2 GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) GRI 306-5 (2020)	✔
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	7 gestión ambiental	GRI 103-2 GRI 306-2 GRI 306-4 (2020)	✔
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	7 gestión ambiental	GRI 303-5	✔
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	7 gestión ambiental	GRI 301-1	✔
Consumo, directo e indirecto, de energía	7 gestión ambiental	GRI 302-1	✔
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	7 gestión ambiental	GRI 302-4	✔
Uso de energías renovables	7 gestión ambiental	GRI 302-1	✔
Cambio climático			
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	7 gestión ambiental	GRI 305-1 GRI 305-2	✔
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	7 gestión ambiental	GRI 201-2	✔
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	No se establecen	GRI 305-5	✔

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Estándares GRI seleccionados (Versión 2016)	Verificación del contenido de la ley
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material		
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material		
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: 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	5 gestión social y de personal	GRI 102.15 GRI 103-2	✔
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	5 gestión social y de personal	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	5 gestión social y de personal	GRI 102-8	✔
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	No se reportan remuneraciones medias por clasificación profesional		
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	No se reporta		
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	No se reporta		
Implantación de políticas de desconexión laboral	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Número de empleados con discapacidad	5 gestión social y de personal	GRI 405-1	✔
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Número de horas de absentismo	5 gestión social y de personal	GRI 403-9	✔
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5 gestión social y de personal	GRI 103-2 GRI 403-1 a 403-3 GRI 403-7	✔
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	5 gestión social y de personal	GRI 403-9 GRI 403-10	✔
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5 gestión social y de personal	GRI 102-41	✔
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5 gestión social y de personal	GRI 403-4	✔
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	5 gestión social y de personal	GRI 103-2 GRI 404-2	✔
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	5 gestión social y de personal	GRI 404-1	✔
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Estándares GRI seleccionados (Versión 2016)	Verificación del contenido de la ley
RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: 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	4 corrupción y soborno – 6 derechos humanos	GRI 103-2	✔
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	6 derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17	✔
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	6 derechos humanos	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	5 gestión social y de personal	GRI 103-2	✔
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: 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	4 corrupción y soborno	GRI 102-15 GRI 103-2	✔
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	4 corrupción y soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	✔
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	4 corrupción y soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17	✔
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	8 sociedad	GRI 102-13 GRI 201-1	✔

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Estándares GRI seleccionados (Versión 2016)	Verificación del contenido de la ley
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: 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	8 sociedad	GRI 102-15 GRI 103-2	✔
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	8 sociedad	GRI 103-2	✔
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	8 sociedad	GRI 413-1 GRI 413-2	✔
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	8 sociedad	GRI 102-43 GRI 413-1	✔
Las acciones de asociación o patrocinio	8 sociedad	GRI 103-2 GRI 201-1	✔
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	8 sociedad	GRI 103-2	✔
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	8 sociedad	GRI 102-9	✔
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de estas	8 sociedad	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	✔
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8 sociedad	GRI 103-2 GRI 416-1	✔
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	8 sociedad	GRI 103-2 GRI 418-1	✔
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	8 sociedad	GRI 207-4 (2019)	✔
Los impuestos sobre beneficios pagados	8 sociedad	GRI 207-4 (2019)	✔
Las subvenciones públicas recibidas	8 sociedad	GRI 201-4	✔



areas

C/ de Gaspar Fàbregas i Roses, 81
08950 Esplugues de Llobregat, Barcelona - España
Tel. 93 240 15 15
info.es@areas.com - es.areas.com

@areas.es
@Areas_ES
Areas Iberia
Areas Smart Travelers