

**Five Guys Spain, S.L.
(Sociedad Unipersonal)**

Informe de verificación independiente
del Informe del Estado de Información
No Financiera 2019 de Five Guys
Spain, S.L. (Sociedad Unipersonal)

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Al socio único de Five Guys Spain, S.L. (Sociedad Unipersonal):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Five Guys Spain, S.L. (Sociedad Unipersonal), que forma parte de su Informe de Gestión de 2019.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "8. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera" incluida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "8. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera" del EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia, diligencias profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es substancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de la Sociedad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad.

Fundamento de la conclusión con salvedades

Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, se ha puesto de manifiesto que los siguientes contenidos requeridos por la normativa mercantil en vigor no han sido presentados en el EINF adjunto:

- Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo.

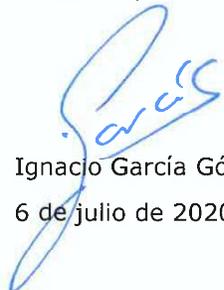
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo "Fundamento de la conclusión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Five Guys Spain, S.L. (Sociedad Unipersonal) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "8. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera" del EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Ignacio García Gómez

6 de julio de 2020



FIVE GUYS SPAIN, S.L.U.

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL
EJERCICIO 2019**

Handwritten signature in blue ink

Five Guys Spain, S.L.U.

Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

El presente informe de Estado de Información no Financiera se publica en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento hace referencia a la actividad de FIVE GUYS SPAIN, S.L.U., en adelante "Five Guys Spain" o "la Sociedad". Para la elaboración del presente Estado de Información no Financiera se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards.

Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los grupos de interés, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para Five Guys.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de la Compañía, se han identificado como principales aspectos relevantes:

- Rentabilidad del negocio
- Expansión del negocio y creación de empleo de calidad
- Ética y cumplimiento
- Gestión de riesgos
- Calidad de los productos y salud de los consumidores
- Desperdicio alimentario y gestión de residuos

A continuación, en respuesta a dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño extra financiero relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

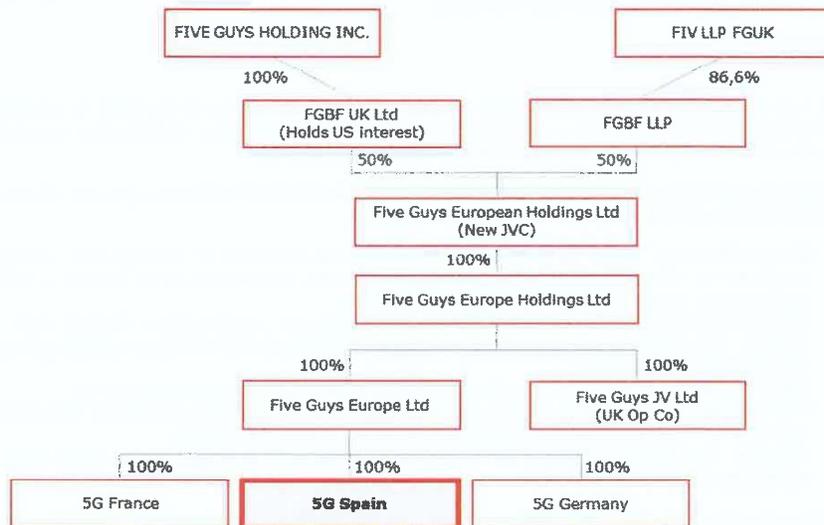
1. Modelo de Negocio

Five Guys Spain fue constituida el 9 de diciembre de 2015 con sede en Madrid. La Sociedad está integrada en el Grupo Five Guys cuya Sociedad dominante es Five Guys European Holdings Limited con domicilio en Reino Unido. A cierre del ejercicio de 2019, Five Guys Spain cuenta con 659 empleados.

Al igual que la matriz a la que pertenece, su objeto social es la explotación de negocios de hostelería ofreciendo como producto diferencial una hamburguesa de vacuno 100% elaborada en el momento, con ingredientes frescos de calidad preparados cada mañana en cada uno de los establecimientos, sin congelar y customizada, esto es con "más de 250.000 formas diferentes de tomar una hamburguesa". Esto se consigue gracias a los quince toppings gratuitos con los que se puede componer una hamburguesa que se cocinará en el momento, y que se ofrecen en los 17 restaurantes que la Sociedad posee a cierre del ejercicio 2019. Además, la carta se completa con perritos 100% vacuno, cuatro tipos de sándwiches de especialidades y patatas fritas. En cuanto a la bebida, los restaurantes ofrecen opciones de refresco que incluyen más de 100 bebidas personalizadas dispensadas a través de las máquinas Coca Cola Free Style, agua mineral, batidos personalizables con más de diez *mixings* a elegir y tres marcas diferentes de cerveza premium en botella.

Los 17 restaurantes propios se encuentran repartidos por el territorio español, estando presentes en Madrid, Barcelona, Valencia, Granada, Sevilla y Bilbao.

Además de España, el Grupo opera también en los mercados de Reino Unido, Francia y Alemania, donde tiene actualmente 100, 16 y 10 restaurantes respectivamente. La estructura societaria se distribuye de la siguiente manera:



Uno de los principales riesgos a los que se enfrenta una Compañía de este sector es el riesgo reputacional asociado a la percepción de la sociedad sobre la conocida como "comida basura". Five Guys considera que sus productos son diferenciales, ofreciendo alimentos frescos a sus clientes, por lo que éste no es uno de los principales riesgos contemplados por la Sociedad. Asimismo, ante un riesgo reputacional relacionado con el empleo precario, Five Guys Spain ofrece un 97% de empleos indefinidos a una plantilla joven, promoviendo el empleo de calidad y ofreciendo salarios por encima de lo marcado en los convenios de restauración. Teniendo en cuenta la situación tanto externa como interna de Five Guys Spain, la Sociedad identifica como riesgos asociados a su actividad principalmente la inestabilidad política y la previsible inestabilidad económica general, que ejerce un impacto significativo en el gasto disponible de los consumidores y en su consumo fuera del hogar dedicado al ocio, y más específicamente, a la restauración. Además, los posibles cambios regulatorios que puedan afectar a la llamada "restauración moderna", y más en concreto, previsible subidas del IVA del sector, podrían afectar al negocio de Five Guys Spain. Por último, Five Guys Spain también contempla el impacto que pueda tener el *Brexit*, puesto que podrían aumentar los costes y la complejidad logística.

Por otro lado, la Compañía identifica una serie de oportunidades que se exponen a continuación:

- Impacto favorable de la categoría propia "*Better Burger*", lo cual supone una gran oportunidad de negocio para seguir desarrollándola y así afianzar el liderazgo de la Compañía.
- Posibles nuevos mercados y ciudades en las que abrir más restaurantes.
- Lanzamiento de la marca en Portugal como oportunidad de negocio.

Principales políticas

Con el objetivo de mitigar los principales riesgos no financieros de la Compañía, Five Guys cuenta con una serie de políticas y acciones que se enumeran a continuación:

- **Acciones medioambientales:** la Compañía, consciente de su impacto en la sociedad y en el medio ambiente, lleva a cabo acciones que contribuyen a reducir su huella ambiental. Asimismo, Five Guys busca minimizar el desperdicio alimentario y lleva a cabo medidas de ahorro energético y reciclaje, que se exponen en mayor profundidad en el apartado "2. Información sobre cuestiones medioambientales".
- **Políticas de personal:** la Sociedad actúa a través de diversos cauces con el objetivo de mejorar la situación de sus empleados. En este sentido, Five Guys Spain cuenta con políticas de retribución (bonos de asistente y gerente, política de comidas, seguro accidentes y/o vida, entre otros); así como las políticas de formación del personal. Dichas políticas se recogen en el Libro del Empleado, que aplica a toda la plantilla (tanto personal de restaurante como de oficina).
- **Políticas para la salud y la seguridad alimentaria:** teniendo en cuenta el modelo de negocio de Five Guys, la seguridad alimentaria deviene un aspecto totalmente trascendental. En consonancia con ello, la empresa lleva a cabo medidas de auditoría alimentaria y de *mystery shopper* que también se detalla más abajo.

Valores del Grupo

Cuando Five Guys comenzó como un pequeño negocio familiar en Virginia en el año 1986, se construyó la Compañía con unos valores propios con los que todos los empleados se sentían identificados. Esos mismos valores se mantienen hoy en día, a pesar del crecimiento internacional.

La Sociedad es consciente de la importancia de crear una fuerte cultura empresarial, y por ello ha inculcado los mismos valores a lo largo de los años:

- **Competitividad.** Desde la Compañía se fomenta un ambiente de trabajo que incentive la competencia saludable entre compañeros, promoviendo el esfuerzo en el trabajo y el evitar conformarse, dando siempre el máximo de cada uno.
- **Entusiasmo.** La energía positiva es clave en Five Guys para desempeñar el trabajo de la mejor manera, por ello la Compañía promueve que cada persona sea él mismo y disfrute trabajando, aprendiendo y mejorando.
- **Get it done.** La Sociedad fomenta la sencillez para promover el trabajo bien hecho.
- **Integridad.** La honestidad es uno de los pilares más importantes del Grupo, impulsando la asunción de responsabilidades, el respeto y la ayuda entre compañeros.
- **Familia.** Five Guys promueve un ambiente familiar entre sus empleados como base para garantizar un buen clima laboral.

Todos ellos se comunican desde el primer contacto de los empleados con la empresa, pues aparecen reflejados en el Libro del Empleado que se entrega al iniciar su relación laboral. Con ello, la Sociedad se asegura de que los valores sean comunicados y reconocidos por parte de toda la plantilla.

2. Información sobre cuestiones medioambientales

De acuerdo con las Normas de Conducta para los Negocios, Five Guys y todos sus empleados tienen la responsabilidad de proteger el medio ambiente en beneficio de las generaciones futuras. Por ello, Five Guys se muestra comprometido a analizar todos los aspectos del negocio en términos de su impacto en el medio ambiente y tomar todas las medidas más allá de lo que se espera, si hay perspectivas de que éstas sirvan para dejar a las generaciones futuras un mundo ambientalmente sano.

Five Guys trabaja para conservar y proteger los recursos naturales, estimular valores y prácticas medioambientales, controlar eficazmente los residuos sólidos y asegurar procedimientos de responsabilidad para todas las operaciones.

Si bien la Compañía no presenta ningún riesgo ambiental relacionado con su producción, sí genera impactos que pueden considerarse perjudiciales para el medio ambiente, ambos resultantes del cocinado:

- Aceite y grasas. Five Guys Spain tiene contratado con un proveedor la recogida y el tratamiento del aceite cada diez días de media (dependiendo del volumen de cada restaurante). Además, la política de la empresa y los criterios de calidad exigen el filtrado y reciclado cada cuatrocientos litros generados. Con ello lo que se consigue es que, al recogerse por el proveedor, el aceite ya ha sido filtrado y por tanto se mejora su tratamiento y el impacto ecológico del mismo es menor.
- Humos. Cada restaurante tiene sistemas de extracción y ventilación que cumplen con la normativa aplicable en materia de extracción de humos y seguridad laboral. Además, se está implantando un sistema adicional de mejora de tal extracción a través de un filtro de carbono que hace que el aire expulsado sea más limpio. Esto último ya se ha aplicado en el restaurante de la calle Gran Vía de Madrid, y se prevé aplicarlo al resto de restaurantes progresivamente.

En tal sentido, Five Guys Spain lleva a cabo una serie de acciones en materia medioambiental basadas en la gestión de residuos, el uso sostenible de los recursos y la minimización del desperdicio alimentario, tal como se muestra a continuación.

2.1 Uso sostenible de los recursos

La Compañía tiene un compromiso con la gestión sostenible en toda la *experiencia Five Guys*. De esta forma, a pesar de que no existen objetivos concretos de reducción, lleva a cabo acciones con el objetivo de reducir el consumo de recursos y así mejorar la eficiencia, como son:

- Utilización de bombillas LED de bajo consumo en todos sus restaurantes y en sus oficinas.
- Instalación de cuadros de control eléctrico en todos los restaurantes con el objetivo de activar los electrodomésticos y el aire acondicionado en función de las ventas.
- Reducción de las pantallas digitales para usos comerciales y de publicidad. La marca no hace publicidad y las únicas pantallas digitales son unos pequeños monitores de 8 pulgadas situados delante de las cajas, que tienen como objetivo que el cliente pueda comprobar la correcta toma de su pedido.
- Instalación de grifos de sensor automático en los baños, iluminado con sensores de presencia, cisternas de media carga, secamanos de bajo consumo y termostatos en cada zona del local para regular la temperatura, entre otras medidas.
- Utilización de decantadores (separadores de grasas) para mejorar la calidad del agua evacuada.

Además, la Compañía trabaja con un *partner* de ahorro energético, con el que se consigue optimizar la intensidad contratada por franja horaria buscando un menor consumo.

Por último, cabe destacar que la Five Guys Spain colabora con los edificios en los que se encuentra para la obtención de certificados de calidad ambiental. Por ejemplo, la Sociedad se encuentra en proceso de obtener el certificado *BREEAM* en restaurantes como el de Gran Vía en Madrid.

A continuación, se muestran los principales consumos de Five Guys Spain y las emisiones derivadas de los mismos:

	2019
Alcance 1	
Consumo de gas natural (m ³)	291.615,56
Consumo de gasolina (l)	4.952,66
Emisiones (ton. CO ₂)	96,09
Alcance 2	
Consumo de electricidad (kWh)	3.419.107
Emisiones (ton. CO ₂)	1.401,83

Alcance 3	
Viajes de empleados (km)	714.759,45
Emisiones (ton. CO ₂)	50,69

Otros consumos:

	2019
Agua (m ³)	55.969,73
Productos frescos (kg)	299.464,78
Alimentos no perecederos (kg)	1.851,00
Bebidas/refrescos (kg)	20.684,96
Aceite (kg)	19.216

2.2 Economía circular

La economía circular supone un reto importante y necesario que exige el cambio en los modelos de producción de numerosas empresas. Así ha sido también en Five Guys Spain, que ha introducido políticas enfocadas en mejorar la gestión de los residuos y combatir el desperdicio alimentario.

En materia de reciclaje, desde prácticamente el comienzo de su actividad en España se han tomado por parte de la Sociedad acciones para mejorar la gestión de los residuos. Algunas de las principales son las siguientes:

- Programa de recogida y reciclado de aceite usado (desde octubre de 2016).
- Programa de separación de vidrio con contenedor de basura diferenciado (desde octubre de 2016).
- Programa mejorado de separación de basuras (se inició en el año 2017).
- Fuerte compromiso con la reducción del uso del plástico, en consonancia con la normativa europea:
 - Eliminación de vasos de cortesía de plástico y sustitución por vasos de papel (desde primavera de 2019).
 - Sustitución de las tradicionales pajitas de plástico por homólogas en papel (desde noviembre de 2019).
 - Tapas para los vasos únicamente proporcionadas si el cliente así lo pide. Para concienciar a los usuarios del impacto del uso de plástico, se ha introducido cartelería en los restaurantes.
 - Reemplazo de cubertería de plástico por madera (implantación en curso actualmente).
 - Eliminación de las bolsas de plástico (desde 2018).
 - En las oficinas de Five Guys Spain también se han eliminado los vasos y las botellas de plástico.
- Eliminación de tintes superfluos, principalmente en *packaging*, proporcionando bolsas de papel y servilletas sin logos, entre otros.

El principal residuo generado por Five Guys Spain es el aceite usado, recogido de manera periódica por un gestor autorizado. En 2019 el aceite usado supuso 176.589 toneladas, cuyo correcto tratamiento en la retirada contribuye a minimizar el impacto en el medio ambiente.

Por otro lado, como punto de especial importancia por el sector de actividad de Five Guys, la Sociedad lleva a cabo políticas enfocadas a reducir o incluso eliminar el **desperdicio alimentario**. Teniendo en cuenta que Five Guys no utiliza comida congelada en sus restaurantes y todos sus alimentos son frescos, la medición de los pedidos y la estimación de la demanda diaria debe ser lo más ajustada posible para evitar el desperdicio alimentario. Así, se establece una línea de acción trascendental basada en la constante comunicación de cada restaurante con el departamento de compras, lo que permite optimizar el volumen de los pedidos y reducir al mínimo la materia prima no utilizada.

De esta forma, el flujo de comunicación entre cada centro y el departamento de compras se habilita a través de un programa informático que permite el trasvase de información automática de una parte a la otra. Así, se utiliza la llamada "calculadora de los pedidos", una fórmula propia de la Compañía que se basa en el volumen diario de las ventas de cada restaurante para que cada pedido sea preciso, asegurando un mínimo de cuatro entregas semanales. Además de ello, ese flujo de información automática también permite dar un *feedback* actualizado al momento al respecto de la calidad del producto.

El sistema adoptado por la empresa permite un control de las fechas de los productos al momento de las entregas para asegurarse de que los proveedores cumplen con las fechas de vida útil mínima de los productos y así evitar problemas de caducidad no previstos. Todo ello se resume en que cada restaurante realiza un inventario diario de los productos principales; y para la totalidad de los productos de cada restaurante, un inventario semanal y otro mensual.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

Five Guys Spain lleva a cabo políticas en materia de personal para asumir el crecimiento del negocio en España, con aperturas numerosas que implican un alto volumen de contratación. Con el objetivo de proporcionar un trabajo de calidad y así repercutir en la prestación de un mejor servicio al consumidor final, Five Guys Spain proporciona contratos estables con una compensación económica por encima del sector, regulado por los Convenios de Hostelería de cada Comunidad Autónoma.

Además, estas políticas ayudan a mitigar el principal riesgo identificado por la Compañía en cuanto a los Recursos Humanos, que es la rotación de la gerencia en comparación con otras empresas del sector *Retail*. El objetivo de la empresa es que se disminuyan las bajas de estos profesionales aportando mayor formación en *soft skills* a esta categoría y así incrementar su orgullo de pertenencia. Además, con el fin de conocer los principales motivos de baja, la Compañía realiza entrevistas de salida como principal metodología de escucha activa para conocer las necesidades de los empleados y continuar promoviendo una mejora continua en este aspecto.

Respecto a políticas específicas en materia de empleo establecidas por Five Guys Spain destacan las siguientes:

- **Política retributiva:**
 - Política de bono trimestral y/o anual de Asistente y Gerente
 - Política de Comida
 - Programa del *Mystery Shopper*
 - Programa de seguro médico privado
 - Reglamento del Plan de JubilaciónMás Información en las páginas 8 y 9.
- **Política de formación:** la empresa impulsa diferentes cursos formativos, enfocados tanto en habilidades técnicas y operacionales para los restaurantes para las nuevas incorporaciones, como a habilidades sociales principalmente para el personal de oficina y cuando se asciende a la Categoría 2.
- **Plan de igualdad:** en la actualidad la empresa se encuentra elaborando el plan, de manera que recoja todos los compromisos asumidos en materia de igualdad de género y contra todo tipo de discriminación.

Como uno de los valores principales de la Compañía indica, el entusiasmo, en Five Guys los profesionales son fanáticos de las hamburguesas, las patatas y la gente. Esto demuestra que, para llevar a cabo el modelo de negocio, la Sociedad pone al empleado en el centro.

1.1 Empleo

Five Guys España cuenta a 31 de diciembre de 2019 con 659 empleados, 301 mujeres (46%) y 358 hombres (54%), con un 97% de contratos indefinidos. Destaca de la plantilla de Five Guys Spain el hecho de que el 77% de los empleados sean menores de 30 años, contribuyendo a la empleabilidad juvenil, uno de los principales retos del país.

Las categorías profesionales se presentan en este informe de la siguiente manera:

- Categoría 1: empleados que trabajan en las oficinas en Servicios Centrales.
- Categoría 2: puestos de responsabilidad en los restaurantes (Gerentes, Asistentes, Encargados de turno, etc.)
- Categoría 3: personal de equipo en los restaurantes (*crew*).

A continuación, se presentan los principales datos cuantitativos relativos a la plantilla de Five Guys en España:

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
358	301	508	147	4	22	116	521

Empleados por tipo de contrato

		Contrato indefinido	Contrato temporal
Sexo	Hombres	350	8
	Mujeres	290	11
Grupo de edad	<30	491	17
	30-50	145	2
	>50	4	-
Categoría profesional	Categoría 1	21	1
	Categoría 2	116	-
	Categoría 3	503	18

Empleados por tipo de jornada

		Jornada completa	Jornada parcial
Sexo	Hombres	217	141
	Mujeres	171	130
Grupo de edad	<30	282	226
	30-50	102	45
	>50	4	-
Categoría profesional	Categoría 1	22	-
	Categoría 2	92	24
	Categoría 3	274	247

Número de despidos

A lo largo de 2019 se han producido 49 bajas involuntarias en Five Guys Spain frente a la incorporación de 667 personas a la plantilla, de las cuales el 83% fueron de menores de 30 años. Del total de las incorporaciones producidas en 2019, un 54% de los profesionales continúan trabajando en Five Guys. A continuación, se desglosan los despidos por sexo, edad y categoría profesional:

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
32	17	33	16	-	2	12	35

1.2 Remuneraciones medias

Debido a las políticas retributivas con las que cuenta Five Guys Spain, el salario de sus empleados es homogéneo independientemente de su género, tal como se muestra a continuación:

	Hombres	Mujeres
Remuneración media	16.983,64	15.078,31

	<30	30-50	>50
Remuneración media	14.771,91	20.845,72	15.846,73

	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
Remuneración media	37.557,72	23.830,17	13.694,48

*Para los cálculos de las remuneraciones medias no se han tenido en cuenta a los cinco integrantes del Comité de Dirección (CEO, Head of People, Area Ops Manager, Head of Finance y Head of Property)

La remuneración con respecto a los puestos de trabajos iguales o de media de la Sociedad está por encima del salario mínimo y por encima de otros puestos homólogos en el sector, tal como demuestran las tablas.

Políticas retributivas

En términos generales, todos los empleados de Five Guys Spain cuentan con un salario fijo bruto anual y a un salario en especie. Además, en caso de que cumplan ciertos requisitos, pueden recibir un salario

variable en forma de bono. La principal diferencia en la política de retribución se encuentra entre aquellos profesionales que trabajan en los restaurantes y los que trabajan en las oficinas en Servicios Centrales.

Política retributiva de los trabajadores de restaurante

Todos los trabajadores de la Categoría 3 reciben un salario fijo establecido en el convenio colectivo de cada Comunidad Autónoma, equiparando el salario del personal de equipo con la categoría legal de "Camarero/Cocinero". Esto supone un salario más alto que el que se paga en otras empresas del mismo sector, que encuadran al personal de equipo como "Ayudante de Camarero/Ayudante de Cocinero".

En cuanto a la Categoría 2, la empresa tiene la política de mejorar los salarios mínimos establecidos por convenio para los Encargados de turno, Asistentes y Gerentes.

Por otro lado, se establece por parte de la firma la retribución en especie, que engloba:

- Manutención. Todos los empleados de jornada completa tienen derecho a una comida diaria, independientemente del turno y de la categoría profesional. Todas las condiciones se detallan en la Política de comida para empleados de Five Guys Spain.
- Plan de jubilación y seguro de vida para Gerentes de restaurante, que lleva incluido un seguro de vida equivalente al salario bruto anual fijo del año anterior.
- Seguro médico para Gerentes de restaurante. Esta categoría cuenta con un seguro médico privado a cargo de la empresa, con posibilidad de incluir a cónyuge e hijos a su cargo.

Dentro del marco establecido por la Sociedad, existe la posibilidad de beneficiarse de un salario variable en caso de cumplirse una serie de requisitos:

- Bono *mystery shopper*: todos los empleados pueden optar a él. El programa de *mystery shopper* consiste en la visita de un supuesto cliente que realiza una evaluación de la atención recibida y del estado del restaurante en base a los criterios establecidos por la empresa. Lo que se consigue con ello es que los empleados estén motivados de cara a tratar a todos los clientes como si de "clientes misteriosos" se tratasen. Dichos compradores se gestionan a través de una empresa externa y se forman a través de cursos impartidos por Five Guys Spain. Cada restaurante recibe 96 visitas anuales (8 visitas mensuales de promedio), distribuidas en comidas, cenas, "fantasmas" (después de las 22:00h). Adicionalmente se está empezando a valorar el servicio en la entrega a domicilio. En caso de que la evaluación sea positiva, los empleados del turno reciben un bonus (€s) en función del volumen facturado por el propio restaurante. Los pagos de este variable se realizan en la nómina mensual de cada empleado de restaurantes.
- Bono de Asistente: cuando un trabajador de esta categoría alcanza los seis meses trabajados y cumple unos requisitos, adquiere el derecho a beneficiarse de este bonus. Para cobrarlo, se debe conseguir una cierta calificación mínima en relación con los costes de mano de obra y del *mystery shopper*; así como en cuanto a las auditorías externas de la empresa Eurofins, relativa a seguridad alimentaria.
- Bono de Gerente: los gerentes pueden llegar a beneficiarse de hasta un 40% de su salario promedio por su buen performance en las auditorías externas y la rotación por restaurante, así como por el incremento del 3% de las ventas objetivo del plan de negocio correspondiente.
- Otras retribuciones variables: con arreglo a lo establecido en la normativa aplicable, los trabajadores podrán beneficiarse de retribuciones adicionales variables en los casos de horas nocturnas y horas complementarias (para aquellos casos de contratados a tiempo parcial que hayan suscrito un pacto en tal sentido).

Política retributiva de los trabajadores de oficina

En el caso de la Categoría 1, el salario fijo se pacta entre la empresa y el trabajador, siempre con respecto al convenio colectivo y a la normativa vigente. En cuanto al salario en especie, se incluyen los siguientes conceptos:

- Manutención. Todos los empleados tienen derecho a vales de comida por cada día trabajado.
- Plan de jubilación y seguro de vida.
- Seguro médico.
- Programa Gympass. Para favorecer el estilo de vida activo de todos los empleados.
- Coche de empresa. Este beneficio se reserva para miembros del Comité de Dirección y Directores, así como para aquellos trabajadores que por su función requieran efectuar desplazamientos de forma habitual.

Por último, el salario variable se fija en base a un porcentaje del sueldo bruto anual y se otorga al cumplir una serie de requisitos previstos en la política de bono a empleados de oficina, relacionados también con el programa del *Mystery Shopper*, las auditorías alimentarias y ciertos objetivos financieros. Con esta retribución variable la empresa busca motivar a sus empleados, mejorar su rendimiento, y reforzar su permanencia y compromiso.

Brecha salarial

Five Guys Spain garantiza la igualdad de oportunidades salariales y de responsabilidad tanto para hombres como para mujeres tal como se ha visto en los datos de plantilla y como muestran en la paridad del Comité de Empresa, con 3 hombres y 2 mujeres en la alta dirección. Para el cálculo de la brecha salarial de Five Guys Spain en 2019 se han tenido en cuenta los salarios fijos y variables de todos los empleados de la Sociedad, incluyendo a los empleados que forman parte del Comité de Empresa, obteniendo una brecha del 15%. Si bien hay que tener en cuenta que el 79% de la plantilla pertenece a la Categoría 3, cuyos salarios están regulados por convenio y la diferencia salarial entre hombres y mujeres es inexistente, apenas un 4% en 2019, los datos reflejan que en las Categorías 2 y 3 hay una mayor diferencia, principalmente en los puestos de la alta dirección.

1.3 Organización del trabajo

Las materias relativas a la organización del trabajo están reguladas en los diferentes convenios colectivos donde se sitúan los restaurantes de la firma (Madrid, Granada, Barcelona, Valencia, Bilbao y Sevilla). Los convenios de Hostelería mejoran las condiciones mínimas establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, estableciendo un máximo de 1.800 horas de trabajo efectivas anuales, reduciéndose dicha cantidad en alguna provincia, como es el caso de Vizcaya con 1.750 horas anuales.

En cuanto a los descansos, se establece como regla general un descanso semanal de dos días ininterrumpidos y una política de vacaciones que garantice un mínimo de 30 días naturales, mejorando esta cifra en ciertas provincias como es el caso de Granada, donde se garantizan 33 días naturales y un mínimo de 15 días en período estival. Además, tal como se señala en el Libro del Empleado, todos los trabajadores tienen derecho a un descanso para el almuerzo, y en el caso de Five Guys Spain, la política de comidas contempla una remuneración en especie que incluye comida o cena para sus trabajadores.

Cabe destacar que alguno de los convenios, como el aplicable a la Comunidad Autónoma de Madrid, recogen materias expresamente relacionadas con la conciliación familiar y laboral, como es el hecho de que a los trabajadores con hijos menores a cinco años se les beneficie con turnos adaptados al horario de guardería o a una libranza en sábados y domingos siempre que las necesidades organizativas lo permitan. Además de ello, los padres con hijos menores de nueve años tendrán también derecho a una hora de ausencia al comienzo o final de la jornada a su elección.

También se respeta el régimen de licencias (por matrimonio, enfermedad o fallecimiento de un familiar, nacimiento de un hijo, concurrencia de exámenes, entre otros); de excedencias (voluntarias o forzosas); y de bajas por incapacidad temporal, accidente de trabajo o enfermedad profesional previsto en los convenios.

Por otra parte, los trabajadores de Servicios Centrales cuentan con 25 días laborables de vacaciones adicionales a los 30 días naturales regulados por ley, y se lleva a cabo un horario flexible de entrada y salida (entrada de 8:00 a 10:00 y salida de 17:00 a 19:00).

Si bien Five Guys Spain no dispone de una política específica de desconexión laboral, existe un compromiso por parte de la Sociedad de respetar el tiempo de descanso de los empleados, así como sus permisos y vacaciones, y favorecer la conciliación. Cabe destacar por último que, con independencia del lugar de trabajo, existe la posibilidad de solicitar una jornada a tiempo parcial.

1.4 Salud y seguridad

Para Five Guys la salud y seguridad tanto de sus trabajadores como de sus clientes es un factor relevante en el desarrollo de su actividad. Por ello, en lo relativo al personal la empresa tiene contratado un servicio de prevención con una empresa externa con la que tiene cubierta todas las especialidades. Actualmente la Compañía está buscando un Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales para constituir un Servicio de Prevención propio.

Adicionalmente, la Compañía proporciona a todos los empleados que se incorporan a la empresa un curso de prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos, obligatorio para pasar el período de

prueba. En él los empleados pueden encontrar el Manual de Seguridad y Salud para el Empleado, que deben leer y responder a unas preguntas al finalizar para demostrar que entienden sus funciones y responsabilidades. En 2019 se han impartido más de 2.600 horas de este curso online.

Los Gerentes de los restaurantes también reciben cursos de:

- Primeros auxilios.
- Prevención de incendios.
- Responsabilidad de los mandos intermedios en prevención de riesgos laborales.
- Aplicaciones prácticas de la psicología en la empresa.
- Riesgos psicosociales en el trabajo: Gestión del tiempo.

Five Guys Spain también pone a disposición de los empleados un programa llamado "Gympass", por el cual los profesionales pueden acceder a gimnasios con ciertos descuentos y ventajas.

Si bien los profesionales que trabajan en los restaurantes tienen cierto riesgo de sufrir cortes o quemaduras, el índice de gravedad y frecuencia de accidentes en Five Guys Spain es bajo. Durante 2019 se han producido 40 accidentes con baja en las instalaciones de Five Guys, sin tener en cuenta los accidentes *in itinere*, desglosados los índices de accidentabilidad por género a continuación:

Índice de gravedad		Índice de frecuencia	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0,54	1,07	37,83	36,81

En 2019 Five Guys Spain no ha registrado casos de enfermedades profesionales.

En cuanto al absentismo de Five Guys Spain, en 2019 se han producido 14.504 horas totales de ausencias injustificadas, ausencias por enfermedad común y ausencias por accidente laboral.

1.5 Relaciones sociales

Debido al rápido crecimiento de Five Guys Spain en los tres años desde la apertura de su primer restaurante de Gran Vía en Madrid, la Sociedad ha comenzado a contemplar la organización sindical de sus trabajadores y la representación de los mismos. Una vez establecidos se formará el Comité de Seguridad y Salud y se establecerá el Plan de Igualdad de la Compañía.

El 100% del personal de Five Guys Spain se encuentra acogido a convenio colectivo.

1.6 Formación

Five Guys Spain desarrolla diversos programas de formación que fortalecen las capacidades de sus profesionales tanto operacionales como de *soft skills*.

Todos los profesionales que se incorporan a la plantilla de Five Guys Spain realizan un curso online de prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos que tiene una duración media de 4 horas. Asimismo, a través de la misma plataforma online, las nuevas incorporaciones deben realizar el curso de Five Guys University (FGU), siendo esta una introducción a la Compañía, su cultura y políticas de 7 horas de media de duración. Estos dos cursos han supuesto más de 7.000 horas de formación en 2019.

Adicionalmente, todas las personas que se incorporan o ascienden a la Categoría 2 cuentan con siete semanas de formación para reforzar el conocimiento de seguridad alimentaria, las capacidades de organización del restaurante tanto de inventario de materia prima como de organización del personal, atención al cliente, gerencia y dirección, y rotación por las diferentes funciones del restaurante.

La Compañía apuesta por la formación tanto en habilidades técnicas como en las denominadas *soft skills*, las cuales promueve principalmente para aquellos empleados de las categorías 1 y 2. Estos cursos engloban el aprendizaje de idiomas, habilidades como liderazgo o comunicación, gestión laboral, y cursos de materias psicosociales, entre otros.

Destaca la iniciativa de la conferencia anual de gerentes de Five Guys, una oportunidad para reunirse en "familia" con los equipos de otros países para celebrar los éxitos del año y poner en común nuevos retos a futuro. En 2019, todos los gerentes de Reino Unido, España, Francia y Alemania pasaron tres divertidos días en Marruecos celebrando los logros del año y compartiendo experiencias.

Durante el 2019 se han impartido 22.182 horas de formación que se desglosan a continuación por categoría profesional:

	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
Horas de formación	321	14.906	6.955

Por otro lado, Five Guys Spain mantiene convenios de colaboración con diversas universidades, en los cuales se establece un marco de cooperación que permite a estudiantes realizar sus prácticas –curriculares o extracurriculares- en la Compañía, para promover así el aprendizaje y facilitar la empleabilidad de los jóvenes.

1.7 Accesibilidad

Five Guys Spain fomenta la igualdad de oportunidades para todas las personas, teniendo especialmente en cuenta los colectivos en riesgo de exclusión social. Es por ello que la Sociedad coopera con centros especiales de empleo para llevar a cabo la contratación de personas con discapacidad, mujeres que han sido maltratadas o personas mayores de 30 años en riesgo de exclusión social.

La Sociedad se muestra comprometida con la incorporación de personas con diversidad funcional a su plantilla, cumpliendo con la normativa vigente a través de la contratación directa. Las funciones que realizan estos profesionales son principalmente de camareros en los restaurantes. A cierre de 2019, Five Guys Spain ha contado en 2019 con 13 empleados con discapacidad en su plantilla, habiendo sido contratados 6 de ellos durante el ejercicio.

1.8 Igualdad

La Compañía está fuertemente comprometida con la lucha contra todo tipo de discriminación y la promoción de igualdad de oportunidades para todas las personas.

Una de sus principales medidas para lograr la igualdad entre hombres y mujeres son las políticas retributivas que establece la Sociedad, fomentando un desarrollo igualitario y garantizando unos salarios paritarios en la incorporación de los profesionales al equipo de los restaurantes. La Compañía también cuenta con unas Normas de Conducta en los Negocios que señalan expresamente que cada uno de los empleados merece ser tratado con equidad, respeto y dignidad, por lo que Five Guys proporciona igualdad de oportunidades a empleados y a todas las personas en general que solicitan trabajo. Este documento menciona también el derecho a trabajar en un lugar libre de acoso, intimidación o abuso sexual o de cualquier otra naturaleza. Además, actualmente se está elaborando un Plan de Igualdad para toda la empresa que pretende recoger las principales medidas para fomentar la igualdad en el centro de trabajo.

Si bien Five Guys Spain no cuenta todavía con un Plan de Igualdad procedimentado, es consciente de la necesidad de alcanzar la efectiva igualdad en todos y cada uno de los aspectos de la vida laboral, y es por ello que cuenta con una política igualitaria de permisos de maternidad, paternidad, adopción y lactancia, que en todo punto se ajustan a la legalidad vigente. Tal y como refleja el Libro del Empleado, estos permisos podrán disfrutarse por todos los profesionales. En 2019, 12 empleados han disfrutado de sus permisos parentales, siendo 4 mujeres con permiso de maternidad y 8 hombres con permiso de paternidad.

Además de ello, y como respuesta a posibles situaciones de discriminación en el puesto de trabajo, la empresa pone a disposición de todos los trabajadores a través del Libro del Empleado el procedimiento a seguir en caso de que quieran plantear una queja. De esta forma, se informa de que en primer lugar se debería presentar ante el superior directo (encargado) tan pronto como haya ocurrido el incidente. En caso de no dar respuesta a tal situación ni por parte del encargado ni por parte de gerencia, se debería instar ante el siguiente nivel de gerencia o directamente al departamento de recursos humanos. Tal como establecen las Normas de Conducta en los Negocios, Five Guys no tolera ninguna conducta verbal o física que degrade a otra persona, interfiera irrazonablemente con el desempeño laboral o cree un entorno intimidante, hostil u ofensivo. Para la Sociedad el clima laboral de "familia" es primordial por su cultura y sus valores. Todas las denuncias relacionadas con discriminación o acoso en 2019 se han tramitado, analizado y cerrado con las acciones correctivas consideradas oportunas en cada caso.

4. Respeto de los derechos humanos

Five Guys Spain respeta todos los derechos de las personas y así lo muestra tanto en el Libro del Empleado que todos los profesionales reciben al comenzar la relación laboral con la Compañía como en el documento que establece las Normas de Conducta en los Negocios, señalando una guía de las responsabilidades éticas y legales que comparten todos los profesionales de Five Guys. En este último documento se menciona expresamente el compromiso de apoyo a los derechos humanos fundamentales de todas las personas y el cumplimiento de todas las leyes laborales.

Debido a la actividad de Five Guys Spain y a su ámbito de operación geográfica, la Compañía no identifica riesgos relevantes relacionados con esta temática que impliquen la aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.

Durante el 2019 Five Guys Spain no ha recibido denuncias relacionadas con la vulneración a los derechos humanos.

5. Lucha contra la corrupción y el soborno

La empresa fomenta la integridad no sólo como una política rectora de su actividad, sino que también es uno de los valores del Grupo. Es por ello que se hace mención expresa en el Libro del Empleado al protocolo existente en materia de conflicto de intereses. Así, se establece que ante cualquier mínima sospecha de tener un conflicto de interés que pudiera comprometer la lealtad en términos de negocio a Five Guys Spain, se debería revelar a la gerencia lo antes posible. Cabe decir que el Libro del Empleado no sólo se entrega a los empleados, sino que además se les pide que lo firmen y que se comprometan a cumplirlo.

Por otro lado, las Normas de Conducta en los Negocios establecen ciertas guías de competencia leal, política antimonopolio y aceptación de regalos. Five Guys Spain apoya y cumple las leyes de competencia para salvaguardar el derecho de los consumidores de obtener los mejores productos a los mejores precios. Por ello, se prohíben los acuerdos o entendimientos formales o informales con los competidores para fijar, controlar o afectar los precios, productos, términos de venta, costos, ganancias o márgenes de ganancias, mercados o cuotas de mercado o prácticas de distribución. También se prohíben los acuerdos o entendimientos con los competidores para asignarse clientes o productos, boicotear a proveedores o personas con las cuales habrían hecho transacciones comerciales o en términos generales ofertar o no un negocio.

En cuanto a la política de regalos, las Normas de Conducta en los Negocios señalan la prohibición de realizar sobornos o proporcionar objetos de valor con el propósito de influir o dar la apariencia de influir en el juicio o las acciones de terceros. Five Guys considera que el propósito de los regalos y entretenimientos en un entorno comercial es crear buena voluntad y buenas relaciones de trabajo, no obtener ventajas. Por ello, las Normas establecen que ningún empleado de la Compañía, miembro de la familia de un empleado ni agente ofrecerá, dará, proporcionará o aceptará ningún regalo, entretenimiento o beneficio personal, excepto cuando no sea dinero en efectivo, esté de acuerdo con las prácticas comerciales acostumbradas, no sea de valor excesivo, no pueda interpretarse como un soborno o cohecho y no viole ninguna ley o reglamento.

En 2019, Five Guys Spain no ha realizado aportaciones a fundaciones ni a entidades sin ánimo de lucro.

6. Compromiso con la sociedad

6.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Five Guys Spain es consciente de la necesidad de formar a las generaciones futuras en empleos de alto valor añadido, y es por ello que establece convenios de colaboración con universidades para fomentar el empleo joven. En este sentido, se han incorporado estudiantes para hacer sus prácticas en las oficinas de Five Guys, donde reciben una formación interdisciplinaria que complementa sus estudios de grado o máster. Durante 2019, 5 estudiantes han realizado prácticas como *finance assistant* o *business insights trainee*.

Todos los estudiantes, además, se encuentran amparados por el marco jurídico del convenio de cooperación que mantiene la empresa con cada una de las universidades, donde se regulan esas prácticas y se establecen unos mínimos legales para permitir la compatibilidad con los estudios y así optimizar al máximo el aprendizaje en Five Guys.

Además, en 2019 Five Guys Spain firmó dos convenios de colaboración con Grameimpuls para promover la experiencia profesional en empresas en el marco del programa 30 PLUS. Este programa consiste principalmente en facilitar la contratación de mayores de 30 años en riesgo de exclusión social, promoviendo la inclusividad y la creación de empleo para todas las personas.

6.2 Subcontratación y proveedores

Five Guys Spain lleva a cabo su actividad principal de la mano de numerosos proveedores que completan su cadena de valor. Es, además, un compromiso de la Sociedad tratar a los proveedores honesta y equitativamente y esperar que ellos actúen de manera similar, revisando regularmente que también ellos cumplan con un Código de Conducta en los negocios.

Los proveedores más importantes que tiene la empresa por volumen de coste son empresas dedicadas al suministro de materias primas -en este caso, alimentos-, que vienen elegidas por parte de la matriz para mantener la homogeneidad en el producto final, así como empresas arrendadoras (socimis) a las cuales se les alquila los locales para los restaurantes. Debido a la tipología de la cadena de valor de Five Guys, la compañía no contempla riesgos asociados a tales actividades, y no considera necesario realizar auditorías de índole medioambiental o social.

De los 30 principales proveedores por volumen de compra de Five Guys Spain, más del 65% son proveedores locales.

6.3 Consumidores

Garantizar la limpieza y la seguridad en todos los restaurantes, y por lo tanto la salud de los clientes, es una prioridad para todo el Grupo. Para Five Guys garantizar restaurantes limpios, ingredientes frescos, comida sana, fresca y sabrosa, y una atención al cliente impecable han sido desde el inicio las características por las que la Compañía lucha por ser reconocida.

Por ello, es una responsabilidad muy importante de todos los empleados de Five Guys cumplir con todas las políticas y procedimientos de seguridad e higiene aplicables, e informar inmediatamente a sus superiores de cualquier problema posible de seguridad en los productos o instalaciones.

La Compañía es consciente de la necesidad de que sus productos cumplan con unos estándares de calidad en base a la legislación vigente y que así la **seguridad alimentaria** esté garantizada. Por ello, Five Guys Spain lleva a cabo las siguientes medidas específicas:

- Programa de *Food Audit*. La Sociedad contrata los servicios de una empresa reconocida dedicada a efectuar auditorías alimentarias, las cuales se llevan a cabo de manera externa e independiente. Esta empresa realiza cada trimestre una visita a cada restaurante de forma no anunciada. En dichas auditorías no se comprueban únicamente factores de seguridad alimentaria, sino también de seguridad en el trabajo y cumplimiento de estándares de marca. En estas visitas se recogen también muestras de alimentos y superficies para su análisis en laboratorio, de acuerdo a un plan anual establecido en su HACCP. En función del resultado de dichas auditorías, se propone un plan de acción específico para cada restaurante, con el objetivo de cumplimentar todos los estándares y mínimos exigidos por la ley y la marca Five Guys. Además de ello, los resultados de laboratorio se vuelcan en un repositorio internacional para mayor control y análisis de tendencias y para tener planes de acción más ajustados a la realidad de cada centro.
- Programa del *mystery shopper*. Mediante este programa la Sociedad, además de motivar a los empleados para que el trato con el cliente siempre sea excepcional, se asegura de que se cumplen con todos los estándares que la marca exige. De esta forma, los compradores misteriosos evalúan la calidad del producto, la limpieza del centro de trabajo, y el servicio proporcionado por los empleados de Five Guys Spain, lo cual en definitiva también repercute en constituirse como una medida de verificación del cumplimiento de estándares de seguridad alimentaria.

El resultado de ambas iniciativas influye en el salario variable de los empleados.

En otro orden de cosas, Five Guys Spain se compromete a atender todas aquellas **quejas y reclamaciones** que los clientes pueden tener tras su experiencia con la marca. Para ello, abre diferentes vías puestas al servicio de los consumidores:

- Vía telefónica, con un número 900 puesto a la disposición del cliente en cualquier momento.

- Vía electrónica, bien a través de la propia página web de la marca, o bien a través de correo electrónico.
- Vía directa a través del mail corporativo y de redes sociales.

Las dos primeras vías están externalizadas a través de la empresa MARKET FORCE, la cual se encarga de gestionar dichas reclamaciones y de llevar a cabo un control y un seguimiento de las mismas. De esta manera, se garantiza que el procedimiento de atención de las quejas está totalmente informatizado a nivel Grupo. De esta forma, se distinguen:

- Si son respecto a una visita concreta a un restaurante, se atiende por el General Manager correspondiente. Existe un sistema online que permite a los servicios centrales contrastar si la queja está resuelta o no y en cuantos días. Si a los cinco días de su apertura o recepción no se ha resuelto o cerrado, se recibe una alerta directamente a nivel Grupo (EEUU).
- Si son respecto a la marca en general, se atienden desde el correspondiente departamento de las oficinas centrales.

Durante 2019, Five Guys Spain ha recibido 197 comunicaciones negativas y positivas, todas ellas contestadas en una media de 3 días. En cuanto a tipología, la mayoría de las quejas se refieren a sugerencias y peticiones generales, seguidas de opiniones relacionadas con el servicio y con la comida o bebida. En 2019 sólo un 4% de las comunicaciones estaban relacionadas con la limpieza. Entre las comunicaciones totales se han recibido también comentarios positivos tanto para reconocer el trabajo del personal como para elogiar la comida o halagar el local, enviadas por los conocidos como "raving fans" de Five Guys.

7. Nota de Hechos Posteriores

La aparición del Coronavirus COVID-19 en China en enero de 2020 y su reciente expansión global a un gran número de países, ha motivado que el brote vírico haya sido calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo.

Teniendo en consideración la complejidad de los mercados a causa de la globalización de los mismos y la ausencia, por el momento, de un tratamiento médico eficaz contra el virus, las consecuencias para las operaciones de Five Guys Spain son inciertas y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados.

Por todo ello, a la fecha de formulación de este Estado de Información No Financiero es prematuro realizar una valoración detallada o cuantificación de los posibles impactos sociales o medioambientales que tendrá el COVID-19 sobre Five Guys Spain, debido a la incertidumbre sobre sus consecuencias, a corto, medio y largo plazo.

No obstante, los Administradores y la Dirección de Five Guys Spain, han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible. Por las consideraciones mencionadas anteriormente, dicha información puede ser incompleta. De los resultados de dicha evaluación, se destacan las siguientes cuestiones relativas a la información no financiera:

- Modelo de negocio: las circunstancias actuales derivadas del COVID19 han obligado al cierre total temporal de los 17 establecimientos y por ello se ha puesto en marcha un Comité (5 miembros del CD) que evalúa las medidas a tomar y hace un seguimiento de la evolución de esta crisis. Se prevé un relanzamiento parcial del negocio (delivery) a principios de mayo y el CEO forma parte de un comité de crisis internacional que se reúne a diario para decidir los próximos pasos en función del avance de la pandemia en cada mercado.
- Cuestiones ambientales: en principio el impacto que se prevé es bajo, la disminución de la actividad puede llevar a una mejora de los indicadores ambientales. No obstante, hay que prestar especial atención a que no se descuiden las actividades de tratamiento, recuperación, reutilización y/o eliminación de residuos y al mantenimiento de las políticas y acciones contra la contaminación.
- Cuestiones relativas al personal: la empresa ha realizado un ERTE para la totalidad de su plantilla, siendo parte total y parte parcial. Para aquellos empleados de oficina realizando su trabajo en remoto (teletrabajo) se han facilitado herramientas (software) para el trabajo en red y programas colaborativos.
- Cuestiones relativas a la salud y la seguridad: todos los empleados están confinados. Aquellos que al principio de la curva de contagio (mediados de marzo) estuvieron infectados, ya se han recuperado y gozan de buena salud.
- Cuestiones relativas a la cadena de suministro: la cadena de suministro está ahora mismo suspendida, pero preparando el plan para el reabastecimiento para finales de abril.
- Continuidad de las operaciones: se está revisando el Manual de Operaciones para determinar el impacto de esta nueva situación y el forzoso distanciamiento social, en la forma de operar de nuestra Compañía. Obviamente implicará algunos ajustes con respecto a la operativa anterior que se están ahora mismo calibrando a nivel internacional.

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de Five Guys Spain están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.

8. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio del grupo	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del modelo de negocio. - Presencia geográfica. - Objetivos y estrategias. - Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura. 	GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-15	Pág. 2-3
Información sobre cuestiones medioambientales			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 3, 8-9, 12
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-11, GRI 102-15	Pág. 2
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-31	Pág. 4-5
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11, GRI 102-29, GRI 102-30	Pág. 4
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 102-29	Pág. 4-5
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Pág. 4-5
Contaminación	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No material para la Compañía	No aplica
	Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 103-2, GRI 302-4, GRI 302-5, GRI 305-5,	Pág. 4-5
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2, GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 303-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3	Pág. 5
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-1	Pág. 5
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2, GRI 301-1, GRI 301-3	Pág. 5
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 302-5	Pág. 4
Cambio Climático	Emissiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	Pág. 4
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	GRI 102-15, GRI 103-2, GRI 305-5	Pág. 4-5
Protección de la biodiversidad	Metas de reducción de emisiones GEI.	GRI 103-2	Pág. 4
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para la Compañía	No aplica
	Impactos causados por la actividad.	No material para la Compañía	No aplica
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI103-2, GRI 103-3	Pág. 6, 8-9
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 6
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.		Pág. 6
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1	Pág. 7
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		Pág. 7
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		Pág. 7
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		Pág. 7
	Brecha salarial.	GRI 102-36, GRI 201-3, GRI 405-2	Pág. 8
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		Pág. 8
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.	No reportado	No reportado
Organización del trabajo	Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	Pág.10
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Pág. 11
	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8, GRI 103-2	Pág. 9-10
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2	Pág. 10
Salud y seguridad	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2, GRI 401-3	Pág. 9
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	Pág. 10
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-2	Pág. 10
Relaciones Sociales	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2	Pág. 10
	Organización del diálogo social.	GRI 102-43, GRI 403-1	Pág. 10
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	Pág. 10

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1, GRI 403-4	Pág. 10
Formación	Políticas de formación.	GRI 103-2, GRI 404-2	Pág. 10-11
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Pág. 11
	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Medidas de igualdad entre hombres y mujeres. Planes de igualdad.		Pág. 11
Igualdad	Medidas para promover el empleo. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.	GRI 103-2, GRI 406-1	Pág. 11
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 12
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos. Aplicación de procedimientos de debida diligencia. Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 12
Derechos Humanos	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.	GRI 102-17, 103-2, GRI 419-1	Pág. 12
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2	Pág. 12
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 102-15, GRI 102-30,	Pág. 12
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2	Pág. 12
		GRI 103-2, GRI 201-1	Pág. 12
Información sobre la sociedad			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 13
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 13-14
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1	Pág. 13
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio. Relaciones con las comunidades locales.	GRI 102-43, GRI 413-1	Pág. 11, 13
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13, GRI 203-1, GRI 201-1	Pág. 12
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 102-9, GRI 103-3, GRI 414-1	Pág. 13
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1	Pág. 13-14
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 418-1	Pág. 13-14
Información fiscal	Beneficios obtenidos.	GRI 201-1	Pág. 3 de CCAA
	Impuestos sobre beneficios pagados. Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	Nota 14 de CCAA Nota 4 de CCAA

FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Reunidos los Administradores Solidarios de **FIVE GUYS SPAIN, S.L.U.** proceden a formular el Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 que se compone de las hojas adjuntas número 1 a 17.

Madrid, 29 de junio de 2020

Los administradores solidarios:

Dña. Holly Elliott

D. John Haden Eckbert