

# MEMORIA 2020



# **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020**

#### **INDICE**

1. CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION	3
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	9
3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN NUESTRA GESTIÓN	21
4. RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	31
5. COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO	35
6. CLIENTES	47
7. PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL	59
8. GENERANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD	73
9. RESUMEN DEL INFORME ECONÓMICO	89
10. ÍNDICE GRI	95
11 TARI A DE INDICADORES CI AVE	96

# CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

0





# MERCAGRANADA COMPROMETIDA Y EN CONSTANTE ADAPTACIÓN PRESENTA SU NOVENA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, BAJO LA METODOLOGÍA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), EN LA QUE SE RECOGEN LOS PRINCIPALES PROYECTOS Y EVENTOS QUE HAN TENIDO LUGAR DURANTE ESTE EJERCICIO

Como empresa de capital público, un año más, cumplimos y renovamos nuestro compromiso con las actividades sociales, económicas, culturales y medio ambientales de nuestra sociedad y el entorno que la rodea.

El año 2020 ha sido extremadamente complejo por la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 en la que toda España ha vivido momentos muy difíciles. Mientras todo el país sufría cierres y limitaciones, en **Mercagranada** la actividad no se detuvo ni un solo día, al ser conscientes del papel fundamental que esta unidad alimentaria juega en la garantía del abastecimiento de alimentos frescos a la ciudadanía.

Han sido meses en los que se ha puesto de manifiesto la profesionalidad, responsabilidad y esfuerzo de las personas que trabajan en **Mercagranada S.A** y en las más de 100 empresas instaladas, asi como de todos los usuarios que han garantizado, incluso en los momentos más complicados, el suministro a una zona de influencia que abarca

la provincia de Granada y las zonas limítrofes de Córdoba, Málaga, Jaén y Almería.

A pesar de ser momentos difíciles tanto operadores como detallistas, han mostrado su capacidad de adaptación e innovación ante los cambios producidos.

Desde el inicio de la pandemia en **Mercagranada** se implementaron las medidas necesarias para garantizar unas condiciones de trabajo seguras. Se aumentaron las labores de limpieza y desinfección, se repartieron mascarillas a los usuarios, se instalaron dispensadores de gel hidroalcohólico para la autoprotección y correcta higiene de todos los que trabajan en la merca, entre otras acciones. Como servicio esencial, se ha colaborado activamente con todas las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para actuar de forma coordinada.

Comenzamos a trabajar bajo el modelo de Gestión EFQM en el año 2012 y en el 2018 se inició nuestro tercer plan estratégico que se ha desarrollado hasta el 2020. Nuestro principal objetivo ha sido el de incrementar nuestro nivel de excelencia en la gestión interna y por ello trabajamos activamente para adaptarnos al nuevo modelo EFQM, definido en 2020.

Mercagranada S.A. afronta el futuro con nuevos proyectos que faciliten las mejores infraestructuras y servicios para la comercialización y la logística integral de alimentos frescos. Evolucionamos hacia un modelo de negocio más digital, más innovador, más sostenible, más social y global con estrategias vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Continuamos comprometidos en desarrollar nuestra actividad con una clara orientación a nuestros grupos de interés, especialmente, a los clientes. Igualmente, a implantar medidas que mejoren el clima laboral entre nuestros trabajadores, a realizar una gestión empresarial basada en la eficiencia, transparencia y excelencia, además de, mantener una sostenibilidad económica, social y medio ambiental.

# MACTOR FRUTAS HNOS. QUESADA Frutas RUIZ



# QUIÉNES SOMOS

MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE GRANADA, S.A.

(MERCAGRANADA), ES UNA SOCIEDAD DE CAPITALPÚBLICO.

SU ACCIONARIADO LO COMPONEN EL **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA** (EN UN 51,29 %) Y LA **EMPRESA NACIONAL MERCASA SA SME MP** (CON UN 48,71 %), INTEGRADA ESTA, A SU VEZ, EN EL GRUPO DE EMPRESAS SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (SEPI), ADSCRITA AL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, CON DEPENDENCIA DIRECTA DEL MINISTRO.

Mercagranada tiene como actividad principal, la promoción y explotación de los Mercados Mayoristas de la ciudad de Granada, así como la mejora de todos los órdenes del ciclo de comercialización de los productos alimenticios perecederos.

El Consejo de Administración está compuesto por entidades de carácter público.

Mercagranada mantiene un compromiso constante con la Sociedad, que manifiesta a través de unos valores presentes en su actuación y la toma de decisiones corporativas:

- Compromiso de servicio esencial
- Responsabilidad económica, social y medioambiental
- Innovación permanente
- Orientación al cliente
- Excelencia y transparencia en la gestión
- Cualificación y motivación constantes
- Orientación a la transformación



#### MERCAGRANADA PRESTA SERVICIOS A MÁS DE 100 EMPRESAS QUE ESTÁN ESTABLECIDAS EN EL RECINTO DE LA UNIDAD ALIMENTARIA. ENTRE ELLOS, DESTACAMOS:

**#INSTALACIONES**. Adjudicaciones mediante licitaciones públicas con contratos de arrendamiento al amparo del derecho civil y mercantil de módulos, derechos de superficie, locales y oficinas en naves de Frutas y Hortalizas, Pescados, Polivalencia y Zona de Actividades Complementarias.

**#FRIO.** Servicios de frío en cámaras, para productos perecederos.

**#HIELO.** Venta de hielo en escamas, a operadores y usuarios del mercado.

**#ABIERTO 24/365**. Recinto cerrado y controlado con acceso automatizado, en funciomaniento todos los días del año, las 24h.

#### **#ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Atención personalizada y asesoramiento al cliente, mediante presencia en el recinto de personal de att. al cliente, vía telefónica, por correo electrónico y en las oficinas.

**#SEGURIDAD**. Servicio de vigilancia 24 horas con modernos sistema de videovigilancia y personal de seguridad.

**#LIMPIEZA Limpieza** y DDD en zonas comunes y viales de la Unidad Alimentaria.

**#MEDIOAMBIENTE**. Retirada, separación y tratamiento de residuos.

**#PARKING.** Parking para tráilers, autobuses, caravanas y vehículos industriales.









**#PUNTOS DE RECARGA.** Puntos de recarga electrica.

**#MARKETING.** Servicios de marketing y comunicación para Operadores y detallistas.

**#DIGITALIZACIÓN.** Servicios digitalizados para ofrecer una alternativa a la realización de trámites y gestiones administrativas de carácter presencial (a través de **Oficina Virtual y página web)**.

**#MANTENIMIENTO.** Servicios de mantenimiento a medida, con respuesta ágil y eficiente.

**#ALIANZAS.** Patrocinio, participación y colaboración en jornadas de promoción comercial, acciones deportivas, culturales, solidarias, igualdad e I+D+i.

**#SOLIDARIDAD.** Cesión de la infraestructura y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la Fundación Banco de Alimentos de Granada.

#### #FORMACIÓN Y FUTURO.

**Organización de visitas** para formar a colectivos especiales, escolares y a futuros profesionales de la Hostelería y la distribución.

### OTROS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN MERCAGRANADA:

- Lavado y engrase de camiones, autobuses, caravanas, turismos y vehículos industriales.
- Gestión de Cobro y Trazabilidad en pescados
- Combustibles para automoción, en el acceso a la Unidad Alimentaria.
- Restauración y Cafetería/s.
- Estanco y Gestorías.
- Servicios financieros (Caja Rural)

# LOCALIZACIÓN (DOMICILIO SOCIAL)

Mercagranada está situada en Ctra. Badajoz-Granada, Km 436 18015, Granada.

A 10 min. del centro de Granada.

#### **ACCESOS POR:**

A92 por la salida 236 de Atarfe (a 7 min.)

A92G por acceso a Maracena (a 3 min.)

A49 en dirección Madrid y Motril (a 3 min.)



www.mercagranada.es



958 276 300



958 276 208



info@mercagranada.es



facebook.com/mercagranadasa



@mercagranadasa



@mercagranada



Mercagranada SA

#### OCALES COMERCIALES Y ADMINISTRACIÓN PABELLÓN COMERCIAL miento de Frutas y Hortalizas FRUTAS Y VERDURAS 1 FRUTAS Y VERDURAS 2 P MULTIUSOS Parking turismos PESCADOS P ZAC\* P Р P1 y P2 P P O Aparcamiento de pescados Punto de vertido

## DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

**MERCA**GRANADA

Hectáreas que ocupa el polígono

2020 22,3615

2019

22,3615

Número de empleos directos

2020 22,97

> 2019 22.41

C E N T R O **LOGÍSTICO** 

SERVICIOS ESPECIALIZADO EN ALIMENTACIÓ



Valor activos fijos NETOS (€)

2020 10.824.288,19

> 2019 10.851.103,71

Facturación Empresa IVA incluido (€)

**2020 3.711.252,53** 

<sup>2019</sup> 3.645.989,41

ÁMBITO DE OPERACIÓN (ZONA DE INFLUENCIA)

LA ZONA DE INFLUENCIA DE MERCAGRANADA ABARCA TODA LA PROVINCIA DE GRANADA Y ZONAS LIMÍTROFES DE LAS PROVINCIAS DE CÓRDOBA, MÁLAGA, JAÉN Y ALMERÍA.

# COMPOSICIÓN ÓRGANOS DE GOBIERNO A 31/12/2020

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

ÍNDICE DE MUJERES

LA3
25%

#### **PRESIDENTE**

Excmo. D. Luis Miguel Salvador García Excmo. Ayuntamiento de Granada

#### **VICEPRESIDENTE I**

D. Jesús Moreno Vivas MERCASA SA SME MP

#### VICEPRESIDENTE II

D. César Díaz Ruiz Excmo. Ayuntamiento de Granada

#### **SECRETARIO NO CONSEJERO**

D. Gustavo García-Villanova Zurita Excmo. Ayuntamiento de Granada

#### VOCALES

D. Francisco Cuenca Rodríguez Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Manuel José Olivares Huertas Excmo. Ayuntamiento de Granada
Dª. Elisa María Cabrerizo Medina Excmo. Ayuntamiento de Granada

Excmo. Ayuntamiento de Grana

D. Onofre Miralles Martín Excmo. Ayuntamiento de Granada

D. Manuel López Mora MERCASA SA SME MP

Dª. Silvia Llerena Muñoz MERCASA SA SME MP

D. José Luis Illescas Llanos MERCASA SA SME MP

Dª. Mª Sonsoles Garcimartin Velasco MERCASA SA SME MP





#### **COMITÉ DE DIRECCIÓN:**

ÍNDICE DE MUJERES

1A13 33,33% D. Adolfo Orti García-Vicente

Director-Gerente

D<sup>a</sup>. Margarita López de Pablo López

Directora Técnica y de Servicios

D. Juan F. Cosano Aranda

Director de Administración y Finanzas

D. Julián Garcia Braojos

Director Comercial

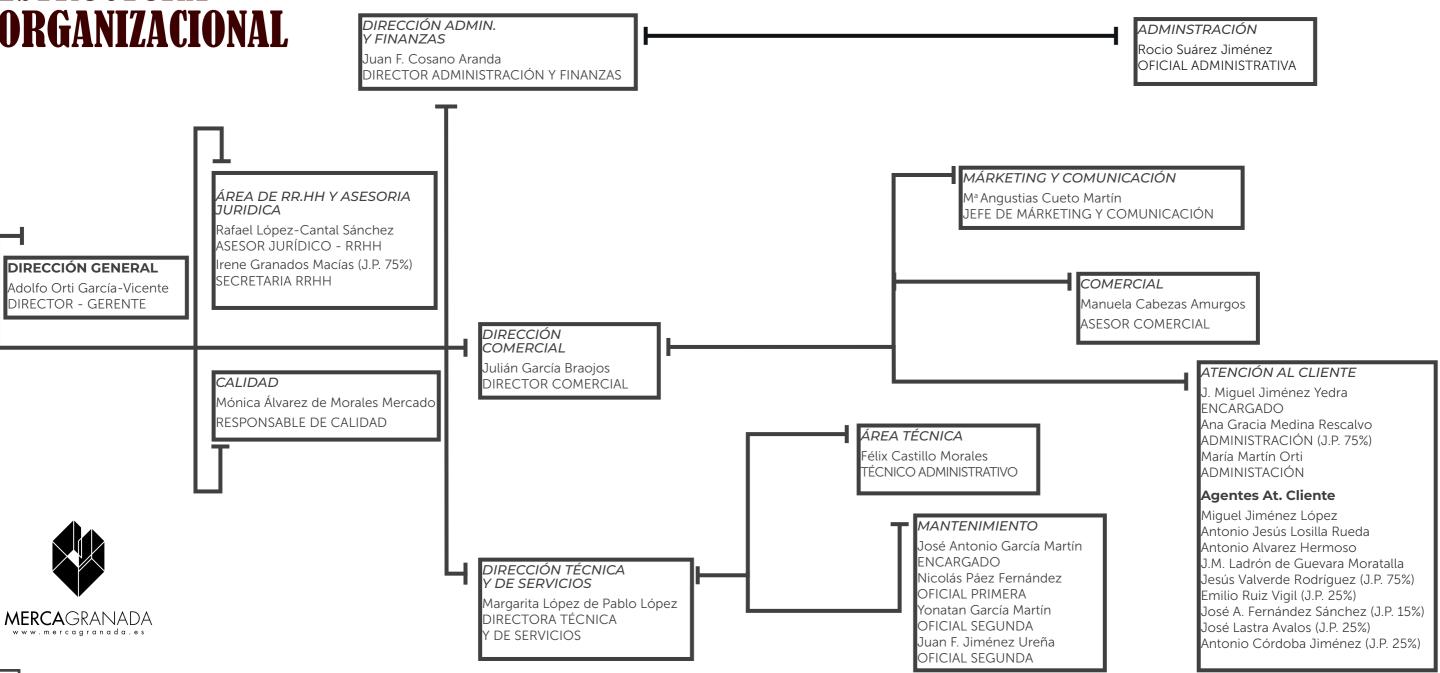
D. Rafael López-Cantal Sánchez

Asesor Jurídico y RRHH

Da. Mónica Álvarez de Morales Mercado

Responsable de Calidad

#### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**







#### **PROPOSITO:**

Facilitar las mejores infraestructuras y servicios para la comercialización y la logística integral de alimentos frescos.

#### **VALORES:**

- Compromiso d servicio esencial
- **Responsabilidad** económica, social y medioambiental
- Innovación permanente
- Orientación **al cliente**
- **Excelencia y transparencia** en la gestión
- Cualificación y motivación constantes
- Orientación a la **transformación**



#### **VISION:**

Ser referente como centro logístico especializado en alimentación fresca, por nuestras infraestructuras y servicios integrales para la distribución del futuro, así como por una gestión innovadora y responsable económica, social y medioambiental.

#### **MISION:**

Ofrecer servicios innovadores e infraestructuras de calidad que generen valor añadido a nuestros clientes, para el desarrollo de las actividades de distribución y logística, especialmente de productos alimenticios frescos, en nuestra área de influencia, gestionando la transformación para la mayor eficiencia y transparencia, a través de un equipo humano capacitado y motivado, así como con acuerdos solidos con colaboradores y proveedores. Todo ello, dentro un marco de desarrollo sostenible a nivel económico, social y medioambiental.

#### **ENTORNO GLOBAL/MEGATENDENCIAS**

#### Calentamiento global:

- Energías limpias y sostenibles
- Consumo responsable de suministros
- Gestión de residuos orgánicos

#### Competidores:

 Polígonos empresariales/industriales de la zona de influencia

• Proveedores esenciales=productos

y servicios externalizados

Proveedores no esenciales

Colaborador/partners

- Centros logísticos
- Parking

#### **MERCADO/AMBITO**

#### Colectivos especiales:

- ONG
- OCU
- Salvemos la Vega

#### Tendencias sociales:

- Nuevos modelos de familia (sinales)
- Veganos
- Producto ecológico
- Comercio on-line

**Nuevos operadores:** 

Plataformas digitales

de comercialización

- Alimentación saludable y sostenible
- Uso de servicios a domicilio
- Consumo de productos de 4º y 5º gama y elaborados

#### Globalización:

- Facilidad para exportaciones e importaciones
- Pandemias
- Crisis económicas
- Rapidez en la expansión de las tendencias

#### Potenciales Clientes:

- Productores (ecológicos, km 0,..)
- Transformadores
- Distribución y Logística
- Flotas de transporte de mercancías y/o personas

#### **GRUPOS** DE **INTERES**

# **MERCA**GRANADA

#### Personal:

**Proveedores:** 

- Administraciones públicas (UE, Gobierno, Junta, y Ayuntamiento)
- Organizaciones empresariales y sindicales • Administración (facturación electrónica,

Legislación/regulación:

- impacto fiscal, subvenciones • Mercado (Operaciones esenciales
- y ciberseguridad, adecuaciones sanitarias de las instalaciones
- Laboral (teletrabajo, presupuestos generales del estado, adecuaciones sanitarias-laborales)
  - •Técnico (medioambiental, energético

- Población de la zona de influencia
- Instituciones

Sociedad:

#### Clientes:

- Operadores
- Mayoristas de alimentación
- Operadores de distribución y logística
- Servicios Complementarios
- Usuarios/compradores
- Tiendas tradicionales Super/hipermercados
- Hostelería y Restauración
- Parking

#### Accionistas:

- Mercasa
- Ayuntamiento

#### Talento:

- Sistemas de captación formación incentivación y retención
- Búsqueda de RRHH: Escuelas de negocios. Universidades, Formación profesional y competencia y red de mercas
- Nuevos perfiles digitales

#### Materias prima

- Productos trop
- Productos exót

#### Diversidad demográfica:

- Población envejecida
- Baia tasa de natalidad • Nuevo modelos de familia

#### Innovaciones:

- Logística última milla (DUM)
- Comercio digital
- Facturación electrónica
- Modos de pago digitales
- Aplicación de energías limpias
- Depuración compacta de aguas residuales • Sistemas de compactación
- v valorización de fracciones de residuos
- Aplicación de tecnologías digitales para
- la gestión comercial (CRM, APP,...) de personal (control de teletrabajo) plan de Seguridad (barreras termográficas, clones...)
  - Automatización de sistemas de seguridad, eléctricos, control de puertas y cámaras...
  - EPI's sanitarios

#### Personal:

#### Proveedores:

- Proveedores esenciales=productos y servicios externalizados
- Proveedores no esenciales
- Colaborador/partners

Medios de comunicación y redes sociales

#### Objetivos desarrollo sostenible:

• Plan de la ONU para el mundo mas sostenible (Agenda 2030)

#### Tecnologías disruptivas:

- Inteligencia artificial
- Block Chain
- Tecnología 5G
- Ciber seguridad
- Bia Data

- Dinero digital (cryptomoneda)

- Smartcity

#### Entorno geopolítico:

- Inestabilidad provocada por las guerras comerciales entre las grandes potencias
   Incertidumbre provocada por el Brexit en la UE
   Inestabilidad política en España por falta de mayoría cualificada

- Convenios con países limítrofes con la UE
- Limitación de movilidad de personas y mercancías entre territorios por motivos sanitarios
- Nudo de carreteras y proximidad al centro de mercancías ferroviarias
- Dificultad de lograr acuerdos políticos globales

### PERFIL DE LA MEMORIA

BAJO EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN, MERCAGRANADA HA FINALIZADO SU TERCER PLAN ESTRATÉGICO QUE COMPRENDE EL PERÍODO 2018-2020. EL PLAN INCLUYE ESTRATEGIAS, OBJETIVOS, PLANES DE ACCIÓN Y PROCESOS, TODOS ELLOS MEDIDOS CON INDICADORES RECONOCIDOS EN ESTA MEMORIA.



LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CORRESPONDE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

ES LA NOVENA DESARROLLADA POR
MERCAGRANADA, S.A. BAJO LOS ESTÁNDARES
ESTIPULADOS POR LA METODOLOGÍA GRI
(GLOBAL REPORTING INITIATIVE). REFLEJA
LA ACTIVIDAD DE LA MERCA Y CONTIENE
INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

# **ANTERIOR** AÑO AL **RESPECTO SIGNIFICATIVOS AMBIOS**

Mercagranada nuevo **miembro del Club Excelencia en Gestión,** junto a Mercasa y otras diez unidades alimentarias, con el objetivo de apoyarlas en su proceso de transformación con el Modelo EFQM, impulsando sus niveles de digitalización, de innovación y de cuidado a sus principales grupos de interés. El Club de Excelencia en la Gestión es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que ayuda a compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible.

- Mercagranada, y las empresas implantadas, han prestado un **servicio esencial durante la pandemia**, demostrando la validez y entereza de su gestión, ha respondido de forma exitosa y decisiva para garantizar el abastecimiento alimentario de la sociedad.
- **Certificación de Protocolos de actuación frente al COVID19 por AENOR.** El objetivo de los mismos es mejorar el rendimiento de estas organizaciones y ayudarlas a afrontar la crisis sanitaria y socioeconómica provocada por el Covid-19. Los protocolos, definidos e implementados en tiempo récord, fueron:
  - Protocolo de Identificación y Análisis de Riesgos
  - Protocolo de actuación ante casos positivos o sospechosos
  - Protocolo de gestión de personas vulnerables o trabajadores sensibles
  - Protocolo de Limpieza y Desinfección
  - Protocolo de Uso y Entrega de EPIs
  - Protocolo de Acceso al Centro de Trabajo
  - Protocolo de formación e información
  - Protocolo para Proveedores
  - Protocolo Identificación cambios legislativos y recomendaciones OMS
  - Protocolo para Gestión de Crisis y Continuidad Operacional
  - Protocolo de Autocontrol

I**mplantación de un Plan de transparencia y Buen gobierno** con carácter prioritario, siendo una estrategia trasversal y permanente para Mercagranada.

## RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES

OBTENCIÓN DEL CERTIFICACIÓN MULTI SITE DE BUENAS PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19 CONCEDIDO POR AENOR A MERCAGRANADA CON LAS VENTAJAS DE:



- Generar confianza ante nuestros grupos de interés especialmente la sociedad.
- Aportar seguridad a cada merca y sus órganos gestores de estar aplicando las mejores prácticas y recomendaciones frente al COVID-19.
- Compromiso para evitar la propagación del COVID-19.
- Diferenciación y reconocimiento frente a todos los agentes de la cadena alimentaria.

# OBTENCIÓN DEL SELLO CALCULO Y REDUZCO, TRAS LA INSCRIPCIÓN DE MERCAGRANADA EN EL REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO DEL MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO

- El **sello CALCULO** es el resultado de medir nuestra huella de carbono y conseguir reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero a nivel nacional
- El sello REDUZCO es el que acredita nuestro compromiso con la reducción, colaborando de este modo a facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por España en materia de cambio climático.



#### RECONOCIMIENTO DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE BELENISTAS A MERCAGRANADA POR LA LABOR REALIZADA DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS.







# RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES





# LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMO PARTES DE LA ORGANIZACIÓN, Y TAREAS DE LA MISMA, SON FACTORES DE INFLUENCIA FUNDAMENTALES EN LA ESTRATEGIA, GESTIÓN, OPERACIONES Y TODO EL CONJUNTO DE ACCIONES DE LAS QUE MERCAGRANADA ES RESPONSABLE

En **Mercagranada** se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el dialogo con cada uno de los grupos de interés. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de esta interacción condiciona las directrices o iniciativas a desarrollar en materia de RSE.

Por otro lado, **Mercagranada** permanece alerta a los cambios que, normativamente, pueden impactar en las relaciones con los grupos de interés, adecuando estas relaciones a las modificaciones legislativas o reglamentarias.

#### **ACCIONISTAS**

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA EMPRESA NACIONAL MERCASA SME MP

#### **SOCIEDAD**

POBLACIÓN DE LA ZONA DE INFLUENCIA
INSTITUCIONES

#### **CLIENTES**

#### **OPERADORES:**

Mayoristas de alimentación Operadores de distribución y logística Servicios Complementarios

> USUARIOS Y COMPRADORES: Tiendas tradicionales Super/hipermercados Hostelería y Restauración

> > **PARKING**

#### **PROVEEDORES**

PROVEEDORES ESENCIALES
PROVEEDORES NO ESENCIALES
COLABORADOR/PARTNERS

#### **PERSONAL**

# COMPROMISO CONTROLLA CONTR





# OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ES LA
RESPONSABLE DE LAS DECISIONES Y ACCIONES QUE
AFECTAN A LA RELACIÓN ENTRE EMPRESA Y LOS
TRABAJADORES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN
ELLA, ENTRE OTRAS, LA SELECCIÓN, LA FORMACIÓN,
LA CONTRATACIÓN Y LA DESAFECTACIÓN DE LAS
DISTINTAS CATEGORÍAS DE EMPLEADOS DE LA
EMPRESA, ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO DE LAS
NOVEDADES DEL MERCADO LABORAL.

En este complicado año de pandemia el compromiso del personal de **Mercagranada** con la propia organización y con la prestación del servicio esencial ha sido primordial para gestionar todas las situaciones anómalas que se han producido. El equipo humano de Mercagranada ha demostrado una gran capacidad de aprendizaje y adaptación.

El objetivo general de la administración de Recursos Humanos es la mejora del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Entre los objetivos más importantes podemos señalar:

- Definición de una política salarial atractiva para la motivación y productividad del personal.
- Analizar, Seleccionar, Evaluar y Controlar los RR.HH de la empresa.
- Elaboración del organigrama y definición de las funciones, tareas, responsabilidades y perfil de cada puesto, así como las políticas de reclutamiento, selección, contratación, formación y motivación del personal.
- Establecer canales de comunicación con los trabajadores y políticas de detección y solución de conflictos.
- Elaboración de un Plan de seguridad e higiene.

## PLAN DE FORMACIÓN

Mercagranada desarrolla un plan de formación con acciones destinadas a mejorar las habilidades o conocimientos de sus empleados y a mejorar su productividad, con el objetivo de ser referente en un mercado cambiante y altamente competitivo.



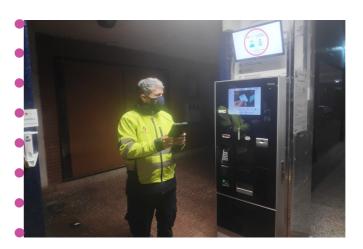


Los objetivos que **MERCAGRANADA S.A**. pretende alcanzar con la formación de sus empleados, son los siguientes:

- Cubrir necesidades de conocimiento de trabajadores en sus puestos.
- Enriquecer las aptitudes de los empleados.
- Mejorar el rendimiento de la empresa.
- Facilitar el aprendizaje.
- Adecuar actitudes.
- Posibilitar empleados polivalentes, con diferentes habilidades.
- •Aumentar la satisfacción personal de cada trabajador.

Desde le Area de recursos humanos, se realizan seguimientos personalizados de las competencias de los trabajadores y se valora el cumplimiento de los objetivos personales derivados del Plan Estratégico. La realización de nuevas tareas requeridas por la situación de pandemia ha provocado que el personal de Mercagranada S.A, haya visto reducida su participación en actividades formativas por razones organizativas (11 actividades).

Mercagranada ha orientado parte de su formación a través de webinars por su versatilidad (pueden organizarse en un tiempo relativamente corto), la posibilidad de llegar a un público mucho mayor que las reuniones convencionales y la necesidad de compartir información durante la pandemia.



Número medio de horas de formación por persona (LA10)

2020 44,36h 2019 96,94h El porcentaje del personal que ha realizado formación

2020 95,78% 2019 100%

Porcentaje de inversión en formación sobre masa

2020 0,87% 2019 1,77% Eficiencia de la formación (certificados/

2020 100% 2019 100%

## CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con la labor organizativa de los directivos, con la actitud de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con los equipos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Un clima laboral positivo genera las condiciones necesarias para que el talento humano de una organización se sienta motivado y pueda cumplir con sus tareas de la mejor manera, lo cual se ve directamente reflejado en sus niveles de productividad y competitividad.

El clima laboral y la cultura organizacional de una empresa atraen nuevos talentos, retienen los mejores y mantienen motivado al equipo.

Mercagranada S.A. realiza cada año un estudio del clima y satisfacción laboral de sus empleados, corrigiendo o adquiriendo nuevas técnicas dirigidas a aumentar el bienestar de sus trabajadores. Esto se traduce en un mejor clima de trabajo.

Resultado encuesta sobre clima y satisfacción laboral del empleado

2020 **8,58 / 10** 

> 2019 8,30 / 10













## PLAN DE PREVECIÓN DE RIESGOS LABORALES

Mercagranada S.A., a través del establecimiento de su política preventiva tiene implantado y asumido el compromiso de desarrollo de un sistema de prevención de riesgos laborales que se encuentra integrado en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos como en la organización del trabajo y las condiciones en que éste se desarrolle, incluidos todos los niveles jerárquicos.



Índice de siniestralidad por accidente

2020

0%

2019

0%

# IGUALDAD DE OPOTUNIDADES

El derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación, es decir, el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres establecido en los artículos 14 y 9.2 de la Constitución Española, esenciales para construir una sociedad justa, social y económicamente desarrollada, cohesionada y libre, supone una inquietud esencial para nuestra organización.

Por ello, estos principios vienen recogidos en el Convenio Colectivo y en el Código de Conducta y Buenas Prácticas publicados en nuestra web.

LA13

# INDICADORES SOCIALES

Personal indefinido a jornada completa

Personal de relevo por jubilación parcial, media jornada y de duración determinada

**2020** 

73,91%

2019 78,26% **2020** 

26,09%

2019 **21,74**%

Porcentaje de mujeres en plantilla Porcentaje de mujeres en el Comité de Dirección

2020

35,24%

2019 **35,69**% **2020** 

33,33%

2019 **33,33**% Trabajadores fijos en plantilla

Trabajadores fijos a tiempo parcial (jornada 15, 25 y 50 %)

2020

H. 12 M. 5

2019

H. 13 M. 5

2020

H. 4 M.0

2019

H. 4 M. 1

Trabajadores temporales con contrato de relevo (jornada 75 %)

2020

H. 3 M. 3

2019

H. 2 M. 2

Trabajadores temporales duración determinada (jornada 50, 100 %)

**2020** 

H. 0 M.0

2019

H. 0 M. 1

## %) Las condiciones sociolaborales

Las condiciones sociolaborales se regulan en el Convenio Colectivo propio acordado y firmado por la Sociedad y sus trabajadores. El Convenio de Mercagranada está disponible en la Oficina Virtual y web de nuestra empresa.

**CONDICIONES** 

#### CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL

La conciliación familiar se encuentra regulada en el artículo 12 de nuestro Convenio Colectivo, refiriéndose fundamentalmente a los periodos de lactancia y guarda legal.

#### DERECHOS HUMANOS

El Código de Conducta y Buenas Prácticas tiene por objeto definir los principios, criterios e instrumentos que permitan incrementar los niveles de transparencia en la gestión, así como el comportamiento ético de los trabajadores en el marco de la Organización.







EL PILAR PRINCIPAL DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE MERCAGRANADA SON NUESTROS CLIENTES Y POR ELLO, UNO DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS QUE PERMANENTEMENTE SE HACE PRESENTE EN LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN ES LA ORIENTACIÓN A ELLOS.

LOS CUADROS ADJUNTOS MUESTRAN LAS DIMENSIONES, LA CIFRA DE NEGOCIO DE ALQUILER DE ESPACIOS, EL NÚMERO DE CLIENTES ASÍ COMO EL GRADO DE OCUPACIÓN DE LA UNIDAD ALIMENTARIA DURANTE EL AÑO 2020:

	Espacios	Superficie	N°Cliente	Importe	Ocupación	Disponible
PESCADO	20	1.980m²	17	412.085€	100,00%	0m²
FRUTAS Y HORTALIZAS	86	6.570m <sup>2</sup>	29	896.543€	98,90%	72m²
POLIVALENCIA	47	4.320m²	18	223.796€	95,83%	180m²
PARCELAS	23	43.078m²	16	283.659€	83,29%	7.198m²
Mercados+Parcelas (ZAC	) 176	55.948m²	80	1.816.083€	86,68%	7.450m²
MULTIUSOS	12	2160m²	4	63.573€	83,33%	360m²
ENVASES	19	1520m²	9	14.486€	89,47%	160m²
BARES Y RESTAURANTES	8	704m²	3	49.378€	68,75%	220m²
LOCALES COMERCIALES	8	983m²	4	37.818€	100,00%	0m²
OFICINA	7	302m²	5	36.466€	100,00%	0m²
OTROS	49	729 m²	5	18.732€	55,55%	324m²
Resto ZAC	103	6.398m²	30	220.507€	83,37%	1.064m²
TOTAL	279	62.346m <sup>2</sup>	110	2.036.590€	86,34%	8.514m <sup>2</sup>

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES OPERADORES Y DETALLISTAS



MERCAGRANADA TRABAJA PERMANENTEMENTE PARA DETECTAR Y CUMPLIR LAS EXPECTATIVAS Y PRIORIDADES DE LOS CLIENTES (INTERNOS / EXTERNOS) DETECTANDO SUS NECESIDADES Y PRIORIDADES PARA BUSCAR LA FORMA DE SATISFACERLAS. SE COMUNICA A LOS CLIENTES LOS BENEFICIOS Y VENTAJAS DE ESTAR INSTALADOS EN UN CENTRO LOGISTICO Y DE SERVICIOS ESPECIALIZADO EN ALIMENTACIÓN COMO ES MERCAGRANADA ADEMÁS DE MEDIR SU SATISFACCIÓN.

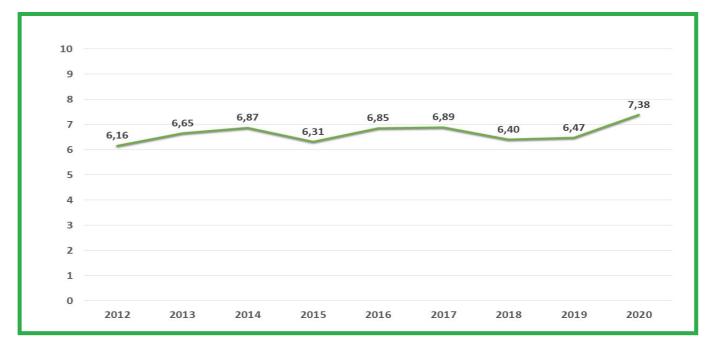
En Mercagranada se han implementado diferentes herramientas para tener un mayor acercamiento al cliente y que este pueda transmitir sus quejas, opiniones y/o sugerencias.

Gracias a ello, se obtiene información real sobre sus necesidades o preferencias, lo que ayuda a mejorar el resultado a nivel empresarial y profesional, consiguiendo un mayor crecimiento año a año.

Se evalúa la satisfacción de los clientes mediante la **"Encuesta de Satisfacción",** en la que se les consulta por los servicios y mejoras realizadas, de este modo se puede hacer un seguimiento de sus opiniones e identificar los aspectos susceptibles de mejorar, captando sus necesidades.

En el año 2020 se ha incluido la posibilidad de realizar encuestas digitalmente, lo que ha permitido aumentar el número de participantes.

La satisfacción global del cliente **ha sobrepasado la frontera de los 7 puntos** en 2020, lo que supone un crecimiento del **19,81%** en los últimos 9 años.



Este año, ha sido atípico por las circunstancias y medidas que se han tenido que tomar debido al COVID19 y el confinamiento. Los clientes han valorado satisfactoriamente **los** 

#### servicios prestados,

destacando: la comunicación permanente en un año tan complicado, la resolución de incidencias tanto a nivel de mantenimiento como de gestiones y conflictos por parte del personal de atención al cliente, gestión de residuos, servicios administrativos, etc.



PR 5



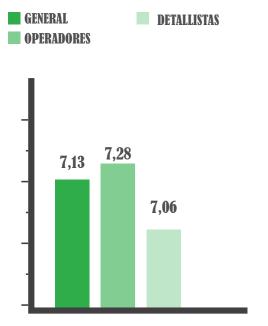
#### Operadores

**2020 7,32**2019
6,71

#### **Detallistas**

**2020 7,19**2019
6,32

#### **ANALISIS MEJORAS PLUVIALES**



Uno de los aspectos valorados en la encuesta de clientes fue la mejora realizada en los pluviales de las Naves de frutas y hortalizas y polivalencia que **ha obtenido una puntuación superior al 7.** 

Algunos de los beneficios de la instalación de las bajantes han sido entre otras:

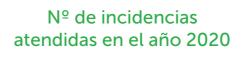
- **Proteger de inundaciones** ya que el agua de lluvia se redirecciona a un lugar específico.
- Evitar las humedades.
- No se estanca el agua y esto minimiza la proliferación de plagas.
- Evitar manchas y erosión.

#### **RECLAMACIONES**



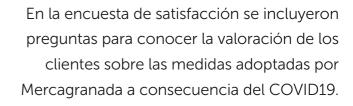
El número de quejas y/o reclamaciones recibidas por parte de los clientes durante el año 2020

ha vuelto a disminuir respecto al año anterior.

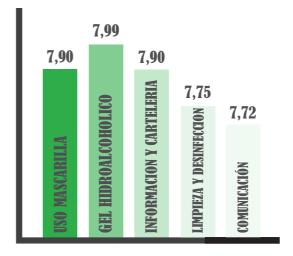


1.648

#### **MEDIDAS A CONSECUENCIA COVID-19**

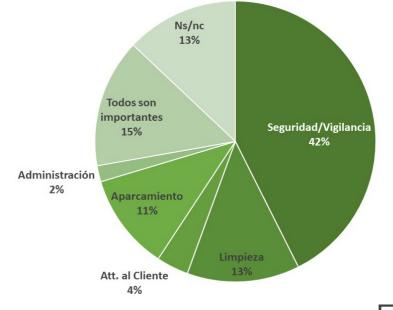


La valoración **han sido positivas con una media de 7,85.** La mayor puntuación la obtiene la colocación de gel hidroalcohólico, seguido de uso de mascarilla e información y cartelería.



#### **SERVICIOS VALORADOS CLIENTES PARKING**

El aspecto más valorados por los clientes de parking ha sido **la seguridad y vigilancia.** Para ellos, no sufrir robos o daños en sus vehículos de trabajo es uno de los principales motivos que hace que se sitúen en el parking de Mercagranada.



# MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Campaña de Mascarillas
- Información y cartelería sobre las medidas anti COVID19
- Certificado a clientes de parking por el movilidad
- Operativa Control de Empleados de la Nave de pescado
- Identificaciones y registro de empleados
- Control de entradores de mercancía
- **Encuesta de envases** a clientes de la Nave de Frutas y Hortalizas

- Procedimientos de actividad
- Datos de clientes para **proyecto de**

#### fotovoltaica compartida

- Recogida y mejora de **datos de**
- detallistas
- Actualización de la protección de datos
- Campaña de revisión de matrículas abonadas por operadores
- Notificaciones por **infracciones**
- Operativa incumplimiento de reglamentos







#### GESTIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE

SUGERENCIAS
BONOS Y PASES DE ACCESO
CREDENCIALES PARA OFICINA VIRTUAL

**INCIDENCIAS** 

**MANTENIMIENTO** 

**PAGOS Y RECIBOS** 

**RECLAMACIONES** 

INFORMACIÓN

**COMUNICACIONES** 

**TODO TIPO DE SOLICITUDES** 

# ABORACIÓN ORIENTACIÓN RESOLUCIÓN DE DUDAS VICIO Y ATENCIÓN PERSONAL - RESPUESTA RÁFICONFIANZA TRANSPARENCIA CERCANÍA PROFESIONALIDAD CRECEMOS JUNTOS



#### A TU DISPOSICION



Lunes	De 8:00h a 15:00h				
Mártes					
Miércoles	De 5:00h				
Jueves	a 15:00h				
Viernes					
Sábado	De 5:00h a 11:00h				



Oficina: 958 276 300



625 198 091 625 198 092



625 198 092



info@mercagranada.es www.mercagranada.es

**54** 

## INTERCOOPERACIÓN

Establecer colaboraciones y alianzas con entidades públicas o privadas es uno de los rasgos distintivos del modelo de gestión de Mercagranada al objeto de favorecer el desarrollo del negocio, crear sinergias y mejoras a favor del entorno en términos de sostenibilidad.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 (ODS 17), promueve intensificar el trabajo entre

las unidades alimentarias, trabajo en red, y el establecimiento y consolidación de relaciones que permitan alcanzar las metas marcadas por la ONU en la Agenda 2030.

Durante 2020 la colaboración de Mercagranada con sus grupos de interés ha sido decisivo para asegurar el funcionamiento ininterrumpido de la Unidad Alimentaria y garantizar la distribución de alimentos a la ciudadanía.







**En total son 54 los convenios, alianzas y colaboraciones vigentes** para fomentar el conocimiento en el sector. Entre ellas:

- \* Pertenencia a la Unión Mundial de Mercados Mayoristas (Workd Union of Wholesale Markets).
- \* Adhesión al Club Excelencia en Gestión.
- \* Inscripción en el registro de Huella de Carbono (sello calculo y reduzco)
- \* Adhesión al Pacto de Estado contra la Violencia de Genero.
- \* Colaboración con la Plataforma Provincial Granada por el Tren

- \* Cooperación con la Universidad de Granada (UGR).
- \* Participación en las campañas Me gusta mi mercado.
- \* Apoyo a la cultura junto a Juventudes Musicales y la Orquesta Ciudad de Granada.
- \* Apoyo al deporte colaborando con el Ayuntamiento de Granada, la Diputación de Granada, y otras entidades.
- \* Apoyo a la Igualdad junto a la Catedra Mujer, Empresa y Sociedad del Instituto San Telmo.









#### PROTECTÓN MEDIOANISTES MEDIOANI

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



13 ACCIÓN POR EL CLIMA









**EN MERCAGRANADA** TRABAJAMOS CON **EL OBJETIVO DE FOMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL** Y MEDIOAMBIENTAL, ESTE **COMPROMISO IMPLICA** UN USO RACIONAL DE LOS **RECURSOS EXISTENTES** GRACIAS A UNA GESTIÓN **MEDIOAMBIENTAL** CARACTERIZADA POR LA INNOVACIÓN CONSTANTE PARA CONSEGUIR UNA UNIDAD ALIMENTARIA MÁS SOSTENIBLE.

Las principales actuaciones acometidas en el año 2020 se han dirigido a:

#### DISMINUCIÓN DE LA CARGA CONTAMINANTE DEL AGUA

La instalación de una nueva depuradora (EDAR) ha implicado el ajuste de los caudales tratados en la nueva planta a los caudales reales producidos en la Unidad Alimentaria y por tanto, se mejora el rendimiento y la eficacia, además de conseguir un menor coste energético.

#### OPTIMIZACIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Optimización de la Eficiencia Energética, tras la instalación de plantas fotovoltaicas para autoconsumo en el 2019 situadas en las cubiertas de varios edificios de la Unidad Alimentaria. Como resultado se ha reducido en 21,96% el consumo global de kWh. La producción de las plantas instaladas en las Naves de frutas y hortalizas ha sido de 12,78 Mwh y la de la Nave de pescado 111,25 Mwh

#### MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Mediante la obtención de los sellos Calculo y Reduzco, como resultado de la Inscripción de Mercagranada en el Registro de la Huella de Carbono en los años 2015, 2016, 2017 y 2018, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Los sellos Calculo y Reduzco reconocen que Mercagranada ha registrado el cálculo y se ha comprometido con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a nivel nacional, por lo que colaboramos a facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por España en materia de cambio climático.

#### **MEJORAS DE LAS INSTALACIONES**

Con una nueva red de bajantes de pluviales situadas en las naves de frutas y polivalencia, ideada y ejecutada íntegramente por el personal de mantenimiento de Mercagranada.

La nueva red de bajantes de pluviales es la forma de proteger y prevenir los daños que pueda causar la lluvia por la falta de un correcto sistema de evacuación. Con ello se evitan humedades y estancamientos.

#### **OTROS PROYECTOS Y ACTUACIONES ACOMETIDAS:**

- Instalación de un armario Citypaq en el Edificio Administrativo, como punto de envío y recogida de paquetería con Correos.
- Suministro e instalación de nuevo evaporador en cámara 3 de pescados y renovación de las líneas eléctricas de las cámaras 1, 2 y 3 de pescados y frigoríficas de la cámara 1 de pescados.
- Mejoras informáticas renovando equipos e instalando un nuevo servidor para el control de accesos y segmentando la red virtual de datos, para evitar problemas en caso de pérdida de señal.
- Reformas y mejoras en módulos en la nave de polivalencia para adecuarlos a las necesidades de nuevos clientes de la Unidad Alimentaria.
- Se ha continuado con la **reforma de los firmes** de la unidad alimentaria, para finalizar el plan de asfaltado establecido en el plan estratégico.
- Definición de un **nuevo servicio para el mantenimiento informático** de Mercagranada que será adjudicado en 2021.

### GASTOS DE EXPLOTACIÓN EN MEDIOAMBIENTE

Desratización, desinsectación, Prevención y tratamiento anti Legionelosis en las instalaciones de la U.A.

**2020 5.058**2019
5.018

Limpieza, desinfección y recogida de residuos dentro de la U. A.

Amortización punto de vertidos

2020 3.739 2019 3.739 Tasa Municipal por transporte y tratamiento de residuos en la planta de tratamiento de Alhendín

**2020 39.521**.....2019
35.709

Amortización Depuradora



### INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

**CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA** 

NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL PRESTA ESPECIAL ATENCIÓN A LA DISMINUCIÓN PROGRESIVA DE LOS CONSUMOS DE ELECTRICIDAD Y AGUA.

**Mercagranada** trabaja para reducir el consumo de recursos, incrementar el uso de fuentes energéticas sostenibles y hacer frente al cambio climático. Además de forma continuada analiza los consumos registrados para determinar si se han producido desviaciones o anomalías y, en caso afirmativo, determinar su origen o causas para realizar las actuaciones pertinentes.

#### **CONSUMO ELÉCTRICO**

El consumo eléctrico en Mercagranada durante 2020 ha sido de 447.405 Kwh, lo que supone un **descenso del 21,96%** respecto al año anterior. La causa que ha provocado esta disminución se debe a la producción de energía generada por las plantas fotovoltaicas instaladas en la Unidad Alimentaria.

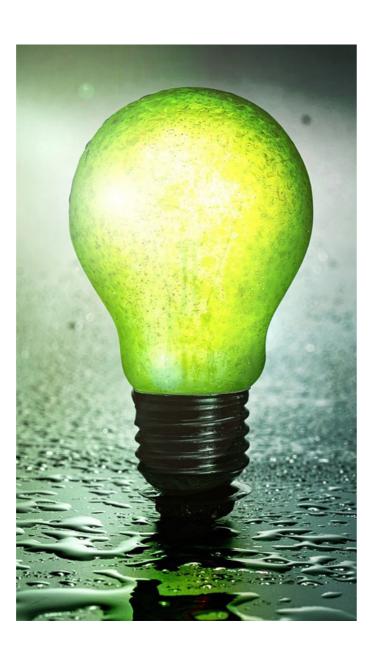
#### **Consumo de Energía en Mercagranada**

2020 **447.405** kwh

> 2019 573.272 kwh

**- 21,96%**Ahorro

**EN** 3



#### **CONSUMO DE AGUA**

El agua es un recurso natural caracterizado por ser un bien público, económico y común. Mercagranada adopta las medidas necesarias para utilizarla en sus instalaciones de forma sostenible y para concienciar a las empresas y a los usuarios de realizar un consumo responsable.

Durante 2020 el consumo de agua **ha disminuido 59,28%** con respecto al año anterior.

Esta disminución ha sido posible gracias a las actuaciones de detección y subsanación de averías, realizadas por parte del equipo del Area Técnica.

#### **Consumo de Agua en Mercagranada**

2020

**6.191 m**<sup>3</sup>

2019

15.204 m<sup>3</sup>





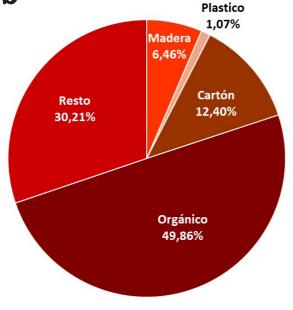




#### **RESIDUOS PRODUCIDOS**

Mercagranada se encarga de la gestión de los residuos que se generan en el recinto como consecuencia de la actividad diaria. Cuenta con las infraestructuras necesarias para facilitar que las empresas y los usuarios puedan llevar a cabo una separación correcta de los residuos generados.

Durante 2020 el **69,91%** de los residuos generados en la Unidad Alimentaria, han sido tratados y gestionados para su reutilización y valorización.



**EN22: 69,91% -** Peso total de los residuos gestionados según tipo y método de tratamiento



El orgánico de frutas y verduras y los lodos de la depuradora, son tratados por una empresa especializada que los transforma en **compost**.

El orgánico de pescados es separado y tratado para su transformación en **harinas de pescado** por un gestor autorizado.

Durante 2020 se ha instalado, por la empresa gestora de la limpieza y tratamiento de residuos en la Unidad Alimentaria, una máquina compactadora de **Porexpan** que ha dado como resultado la compactación de 7,7 Tn, favoreciendo de este modo la mejora de la gestión de la fracción resto.



RESIDUOS FRACCIÓN RESTO LLEVADOS A PLANTA
DE GESTIÓN DE RESIDUOS (TN)

#### Maderas

2020 130,93

2019 109,86

#### Plásticos

2020 **21,66** 

2019 14,30

#### Cartón

2020

251,44

2019 **71,08** 

#### Orgánica

2020 **1010,74** 

> 2019 1010,51

#### Resto

2020 **612,32** 

> 2019 414,48

#### **TOTAL**

2020

2.027,09

2019 11.660,34

#### Porcentaje de residuos separados frente a residuos totales producidos

2020 69,91% 2019 75,03%

Media últimos años

**74,64%** 



# Vertidos de aguas residuales

m³ agua depurada

2020
5.280

2019
7.853

**Mercagranada** posee una planta depuradora de aguas residuales activa desde los años 70, al objeto de disminuir la carga contaminante del agua que se vierte al colector público.

En el 2020 como acción de mejora se han comenzado las obras de instalación de una nueva planta depuradora que permita reducir la contaminación mediante tratamientos y procesos eficientes. Las obras tuvieron que ser interrumpidas a causa de la pandemia por COVID 19 pero fueron finalizadas a final de año, para comenzar con la fase de puesta en marcha.

**EN21** 

#### RESULTADOS ANALÍTICOS DE LA PLANTA DEPURADORA DE MERCAGRANADA, S.A.

2020	Valor Límite	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
SOLIDOS EN SUSPENSIÓN mg/l	35 mg/l	22,2	18,8	23,2	30
DB05 mg 02/l	25 mg O2/l	11	12	<5	<10
DQ0 mg 02/1	125 mg O2/l	55	49	<15	<15
Caudal (m³)		1.357	1.374	1.374	1.432
2019	Valor Límite	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
SOLIDOS EN SUSPENSIÓN mg/l	35 mg/l	22,9	9,7	5,4	8,6
DB05 mg 02/l	25 mg O2/l	5,7	<5	7,3	<5
DQ0 mg 02/1	125 mg O2/l	29	<15	30	18



Los valores recogidos en el cuadro anterior muestran nuestro compromiso con el medio ambiente ya que, mejoran sustancialmente lo exigido por Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, entidad reguladora de los vertidos.

El agua tratada presenta unas condiciones óptimas para su reutilización en tierras de cultivo.

El tratamiento en la planta depuradora nos permite obtener lodos que se trasforman en compost o abono orgánico para cultivos. Toneladas lodos

17,46

2020

2019 84.7

#### Plan de control de plagas

Debido a la especialización necesaria para el control de plagas, Mercagranada tiene externalizado el servicio. La calidad se controla anualmente mediante una encuesta de satisfacción que se realiza a los usuarios de la Unidad Alimentaria al objeto de medir el nivel del servicio prestado. En el año 2020 se ha **incrementado al 100% el grado de satisfacción** de los clientes con el servicio prestado por lo que supone que es óptimo.

Como proyecto de mejora a nivel digital de este servicio, en 2021, se va a implantar un servicio directo a cliente final, de aviso, por correo electrónico, de cualquier incidencia que se detecte.

Grado satisfacción con el servicio

2020

100%

2019 **98,98**%

A lo largo del año, se ha realizado una evaluación del plan de desratización siendo los resultados:



**2020** Ausencia

. . . . . . . . . . . . .

2019 Ausencia





## MERCAGRANADA CON LA EDUCACIÓN

EL PROGRAMA CONOCE
MERCAGRANADA Y LOS ALIMENTOS

ES LA PRINCIPAL ACTIVIDAD DE ESTA LÍNEA DE TRABAJO. ESTÁ ORIENTADO A MEJORAR LA CALIDAD DE LA DIETA DE NUESTROS MENORES, EDUCAR SUS HÁBITOS EN EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y FOMENTO DE LA PRÁCTICA DEL DEPORTE, ASÍ COMO A DAR A CONOCER LA UNIDAD ALIMENTARIA A LOS ESCOLARES.



SE PERSIGUE UN APRENDIZAJE REAL, CON EL QUE LOS/AS NIÑOS/AS SEPAN DISTINGUIR LOS DISTINTOS TIPOS DE FRUTAS Y HORTALIZAS, CONOCER LAS DIFERENCIAS ENTRE PESCADO AZUL Y EL RESTO, SU FISONOMÍA, COMO EVITAR RASPAS, ETC. EN DEFINITIVA, EN LA VISITA A LAS INSTALACIONES REALIZAN ACTIVIDADES Y TALLERES DONDE PUEDEN TOCAR, OLER, DEGUSTAR Y SENTIR CADA ALIMENTO. CONOCERÁN QUÉ ES UN MERCADO MAYORISTA, QUÉ PRODUCTOS SE VENDEN EN ÉL, CÓMO SE TRABAJA, Y DE DÓNDE VIENEN LOS PRODUCTOS QUE ELLOS SÓLO CONOCÍAN EN LAS TIENDAS DETALLISTAS O ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.

Contamos con la **colaboración** de la Concejalía de Educación del Ayto. de Granada, de los Operadores del mercado quienes aportan sus productos para los talleres de los sentidos y el patrocinio de CaixaBank.

Nº Colegios que nos han visitado

12

Nº Participantes

**710** 

Centros Especiales Centros No Especiales

11

La crisis sanitaria obligó a cancelar la mayoría de las visitas escolares planificadas para el curso escolar 2020. Los datos incluidos en el cuadro adjunto reflejan las realizadas en el primer trimestre, así como los recursos destinados a la compra de material y preparación del programa.

Nº de Niños

2020
710

2019
4.210

TOTAL RECURSOS LINEA EDUCATIVA

3.594€





















## MERCAGRANADA SOLIDARIA \*

Mercagranada lleva **25 años colaboran- do** de forma activa con la ONG Banco de Alimentos. Para el año 2020 se tenía previsto una exposición itinerante para difundir y dar a conocer el trabajo de esta ONG por toda la provincia de Granada. Mercagranada estuvo presente en las realizadas además de potenciar la labor de difusión de la exposición hasta que tuvo que ser cancelada por la crisis del Covid-19. Durante la pandemia el Banco de Alimentos no ha cesado su actividad y Mercagranada ha intensificado más aún su colaboración.

Se realizó la difusión de la Memoria de Responsabilidad Empresarial del 2019 de manera totalmente digital y se han donado los recursos destinados a ello, para ayudar al Banco de Alimentos con su labor de atención a las personas más desfavorecidas. Se habilitó una cuenta bancaria para potenciar las donaciones de empresas y terceros.

Se han fomentado las aportaciones de productos por parte de los Operadores, se ha continuado con la cesión gratuita de instalaciones y la prestación de servicios cómo la retirada de basura, pesada de vehículos, bonos de acceso, entre otros, sin coste alguno para la ONG.

Mercagranada, además, colabora activamente publicitando y difundiendo en nuestros medios de comunicación todas las acciones que realiza el Banco de Alimentos.



DONACIONES 3.120€

CESION TOTAL O PARCIAL DE INSTALACIONES 51.858€

PRESTACION DE SERVICIOS 9.520€

TOTAL RECURSOS LINEA SOLIDARIDAD 64.497 €

Toneladas enviadas por la Merca

**2020 12,16** 2019

2019 2,81 Toneladas gestionadas por el Banco de Alimentos

**2020 5.950**2019

5.023

## **OTRAS ACCIONES SOLIDARIAS**

#### **#EstePaísIoAlimentamosUnidos**

Mecagranada participó en esta campaña de comunicación realizada a nivel nacional con el objetivo de agradecer el esfuerzo que todas las asociaciones. empresas y organismos del sector agroalimentario realizaron durante la pandemia y que permitió asegurar el abastecimiento de alimentos sanos y en perfectas condiciones a toda la sociedad granadina.

#### Reparto de **Mascarillas**

Mercagranada distribuyó durante la pandemia mascarillas entre los comerciantes detallistas de los mercados, los Operadores y sus trabajadores durante las horas de compra.











## CON EL DEPORTE Y HABITOS DE VIDA SALUDABLE

Mercagranada apuesta por promover la práctica del deporte y los hábitos saludables en la alimentación.

Estaba previsto, para el año 2020, colaborar en 26 eventos deportivos a desarrollar en toda la provincia, pero tan sólo fue posible participar en 3 de las carreras del Gran Premio de Fondo de la Diputación.



N.º de eventos deportivos

**TOTAL RECURSOS LINEA DEPORTE** 

1.802,61€







## **MERCAGRANADA CON LA CULTURA**







**MERCA**GRANADA

#apoyamoslacultura



Patrocinio exclusivo de los Ensayos Abiertos de la OCG, de los previstos se celebraron tres, en los que se ha querido acercar las claves de la preparación del concierto de una forma más personal y distendida al público joven y adulto. Cada uno de ellos ha tenido una asistencia del entorno a las 200-300 personas, en el auditorio Manuel de Falla.

#### **JUVENTUDES MUSICALES DE GRANADA**

Mantuvimos nuestro apoyo a la asociación cultural Juventudes Musicales dedicada a estimular y favorecer el desarrollo musical de los jóvenes. El programa previsto para el 2020 se desarrolló de forma completa al sustituir los conciertos presenciales por el formato online.

Nº de participantes

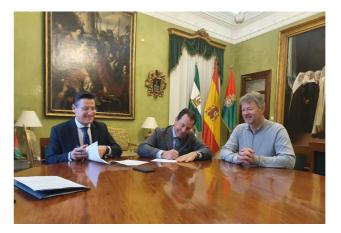
**600** espectadores

CONCIERTOS

Nº de participantes 2.525 especiadores

**CONCIERTOS** 7 Presenciales 6 On lines 13









## MERCAGRANADA CON LA IGUALDAD

#### CATEDRA DE LA MUJER, EMPRESA Y SOCIEDAD INSTITUTO SAN TELMO

Renovamos el convenio con la Cátedra de la Mujer, Empresa y Sociedad del Instituto Internacional San Telmo, con los objetivos de fomentar la participación de la mujer en los puestos de dirección, aumentar su visibilidad, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y disminuir la brecha salarial.

#### PREMIOS MERCAGRANADA A LA MUJER

Celebramos la segunda edición de los premios "Mercagranada a la Mujer" con dos modalidades: reconocimiento a la trayectoria profesional y al emprendimiento.

Con ellos queremos contribuir a promover la igualdad real entre las mujeres y hombres, además de reconocer y hacer visible la trayectoria y trabajo de las mujeres que están vinculadas en su actividad personal y profesional, a nuestra Unidad Alimentaria. Entre las novedades de esta edición hay que destacar el aumento de la dotación económica, dos modalidades de presentación de candidaturas a propuesta de las interesadas o a propuesta de los Operadores y que los premios podían ser canjeados por #mercaaproductos o #mercaservicios.







Catedra Mujer

2.500 €

Premios Mercagranada

800 €

TOTAL LINEA IGUALDAD

3.300€

## MERCAGRANADA CON EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y LA GASTRONOMÍA

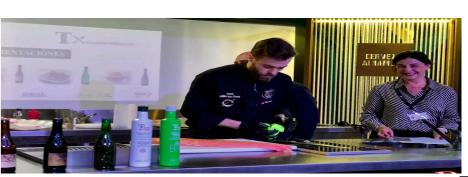
Mercagranada trabaja en fortalecer la relación entre el canal HORECO y los Operadores, además de promocionar y difundir la cultura gastronómica de la ciudad de Granada de los tres eventos previstos Maestros Culinarios, Granada Gourmet y Granada Joven Chef sólo pudo celebrarse el primero de ellos en el Mercagranada estuvo presente.























### INDICADORES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

Mercagranada es consciente de la importancia de mantener informados a sus grupos de interés de las actividades y trabajos que se realizan en la Unidad Alimentaria. Se utilizan medios internos y externos de comunicación, así como diferentes canales y formatos para difundir noticias y novedades de interés.

Durante la crisis sanitaria se intensificó la labor de comunicación a todos los grupos de interés de la Unidad Alimentaria para mantenerlos informados y garantizar el aprovisionamiento de alimentos frescos durante toda la pandemia y especialmente en los Nº total de Apariciones

1.270

Valoración apariciones en Prensa

95.250 €

Grado de satisfacción del cliente sobre la labor de Mercagranada (encuesta clientes)

7,38

Recursos destinados a la Comunidad Memoria de RSE, Acción Navidad, Publicaciones, etc.

13.433€

La **página web de Mercagranada** se renueva periódicamente para dar a conocer de la forma más completa la información, noticias y actualidad de la Unidad Alimentaria. El número de visitas aumentaron en 26.753 durante el año 2020 y tuvimos 70.840 usuarios nuevos.

meses de confinamiento.

Mercagranada cuenta con un **Portal de la Transparencia** con el objetivo de garantizar nuestro

compromiso con la sociedad y compartir toda la información de relevancia de nuestra empresa. http://mercagranada.es/transparencia/

La **Oficina Virtual** han sido el objetivo de las campañas de información y promoción para dar conocer sus utilidades y beneficios de este canal de comunicación, accesible 24 horas del día, los 365

días del año. En el 2020 se dieron de alta 56 nuevos usuarios, se aumentó el número de visitas, así como el tiempo medio de estancia. El resultado de la encuesta de satisfacción con la Oficina Virtual fue de 7,50 sobre 10.

> Satisfaccion Oficina Virtual

7,5/10

A

8.451

**SEGUIDORES** 



8.101





2.067

**SEGUIDORES** 



**350** 

SEGUIDORES



1.719

VISUALIZACIONES

**2.112** min

ESTAR CONECTAD@S CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS ES LA RAZÓNDENUESTRAPRESENCIAEN LAS PRINCIPALES REDESSOCIALES E INFORMAR A TODA LA SOCIEDAD DE NUESTRA ACTUALIDAD. SOMOS ACTIVOS EN FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM Y YOUTUBE. EL USO DE LAS REDES SOCIALES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS HA SUPUESTO UN AUMENTO DE LOS SEGUIDORES, MEJORA DE INDICADORES COMO ALCANCE MÁXIMO Y MEDIO E INTERACCIÓN ENTRE OTROS.



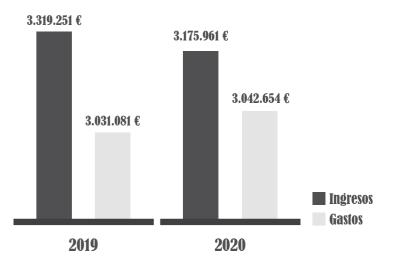


LAS CUENTAS ANUALES, UNA
VEZ AUDITADAS POR BDO
AUDITORES, S.L., CON INFORME
SIN SALVEDADES, SE DEPOSITAN
JUNTO A LA MEMORIA, EN
EL REGISTRO MERCANTIL DE
GRANADA.

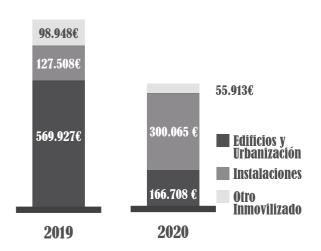
EN EL BALANCE DE LA ACTIVIDAD Y LA GESTIÓN DE MERCAGRANADA DURANTE 2020, RECOGIDO EN EL INFORME ANUAL, CABE DESTACAR EL TRABAJO EXTRAORDINARIO QUE EXIGIÓ LA SITUACIÓN PROVOCADA POR LA COVID-19.

ANTE DICHA SITUACIÓN, LAS CIFRAS DE MERCAGRANADA, A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, HAN MANTENIDO SU SIGNO POSITIVO. SIN HABER DESCUIDADO LOS PRINCIPIOS DE TODO SERVICIO PÚBLICO, CUBRIENDO LOS COSTES DE EXPLOTACIÓN, MANTENIENDO UN PROGRAMA DE INVERSIONES ADECUADO AL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LA MEJORA DE LAS INSTALACIONES, RESPETANDO EL PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, E INCREMENTANDO LAS ACTUACIONES EN CALIDAD MEDIOAMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

### **Ingresos y Gastos**



#### **Inversiones**



#### Cifras de Mercagranada a 31 de diciembre

(DATOS EN EUROS REFLEJADOS EN CCAA)	2020	2019
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	3.175.930	3.319.178
GASTOS DE PERSONAL	(1.122.748)	(1.103.580)
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(1.432.937)	(1.445.441)
AMORTIZACIONES	(459.854)	(442.606)
RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	160.391	327.551
INGRESOS FINANCIEROS	31	73
GASTOS FINANCIEROS	(27.115)	(39.454)
RESULTADOS FINANCIEROS	(27.084)	(39.381)
BAI	133.307	288.170
BAII	160.422	327.624
EBITDA	620.276	770.230
RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE) (EC1) Indicador de Rentabilidad = BAI / Patrimonio Neto	1,49 %	3,26 %
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) Indicador: BAII / Activo Total	1,30 %	2,86 %
PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (€)	138.264	148.111

## **Empresas**

**Variedad** 

Promoción Frutas Etiquetado

Concentración Seguridad

Servicios

Frutas Concentración

Fresco

Calidad Parking

Parking Información **Etiquetado** 

**Servicios** 

Seguridad

Concentración

Calidad **Servicio**s Etiquetado

Logística

## 10 INDICE GRI



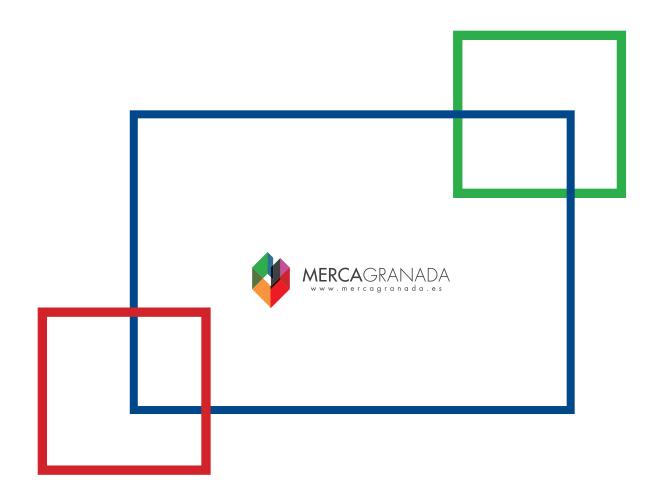
Estrategia y análisis	23
Declaración del más alto responsable de la organización	7
Perfil de la Organización	11
Nombre de la organización	11
Principales Marcas, productos y/o servicios	12
Estructura operativa de la organización	18-19
Ubicación de la sede de la organización.	14
Número de países en los que la organización opera	14
Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	11
Mercados a los que sirve la organización	15
Escala de la organización que elabora la memoria	26
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	27
Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	28
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	7
Periodo que cubre la memoria	7
Fecha de la memoria anterior más reciente	7
Ciclo de elaboración de la memoria	7
Punto de contacto para resolver preguntas	14
Proceso para definir el contenido de la memoria	7
Cobertura de la memoria	26
Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	26

Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades.	-
Explicación del sentido que tiene repetir información incluidas en memorias anteriores y razones de dicha repetición.	7
Cambios significativos respecto de periodos anteriores.	27
Índice de contenidos GRI	94-95
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	33
Estructura de gobierno de la organización	16
Indicar si el Presidente del órgano superior de gobiernos es además un directivo	16
Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	16
Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno.	-
Lista de grupos de interés que participan en la organización	33
Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán.	33
INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI	94
EC1 RENTABILIDAD	92
EC1 PRODUCTIVIDAD	92
EC 8 AMORTIZACIONES	92
EN22 TN DE CADA TIPO DE RESIDUOS	66
EN 3 CONSUMO ENERGÍA EN KW	64
EN 21 m3 AGUA DEPURADA	68
LA13 % MUJERES EN COMITÉ DE DIRECCIÓN	17
LA3 % MUJERES EN CONSEJO ADMINISTRACIÓN	16
PR6 Nº APARICIONES EN PRENSA	87
PR5 % SATISFACCIÓN CLIENTES	51

# 11 TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR	CÓDIGO GRI	VALOR		
ECONÓMICOS				
Rentabilidad. Beneficio Neto	EC1	133.307 €		
Productividad. € / empleado	EC1	138.264 €		
Amortizaciones en €	EC8	459.854 €		
Residuos. Separación	EN22	69,91 %		
Electricidad. Kw/h consumidos	EN3	447.405 Kwh		
Depuración Aguas. M3 depurados	EN21	5.280 m3		
Participación Mujer. % Mujeres equipo directivo	LA13	33,33%		
Formación. Nº horas formación por empleado	LA10	44,36 h		
Comunicación. Nº apariciones en medios de comunicación	PR6	1.270		
Satisfacción Clientes. % General de Satisfacción de Clientes	PR5	7,38		





Ctra. Badajoz-Granada, Km 436 18015, Granada

www.mercagranada.es

facebook.com/mercagranadasa







@mercagranada



Mercagranada SA





