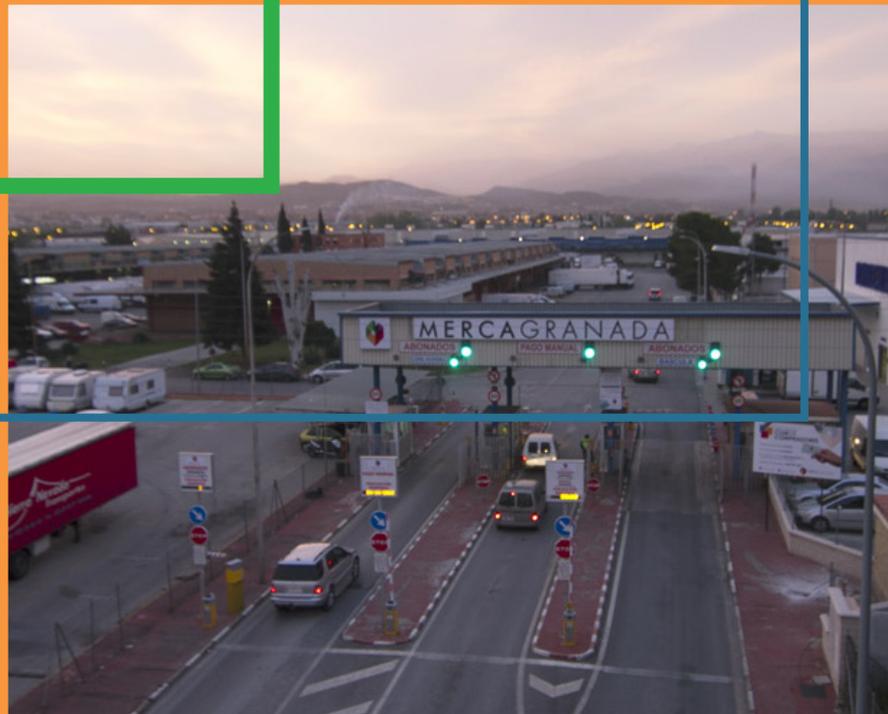
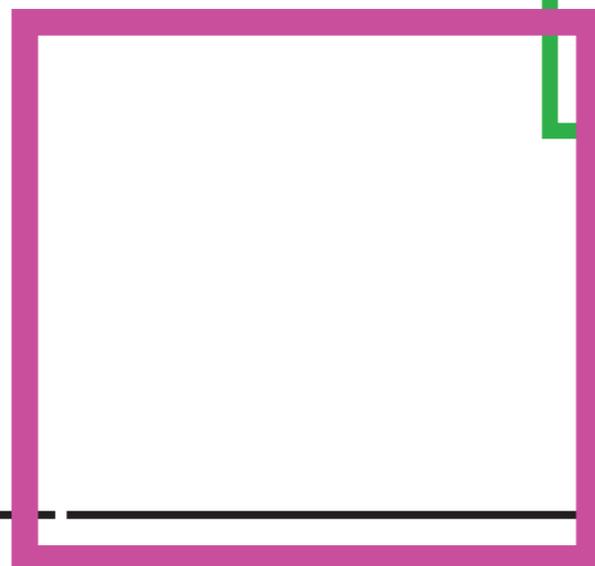
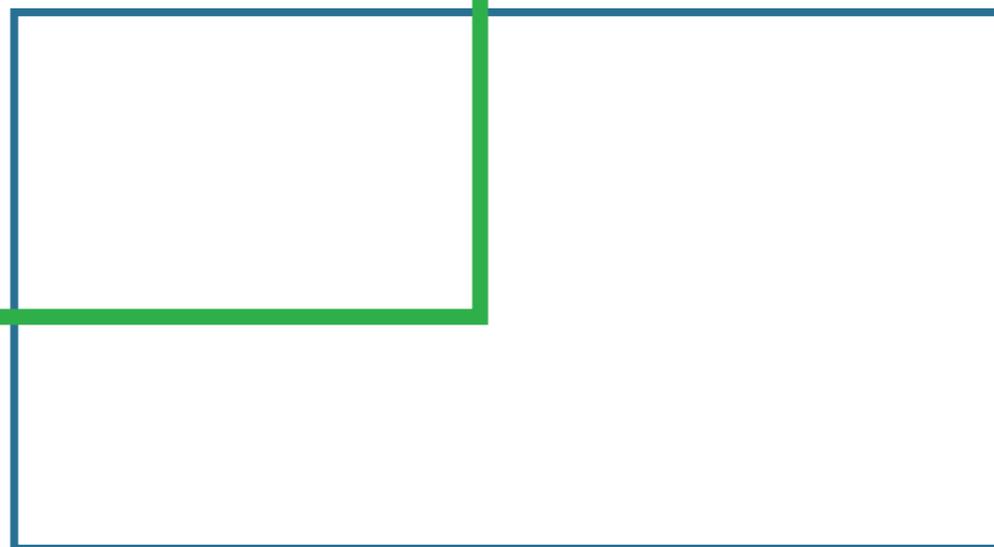
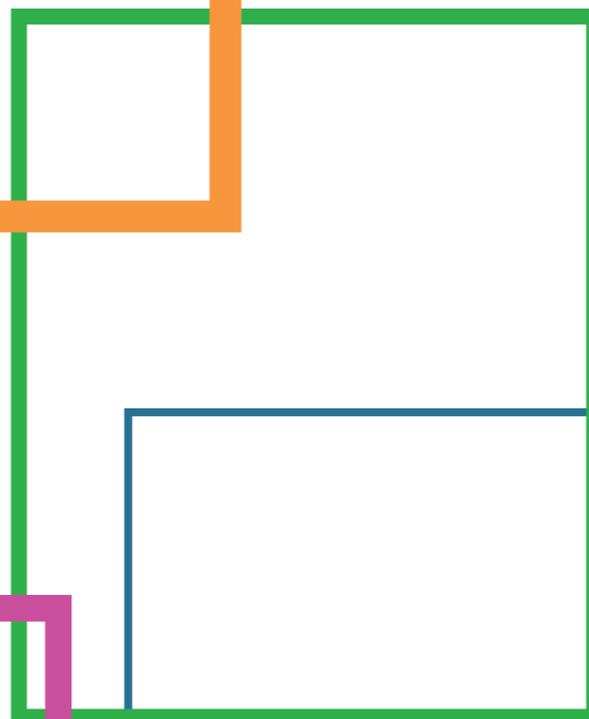
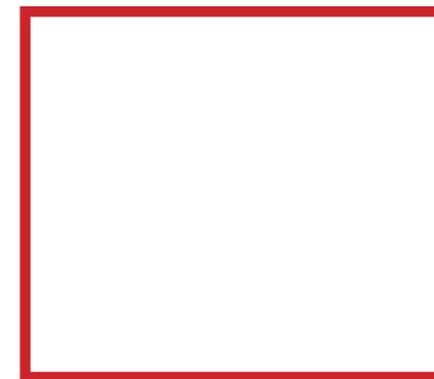


MEMORIA **RSE** 2017

www.mercagranada.es



MEMORIA DE
RESONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2017





ÍNDICE

1. CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1 Quiénes somos
- 2.2 Localización (domicilio social)
- 2.3 Dimensiones de la organización
- 2.4 Ámbito de operación (zona de influencia)
- 2.5 Composición órganos de gobierno a 31 de diciembre de 2017
- 2.6 Estructura organizacional

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN NUESTRA GESTIÓN

- 3.1 Misión, visión y valores de Mercagranada enfocados a la RSE
- 3.2 Perfil de la memoria
- 3.3 Alcance y cobertura de la memoria
- 3.4 Cambios significativos sobre el año anterior
- 3.5 Reconocimientos y distinciones

4. RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

5. COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

- 5.1 Objetivos de la administración de recursos humanos
- 5.2 Plan de formación
- 5.3 Clima laboral y satisfacción del empleado
- 5.4 Evaluación del desempeño
- 5.5 Plan de prevención de riesgos laborales
- 5.6 Igualdad de oportunidades
- 5.7 Indicadores sociales
- 5.8 Condiciones sociolaborales
- 5.9 Conciliación de la vida laboral
- 5.10 Derechos humanos

6. CLIENTES

- 6.1 Nuestros Clientes por sectores
- 6.2 Satisfacción de los clientes Operadores y Detallistas
- 6.3 Mejora de las Instalaciones y Servicios
- 6.4 Intercooperación

7. PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 7.1 Gastos de explotación en medioambiente 2017
- 7.2 Proyectos de colaboración en materia medioambiental
- 7.3 Indicadores medioambientales
 - 7.3.1. Consumos de energía y agua
 - 7.3.2. Residuos producidos
 - 7.3.3. Vertidos de aguas residuales
 - 7.3.4. Plan de control de plagas

8. GENERANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD

- 8.1 Programa nutricional Conoce Mercagranada y los Alimentos
- 8.2 Mercagranada Solidaria, colaboración con la ONG Banco de Alimentos
- 8.3 Mercagranada con el sector HORECO y la gastronomía granadina.
- 8.4 Mercagranada apoyando el Deporte.
- 8.5 Mercagranada comprometida con la Educación.
- 8.6 Mercagranada y la Cultura
- 8.7 Indicadores de Responsabilidad Empresarial
- 8.8 Indicadores de Comunicación

9. RESUMEN DEL INFORME ECONÓMICO

- 9.1 Evolución de Ingresos y Gastos
- 9.2 Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- 9.3 Evolución de Inversiones

10. ÍNDICE GRI

11. TABLA DE INDICADORES CLAVE



1.

CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Mercagranada S.A. presenta su sexta memoria de Responsabilidad Social Empresarial, bajo la metodología Global Reporting Initiative (GRI). 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.

Como empresa de capital público, destacamos nuestra vinculación especial con la comunidad a la que servimos. A través de nuestro modelo de gestión Mercaexcelencia (EFQM), compartimos con nuestros grupos de interés, así como con el resto de agentes sociales, las acciones y compromisos de ámbito social más destacados. Así mismo, realizamos y publicamos esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE), correspondiente al ejercicio 2017, a fin de reiterar - a corto, medio y largo plazo - como nuestro principal objetivo, el incrementar nuestro nivel de excelencia en la gestión interna.



Mercagranada sigue avanzando hacia un modelo eficiente y sostenible, optimizando los recursos que cada año genera. En este compromiso, la atención a nuestros clientes y la innovación constante, son factores fundamentales para lograrlo; ambos se unen para encontrar soluciones reales y viables que den respuesta a los problemas que afrontamos.

La Memoria de RSE recoge los proyectos, iniciativas y acciones que esta Sociedad ha desarrollado en 2017 - dentro de un marco de responsabilidad, innovación y transparencia - en su deber para con nuestra sociedad.

Entre ellas, destacamos las siguientes:

- Acciones dirigidas a la **optimización del consumo** de energía.
- Acciones de **separación y valorización de los residuos** producidos en la Unidad Alimentaria.
- Acciones de **formación dirigida a colectivos infantiles, futuros profesionales del sector Horeco y distribución alimentaria como a la sociedad** en las que se destaca la importancia de realizar una alimentación sana y saludable, la necesidad de cuidar el medio ambiente y la relevancia de promover el valor de la solidaridad con las personas que nos rodean.
- Acciones de **mejora del clima y satisfacción laboral** en nuestra empresa, así como la colaboración entre todos los entes que conforman la organización.

- Acciones de **cooperación con ONG's**, principalmente con el Banco de Alimentos de Granada, en pro de los más desfavorecidos.

- Acciones de **colaboración y patrocinio con instituciones granadinas**, para el fomento de la práctica del deporte y la promoción de la cultura.

Fruto de nuestro compromiso social en el año 2017, hemos recibido de la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, **MC MUTUAL**, un reconocimiento, por contribuir de forma eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y realizar actuaciones efectivas en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Mercagranada S.A. está comprometida en desarrollar su actividad con una clara orientación a atender a sus grupos de interés y especialmente a sus 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, a la vez que a mantener una sostenibilidad económica, social y medio ambiental. Esto, sin olvidar valores tan importantes como el fomento del deporte, la cultura y la solidaridad con los más desfavorecidos. Todo ello, forma parte de nuestro desarrollo empresarial.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Quiénes SOMOS

**Francisco
Cuenca Rodríguez**
Exmo. Alcalde de Granada



Mercados Centrales de Abastecimiento de Granada, S.A. (en adelante, Mercagranada) es una sociedad de capital público. Su accionariado lo compone el Excmo. Ayuntamiento de Granada (en un 51,29 %) y la Empresa Nacional Mercasa (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 público, con calidad y eficiencia.
- Responsabilidad Social Medioambiental.
- Creatividad e innovación.
- Orientación al cliente.
- Orientación a resultados.
- Eficiencia y transparencia de la gestión.
- Superación y mejora constante en las personas de la organización.
- Comportamiento ético en las relaciones.
- Trabajo en equipo.

A día de hoy, Mercagranada presta servicios a 121 empresas establecidas en el recinto de la Unidad Alimentaria. Entre ellos, destacamos:

- **Contratos de arrendamiento de módulos** situados en naves de Frutas y Hortalizas, Pescados y Polivalencia.
- **Servicios de frío en cámaras**, para productos perecederos.
- **Venta de hielo en escamas**, a operadores y usuarios del mercado.
- **Alquiler de módulos**, en naves industriales para otras actividades.
- **Alquiler de locales de negocio**, en Zona de Actividades Complementarias.
- **Alquiler de oficinas y derechos de superficie.**
- **Control de accesos y mercados.** Servicio 24 horas, 365 días del año.
- **Vigilancia**, mediante personal adscrito al Área de Atención al Cliente y contrata de empresa de seguridad mediante un sistema de video vigilancia.

- **Limpieza** de zonas comunes y viales de la Unidad Alimentaria.
- **Retirada, separación y tratamiento de residuos.**
- **Parking** para tráilers, caravanas y vehículos industriales.
- **Servicios de marketing y comunicación para Operadores y clientes detallistas y HORECO:** Oficina Virtual, Club de fidelización usuarios y Mercalink.
- **Patrocinio, participación y colaboración** en jornadas de promoción comercial, acciones deportivas y culturales.
- **Cesión de la infraestructura** necesaria para el desarrollo de la actividad de la Fundación Banco de Alimentos de Granada.
- **Organización de visitas** para formar a colectivos especiales, escolares y a futuros profesionales de la Hostelería y la distribución en el consumo responsable de alimentos; en la gestión medioambiental sostenible; y en las labores sociales benéficas.
- **Patrocinio y colaboración en eventos deportivos y culturales** que se desarrollan en la provincia de Granada.

Otros servicios que puede encontrar en Mercagranada:

- **Servicio de autolavado** de camiones, autobuses, caravanas, turismos y vehículos industriales.
- **Gasolinera**, en el acceso a la Unidad Alimentaria.
- **Bar-Cafetería/s.**
- **Estanco y Gestorías.**
- **Servicios financieros.** Caja Rural.



Localización DOMICILIO SOCIAL

Mercagranada está situada en Ctra. Badajoz-Granada, Km 436, 18015, Granada.
A continuación, se detalla toda la información de contacto:

Web: www.mercagranada.es,
Teléfono: 958276300,
Fax: 958276208
E-Mail: info@mercagranada.es.
Facebook: facebook.com/mercagranadasa
Twitter: @mercagranadasa
Instagram: @mercagranada
You Tube: Mercagranada SA



Dimensiones DE LA ORGANIZACIÓN

	2016	2017
Hectáreas que ocupa el polígono	27,4922	27,4922
Valor activos fijos NETOS (€)	9.910.532,51	10.251.923,27
Número de empleos directos	24	22,20
Facturación Empresa IVA incluido (€)	3.608.314,86	3.599.704,99

ÁMBITO DE *operaciones* (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 DE DICIEMBRE DE 2017

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENTE	
Excmo. Sr. D. Francisco Cuenca Rodríguez	Excmo. Ayuntamiento de Granada
VICEPRESIDENTE I:	
Vacante	
VICEPRESIDENTE II:	
D. Raquel Ruz Peis	Excmo. Ayuntamiento de Granada
SECRETARIO NO CONSEJERO:	
D. Gustavo García-Villanova Zurita	Excmo. Ayuntamiento de Granada
VOCALES:	
D. Ruyman Francisco Ledesma Palomino	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Manuel José Olivares Huertas	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D ^a . Marta Gutiérrez Blasco	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D ^a . Raquel Fernández Cruz	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Manuel López Mora	Empresa Nacional MERCASA
D ^a . Silvia Llerena Muñoz	Empresa Nacional MERCASA
D. José Luis Illescas Llanos	Empresa Nacional MERCASA
D ^a . Vanessa Moreno Vincent	Empresa Nacional MERCASA

COMITÉ DE DIRECCIÓN:

Sr. D. Adolfo Orti García-Vicente	Director-Gerente
Sra. D ^a . Margarita López de Pablo López	Directora Técnica y de Servicios
Sr. D. Juan F. Cosano Aranda	Director de Administración y Finanzas
Sr. D. Julian García Braojos	Director Comercial y de Calidad



Estructura ORGANIZACIÓN

DIRECTOR - GERENTE
Adolfo Orti García-Vicente

SECRETARIA GENERAL

Mónica Álvarez de Morales (SECRETARIA DE DIRECCIÓN - RRHH)
Rafael López Cantal (ASESOR JURÍDICO - RRHH - J.Parcial 75%)
José Luis Fernández (RRHH - J.Parcial 25%)

DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE SERVICIOS

Margarita López de Pablo López
DIRECTORA TÉCNICA Y DE SERVICIOS

DIRECCIÓN COMERCIAL Y CALIDAD

Julián García Braojos
DIRECTOR COMERCIAL Y CALIDAD

DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Juan F. Cosano Aranda
DIRECTOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ÁREA TÉCNICA

Félix Castillo Morales
TÉCNICO ADMINISTRATIVO
J.Parcial 50%

MANTENIMIENTO

José Antonio García Martín
ENCARGADO
Nicolás Páez Fernández
OFICIAL PRIMERA
Yonatan García Martín
OFICIAL SEGUNDA
Juan F. Jiménez Ureña
OFICIAL SEGUNDA

ATENCIÓN AL CLIENTE

Emilio Ruiz
ENCARGADO
Ana Gracia Medina
ADMINISTRACIÓN J.Parcial 75%
María Martín
ADMINISTRACIÓN
AGENTES AT. CLIENTE:
José Lastra
Antonio Córdoba
Miguel Jiménez
J.Miguel Jiménez
Antonio Jesús Losilla
J.M. Ladrón de Guevara
José A. Fernández J.Parcial 15%
Germán Molina J.Parcial 15%
Francisco Pérez J.Parcial 15%

MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

M^aAngustias Cueto Martín
JEFE DE MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

COMERCIAL

Manuela Cabezas Amurgos
J.Parcial 75%

ADMINISTRACIÓN

M^aSoledad Torices
JEFE DE ADMINISTRACIÓN
J.Parcial 25%

Rocio Suárez Jiménez
OFICIAL ADMINISTRATIVA

3. LA RSE EN NUESTRA GESTIÓN

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MERCAGRANADA RESPECTO A LA RSE

La *misión* de Mercagránada es mantener y mejorar la oferta y las estructuras de los canales de distribución, de la logística, de los productos alimenticios perecederos en Granada y del área que los comprende; fomentar la transparencia, competencia y eficiencia de los mercados así como de las actividades complementarias convenientes para mejorar el servicio en beneficio del consumidor; una gestión idónea de las infraestructuras; alianzas con los distintos grupos de interés; la prestación de servicios de calidad para nuestros clientes, orientados a la rentabilidad económica esperada por nuestros accionistas; y cómo no, a la responsabilidad social empresarial. Todo ello, gracias a un equipo humano comprometido y satisfecho.



La *visión* de Mercagrana es ser un referente como Centro Logístico y de Servicios especializado en alimentación de la zona de Andalucía Oriental. Por esto, se apuesta por la calidad de los servicios prestados a los clientes en base al desarrollo de nuevas líneas de negocio; por el reconocimiento y el trato a los proveedores; por el fomento de la responsabilidad social empresarial, gestionando eficientemente con la intención de aportar rentabilidad a la inversión de los accionistas; y estableciendo una colaboración fluida con el conjunto de la red de mercas, tanto a nivel profesional como humano.

Nuestros *valores*, en relación a nuestra misión y nuestra visión, son los siguientes:

- Compromiso de servicio público con calidad y eficiencia
- Responsabilidad social y medioambiental
- Creatividad e innovación
- Orientación al cliente
- Orientación a resultados
- Eficiencia y transparencia en la gestión
- Superación y mejora constante en las personas de la organización.
- Comportamiento ético en las relaciones
- Trabajo en equipo

En el **período estratégico 2015-2017** en curso, enfocamos nuestras **líneas de visión**, del grupo de interés Sociedad, al fomento de la Responsabilidad social, medioambiental y la innovación. También, al fortalecimiento de las relaciones con Instituciones, empresas y colectivos ciudadanos del entorno.

Estas estrategias, desarrolladas con y por Objetivos Estratégicos, se concretan en diversos Planes de Acción entre ellos:

- Participación y difusión de programas sociales
- Participación y difusión de programas medioambientales
- Participación y difusión de programas de investigación, innovación y/o desarrollo
- Identificación y desarrollo de acuerdos con Instituciones, empresas y colectivos del entorno.



Perfil DE LA MEMORIA

La presente memoria de Responsabilidad Social Empresarial abarca el ejercicio 2017 y es la sexta consecutiva desarrollada por **Mercagrana, S.A.**

Desde estas líneas, reiteramos nuestro propósito de continuar publicándola anualmente y bajo las directrices estipuladas por la metodología GRI.

Alcance Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Mercagrana, S.A., tiene la misión de asegurar el abastecimiento al por mayor de artículos alimenticios perecederos de primera necesidad, frescos, refrigerados y congelados, en el entorno de la provincia de Granada y el resto de nuestra zona de influencia. Así, se garantiza la calidad de los productos ofrecidos: su peso o medida, precios razonables y la libre competencia entre los suministradores. La organización y el buen funcionamiento de los Mercados mayoristas de Frutas, Hortalizas, Pescados y Actividades Polivalentes de la Unidad Alimentaria, incluyendo a todas sus instalaciones complementarias. (Z.A.C.), es, por tanto, fundamental en la consecución de esta tarea.

Durante 2017 y bajo el modelo EFQM de excelencia en la gestión, Mercagrana ha permanecido desarrollando el Plan Estratégico definido para el período 2015-2017, que comprende estrategias, objetivos estratégicos, planes de acción y procesos, medibles con indicadores certificados y reconocidos en esta Memoria.



Cambios SIGNIFICATIVOS CON RESPECTO AL AÑO 2016



Separación y tratamiento de residuos

...

En la unidad alimentaria se realiza, de forma continuada, una labor de separación y clasificación de residuos que permite reducir las toneladas llevadas a vertedero y aumentar las de reciclaje. El nivel de separación de residuos en 2017 ha sido del 75,37%, consolidándonos como una Empresa de referencia en España.



Práctica del deporte y hábitos de vida saludable

...

A través del patrocinio y colaboración en eventos como: las 15 carreras que se realizan en toda la provincia en el Gran Premio de Fondo de la Diputación de Granada, Media Maratón y Carreras en Familia, La Carrera de las Fuerzas Armadas "Las Dos Colinas", Ultra Sierra Nevada, Carrera ASPACE (Asociación de Parálisis Cerebral), Trail Desierto de Gorafe, Il Eco Maratón Vega de Granada, etc.



Colaboración y patrocinio de eventos culturales

...

Como el Festival Internacional de Música y Danza de Granada (FEX) y los talleres familiares de la Orquesta Ciudad de Granada (OCG), La 'Semana Viva la Vega', actividades en defensa de la Vega de Granada.



Visitas colectivas de escolares y formación profesional

...

En el año 2017 han participado y visitado la Unidad Alimentaria 48 centros escolares de Granada y provincia, con un total de 4.148 alumnos como parte del programa nutricional "Conoce Mercagranada y los Alimentos".



Convenio con Universidad Rovira y Virgili y Centro Tecnológico de Química de Cataluña

...

Para la realización del trabajo titulado: "Estudio de mejora del sistema de refrigeración de Mercagranada considerando como opciones la modificación de la tarifa eléctrica, la integración de almacenamiento de frío y/o una instalación fotovoltaica".



Programa de desarrollo del talento con Open 4 Talent

...

Consistente en el diagnóstico de habilidades cognitivas y sociales de las personas que forman Mercagranada para analizar el gap o diferencia existente entre el nivel de ejecución actual y el deseado.



Banco de Alimentos

...

Se ha continuado con la colaboración con esta ONG. El volumen de alimentos gestionados fue de 5.012 toneladas, aportando los operadores de la Unidad Alimentaria 21,74 toneladas (0,43 % del total). La superficie comercial cedida ha sido de seis módulos en la nave de Polivalencia, 540 m2, con una valoración económica de 39.425 €, impuestos excluidos. Patrocinamos y colaboramos de forma activa, en eventos que generan donaciones además de publicitarlas y difundirlas en nuestros medios de comunicación.

Reconocimientos Y DISTINCIONES

Mercagranada S.A., recibió de MC MUTUAL un certificado por contribuir de forma eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y realizar actuaciones efectivas en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de conformidad con los requisitos del Real Decreto 404/2010 y de acuerdo con la resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.



4. RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés son aquellas partes de la organización y tareas de la misma, afectadas - y por ello a tener en cuenta - por su influencia 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.

CLIENTES

CLIENTES INTERNOS: Clientes Operadores o mayoristas ubicados en la Unidad Alimentaria.

CLIENTES EXTERNOS: Clientes detallistas o minoristas que se acercan periódicamente a la Unidad Alimentaria a comprar productos y/o utilizar servicios en las empresas ubicadas en la Unidad Alimentaria.

RESTO DE CLIENTES: Usuarios de empresas de servicios, como entidades de crédito, lavado y engrase, cafeterías, gestorías, estanco, informática, etc.

PERSONAL

DIRECTIVO Y RESTO DE PERSONAL

DELEGADOS DE PERSONAL

SOCIEDAD

CONSUMIDORES DE GRANADA Y ÁREA DE INFLUENCIA

INSTITUCIONES Y ORGANISMOS PÚBLICOS

ACCIONISTAS

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA

EMPRESA NACIONAL MERCASA

PROVEEDORES



5. COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

Objetivos DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Área de Recursos Humanos es la encargada de la selección, formación, contratación y desafectación de las distintas categorías de empleados de la empresa. Además realiza el seguimiento del Mercado laboral, además de establecer una coordinación con el resto de las áreas para estimar las necesidades de reclutamiento y formación de la plantilla.

Definición de una política salarial atractiva para la motivación y productividad del personal.

Analizar, Seleccionar, Evaluar y Controlar los RR.HH de la empresa.

Establecer canales de comunicación con los trabajadores y políticas de detección y solución de conflictos.

Elaboración de un Plan de seguridad e higiene.

Elaboración de un 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.



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.



PLAN DE formación



En septiembre de 2017 comenzaron las sesiones grupales e individuales de mejora en las habilidades cognitivas a través del programa de desarrollo de talento Open 4 Talent.

A final de 2017 se realizó la Evaluación del Desempeño al personal de las áreas de Atención al Cliente y Mantenimiento.

El resto de empleados de la organización participan en el programa Open 4 Talent. En el mismo, una vez identificadas las competencias en las que son necesarias realizar acciones de mejora, y obtenidos los resultados a nivel formativo, estas se distribuyen

Los cursos impartidos durante el ejercicio según Plan de Formación:

- Marketing de contenidos y estrategias
- Diseño gráfico (Illustrator y Photoshop)
- Excell 2010
- PPD
- Experto en técnicas administrativas
- Novedades legislativas que afectan al Sector Público
- Curso sobre la Nueva Ley de Contratos del Sector Público
- Securitas formación en software Vision
- Formación en software visión seguimiento de incidencias de FCC
- Formación en el software del sistema de gestión ERP
- Formación en habilidades directivas a través del programa Open 4 Talent.

INDICADOR	2016	2017
Número medio de horas de formación por persona	87.54 h.	81 h.
El porcentaje del personal que ha realizado formación	100.00 %	60,86%
El porcentaje de inversión en formación s/de la masa salarial	0.57 %	2,37%
Eficiencia de la formación, medida por la obtención de certificados de aptitud/diplomas	100.00 %	100.00%

CLIMA LABORAL Y SITUACIÓN DEL empleado

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.

Propiciar un buen **clima laboral es responsabilidad de la alta dirección**, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, preparan el terreno adecuado para que se desarrolle.

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. Prueba de ello, es que en el año 2017, se han mejorado aspectos económico-sociales.

Entre los más significativos destacan:

- La incorporación de nuevos procedimientos en reconocimiento por logros en la formación.
- Se ha premiado al equipo de mantenimiento, por la realización de trabajo excepcional.
- Establecimiento de nuevas condiciones sanitarias a través de un acuerdo con Adeslas.
- La revisión del Manual de Prevención de Riesgos penales, en el que se ha incluido la implantación de un sistema de gestión ERP, sin que haya habido denuncia alguna desde su creación en 2015.
- Se ha atendido las expectativas de una parte de empleados, eliminando posibles diferencias discriminatorias por fechas, existentes en sus salarios. Además, se ha ampliado la jornada laboral, al 100%, a una trabajadora con contrato a media jornada. Se ha trasladado a Mercados, a petición de un trabajador, desde el área de atención al cliente y se ha transformado

un contrato temporal, en uno indefinido, creando un nuevo puesto de administrativo, al 75% de la jornada laboral.

Los indicadores sobre el clima laboral y la satisfacción de nuestros empleados ha sido la siguiente:

INDICADOR	2016	2017
Resultado encuesta sobre clima y satisfacción laboral del empleado	7,78 / 10	7,88/ 10





EVALUACIÓN DEL *desempeño*

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que los empleados llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. La última Evaluación del Desempeño realizada fue a finales de 2015 y este año se ha realizado solamente al personal que no ha participado en la formación Open 4 Talent, dada la periodicidad bianual que establece el procedimiento.

Durante este periodo se ha realizado una fase experimental, con Open 4 Talent, a través de un programa de desarrollo del talento, basado en el diagnóstico de las habilidades cognitivas específicas y sociales de las personas que componen los diferentes perfiles profesionales con los que cuenta Mercagránada S.A.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS *laborales*

Mercagránada 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.

INDICADOR	2016	2017
Índice de siniestralidad por accidente	0.00 %	0.00 %

Igualdad DE OPORTUNIDADES

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.

INDICADORES *sociales*

INDICADOR	2016	2017
Personal indefinido a jornada completa	76,92 %	86,71%
Personal de relevo por jubilación parcial y media jornada y de duración determinada	23,08 %	13,29%
Porcentaje de mujeres en plantilla	22,22 %	26,92 %
Porcentaje de mujeres en el Comité de Dirección	33,33 %	33,33 %

INDICADORES	2016		2017	
	H	M	H	M
Trabajadores fijos en plantilla	15	5	16,70	5,50
Trabajadores fijos a tiempo parcial (jornada 15, 25 y 50 %)	3	2	3,5	1
Trabajadores temporales con contrato de relevo (jornada 75 %)	1	1	1	0
Trabajadores temporales duración determinada (jornada 50, 100 %)	1	0	1	0

NOTA:

Los trabajadores fijos en plantilla se han computado en función del porcentaje de sus jornadas de trabajo.



CONDICIONES *sociolaborales*

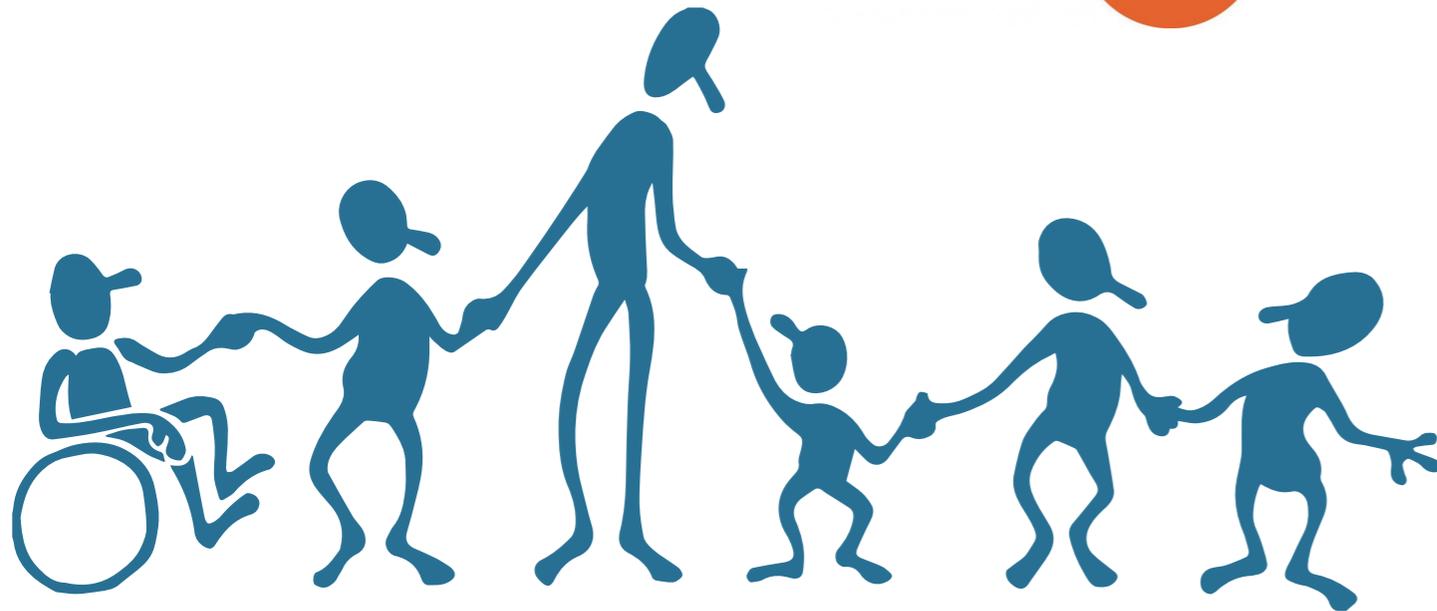
Durante el periodo 2017, se han establecido nuevos convenios de colaboración dirigidos a aumentar y mejorar las condiciones socio laborales de nuestros trabajadores, consiguiendo nuevas condiciones sanitarias a través del acuerdo con Adeslas.

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.

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.



6. CLIENTES

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 desarrollamos es la orientación a ellos. Entendemos la calidad como satisfacción no sólo de sus necesidades, sino también de sus expectativas.



NUESTROS CLIENTES POR sectores

OCUPACIÓN
TOTAL (m2)
OCUPACIÓN (m2)
% OCUPACIÓN (m2)
TOTAL (nº módulos)
OCUPACIÓN (nº módulos)
% OCUPACIÓN (nº módulos)

PESCADOS	FRUTAS 1	FRUTAS 2	POLIVALENCIA	SUBTOTAL
1.980 m2	3.312 m2	3.258 m2	4.320 m2	12.870 m2
1.980 m2	3.312 m2	3.258 m2	3.960 m2	12.510 m2
100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	97,2%
20	46	45,25	48	159,25
20	46	45,25	44	155,25
100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	97,5%

PAB.COM	LOCALES
495 m2	1.780 m2
360 m2	901 m2
72,7%	50,6%
11	18
8	13
72,7%	72,2%

OFICINAS	LOCALES	SUBTOTAL
445 m2	2.225 m2	2.720 m2
408 m2	1.309 m2	1.669 m2
91,7%	58,8%	61,4%
12	30	41
11	24	32
91,7%	80,0%	78,0%

MULTIUSO	ENVASES	PARCELAS	SUBTOTAL
2.160 m2	1.600 m2	43.768 m2	47.528 m2
2.160 m2	1.040 m2	37.215 m2	40.415 m2
100,0%	65,0%	85,0%	85,0%
12	20	24	56
12	13	19	44
100,0%	65,0%	79,2%	78,6%

TOTAL
63.118 m2
54.595 m2
86,5%
256,25
231,25
90,2%

CLIENTES INTERNOS
Nº CLIENTES INTERNOS
Nº CLIENTES > 10 AÑOS
%
Nº CLIENTES > 5 AÑOS
%
ANTIGÜEDAD MEDIA

PESCADOS	FRUTAS	POLIVALENCIA	SUBTOTAL
17	33	22	72
11	19	11	41
64,7%	57,6%	50,0%	56,9%
15	23	12	50
88,2%	69,7%	54,5%	69,4%
14,9 años	13,7 años	10,8 años	13,1 años

PAB.COM	LOCALES
2	
1	
50,0%	
2	
100,0%	
16,0 años	

OFICINAS	LOCALES	SUBTOTAL
	17	19
	6	7
	35,3%	36,8%
	9	11
	52,9%	57,9%
	10,2 años	10,8 años

MULTIUSO	ENVASES	PARCELAS	SUBTOTAL
5	9	16	30
1	2	11	14
20,0%	22,2%	68,8%	46,7%
3	2	13	18
60,0%	22,2%	81,3%	60,0%
7,4 años	4,7 años	14,5 años	10,4 años

TOTAL
121
62
51,2%
79
65,3%
12,1 años

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES OPERADORES Y detallistas

La empresa tiene que asegurar a los clientes la calidad de los productos y servicios que ofrece, la confidencialidad de los datos y los mecanismos para que los clientes puedan manifestar las quejas, opiniones o sugerencias.

La evaluación está sistematizada a través de un procedimiento de "Encuesta de Satisfacción del Cliente", con el fin de obtener resultados medibles y cuantificables que permitan realizar un seguimiento

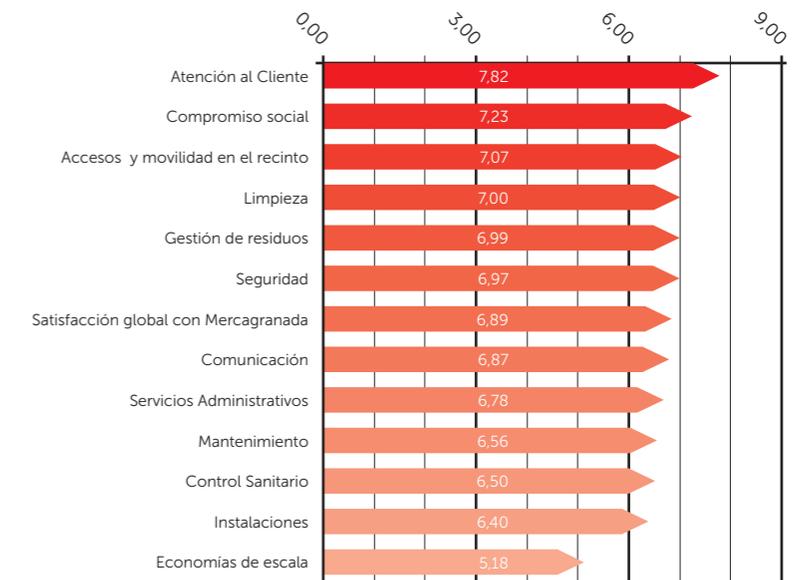
del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados e identifiquen los servicios y/o aspectos susceptibles de mejora en base a las necesidades del cliente, para contribuir, tanto a su mejora como a la mejora del sistema de gestión.

En el ejercicio 2017 se ha realizado una encuesta, a través de la cual se han obtenido los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES 2017

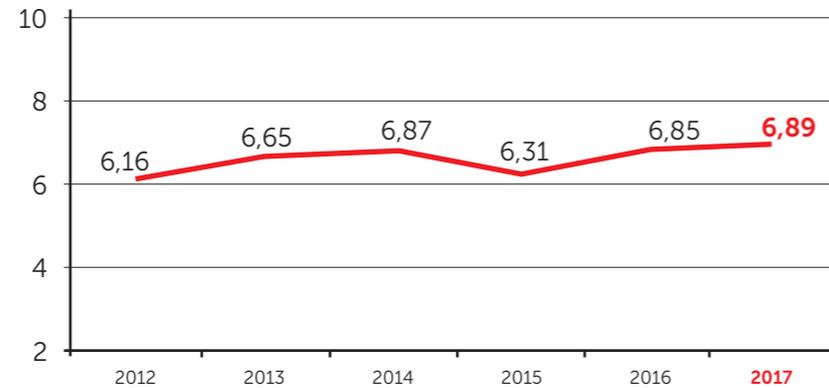
Como se puede observar, se obtuvo una Satisfacción Global, de **6,87 (sobre 10)**. Analizando la evolución de la satisfacción del cliente, encontramos que la satisfacción global, se mantiene en el rango de los 6 - 7 puntos sobre 10 de 2012 a 2017 con una tendencia creciente (salvo 2015).

- Satisfacción Global con Mercagràdia (Operadores): 6.51
- Satisfacción Global con Mercagràdia (Detallistas): 7.02



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES 2017

Número de quejas recibidas y reclamaciones por parte de los clientes durante el año. En 2017, se han registrado 11 mientras que en el año 2016 fueron 14.



Mejoras EN LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

Al objeto de conseguir una mayor agilidad y mayor control de los vehículos que acceden al recinto, MERCAGRANADA S.A. en el año 2017 ha implantado un **Nuevo Sistema de Control de Accesos**, cuyas principales características son:

- Sustitución del pago en la entrada, por una expedición de ticket y pago en el interior del recinto (cajeros automáticos).
- Mayor agilidad en entrada y salida del recinto.
- Aumento de viales de salida y ampliación de horarios.
- Mayor control e información de los vehículos que acceden al recinto.

Del mismo modo, se han realizado mejoras tanto en el **servicio**, como en las **instalaciones de seguridad**:

- Aumento de número de horas de vigilante en la unidad alimentaria (12 horas diarias y fines de semana completos).
- Mayor dotación de cámaras de vigilancia.
- Mayor dotación de elementos de rondas.

- Mayor dotación de recursos tecnológicos (Pantallas para visualización de cámaras, programa integral de gestión de seguridad con programación de avisos, Tablet,...)
- Mejora de la valla colindante con la vía del tren y con el Cortijo del Conde.

En el 2017, se ha mejorado el **servicio de limpieza**, incluyendo la jardinería: Nueva maquinaria más moderna y eficiente, ampliación de servicios, adecuación de jardines y mantenimiento.

Para poder dar cobertura informática al desarrollo estratégico de MERCAGRANADA se ha contratado y se está implantando un **Sistema Integral de Gestión (ERP)** al objeto de optimizar los recursos y el tiempo del personal; además de mejorar la capacidad de respuesta de la información de forma unificada.

Además, se ha realizado un **proyecto de Innovación Tecnológica**, dando cobertura wifi en el 95% del recinto de la Unidad Alimentaria, ampliando la



capacidad del servidor y dotando al personal operativo de tablets para el desarrollo de sus tareas y funciones.

Se ha renovado el **sistema perimetral de saneamiento de la nave de pescados**, procediendo a su embovedado y colocación de imbornales.

Se ha licitado la instalación de una **Línea de Vida en las cubiertas** de las naves, para garantizar la seguridad de las empresas que acceden a realizar trabajos (limpieza, reparación, mantenimiento frío,...). También se ha licitado la reparación de las zonas de asfalto más deterioradas.

En la **Oficina de Atención al Cliente**, situada en la planta baja del Edificio Administrativo se han continuado prestando los servicios de:

- Atención directa y centralizada a los clientes.
- Accesibilidad.
- Respuesta y Soluciones homogéneas y estandarizadas.
- Control total de Atención al Cliente
- Registro y Notificación.

Las incidencias gestionadas en 2017 fueron un total de 877.

Se ha continuado implantando mejoras en **Mercagest**: programa de intercomunicación de información entre

áreas, software de gestión de incidencias y partes de trabajo, además de facilitar las gestiones de cobro y seguimiento de líneas de negocio.

Se han realizado labores de publicidad y promoción en la **Oficina Virtual**, al objeto de aumentar el uso entre los grupos de interés que interactúan con Mercagránada destacando las ventajas de este canal de comunicación, accesible 24 horas del día, los 365 días del año, lo que ha resultado en un aumento de su uso por los usuarios y una mejora de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción que ha sido de 7,21 (en años anteriores se obtuvo 7,14 en el 2016 y 6,20 en el año 2015).

Por el mismo motivo, se ha trabajado en la consolidación y crecimiento de **Mercalink**, un portal web que favorece la promoción en el entorno online de cada una de las empresas inscritas. Unimos a operadores y detallistas del sector de la alimentación y HORECO con el objetivo de ser más competitivos, dar valor al comercio de cercanía a la vez que se incrementa la venta y el conocimiento las empresas adheridas al portal. Se quiere fomentar y aprovechar las ventajas de tener identificados todos bajo una misma marca.

INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de empresas adheridas al portal Mercalink

468 establecimientos.

- 230 Comercios detallistas
- 131 Establecimientos de hostelería
- 87 Operadores de Mercagranada
- 20 productores



El **Portal de la Transparencia**, creado en el año 2015 ha sido actualizado con el objetivo de garantizar nuestro compromiso con la sociedad y compartir toda la información referente a nuestro Centro Logístico y de Servicios.

En el año 2017 se ha aumentado las visitas a las diferentes secciones de la web, así como el tiempo de estancia.

La **página web de Mercagranada** se actualiza periódicamente para ofrecer la información más completa posible sobre la Unidad Alimentaria.

Con nuestra **Presencia en las principales redes sociales**, queremos estar siempre cerca de nuestros clientes y darnos a conocer a toda la sociedad. Somos activos en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

INTERCOOPERACIÓN

Mercagranada apuesta por la colaboración e intercooperación entre empresas y organizaciones a objeto de crear sinergias laborales y generar economías de escala que aporten un valor añadido, tanto para las entidades como para los grupos de interés. Estos convenios suponen un beneficio bilateral.

Desde hace 19 años llevamos suscribiendo convenios para disfrute de clientes y trabajadores, con el punto de mira en la sociedad. Actualmente mantenemos en vigor un total de 54 con diferentes organismos, empresas e Instituciones.

Salvemos La Vega	Potenciar la Vega de Granada	16 de enero
Festival Internacional de Música y Danza	Fomento de la Cultura	30 de mayo
Cámara De Comercio De Granada	Formación para trabajadores	9 de junio
Universidad Rovira I Virgili	Investigación mejora sistema de refrigeración	1 de septiembre
Aspace	Fomento Deporte y apoyo a la parálisis cerebral	25 de septiembre
Orquesta Ciudad De Granada	Fomento de la cultura con Talleres familiares	31 de octubre
Caixabank-Banco De Alimentos	Apoyo a Conoce Mercagranada y los alimentos	5 de diciembre



INNOVACIÓN

Servicios a **EMPRESAS**

Atención al **CLIENTE**

LOGÍSTICA

Referente en **ALIMENTACIÓN**

Responsabilidad **SOCIAL**

7.

PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

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.

Las estrategias, objetivos y planes de acción desarrollados en este periodo estratégico 2015-2017 en relación con el medioambiente son varias:

ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLAN ACCIÓN
Optimización de gastos	Optimizar costes internos	Optimizar el consumo eléctrico
Fomentar la Responsabilidad social, medioambiental e innovación	Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial y de la innovación	Participación y difusión de Programas de investigación, innovación y/o desarrollo Participación y difusión de Programas Medioambientales
Fortalecimiento de las relaciones con instituciones, empresas y colectivos ciudadanos del entorno	Desarrollar alianzas con instituciones, empresas y colectivos del entorno.	Identificar y Desarrollar acuerdos con instituciones, empresas y colectivos del entorno

CONSUMO DE AGUA



Año m³
2017 **6.938**



GASTOS DE EXPLOTACIÓN EN MEDIOAMBIENTE 2015 EXPRESADOS EN €	2016	2017
Limpieza, desinfección y recogida de residuos dentro de la U. A.	428.695 €	469.740 €
Tasa Municipal por transporte y tratamiento de residuos en la planta de tratamiento de Alhendín	40.421 €	33.112 €
Coste de tratamiento residuos orgánicos para su compostaje	26.093 €	7.844 €
Alquiler de compactadores para residuos en punto de vertido: alquiler compactador cartón incluida retirada	2.340 €	780 €
Maderas: Trituración y retirada	0 €	0 €
Desratización, desinsectación, Prevención y tratamiento anti Legionelosis en las instalaciones de la U.A.	5.058 €	5.918 €
Amortización punto de vertidos:	3.739 €	3.739 €
Amortización Depuradora	9.580 €	10.371 €

INGRESOS POR SEPARACIÓN DE RESIDUOS	2016	2017
Ingresos reciclaje cartón	3.329 €	1.165 €
Ingresos reciclaje plástico	0 €	0 €



PROYECTOS DE COLABORACIÓN *medioambiental*

En septiembre de 2017 se ha firmado un convenio con el Centre Tecnologic de la Química de Catalunya (CTQC) y MERCAGRANADA S,A, para el estudio de mejora del sistema de refrigeración de MERCAGRANADA, considerando como opciones la modificación de la tarifa eléctrica, la integración de almacenamiento de frío y/o una instalación fotovoltaica.", con un plazo de duración de 16 meses.

Los resultados de este convenio se irán analizando a lo largo del siguiente plan estratégico.



INDICADORES medioambientales

CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA

Nuestra política medioambiental presta especial atención a la disminución progresiva de los consumos de electricidad y agua. Las inversiones realizadas en MERCAGRANADA durante 2017 y mediante licitación por el procedimiento abierto, que afectan al consumo de energía y agua han sido las siguientes:



RED DE AGUA POTABLE (EXP 13M/216)

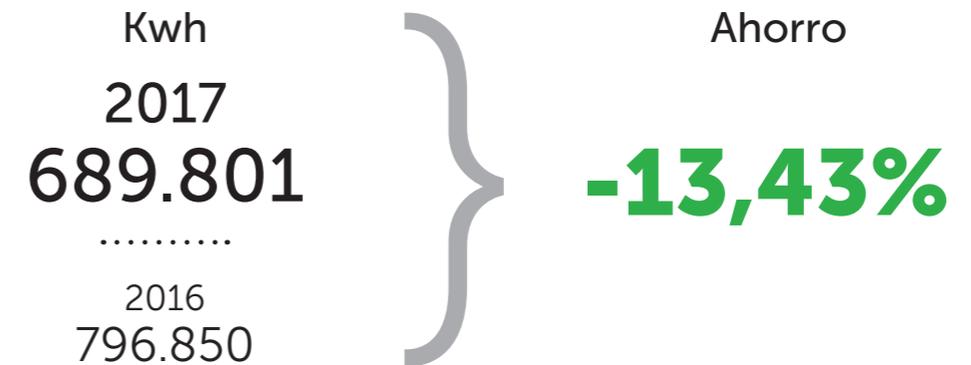
Obra realizada por la empresa El Partal S.A.U. durante 2017 por 160.575,77€ para la renovación de toda la red de agua potable. Con el ahorro en euros de consumo de agua producido entre 2016 y 2017, se retornará esta inversión en 5,8 años.



COMPRA DE LUMINARIAS LED (EXP 4M/2017)

Se han sustituido por luminarias tipo LED las ubicadas en las naves primera y segunda de frutas y hortalizas, nave de polivalencia y nave de pescados. La inversión realizada ha sido de 52.055,7 €, en luminarias tipo led de primeras marcas, que han sido instaladas por el personal de MERCAGRANADA. La disminución en el consumo eléctrico durante 2017 comparada con 2016 ha sido de un 13,43%. Con el ahorro económico en el consumo entre 2016 y 2017, la inversión realizada se retornaría en un par de años.

EN3 - Consumo de Energía en MERCAGRANADA

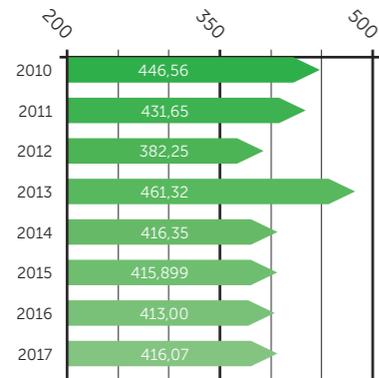




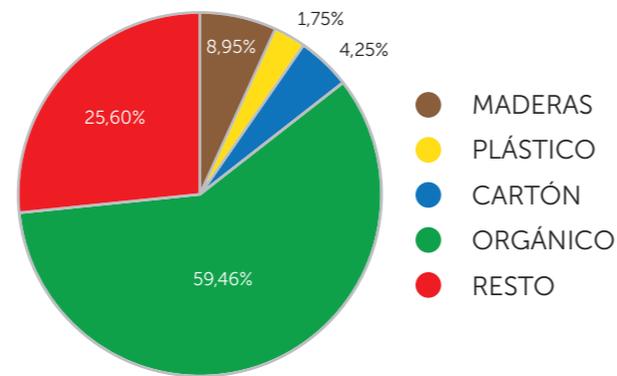
RESIDUOS PRODUCIDOS

En la unidad alimentaria se realiza de forma continuada una amplia labor de separación y clasificación de residuos, lo que permite reducir las toneladas llevadas a vertedero y aumentar las de reciclaje. El nivel de separación de residuos en 2017 ha sido de 75,37 %, consolidándonos como una de las Unidades Alimentarias de referencia en España en materia de reciclaje.

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



TIPOS DE RESIDUOS. MERCAGRANADA 2017



Porcentaje de residuos separados frente a residuos totales producidos

2017
75,37%
.....
2016
74,38 %

Media últimos años

74,29 %



TOTAL COSTES RESIDUOS (€)

2017
70.233,02
.....
2016
68.479,02

INGRESOS CARTÓN (€)

2017
4.839,59
.....
2016
3.587,92

INGRESOS PLÁSTICOS (€)

2017
0
.....
2016
0

EN22: Peso total de los residuos gestionados según tipo y método de tratamiento

Toneladas madera	Toneladas plásticos	Toneladas cartón	Toneladas orgánico	Toneladas resto
2017 145,44	2017 28,46	2017 69,07	2017 966,51	2017 416,07
.....
2016 111,98	2016 28,78	2016 68,73	2016 989,36	2016 413,00

TOTAL RESIDUOS 2017 → **1.625,55**

EN21 - VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES

Mercagranada posee planta depuradora de aguas residuales. Los m³ de agua depurada en los últimos años equivalen a:

m³ Agua depurada

2017
10.934
.....
2016
19.086

Los resultados analíticos de la planta depuradora se mantienen dentro de los valores máximos permitidos, según la autorización de vertido, y no existen desviaciones destacables respecto al año anterior.



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

	2016				2017				Valor máximo autorizado
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	
DQO (mg/l)	<15	46	20	<15	18	<15	42	70	125
DBO5 (mg/l)	<5	12	8,4	5,6	<5	<5	9,8	20	25
Sólidos en suspensión (mg/l)	8,3	22	8	15	2,3	12,9	8,3	6,5	35

Toneladas lodos

2017
63,63

.....

2016
89,81

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 transforman en compost o abono orgánico para cultivos. Los valores del cuadro adjunto muestran lodos que, en lugar de ser vertidos, se reutilizan.



PLAN DE CONTROL DE PLAGAS

Grado satisfacción con el servicio

2017
93,33 %

.....

2016
100 %

Debido a la especialización necesaria para el control de plagas, Mercagranada tiene externalizado el servicio. La calidad del mismo es controlada anualmente mediante una encuesta a los usuarios con objeto de medir el nivel del servicio prestado.

Como propuesta de mejora para 2018, debido a la bajada en el grado de satisfacción manifestado por los usuarios en 2017, la empresa de control de plagas va a proporcionar un contacto directo a los usuarios para que avisen directamente, de los problemas que detectan.

	2016	2017
Presencia de roedores	Ausencia	Ausencia



8. GENERANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD

| Visita de alumnos de un colegio granadino



Programa **CONOCE MERCAGRANADA Y LOS ALIMENTOS**

“Conoce Mercagranada y los alimentos” es un programa orientado a mejorar la calidad de la dieta de nuestros/as menores y educar sus hábitos en el consumo de alimentos. Consta de tres fases:

1. Una primera, optativa, para que los Centros puedan acceder a material didáctico alojado en la página web y así trabajar en clase, de forma previa, con el alumnado. Los temas a tratar inciden básicamente en el conocimiento de los/las escolares de productos frescos, clases, categorías, formas de reconocerlos y distinguirlos.
2. Una segunda fase práctica, donde se aborda la visita a la Unidad Alimentaria y se trabajan todos los capítulos anteriores sobre el contacto directo del/la niño/a con los alimentos.
3. Una tercera fase, donde se evaluará el aprovechamiento de las sesiones y donde el/la alumno/a podrá expresar sus impresiones acerca del programa.

Conocerán qué es un mercado mayorista, qué mercancías se venden en él, cómo se trabaja, y de dónde vienen los productos que ellos ven en los supermercados, haciendo hincapié en la educación nutricional de los/las menores y otros conceptos como: qué es una alergia alimentaria y tipos, cómo es el proceso de separación de residuos en una Unidad Alimentaria, similitudes y diferencias con la separación en el hogar. #Economiacircular

Se persigue un aprendizaje real, con el que los/as niños/as sepan distinguir las distintas frutas, clasificarlas por su dulzura, amargura, pelarlas, mondarlas en el caso de los pescados, conocerán las diferencias entre pescado azul y el resto, su fisonomía, como evitar raspas... En definitiva, talleres donde pueden tocar, oler, gustar y sentir cada alimento. Como apoyo a todo el programa educativo contamos con perfiles activos en **Facebook** desde donde tanto profesorado como familias podrán estar informados de todas las novedades, además de poder acceder a las fotografías y videos tomadas en la unidad alimentaria durante la visita (<https://www.facebook.com/MercagranadaSA>) y **Twitter** (@MercagranadaSA).



La visita a Mercagranada tiene la siguiente estructura:

1.

Conocemos Mercagranada: presentación de la instalaciones y conceptos de operador, detallista y HORECO, trazabilidad de los productos y etiquetado.

2.

Conoce el trabajo de una ONG, el Banco de Alimentos.

3.

Pescados azules y blancos, como diferenciar el pescado fresco, beneficios.

4.

Frutas y verduras por temporada, cualidades y beneficios.

5.

Las distintas gamas de los alimentos.

6.

La pirámide nutricional.

7.

Hábitos de vida sana y saludable.

8.

Juegos relacionados con la alimentación y la solidaridad.

Contamos con la colaboración de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Granada y de los operadores del mercado quienes aportan sus productos para los talleres de los sentidos.

Mercagranada, **reforzando su labor de responsabilidad con la sociedad** en la que opera, desde el año 2014 realiza charlas Educativas.

En este caso, es Mercagranada quien se desplaza hacia aquellos centros que por motivos económicos no pueden hacerlo a la Unidad Alimentaria.

La evolución del crecimiento de participantes avala el esfuerzo en intentar transmitir a los más pequeños hábitos alimentarios correctos y la satisfacción de los colegios al realizar sus visitas.

Nº de niños

2017
4.148

.....

2016
3.964



AÑO	NAVES	AULA		MATERIAL		WEB	EXPLICACIONES	VISITA	TOTAL
		Fruta	Pescado	Alumno	Profesor				
2016	9,87	9,87	9,69	9,85	9,68	9,85	9,97	9,88	9,83
2017	9,87	9,85	9,80	9,33	9,50	10	9,92	9,86	9,86

40

Nº DE COLEGIOS QUE NOS HAN VISITADO

6.598€

RECURSOS DESTINADOS A LA COMUNIDAD

4.148

Nº PARTICIPANTES

8

Nº DE CHARLAS IMPARTIDAS EN COLEGIOS

En "Conoce Mercagranada y los Alimentos" asisten centros de Granada capital y la provincia. En el 2017 fueron un total de 48 colegios y 4.148 escolares los que asistieron. El proyecto se ha exportado a otros mercados interesados en llevarlo a cabo en sus respectivas unidades alimentarias, debido al éxito y a la gran acogida que tiene en nuestra ciudad.



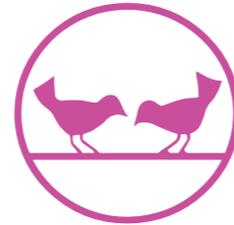
MERCAGRANADA *solidaria,* COLABORACIÓN CON EL BANCO DE ALIMENTOS

Mercagranada colabora desde 1995 con esta ONG. El volumen de alimentos gestionado por el Banco de Alimentos en el año 2017 fue de 5.012 toneladas, aportando los mayoristas de la Unidad Alimentaria 21,74 toneladas (0,43 % del total).

El número total de donantes del Banco de Alimentos de Granada durante el año 2017 han sido 275. El número de mayoristas de Mercagranada donantes del Banco de Alimentos han sido: 17.

La superficie comercial de Mercagranada cedida al Banco de Alimentos en el año 2017 ha sido de seis módulos de 90 metros en la nave de Polivalencia. En total 540 m2, con una valoración económica de 39.425 €, impuestos excluidos.

Mercagranada, además, colabora activamente con el Banco de Alimentos creando y participando en eventos que generan donaciones para la ONG, o publicitando y difundiendo en nuestros medios de comunicación los que promueven directamente como: "Ningún niño sin bigote", la Gran Recogida de Alimentos, Operaciones 'kilo' en cadenas de grandes supermercados etc. Este año como novedad hemos patrocinado una paella solidaria en la I Jornada del Banco de Alimentos.



525€

RECURSOS DESTINADOS
AL BANCO DE ALIMENTOS

Toneladas enviadas por la Merca	Toneladas gestionadas por el Banco de Alimentos
2017 21,74	2017 5.012
.....
2016 66,50	2016 5.010

* Indicadores de Benchmarking Banco de Alimentos:

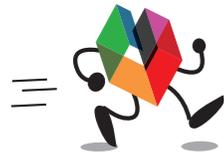
MERCAGRANADA CON EL SECTOR HORECO Y LA GASTRONOMÍA *granadina*

Mercagranada trabaja en fortalecer la relación entre el canal HORECO y los operadores de la merca, a la vez que promocionar y difundir la cultura gastronómica de la ciudad de Granada, teniendo este sector un papel de relevancia dentro de Mercalink.

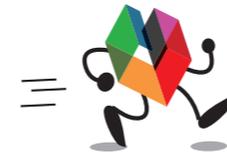
Mercagranada junto con sus operadores y el Ayuntamiento de Granada participaron como expositores en Granada Gourmet, un congreso donde se aprende y disfruta de la gastronomía y de todas sus nuevas tendencias además de poner en valor las novedades de la Industria Alimentaria. En la feria hubo amplia presencia del sector de la hostelería y de público.

7.763€

RECURSOS DESTINADOS



MERCAGRANADA CON EL deporte



En el 2017, hemos apostado por el deporte y los hábitos saludables en la alimentación, aumentado el número de eventos deportivos que patrocinamos, o colaboramos con, a lo largo del año. También ha incrementado el número de participantes y difusión en medios de comunicación.

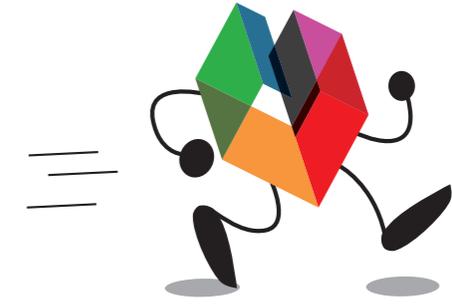
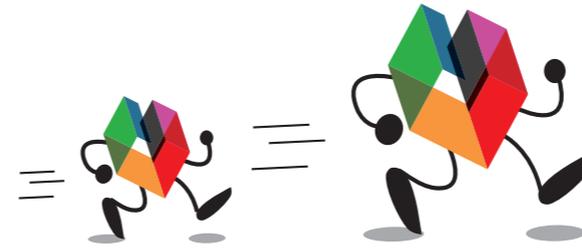
*Deporte y Apoyo al Programa
"Me gusta mi mercado"*

COLABORACIÓN CON LA MEDIA MARATÓN CIUDAD DE GRANADA Y CARRERA EN FAMILIA

Organizados por la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Granada, contaron otro año más con el patrocinio de Mercagranada promocionando la iniciativa **"Me gusta mi mercado"** y su programa **"Conoce Mercagranada y los Alimentos"**. Dimos la energía en estas carreras aportando toda la fruta que consumieron los corredores. Entre las novedades destacar el horario y el cambio de recorrido que pasó por la Alhambra, Albayzín y Realejo

Se ha mejorado nuestra presencia realizando talleres para niños, animaciones de la mascota de Mercagranada y mejora de la comunicación elaborando noticias y publicaciones en nuestro blog, Mercarevista y redes sociales.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes Media Maratón	5.000 y más 2.500 de fuera de la provincia
Nº de participantes de Carrera en Familia	1.200 participantes
Nº de participantes prueba solidaria Aspace	520 participantes
Recursos destinados a la Comunidad	1.260 €



CARRERA NOCTURNA O DE SAN SILVESTRE

Organizada por la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Granada ha sido el segundo año en el que hemos estado presentes. Con un recorrido de 4.750 metros por las calles de Granada, y gran éxito de participantes. Las inscripciones para esta actividad que combina deporte y diversión, se agotaron un año más.

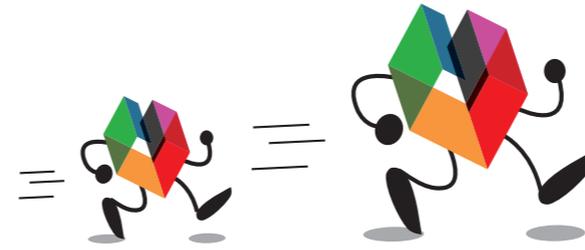
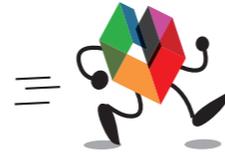
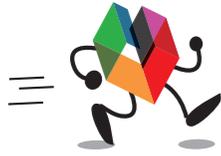
INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	2.350
Recursos destinados a la Comunidad	260 €

COLABORACIÓN EN LA IX CARRERA DE LAS FUERZAS ARMADAS

Reunió a 3.200 corredores, con un recorrido de 15 kilómetros por los barrios más bellos y emblemáticos de la capital granadina. La carrera tiene 9 categorías, desde la absoluta hasta pre benjamines.

Mercagranada estuvo presente aportando información sobre la importancia de una buena alimentación y su relación con el deporte, con los programas "Me gusta mi mercado" y "Conoce Mercagranada y los Alimentos". Además, se creó un concurso el día de la prueba para entregar una cesta de productos Mercagranada a la publicación que más "me gusta" tuviera. Gracias a esto se ha aumentado el número de seguidores en redes sociales.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	3.200 adultos 800 niños
Nº de carreras	9
Recursos destinados a la Comunidad	655€



PATROCINIO GRAN PREMIO DE FONDO DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA

En su 30 edición, el Gran Premio de Fondo Diputación tuvo las siguientes cifras: 15 pruebas, 18 municipios implicados, casi 200 kilómetros recorridos, más de 1.000 atletas de media en cada prueba, corredores de 101 municipios de la provincia. Además, este año, casi 700 participantes han finalizado más de 10 pruebas de las 15 programadas. Tercer año como patrocinador, además de tener presencia en cada prueba deportiva con elementos como el camión para entrega de premios, pantalla gigante, presencia de la mascota, amplia difusión tanto previa como posterior a cada carrera en medios de comunicación locales y los propios.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	15.000
Nº de carreras por la provincia	15
Recursos destinados a la Comunidad	8.100 €

III CARRERA URBANA UNIVERSIDAD CIUDAD DE GRANADA

Tuvo lugar el sábado 18 y el domingo 19 de noviembre, organizada por el Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada y la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Granada, en colaboración con otras empresas patrocinadoras como Mercagranada.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	1.600
- Pruebas adultos	1.400
- Categorías inferiores	200
Recursos destinados a la Comunidad	254 €

ULTRA SIERRA NEVADA Y URBAN TRAIL

Participaron treinta países, durante la prueba tuvimos presencia en la línea de salida y de meta con nuestro material promocional y actuamos como intermediario en la compra de la fruta para los corredores. Se ha difundido en los medios de comunicación nuestra presencia (web, blog y redes), además de compartir las publicaciones de otros patrocinadores. Una carrera de montaña de 100 kilómetros de ascensión continua por senderos y caminos desde Granada hasta el Pico Veleta y la Estación de Esquí de Pradollano, con un desnivel de más de 2.500 metros.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	1.500
Nº de Zonas de la ciudad	Granada Capital y Sierra Nevada

Otras pruebas deportivas

- II Eco Maraton Vega de Granada
- Carrera ASPACE
- Trail Desierto de Gorafe





MERCAGRANADA COMPROMETIDA CON LA *educación*



Durante 2017 el área técnica de la empresa ha tutorizado durante seis meses, las prácticas a un alumno de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación de Granada.



MERCAGRANADA Y LA *cultura*



Segundo año en el que participamos en esta línea de trabajo y se ha colaborado en la 66 edición del Festival Internacional de Música y Danza de Granada.

Con una ocupación del 94% del aforo puesto a la venta, el Festival Internacional de Música y Danza de Granada ingresó por taquilla 960.579 euros. Se han celebrado en total 107 actividades a lo largo de 27 días en el Festival y en el FEX, 66 actividades.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	
Festival	56.728 espectadores
FEX	30.974 espectadores
Cursos Manuel de Falla	297 alumnos
Facebook	13.709 seguidores
Twitter	9.338 seguidores
Blog	402 publicaciones; 72 suscriptores
Recursos destinados a la Comunidad	6.101 euros



COLABORACIÓN CON LA OCG (ORQUESTA CIUDAD DE GRANADA)

Patrocinio exclusivo de Talleres familiares de la OCG, han sido en total 7, cada uno de ellos ha tenido una asistencia del entorno de los 150-200 personas en colaboración con el Centro Federico García. Cada taller se ha difundido en prensa local y medios de Mercagranada.

INDICADORES DE LA ACCION	
Nº de participantes	1.400 espectadores
Recursos destinados a la Comunidad	2.500 €

NAVIDAD EN MERCAGRANADA Y CABALGATA DE REYES

Para promocionar la imagen de marca de Mercagranada ante los grupos de interés clientes y sociedad, se realizaron acciones dentro de la Unidad Alimentaria y se participó en la Cabalgata de Reyes de la ciudad. Se difundieron mensajes como #compraentubarrio #invierteensalud.

INDICADORES DE LA ACCION	
Recursos destinados a la Comunidad	
- Campaña Navideña	1.826 €
- Cabalgata de Reyes	4.266 €



INDICADORES DE RESPONSABILIDAD empresarial

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. Por ello, se trabaja la comunicación tanto en formatos tradicionales como en los digitales: editando trimestralmente la Mercarevista, en formato papel y electrónico, y realizando publicaciones y campañas en redes sociales.

En estos canales se realizan acciones de sensibilización nutricional, se publican las entrevistas realizadas a los usuarios del mercado, recetas sencillas, fotografías de las visitas de los colegios, eventos relacionados con el mundo de la hostelería en Granada y otras noticias relevantes. Entendemos la importancia de educar en hábitos de vida saludable y animamos a la sociedad a mantener una dieta equilibrada combinada con la práctica deportiva.

Indicadores de Responsabilidad Empresarial	
Nº total de Apariciones en Prensa	410 apariciones
Valoración apariciones en Prensa	55.200 €
Grado de satisfacción del cliente sobre la labor de Mercagranada (encuesta clientes)	6,86
Recursos destinados a la Comunidad RSE y Mercarevista	2.212 euros



INDICADORES DE RESPONSABILIDAD empresarial

El uso de las redes sociales para mejorar la comunicación con los grupos de interés ha supuesto un aumento de los seguidores, se han mejorado los valores de indicadores como alcance máximo, medio e interacción entre otros. Se ha definido el mejor horario de publicaciones entre las 15.00 y 22.00 horas, así como la edad del usuario medio que nos sigue entre los 35 y los 44 años.

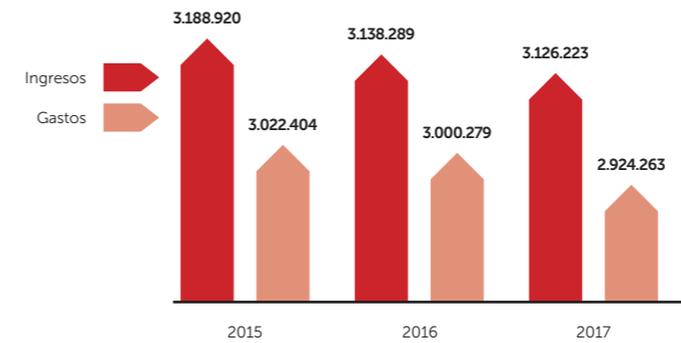


9. RESUMEN DEL INFORME ECONÓMICO

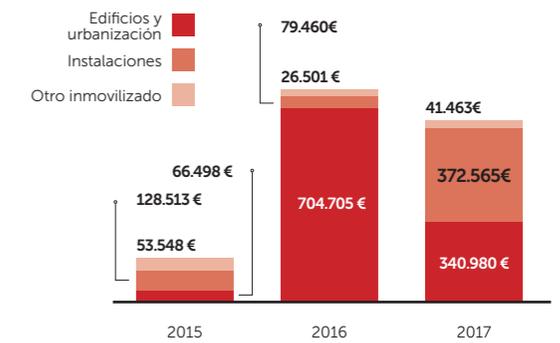
Las magnitudes económicas de Mercagranada, a 31 de diciembre de 2017, mantienen la tendencia positiva en su evolución, generando beneficio y consolidando sus índices de rentabilidad, al tiempo que aseguran el principio básico de todo servicio público: cubrir los costes de explotación y cumplir con el programa de inversiones para el mantenimiento integral y efectivo de dicho servicio, respetando los principios de sostenibilidad económica, medioambiental y social.



Evolución DE INGRESOS Y GASTOS



EVOLUCIÓN DE inversiones



Cuenta DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

CIFRAS DE MERCAGRANADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017-2016		
(DATOS EN EUROS REFLEJADOS EN CCAA)	2017	2016
Ingresos de explotación	3.122.125	3.134.607
Gastos de personal	(1.109.530)	(1.112.698)
Gastos de explotación	(1.371.397)	(1.437.476)
Amortizaciones (EC8)	(402.496)	(397.857)
RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	238.702	186.576
Ingresos financieros	4.100	3.682
Gastos Financieros	(40.841)	(52.248)
RESULTADOS FINANCIEROS	(36.742)	(48.566)
BENEFICIO NETO	201.960	138.010
EBITDA	645.298	588.115
RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE) (EC1) Indicador de Rentabilidad = BAI / Patrimonio Neto	2,42 %	1,69 %
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) Indicador: BAI / Activo Total	2,18 %	1,81 %
PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (€) (EC1) Ingresos explotación/nº empleados	140.320	130.609



10.

INDICE GRI

INDICE GRI	
Estrategia y análisis	13-14
Declaración del más alto responsable de la organización	6-7
Perfil de la Organización	8-9
Nombre de la organización	10
Principales Marcas, productos y/o servicios	10
Estructura operativa de la organización	12
Ubicación de la sede de la organización.	10
Número de países en los que la organización opera	10
Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	8
Mercados a los que sirve la organización	10
Escala de la organización que elabora la memoria	14-15
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	16-17
Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	17
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Periodo que cubre la memoria	6
Fecha de la memoria anterior más reciente	6
Ciclo de elaboración de la memoria	6
Punto de contacto para resolver preguntas	10
Proceso para definir el contenido de la memoria	6
Cobertura de la memoria	15
Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	15

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.	6-7
Cambios significativos respecto de periodos anteriores.	16-17
Índice de contenidos GRI	60-61
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	
Estructura de gobierno de la organización	11
Indicar si el Presidente del órgano superior de gobiernos es además un directivo	11
Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	11
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	18-19
Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán.	18-19
INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI	
EC1 RENTABILIDAD	59
EC1 PRODUCTIVIDAD	59
EC 8 AMORTIZACIONES	59
EN22 TN DE CADA TIPO DE RESIDUOS	40
EN 3 CONSUMO ENERGÍA EN KW	39
EN 21 m3 VERTIDOS AGUA RESIDUALES	41
LA13 % MUJERES EN COMITÉ DE DIRECCIÓN	25
LA3 % MUJERES EN CONSEJO ADMINISTRACIÓN	11
PR6 N° APARICIONES EN PRENSA	56
PR5 % SATISFACCIÓN CLIENTES	29

11.

TABLA DE INDICADORES CLAVE

INDICADOR	CÓDIGO GRI	VALOR
ECONÓMICOS		
Rentabilidad. Beneficio Neto	EC1	201.960 €
Productividad. € / empleado	EC1	140.320 €
Amortizaciones en €.	EC8	402.496 €
Residuos. Separación	EN22	75,37%
Electricidad. Kw/h consumidos	EN3	689.801 Kw/h
Depuración Aguas. M3 depurados	EN21	10.934 m3
Participación Mujer. % Mujeres equipo directivo	LA13	33,33%
Formación. Nº horas formación por empleado	LA10	81 horas/empleado
Comunicación. Nº apariciones en medios de comunicación	PR6	410 apariciones
Satisfacción Clientes. % General de Satisfacción de Clientes	PR5	6,87



MERCAGRANADA

CENTRO LOGÍSTICO Y DE SERVICIOS
ESPECIALIZADO EN ALIMENTACIÓN

■ Referentes en **alimentación perecedera**
■ **Servicios a empresas**
■ **Logística**
■ **Innovación**
■ **Atención al cliente**
■ **Responsabilidad social**

Descubre más en www.mercagranada.es





MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

Carretera Badajoz-Granada, Km. 436.
18015 Granada
Tlfs. 958 276 300 / 958 203 531
Fax 958 276 208
Email info@mercagranada.es

-  /MercagranadaSA
-  @MercagranadaSA
-  @MercagranadaSA
-  Mercagranada SA