

Five Guys, S.L.
(Sociedad Unipersonal)

Informe de verificación
independiente del Estado
de Información No Financiera
correspondiente al
ejercicio finalizado al 31
de diciembre de 2024

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE FIVE GUYS SPAIN, S.L.U. DEL EJERCICIO 2024

Al socio único de Five Guys, 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 (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Five Guys Spain, S.L.U. (en adelante, la entidad) que forma parte del Informe de Gestión de la entidad.

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 el apartado “7. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera” incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad del Administrador Único

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Five Guys Spain, S.L.U., así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Administrador Único de Five Guys Spain, S.L.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de 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 el apartado “7. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera” del citado Estado.

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.

El administrador único de Five Guys Spain, S.L.U. es también responsable 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 gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo 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 seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Five Guys Spain, S.L.U. 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 Five Guys Spain, S.L.U. 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por Five Guys Spain, S.L.U. y descrito en el EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Administrador Único y la Dirección.

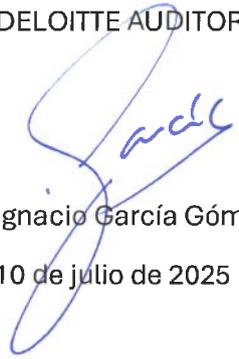
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Five Guys Spain, S.L.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 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 el apartado “7. Contenidos incluidos en el Estado de Información no Financiera” del citado *Estado*.

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 AUDITORES, S.L.


Ignacio García Gómez

10 de julio de 2025



ZSINN70833

Five Guys Spain, S.L.U.

Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024

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 "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, que se detallan en el apartado 7 de este informe

El EINF es de carácter anual y su alcance comprende las actividades, iniciativas y datos de Five Guys Spain al cierre del ejercicio fiscal con fecha 31 de diciembre de 2024.

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.

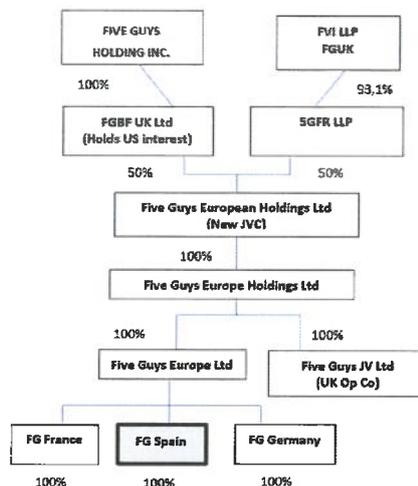
1. Modelo de Negocio

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 2024, Five Guys Spain cuenta con 1.455 empleados, 965 empleados según el cálculo de *full timen equivalent*.

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 40 restaurantes que la Sociedad posee a cierre del ejercicio 2024. 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 *mix-ins* a elegir y tres marcas diferentes de cerveza premium en botella.

Los 40 restaurantes son todos propios y se encuentran repartidos por el territorio español, estando presentes en Madrid (18), Barcelona (10), Valencia (1), Granada (2), Sevilla (3), Bilbao (1), Alicante (1), Málaga (3) y Murcia (1)

Además de España, el Grupo opera también en los mercados de Reino Unido, Francia y Alemania, donde tiene actualmente 171, 35 y 35 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". Sin embargo, Five Guys considera que sus productos son diferenciales, ofreciendo alimentos frescos, sin congelar, 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 100% de empleos indefinidos a una plantilla joven, promoviendo el empleo de calidad, la promoción y el desarrollo interno y ofreciendo salarios por encima de lo marcado en los convenios de restauración.

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

JHE

- Impacto favorable de la categoría propia "Better Burger", lo cual supone una gran oportunidad de negocio para seguir desarrollándola y así afianzar el liderazgo del Grupo Five Guys.
- Posibles nuevos mercados y ciudades en las que abrir más restaurantes.
- Lanzamiento de la marca en Baleares y Canarias así como 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 Sociedad, 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 variable (bonos de encargado de turno/asistente/gerente y programa de "Mystery Shopper" para todos los empleados de restaurante, y bono para los empleados de oficina), política de comidas para todos los empleados, seguro accidentes y/o vida para los trabajadores de restaurante en función de los convenios colectivos y para los empleados de oficina, Plan de jubilación para Gerentes y empleados de oficinas, políticas que promueven la salud financiera de los empleados (Payflow), la salud física (Wellhub), y la salud psicológica (Healthy Work) entre otros; así como las políticas de formación del personal. Muchas de estas políticas se recogen en el Libro del Empleado, y en la actualidad están implantadas en Five Guys Academy, 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 que también se detalla más abajo.

Anualmente, se renuevan las políticas de Seguridad y Salud y Seguridad Alimentaria, todo ello siguiendo las directrices de Reino Unido.

- **Programas de prevención de riesgos laborales:** La Sociedad constituyó durante el año 2020 un servicio de prevención de riesgos laborales propio. Además, redactó programas específicos de salud, higiene y seguridad en el trabajo debido a la situación excepcional provocada por la COVID-19 durante el 2020 con el fin de garantizar la salud y el bienestar de los empleados, clientes, y de todas las personas que, directa o indirectamente, le prestan servicios o les provee de bienes necesarios para el normal funcionamiento del negocio.

Durante el año 2021 se unificaron los diferentes contratos existentes con Quirónprevención por restaurante, en uno sólo.

Desde 2022 la Compañía cuenta con responsable de Prevención de Riesgos Laborales, a jornada completa, que entre otras funciones ha asumido la formación inicial en PRL para los restaurantes de nueva apertura, que anteriormente eran impartidos por Quirónprevención.

Además, continuamos trabajando con la Mutua Universal la cual nos mantiene informados de todas las actualizaciones en materia de seguridad y salud.

Valores del Grupo

Cuando Five Guys comenzó como un pequeño negocio familiar en Virginia (USA) 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:

- **Familia.** Five Guys promueve un ambiente familiar entre sus empleados como base para garantizar un buen clima laboral.

- **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 y la iniciativa y compromiso personal.
- **Integridad.** La honestidad es uno de los pilares más importantes del Grupo, impulsando la asunción de responsabilidades, la ética, el respeto y la ayuda entre compañeros.

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. Gestión económica y transparencia fiscal

En 2024, Five Guys Spain obtuvo unos beneficios antes de impuestos de 5.031.150 euros (obteniendo un beneficio antes de impuestos de 5.718.527 euros en el ejercicio 2023). Asimismo, el gasto total por concepto de impuesto de Sociedades ha ascendido a 868.788 euros en el ejercicio 2024 (siendo un ingreso de 762.231 en el ejercicio 2023).

A continuación, se desglosan por concepto los impuestos pagados por la Compañía durante 2024 y su evolución respecto al año anterior:

	Pago (Euros, 2024) ¹	Pago (Euros, 2023) ²
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)	1.536.131	2.443.510
Cuotas ingresadas por retenciones e ingresos a cuenta del IRPF	1.603.278	1.217.093
Cuotas ingresadas por retenciones sobre rentas procedentes del arrendamiento de inmuebles	152.547	123.361
Cuotas ingresadas a la Seguridad Social	8.324.584	6.825.664
Impuesto sobre sociedades	873.486	861.114

Asimismo, Five Guys registró 8.164 euros en subvenciones³ durante 2024, habiendo registrado durante 2023 subvenciones por un valor de 73.914 euros.

¹ Las cifras de impuestos del presente apartado se refieren a las cantidades efectivamente pagadas en referencia a los anteriores conceptos durante el año 2024.

² Las cifras de impuestos del presente apartado se refieren a las cantidades efectivamente pagadas en referencia a los anteriores conceptos durante el año 2023.

³ De acuerdo con lo descrito en la Nota 9 de la Memoria de las CCAA, la Sociedad mantiene financiación ICO, la cual lleva asociada un aval concedido por el ICO. En la aplicación de la consulta 2 del BOICAC 125 del 21 de abril de 2021, el importe de la ayuda resultante de la concesión de la garantía se reconoce en el epígrafe "Subvenciones, donaciones y legados recibidos" del balance y se imputa en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el plazo de duración de dicha financiación

3. 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 Sociedad 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 en los restaurantes ubicados a pie de calle, que así lo requieren, por proximidad a viviendas, que hace que el aire expulsado sea más limpio. Para ellos se han instalado en restaurantes como Gran Vía, C.C. Xanadu, Alicante, Sevilla, Torre Caleido y Avenida de los Andes sistemas de extracción con filtro electrostático y sistemas de inyección de plasma para reducir olores en el punto de extracción. Incluso en Torre Caleido, debido a su situación y cercanía a zonas peatonales, se han instalado los dos sistemas en serie. En los próximos años se irán implantando los sistemas que sean necesarios y que así lo requiera por normativa o por su situación geográfica.
- **Control off/on.** Seguimos trabajando en protocolos de encendido/ apagado de equipos de consumo energético (planchas, freidoras, cortinas de aire, etc) para disminuir el consumo eléctrico y de gas, consiguiendo una mejor eficiencia energética. Se han implementado sistemas de conexión digital, como las cortinas de aire, para asegurar su encendido a las horas de apertura y evitar posibles errores humanos.

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.

3.1. 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 equipos de cocina y el sistema de climatización en función de las ventas.
- Reducción de las pantallas digitales para usos comerciales y de publicidad. La marca no hace publicidad y generalmente se usan pantallas digitales de 8 pulgadas situadas 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.
- Sistema automatizado de arranque del sistema de ventilación/climatización para optimizar el uso de la energía.
- Utilización de decantadores (separadores de grasas) para mejorar la calidad del agua evacuada.
- Instalación de válvulas de control de temperaturas en la instalación de agua sanitaria.
- Se está realizando una prueba en dos de nuestros restaurantes modificando la instalación de control en el sistema de aire acondicionado y extracción para conseguir un ahorro energético por limitación de horario y temperaturas. Mediante la instalación de pasarelas de modbus para el control de los equipos se han modificado las rampas de aceleración y desaceleración del extractor y de la UTA (Unidad de Tratamiento de Aire). Se realiza también una disminución del tiempo de trabajo a altas temperaturas, con lo que esperamos tener una disminución del consumo eléctrico del 10%.

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.

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

	2024	2023
Alcance 1		
Consumo de gas natural (m ³)	7.134.345	6.629.060
Emisiones (ton. CO ₂)	1.446	1.344
Alcance 2		
Consumo de electricidad (kWh)	6.935.222	5.768.470
Emisiones (ton. CO ₂)	1.001	833
Alcance 3		
Viajes de empleados (km)	538.007	798.321
Emisiones (ton. CO ₂)	38,25	71,52

Otros consumos:

	2024	2023
Agua (m ³)	87.859	76.170
Productos frescos (kg)	643.917	580.705
Alimentos no perecederos (kg)	14.961	13.592
Bebidas/refrescos (kg)	37.002	34.410
Aceite (kg)	38.134	38.439

3.2. 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 las bolsas de plástico (desde 2018).
 - 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).
 - Introducción de un modelo nuevo de tapa para bebidas que elimina el uso de pajitas de papel al disponer de un sistema integrado en la propia tapa para beber directamente.
 - Reemplazo de cubertería de plástico por madera (implantado en 2020).
 - Reducción de plásticos en la recepción de mercancías y envases.
 - 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 2024 el aceite usado supuso 323,9 toneladas similar a las 340,8 toneladas usadas en el 2023, cuyo correcto tratamiento en la retirada contribuye a minimizar el impacto en el medio ambiente.

Con relación a los envases puestos en el mercado, Five Guys Spain está adherida a ECOEMBES y a su Plan empresarial de prevención 2024-2028. La misión de ECOEMBES es proporcionar a la sociedad una respuesta colectiva de los agentes económicos ante los temas medioambientales relacionados con el consumo de productos envasados domésticos, logrando el cumplimiento de los objetivos marcados por la Ley, con la mayor eficiencia en el uso recursos. Con nuestra pertenencia estamos colaborando con varios objetivos de desarrollo sostenible (ODS) como por ejemplo el ODS 13 de acción por el clima, el ODS 12

de producción y consumo responsable o el ODS 4 de educación de calidad, con miles de personas formadas en reciclaje a través de diferentes proyectos. Este impacto positivo es posible gracias a nuestra colaboración con ECOEMBES y nuestro compromiso y responsabilidad con el cuidado del medioambiente.

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.

4. 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. El marco actual laboral desde el 1 de junio de 2024 es el Convenio Colectivo de Marcas de Restauración Moderna.

Five Guys Spain tiene un compromiso absoluto con el empleo de calidad, fomentando la contratación de colectivos con alta tasa de desempleo, como son los jóvenes, las personas en riesgo de exclusión social y las personas discapacitadas. También trata de fomentar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género.

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 y del personal de equipo, muy alta en el sector *Retail*. En el caso de la gerencia 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. En el año 2020 se puso en marcha un sistema de Evaluación de Rendimiento del Desempeño para personal de oficina y gerencia de restaurantes para explorar el vínculo entre el rendimiento (lo que se hace), los comportamientos (cómo se hace), y las actitudes (por qué se hace de esa manera), así como conseguir información sobre cómo los empleados quieren crecer profesionalmente, y qué apoyo necesitan para lograrlo. Se buscan conversaciones de calidad entre evaluados y evaluadores para mejorar el rendimiento y lograr un entorno de confianza que repercuta en conseguir la excelencia del negocio.

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

- **Política retributiva (véase pág. 9 y 10):**
 - Política de bono trimestral/semestral y/o anual de Encargado de turno, Asistente y Gerente de restaurante
 - Política de Comida para todos los empleados
 - Programa de Comprador Misterioso (*Mystery Shoppper*) para todos los empleados de restaurantes.

- Programa de seguro médico privado para gerentes de restaurante y empleados de Oficina.
- Plan de Jubilación y seguro de vida para los gerentes de restaurante y empleados de oficina.

En 2021 la empresa implantó la herramienta *Payflow*, que permite a los empleados solicitar anticipos a cuenta del salario mensual a través del móvil de una forma rápida y sencilla, para fomentar la salud financiera de los trabajadores.

- **Política de formación:** la empresa impulsa diferentes cursos formativos, enfocados en habilidades técnicas y operacionales para las nuevas incorporaciones de restaurantes. Esta formación se va complementando para las promociones a Encargado de turno, Asistente o Gerente, así como al personal de la oficina central.

En 2022 se implantó la herramienta global *Five Guys Academy* donde se aglutina toda la formación de la Compañía tanto a nivel operacional como no operacional. Esta herramienta engloba los cursos obligatorios que se deben realizar en el primer día de trabajo: Seguridad y Salud, Concienciación de Alérgenos, Seguridad Alimentaria e Información de riesgos laborales. Así como las políticas de la empresa.

En 2023, se elaboraron los itinerarios formativos de los empleados, además de las políticas y procedimientos de la Compañía, incluyendo el programa de certificación por estaciones ("*Earn as you Learn*"), que permite al personal de equipo especializarle y demostrar sus conocimientos, en cada uno de los puestos del restaurante. Además de esto, hemos implementado un itinerario formativo para la gerencia de los restaurantes, con formación en competencias de liderazgo, ciberseguridad y oratoria.

El 01 de junio de 2024, tras la firma del convenio de Marcas de Restauración, mejoramos el programa *Earn as your learn*, y el personal de equipo que se haya incorporado a la compañía después de esta fecha, puede tener un incremento salarial de un 10% sobre su sueldo bruto en ese momento, una vez se hayan certificado en las 5 estaciones.

La herramienta principal para la formación operacional es *FGU (Five Guys University)*. La Compañía cuenta con un departamento de Formación que lidera y supervisa la formación continua operacional y le desarrollo de los equipos humanos de los restaurantes.

También existe formación en la Oficina, fundamentalmente para la mejora del idioma inglés, además de algunos cursos específicos para el desarrollo de algunas personas.

- **Plan de igualdad:** Nos encontramos inmersos en la negociación, esperamos tenerlo finalizado para el segundo semestre de 2025. No obstante, la empresa se caracteriza por apoyar la contratación de personas provenientes de diferentes países de tal manera que la sociedad tiene contratados un total de 476 trabajadores inmigrantes en 2024 (382 trabajadores inmigrantes en 2023).

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

Como prueba de ello la Compañía tiene un programa de "Olimpiadas" donde los empleados de los restaurantes compiten entre sí para conseguir los mejores tiempos en la realización de cada una de las posiciones del restaurante (cortado de patatas, elaboración de bolas de carne, preparación del queso, etc.). Los ganadores de cada prueba, así como el restaurante ganador reciben importantes premios económicos (€25.000 en conjunto) y tienen la posibilidad de acudir a las "Olimpiadas" internacionales para competir con el resto de los países europeos de la JV.

También existen torneos de fútbol nacional e internacional, con equipos mixtos, de hombres y mujeres.

La familia es otro de los valores más importantes para Five Guys, por ello cada año se realiza una Convención con los gerentes de los restaurantes y personal de oficina de toda la JV para celebrar todos juntos el éxito de los restaurantes y el trabajo que realizan los gerentes día a día. Se hace entrega de distintos premios por consecución de objetivos y demostración de valores de compañía.

Desde 2022 en FG España también se celebra la convención de Asistentes. La categoría de Asistente es la segunda posición más importante en nuestros restaurantes y queremos, de esta forma, agradecerles su esfuerzo, premiando aquellos que representan los valores de la Compañía de una forma excepcional, así como su antigüedad.

Desde el año 2021 Five Guys fomenta la comunicación con sus empleados a través de una herramienta de comunicación interna online, llamada "Chatty Patty" y dirigida a todos los empleados para que a través de sus dispositivos electrónicos puedan estar informados de todas las novedades que se producen en la Compañía (Novedades operacionales y de producto, apertura de restaurantes, promociones, oportunidades de traslados, ascensos, etc.) y a futuro poder consultar sus horarios, nominas, permisos, vacaciones, etc. Esta herramienta es fundamental para mantener una comunicación abierta con todos empleados con el fin de poder compartir información y asegurar el bienestar de toda la familia Five Guys España.

España tiene el mayor porcentaje de uso de la herramienta Chatty Patty de toda la Joint Venture.

4.1. Empleo

Five Guys España cuenta a 31 de diciembre de 2024 con 1.455 empleados (1.231 empleados a 31 de diciembre de 2023). Siguiendo el criterio *full time equivalent* el número de empleados a cierre del ejercicio 2024 es de 965 (784 al cierre del ejercicio 2023), siendo la distribución 696 mujeres (48%) y 759 hombres (52%) con un 100% de contratos indefinidos. Destaca de la plantilla de Five Guys Spain el hecho de que el 65% 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 y Encargados de turno)
- Categoría 3: personal de equipo en los restaurantes (Crew).

A continuación, se presentan de forma comparativa los principales datos cuantitativos relativos a la plantilla de Five Guys en España en 2024 y 2023:

Ejercicio 2024

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
502	463	625	330	10	38	266	661

Ejercicio 2023

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
400	384	498	279	6	32	192	559

Empleados por tipo de contrato

		2024		2023	
		Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Sexo	Hombres	759	-	621	6
	Mujeres	696	-	594	10
Grupo de edad	<30	1017	-	841	9
	30-50	426	-	366	7
	>50	12	-	8	-
Categoría profesional	Categoría 1	38	-	30	3
	Categoría 2	280	-	208	-
	Categoría 3	1137	-	977	13

Nota: este desglose no tiene en cuenta para su cálculo el criterio de *full time equivalent* ya que dentro del contrato indefinido o temporal ya se tiene en cuenta el número de horas trabajadas.



Empleados por tipo de jornada

		2024		2023	
		Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Sexo	Hombres	156	603	114	513
	Mujeres	158	538	117	487
Grupo de edad	<30	125	892	91	759
	30-50	182	244	136	237
	>50	7	5	4	4
Categoría profesional	Categoría 1	38	-	31	2
	Categoría 2	236	44	159	49
	Categoría 3	40	1097	41	949

Nota: este

desglose no tiene en cuenta para su cálculo el criterio de *full time equivalent* ya que dentro de jornada completa o parcial ya se tiene en cuenta el número de horas trabajadas.

Número de despidos

En el año 2024 se produjeron 41 despidos (60 despidos en el año 2023).

A continuación, se desglosan los despidos y terminaciones de contratos por sexo, edad y categoría profesional:

Ejercicio 2024

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
27	14	27	14	-	-	8	33

Ejercicio 2023

Sexo		Grupo de edad			Categoría profesional		
Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
45	15	41	17	2	2	16	42

4.2. Remuneraciones medias

Las retribuciones medias han sido calculadas tomando el salario bruto pactado a jornada completa y en base anual, y a este, se han sumado las retribuciones variables (nocturnidad, comprador misterioso, bono, etc), percibidas por el trabajador independientemente de si las ha abonado la Compañía u otro organismo estatal, como sucede en el caso de los trabajadores en situación de maternidad, paternidad, riesgo de embarazo, etc.

Debido a las políticas retributivas con las que cuenta Five Guys Spain, el salario es prácticamente idéntico independientemente de su género, tal como se muestra a continuación.

		2024	2023
Sexo	Hombres	21.584	21.142
	Mujeres	21.095	20.784
Grupo de edad	<30	20.100	19.803
	30-50	24.072	23.369
	>50	59.395	62.839
Categoría profesional	Categoría 1	62.143	61.410
	Categoría 2	25.748	23.724
	Categoría 3	19.761	19.673

Nota: Para los cálculos de las remuneraciones medias se han tenido en cuenta a los cinco integrantes del Comité de Empresa (CEO, *Head of People*, *Area Ops Manager*, *Head of Finance* y *Head of Property*) y dado que la masa salarial media de éstos es mucho mayor que la del resto de los trabajadores esto hace que se desvirtúen algunos valores como el de mayores de 50 años o el de trabajadores de la Oficina.

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.

A continuación, mostramos el ratio respecto a la remuneración media y los salarios medios de hombres y mujeres:

		2024	2023
Media	General	21.349	20.972
Ratio/media	Hombres	1,01	1,01
Ratio/ media	Mujeres	0,99	0,99

Políticas retributivas

En términos generales, todos los empleados de Five Guys Spain cuentan con un salario fijo bruto anual y 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 Marcas de Restauración Moderna, 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 el salario mínimo establecido 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 tienen derecho a una comida diaria, independientemente del turno, de la jornada y de la categoría profesional. Todas las condiciones se detallan en la Política de comida para empleados de Five Guys Spain y en nuestro acuerdo de mejoras de adhesión al convenio de Marcas de Restauración Moderna.
- **Programa Wellhub:** Para fomentar un estilo de vida saludable.
- **Uniformidad y calzado:** La Empresa paga una cantidad mensual a todos los empleados de restaurantes para la compra de calzado de seguridad y proporciona el uniforme, que incluye camisetas, polos y gorras. La cantidad es de 100€ anuales a jornada completa. Esta cantidad está reflejada en nuestro acuerdo de adhesión al convenio de Marcas de Restauración Moderna.
- **Plan de jubilación y seguro de vida para Gerentes de restaurante:** La Compañía aporta un 5% del salario fijo bruto anual (siempre que el Gerente aporte el 2,5%). La suscripción del plan es voluntaria. Este Plan de Jubilación lleva asociado un seguro de vida equivalente al salario bruto anual fijo.



- 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 un precio ventajoso a cargo del Gerente.

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 Comprador Misterioso (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, de la calidad del producto 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 trataran. 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 y cenas. También hay compradores "fantasmas" que aparecen en visitas después de las 22:00h. 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. A esta partida se destina aproximadamente el 1,5% de la facturación anual que en 2024 ha ascendido a €1.233.670 (€1.288.707 en 2023)
- Bono de Gerente, Bono de Asistente y Bono de Encargado de Turno: Cuando un trabajador de estas categorías 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 de las visitas del *Mystery Shopper*; así como en cuanto a las auditorías externas de la empresa *Ecosure*, relativa a seguridad alimentaria. Este bono se calcula y paga de forma trimestral y anual.

También hay una parte asociada al plan de negocio del centro de trabajo. Los requisitos son idénticos para ambas categorías, lo que cambia es el importe del bono.

- 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 Wellub: 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.
- Seguro de accidente para los miembros del Comité de Dirección.
- Dispositivos digitales (Teléfono móvil, ordenador portátil, etc...)

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 de seguridad alimentaria 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. Para el cálculo de la brecha salarial de Five Guys Spain se tienen en cuenta los salarios fijos y variables de todos los empleados de la Sociedad,

incluyendo a los empleados que forman parte del Comité de Dirección, obteniendo una brecha del 2% en 2024 al igual que en 2023). Hay que tener en cuenta que los empleados de la Categoría 3 tienen sus salarios regulados por convenio, por lo que la diferencia en el salario fijo entre hombres y mujeres es mínima. La brecha salarial de la Categoría 2 (que engloba a Gerentes, Asistentes y Encargados de Turno) está motivada porque hay un mayor número de hombres en los puestos de Gerente y Asistente, y un número mayor de mujeres en la posición de Encargado de Turno. Los Gerentes tienen un sueldo superior a los Asistentes y, estos superior a los Encargados de Turno, aun así, la brecha salarial es de solo un 2%. El incremento en la brecha salarial de la Categoría 1 está motivada por el salario del CEO, y a la salida de la Compañía en el año 2024 de dos mujeres en puestos directivos. A continuación, adjuntamos la tabla de la brecha salarial por categoría:

			2024	BRECHA	2023	BRECHA
Categoría profesional	Categoría 1	H	68.688	0,22	62.140	0,03
		M	53.289		60.243	
	Categoría 2	H	26.101	0,02	23.983	0,02
		M	25.465		23.488	
	Categoría 3	H	19.923	0,02	19.717	0,00
		M	19.576		19.624	

4.3. Organización del trabajo

Las materias relativas a la organización del trabajo corresponden a la empresa según lo citado en el artículo 6 del convenio colectivo de Marcas de Restauración Moderna.

La jornada laboral anual para el año 2024, ascendía a 1.800 horas según nuestro convenio colectivo de aplicación.

En cuanto a los descansos, se establece como regla general un descanso semanal de dos días y una política de vacaciones que garantice un mínimo de 31 días naturales.

En el caso de Five Guys Spain, la política de comidas contempla una remuneración en especie que incluye comida o cena para todos sus trabajadores con independencia del horario que hagan.

Cabe destacar que en nuestro acuerdo de mejoras para la adhesión al convenio colectivo de Marcas de Restauración Moderna, se recogen materias expresamente relacionadas con la conciliación familiar y laboral. 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, y en algunos casos se amplía, el régimen de licencias (por matrimonio, enfermedad o fallecimiento de un familiar, concurrencia de exámenes, entre otros); de excedencias (voluntarias o forzadas) previstas en el Estatuto de los Trabajadores.

Por otra parte, los trabajadores de Servicios Centrales cuentan con 25 días laborables de vacaciones en lugar de los 30 días naturales regulados por ley, y se lleva a cabo un horario flexible de entrada y salida (entrada de 7:30 a 10:30 y salida de 16:30 a 19:30).

En el año 2020 se estableció una política de teletrabajo, que combinaba el trabajo en las oficinas con el trabajo en el domicilio del empleado. En 2021 se revisó esta política y se fijó un día de teletrabajo a la semana rotatorio para los empleados de oficina.

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.

4.4. Prevención Riesgos Laborales

En Five Guys, la protección de la salud y la seguridad, tanto del personal como de los clientes, constituye un pilar fundamental en el ejercicio de su actividad empresarial. En consonancia con este compromiso, desde el año 2020 la compañía ha incorporado a su estructura organizativa la figura de un Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Este profesional tiene la responsabilidad de diseñar, implantar y supervisar el Servicio de Prevención Propio (SPP) constituido, orientado a garantizar condiciones laborales seguras, minimizar los riesgos asociados a la actividad diaria y promover una cultura preventiva sólida en todos los niveles de la organización.

El SPP se inició en el departamento de RRHH y asumió de inicio dos de las especialidades técnicas Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología aplicada, dejando en manos del Servicio del Prevención Ajeno (SPA) Quironprevención la tercera de las especialidades técnicas (Higiene Industrial) y la Medicina del Trabajo.

Más adelante, en 2022, y debido a cambios en el departamento de prevención, se acordó de manera conjunta entre la dirección de la empresa y el responsable de dicho departamento, asumir también la tercera de las especialidades técnicas, Higiene Industrial, mientras que la Medicina del Trabajo continuó siendo externalizada al SPA. Para esta ampliación de la tercera especialidad, se adquirieron los equipos de medida necesarios.

En 2023, por cambios organizativos en la empresa, el departamento de prevención pasó a depender de la dirección de Operaciones y se iniciaron reuniones semanales con los District Manager para abordar asuntos relacionados con la seguridad y salud de las personas. Este cambio ha continuado durante todo el año 2024.

Formación en materia de Seguridad y Salud

Adicionalmente, y como parte de la responsabilidad con la seguridad y el cumplimiento normativo, la Compañía imparte a todos los nuevos empleados un curso obligatorio en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria. Esta formación inicial constituye un requisito indispensable antes de iniciar la actividad dentro de la organización y tiene como objetivo asegurar que todo el personal cuente con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera segura y conforme a los estándares establecidos.

Dentro de este programa formativo se incluye el *Manual de Seguridad y Salud para el Empleado*, un documento de referencia que recoge las directrices, normas y buenas prácticas que deben observarse en el entorno laboral. Al finalizar la lectura del manual, los empleados deben responder a un cuestionario de evaluación diseñado para verificar la comprensión de sus responsabilidades y el nivel de asimilación de los contenidos impartidos, garantizando así una adecuada interiorización de la cultura preventiva de la compañía.

En los 11 restaurantes de nueva apertura se realizan **formaciones presenciales** en materia de prevención de riesgos laborales de 2 horas de duración, a nuevos empleados, en los que se abordan aspectos legislativos, riesgos y medidas preventivas y emergencias.

En cuanto a la **formación en emergencias y primeros auxilios** que reciben nuestros equipos de gerencia, en el año 2024 se han llevado a cabo sesiones en Madrid y Barcelona. El número total de personas que ha recibido esta formación es 45.

Durante el año pasado se han seguido realizando **formaciones básicas de prevención de riesgos laborales** de 30 horas para el sector de hostelería. Esta formación ha ido dirigida fundamentalmente a los nuevos gerentes de los restaurantes. En este año no se han formado delegados de prevención y de personal. En total fueron 9 las personas que recibieron la formación y superaron las pruebas de evaluación.

Siniestralidad

La plantilla de la compañía, en el ejercicio habitual de sus funciones, está expuesta a una serie de riesgos laborales inherentes a las actividades propias del sector de la hostelería. Entre los riesgos más frecuentes se encuentran cortes, caídas, quemaduras y sobreesfuerzos físicos, derivados principalmente de la manipulación de equipos, utensilios y productos calientes en un entorno de trabajo dinámico y exigente. Asimismo, se contemplan otros riesgos asociados, como los accidentes ocurridos durante los desplazamientos de los empleados hacia o desde su lugar de trabajo (in itinere), los cuales también forman parte del marco de actuación preventiva de la empresa.

En 2024, se han registrado 92 accidentes de trabajo (AT) con baja, 67 accidentes en centro de trabajo (CT) y 21 accidentes en el trayecto de ida/vuelta al/del trabajo (in itinere). Por otra parte, a diferencia de

años anteriores, se han registrado 4 accidentes por parte de trabajadores pluriempleados cuando prestaban servicio en otra empresa.

Se desglosan a continuación según el lugar en el que se ha producido, por género y duración de los días de baja en centro de trabajo.

2024				2023			
Accidentes		Días de baja		Accidentes		Días de baja	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
37	30	620	396	16	30	269	403

En cuanto a los accidentes in itinere tenemos estos datos:

2024				2023			
Accidentes		Días de baja		Accidentes		Días de baja	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
8	14	81	374	8	11	338	466

Los accidentes en centro de trabajo son los que nos determinan los índices más representativos para calcular la siniestralidad y poder establecer comparativas.

2024				2023			
Índice de Gravedad		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad		Índice de Frecuencia	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0,71	0,49	42,27	37,43	0,38	0,59	22,53	44,17

En 2024, como también sucediera en el año anterior, no se ha registrado ningún proceso de enfermedad profesional.

Enfermedad común y absentismo no laboral

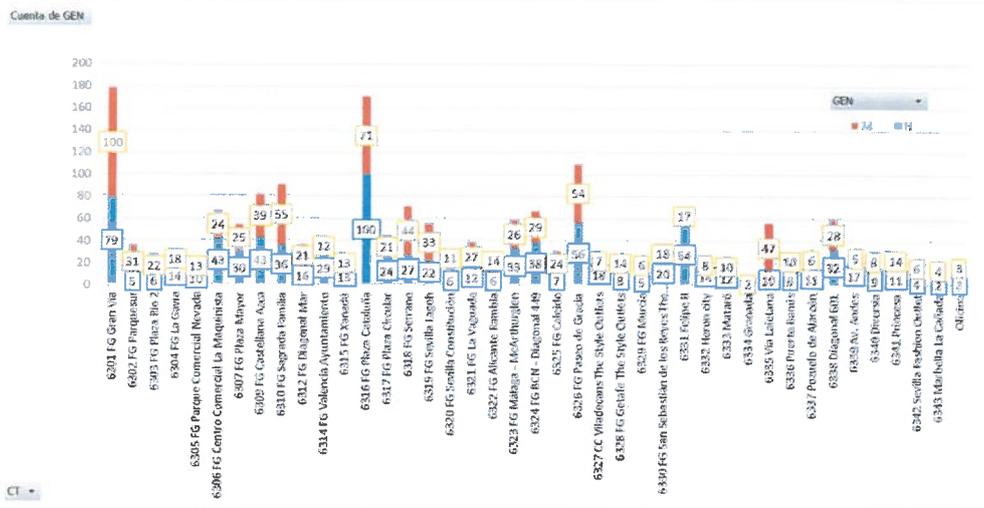
En cuanto a las cifras de absentismo en 2024, se han producido 1833 casos de absentismo, abiertos y cerrados en ese año; con las siguientes características:

TIPO	H	M	Nº casos
Accidente no laboral	32	22	54
Enfermedad común	861	918	1779
Total general	893	940	1833

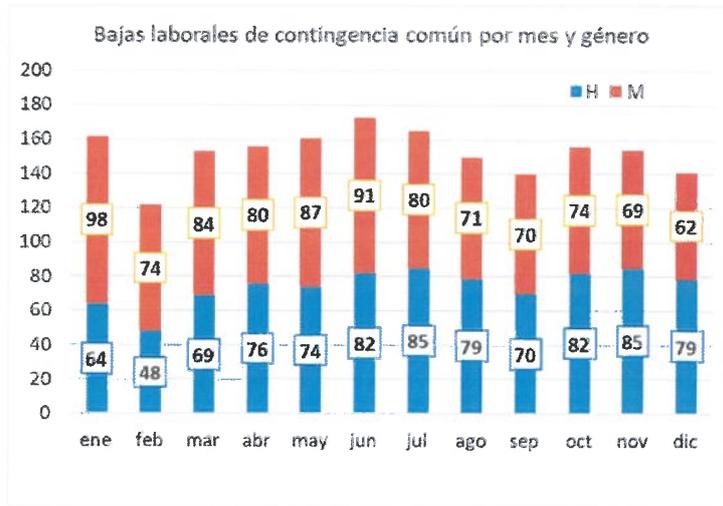
Analizamos a continuación la duración de las bajas abiertas y cerradas en 2024:

TIPO	H	M	Nº casos
Procesos de 1 a 3 días	595	585	1180
Procesos de 4 a 15 días	199	249	448
Procesos de 16 a 30 días	40	45	85
Procesos de 31 a 90 días	46	46	92
Procesos de más de 91 días	13	15	28
Total general	893	940	1833

Destacamos que los procesos de 1 a 3 días constituyen más del 64% de los casos registrados. En los diferentes centros de trabajo se han registrado los siguientes procesos durante todo 2024.



Las bajas por enfermedad común generadas en 2024 tienen la distribución a lo largo del año que figura en el siguiente gráfico, separadas entre hombres (H) y mujeres (M).



Reconocimientos médicos

Como se ha comentado más arriba, la Vigilancia de la Salud o Medicina del Trabajo, está gestionada desde el departamento de prevención de riesgos laborales y llevada a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno Quironprevención.

Se han realizado durante el año pasado los siguientes reconocimientos médicos:

TIPO	H	M	Nº casos
RM inicial	31	37	68
RM periódico	115	109	224
RM ausencia prolongada	10	8	18
RM valoración gestación	-	14	14
Otros	1	2	3
TIPO	157	170	327

Nuevos centros de trabajo

Además de la documentación de prevención de riesgos laborales que se ha ido actualizando en los centros de trabajo ya existentes, se ha elaborado documentación relativa a seguridad en los nuevos restaurantes que se han inaugurado en el año 2024.

En concreto, esta documentación se refiere a la evaluación inicial de riesgos laborales, la planificación derivada de esta, el plan de emergencias y la realización del simulacro de inicio en el restaurante; entre otras.

También se ha confeccionado una nueva lista de revisión de los aspectos más importantes de prevención de riesgos que se utiliza en las visitas de PRL a los centros de trabajo.

4.5. Relaciones sociales

En el año 2020 se realizaron elecciones sindicales en Madrid y en Bilbao.

En Madrid se creó un Comité Conjunto de 7 restaurantes (todos menos Gran Vía y Castellana que tienen más de 50 trabajadores y deben elegir sus propios representantes) y la Oficina. Todos los representantes son de UGT.

En Bilbao ganó CCOO con un delegado de Personal.

En 2021 se realizaron elecciones sindicales en:

- **Madrid** en los restaurantes de Gran Vía y Castellana, donde tuvieron que postponerse las elecciones por la pandemia de 2020.
 - . Gran Vía: Se eligieron 5 representantes: 4 de UGT y 1 de CCOO
 - . Castellana: Se eligieron 5 representantes, todos de UGT
- **Barcelona**, donde se creó un comité conjunto con 9 representantes, 7 de UGT y 2 de CCOO.
- **Granada**, se eligió una delegada de Personal de UGT
- **Sevilla**, se eligieron 3 delegados de Personal de UGT
- **Valencia**, se eligió 1 delegado de personal de UGT

El delegado de Bilbao de CCOO causó baja.

En 2022 se realizaron elecciones sindicales en **Sevilla Constitución** donde fue elegida una delegada de personal de UGT.

En 2023 se realizaron elecciones sindicales en:

- **Alicante**, se eligió una delegada de Personal de UGT
- **Málaga**, se eligieron 3 delegados de Personal de UGT
- **Murcia**, se eligió 1 delegado de personal de UGT
- **Bilbao**, se eligió 1 delegado de personal de CCOO

Con las últimas elecciones en 2023, todos nuestros centros de trabajo tienen delegados de personal.

En 2024 se realizaron elecciones Sindicales en:

- **Madrid** en nuestro restaurante de Serrano y se volvieron a realizar elecciones del Comité Conjunto (15 restaurantes que no tienen 50 empleados).
 - . Serrano: Se eligieron 5 representantes, todos de UGT
 - . Comité Conjunto: Se eligieron 13 representantes, todos de UGT

El 100% del personal se encuentra acogido desde el 1 de junio de 2024 al convenio colectivo de Marcas de Restauración Moderna.

4.6. 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 una formación online de prevención de riesgos laborales, manipulación de alimentos y formación en alérgenos que tiene una duración media de 4 horas. Una vez completado este curso, las nuevas incorporaciones en los restaurantes deben realizar la formación interna a través de la herramienta online Five Guys University (FGU) de 6 horas de duración online (de media) más su tiempo de entrenamiento en el piso, siendo esta una formación adhoc sobre la compañía, sus operaciones, cultura y políticas. Cuando los trabajadores terminan estas dos formaciones tienen que realizar un examen y una vez superado reciben una certificación.

Esta formación más la que reciben en el piso se estima que supone unas 284 horas de formación por cada incorporación de personal de equipo

Adicionalmente, todas las personas que se incorporan o ascienden a la Categoría 2 cuentan con siete semanas de formación para reforzar el conocimiento operacional de la Compañía, las capacidades de organización del restaurante tanto de inventario de materia prima como de organización del personal, atención al cliente, gerencia y dirección, reforzando este conocimiento con la rotación por las diferentes estaciones del restaurante. Se estima una formación de 97 horas para las promociones y de 346 horas para las incorporaciones externas a la gerencia.

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.

Este es el desglose de las horas de formación:

Ejercicio 2024

	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
Horas de formación	492	22.014	270.507
Horas medias por empleado	15	65	139

Ejercicio 2023

	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
Horas de formación	384	7.436	232.534
Horas medias por empleado	12	36	235

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 Sociedad, para promover así el aprendizaje y facilitar la empleabilidad de los jóvenes. Durante el año 2024 realizaron prácticas en nuestras oficinas 2 personas en los departamentos de Finanzas y Business Análisis.

4.7. 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 por lo 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 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 2024 contaba con 23 empleados con discapacidad en su plantilla (33 empleados en 2023).

4.8. 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. Actualmente está concluyendo el registro retributivo para registrar el Plan de Igualdad para toda la empresa.

Five Guys Spain 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 por lo que se preocupa del disfrute de todos los permisos de maternidad, paternidad, adopción y lactancia, que en todo punto se ajustan a la legalidad vigente. Tal como se refleja en el Libro del Empleado, estos permisos podrán disfrutarse por todos los empleados.

En 2024, 56 empleados han disfrutado de sus permisos parentales (24 en 2023), siendo 30 mujeres con permiso de maternidad y 26 hombres con permiso de paternidad (18 mujeres y 6 hombres en 2023).

Desde enero de 2024 nuestros empleados tienen a su disposición un nuevo canal de denuncias gestionado por Auren y ajustado a la normativa vigente. Aquí se puede denunciar cualquier situación de discriminación en el puesto de trabajo.

Además, se están incorporando todas las políticas anteriormente recogidas en el Libro del empleado en el Five Guys University, para que las conozcan todos los empleados desde el momento de la incorporación.

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.

Five Guys cuenta con un **Protocolo para la Prevención de Situaciones de Acoso Laboral y Sexual**, de aplicación a toda la plantilla de la Compañía, que recoge la voluntad de la Compañía por evitar cualquier forma de acoso.

Todas las denuncias relacionadas con discriminación o acoso se han tramitado, analizado y cerrado con las acciones correctivas consideradas oportunas en cada caso.

5. 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 Sociedad 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.

En el ejercicio 2024 se han producido seis denuncias que vulneran los derechos humanos, pero todas han sido solventadas durante el mismo ejercicio. En el ejercicio 2023 se produjo una denuncia por el mismo concepto.

6. 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 por lo que se hace mención expresa protocolo existente en materia de conflicto de intereses en el Libro del Empleado. 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 los ejercicios 2023 y 2022 no se ha producido ninguna denuncia en materia de corrupción y soborno.

Five Guys Spain no ha realizado aportaciones a fundaciones ni a entidades sin ánimo de lucro en los dos últimos años.

7. Compromiso con la sociedad

7.1. 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 por lo 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 interdisciplinar que complementan sus estudios de grado o máster. Durante el 2024, dos estudiantes han realizado prácticas en las oficinas de la Compañía, en el 2023 fueron cuatro los estudiantes que realizaron prácticas.

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.

Si bien la mayoría de estos convenios no fija ninguna retribución para los estudiantes en prácticas, Five Guys les da de alta en la seguridad social y remunera las prácticas en la empresa

7.2. 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 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 3 principales proveedores de materias primas de Five Guys Spain, en 2024 un 45% de los productos son de origen nacional (48% en 2023). Seguimos buscando el suministro de proximidad, un claro ejemplo de ello es el acuerdo alcanzado con Panes Bimbo en Cantabria.

7.3. 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 sin congelar, 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 Sociedad 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 con 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 cumplir con 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 de Comprador Misterioso (*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.
- La compañía tiene intención de incorporar a una nueva persona en el equipo en los próximos meses para contar con un departamento de Calidad propio en España y dejar de externalizar ciertos procesos. Esta persona será la responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria de FIVE GUYS España.

El resultado de ambas iniciativas influye en el salario variable de los empleados como ya hemos explicado en el punto 3.2 sobre políticas retributivas.

En otro orden de cosas, Five Guys Spain reafirma su compromiso con la excelencia en la experiencia del cliente, asegurando la adecuada gestión de **quejas y reclamaciones** a través de diferentes canales habilitados para los consumidores:

- **Vía electrónica:** A través de la página web oficial, en el apartado "Feedback".
- **Vía directa:** Mediante el correo corporativo y redes sociales, que redirigen a los usuarios a la página web para formalizar su reclamación.

El equipo de Comunicaciones y Marca gestiona estas solicitudes a través de **ATREEMO**, una plataforma externa que permite clasificar, controlar y dar seguimiento a cada caso en coordinación con el equipo de gerencia de los restaurantes. Gracias a este sistema informatizado, Five Guys Spain garantiza un procedimiento eficiente y centralizado a nivel de Grupo.

Las reclamaciones se diferencian en dos categorías:

- **Reclamaciones sobre una visita concreta a un restaurante:** Son atendidas directamente por el General Manager del establecimiento correspondiente. El sistema permite a los servicios centrales monitorizar su estado y determinar el tiempo de resolución. Si una queja no se ha resuelto en un plazo de cinco días desde su recepción, se genera una alerta automática a nivel de Grupo (EE.UU.).
- **Reclamaciones sobre la marca y procedimientos en general:** Son gestionadas directamente por el departamento de Marca y Comunicaciones de las oficinas centrales.

Análisis de Quejas y Comentarios en 2024

Durante el año 2024, Five Guys Spain ha recibido un total de **215 comunicaciones** entre comentarios negativos y positivos, reflejando un notable incremento respecto a las **86 recibidas en 2023**. Estas se desglosan de la siguiente manera:

- **31 consultas generales.**
- **18 comentarios positivos o felicitaciones.**
- **2 sin ningún tipo de feedback.**
- **163 quejas**, en su mayoría relacionadas con errores en los pedidos y solicitudes generales, seguidas de observaciones sobre el servicio y la calidad de la comida o bebida.
- **1 comunicación sobre limpieza**, frente a ninguna en 2023, lo que representa un cambio mínimo.

Cabe destacar que, entre los comentarios recibidos, también se encuentran numerosos mensajes positivos que elogian la labor del personal, la calidad del producto, así como sugerencias para la apertura de nuevos locales o la incorporación de productos al menú. Estas interacciones provienen principalmente de los conocidos como "**raving fans**" de la marca, quienes demuestran un alto nivel de fidelidad y entusiasmo por Five Guys.

Este compromiso con la escucha activa y la mejora continua refuerza la relación con nuestros clientes y nos permite seguir ofreciendo la mejor experiencia posible en cada visita.

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 2-1, GRI 2-6, GRI 2-9	Pág. 2-3
Información sobre cuestiones medioambientales			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 3-3	Pág. 3, 6-7
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 3-3	Pág.
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 2-12	Pág. 4-6
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	No material para la Compañía	No aplica
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 2-12	Pág. 4-6
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 2-23	Pág. 4-6
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No se ha identificado ningún riesgo ambiental aplicable a la Compañía, por lo que no existe provisión alguna dotada por este concepto	
Contaminación	Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 305-5	Pág. 4-6
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 301-2	Pág. 5-6
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-5	Pág. 5
	Consumo de materias primas.	GRI 3-3, GRI 301-1	Pág. 5
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 3-3, GRI 302-1	Pág. 4-5
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	Pág. 4-5
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	GRI 3-3, GRI 305-5	Pág. 4-5
Protección de la biodiversidad	Metas de reducción de emisiones GEI.	No material para la Compañía	No aplica
	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.	GRI 3-3	Pág. 6-8
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 3-3	Pág. 6
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7, GRI 401-1	Pág. 7-9
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		
	Brecha salarial.	2-20GRI 405-2	Pág. 8-9-10
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.	No reportado	No reportado
	Medidas de desconexión laboral.	GRI 3-3, GRI 401-3	Pág. 12
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Pág. 17
	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 3-3	Pág. 12
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-10	Pág. 12
	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 401-3	Pág. 12
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1	Pág. 13
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-9	Pág. 13
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-10	Pág. 13
	Organización del diálogo social.	GRI 2-26	Pág. 16



Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Relaciones Sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 2-30	Pág. 16
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 2-30	Pág. 16
Formación	Políticas de formación.	GRI 404-2	Pág. 16-17
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Pág. 16-17
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3	Pág. 17-18
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	GRI 3-3-, GRI 405-1	Pág. 17-18
	Planes de 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.		
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 2-23	Pág. 18
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 3-3	Pág. 18
	Aplicación de procedimientos de debida diligencia.	GRI 2-23, GRI 406-1	Pág. 18
Derechos Humanos	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.		
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.		
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	No material para la Compañía	
	La eliminación de discriminación en el empleo		
	La abolición efectiva del trabajo infantil		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 3-3	Pág. 18-19
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 2-23	Pág. 18-19
	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 2-23, GRI 2-27	Pág. 18-19
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 413-1
Información sobre la sociedad			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 3-3	Pág. 19
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 3-3	Pág. 14-15
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 413-1	Pág. 17
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.		
		Relaciones con las comunidades locales.	GRI 2-29
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Pág. 16
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.	GRI 2-6, GRI 2-5, GRI 414-1	Pág. 19
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 2-25, GRI 416-1	Pág. 20-21
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 2-25	Pág. 20-21
Información fiscal	Resultado del ejercicio	GRI 207-4	Pág. 4
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 201-4	Pág. 4
	Subvenciones públicas recibidas.		



FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El administrador único de Five Guys Spain, S.L.U. procede a formular el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 que se compone de las hojas adjuntas 1 a 24.

Madrid, 28 de marzo de 2025

El administrador único:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "John Haden Eckbert", written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

D. John Haden Eckbert